



# PROC.9.9\_ Traitement des appels et des plaintes

Denjean  
Associés

## 1. TRAITEMENT DES APPELS

### 1.1. Définitions

Un appel correspond à une demande formulée à Denjean & Associés par un client afin que Denjean & Associés reconsidère tout ou partie des conclusions de son rapport d'OTI. Il est une voie de recours qui a pour but de faire annuler ou infirmer une opinion qui a été rendue par Denjean & Associés en qualité d'OTI dans son rapport.

### 1.2. Processus de traitement des appels

#### 1.2.1 Réception et enregistrement de l'appel

Si un client souhaite faire appel d'une opinion rendue dans un rapport de vérification, il en notifie Denjean & Associés par écrit (soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par courrier électronique au signataire de la lettre de mission).

Cette notification doit contenir les informations minimums suivantes :

- le nom du client ou l'entité concernée par la demande ;
- la nature de la vérification réalisée par Denjean & Associés ;
- les motifs de l'appel ;
- les nom et prénom de la personne en charge de traiter l'appel chez le client, ainsi que ses coordonnées électroniques et téléphoniques.

Dès réception de l'appel, le signataire de la lettre de mission envoie un courrier électronique à l'Office Manager pour lui demander d'ouvrir un formulaire intitulé « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**), et accuse réception de la demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique avec accusé de réception et accusé de lecture dans les cinq (5) jours ouvrés de réception de la demande.

L'Office Manager complète un formulaire intitulé « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**) et renseigne les informations de la section 1 à 3 (inclus) et crée un dossier avec un numéro d'appel dans le dossier Conformité/Qualité et Contrôle Interne sur le réseau de Denjean & Associés. En parallèle, l'Office Manager complète et enregistre la demande dans l'enregistrement « Suivi des appels et des plaintes » (**ENR. 9.9 – Suivi des appels et des plaintes**). L'Office Manager transmet le formulaire « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**) complété au signataire de la lettre de mission.

Le signataire de la lettre de mission en informe la Direction, l'Associé Qualité, et l'Associé RSE. Ensemble, ils s'assurent de la recevabilité de l'appel et désignent un responsable du traitement de l'appel qui n'aura pas été impliqué sur la mission de Vérification concernée.

#### 1.2.2 Examen de l'appel

Le responsable du traitement de l'appel examine le fondement de l'appel à partir de l'examen du dossier, des documents de travail et au travers d'entretiens avec les membres de l'équipe qui a exécuté la mission de vérification, et rend compte de son analyse à l'Associé Qualité, à l'Associé RSE et le cas échéant à la Direction. Ensemble, ils rendent un avis consigné dans le formulaire intitulé « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**) (en parallèle, l'Associé Qualité met à jour l'enregistrement « Suivi des appels et plaintes » (**ENR. 9.9 – Suivi des appels et des plaintes**)). En cas de désaccord, l'avis émis par l'Associé Qualité prévaut.

En cas d'irrecevabilité de l'appel, le signataire de la lettre de mission le notifie par écrit au client dans

un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'accusé de réception de la demande. Le signataire de la lettre de mission complète le formulaire intitulé « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**) et demande à l'Office Manager de mettre ledit formulaire en signature pour clôturer la demande à l'Associé Qualité.

S'il s'avère que l'appel est fondé, des investigations complémentaires appropriées seront conduites afin de pouvoir réémettre un rapport d'OTI amendé. Ce nouveau rapport sera communiqué au client pour information avant réémission dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de l'appel. Ce nouveau rapport d'OTI remplacera et annulera l'ancien rapport d'OTI émis. Les examens et décisions en cas d'appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires (non- objectivité dans le traitement de l'appel, clientélisme dans le traitement de l'appel du client).

Ce nouveau rapport d'OTI est identifié par sa date de signature et par le fait qu'il annule et remplace le rapport d'OTI initial devenu caduc. Denjean & Associés n'assume aucune responsabilité quant à l'absence de publication de ce nouveau rapport d'OTI par son client.

Eu égard aux règles de confidentialité exposées ci-dessus, Denjean & Associés ne peut communiquer à aucune autre partie intéressée que le client sur le fait que la fiabilité du rapport d'OTI initial peut désormais être remise en cause au regard de faits ou d'informations nouveaux.

A la suite de la réémission du rapport d'OTI, l'Associé Qualité procède à la clôture de l'appel dans l'enregistrement « Suivi des appels et des plaintes » (**ENR. 9.9 – Suivi des appels et des plaintes**) en consignait les éléments ayant conduit à la clôture de l'appel (et clôture la réclamation dans le formulaire intitulé « Formulaire de gestion d'appel » (**FORM. 9.9 – Formulaire de gestion d'appel et de plainte**) et le signe). Ce dossier est conservé durant une période de cinq (5) ans.

En cas de demande d'indemnisation de la part de l'appelant ou de procédure judiciaire, l'Associé Qualité déclare l'appel à la compagnie d'assurance et désigne un conseil juridique avec la Direction pour aider à sa défense. La procédure est suivie par l'Associé Qualité et le conseil juridique désigné par Denjean & Associés avec l'appui technique de l'Associé RSE. L'Associé Qualité informe l'Associé RSE et la Direction de l'évolution de la procédure et consigne au dossier l'ensemble des documents échangés dans le cadre de la procédure.

Une description du processus de traitement des appels est mise à disposition de toute partie intéressée sur le site internet de Denjean & Associés (**PROC. 9.9 – Traitement des appels et des plaintes**).

## 2. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 2.1 Définitions

Une plainte correspond à l'expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par le client ou par une de ses parties prenantes du client auprès de Denjean & Associés, et relative à ses activités de Vérification RSE.

### 2.2 Processus de traitement des plaintes

Le traitement des plaintes est géré de façon totalement similaire au traitement des appels, si ce n'est qu'il n'est pas censé conduire à la réémission du rapport d'OTI.

L'interaction continue entre le client et Denjean & Associés minimise fortement les risques de plainte en provenance des clients.

Une description du processus de traitement des plaintes est mise à disposition de toute partie intéressée sur le site internet de Denjean & Associés (**PROC. 9.9 – Traitement des appels et des plaintes**).