

MISSION DE VERIFICATION DPEF

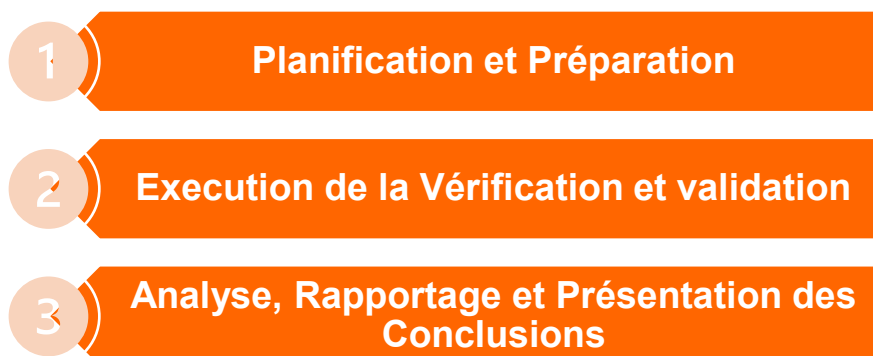
Est présenté ci-après le diagramme détaillant les étapes du processus de pré-engagement et d'engagement en vue de la signature d'une offre de mission de vérification d'un rapport DPEF :



Il est important de rappeler l'objectif de la mission de vérification : s'assurer que le rapport DPEF de la société est conforme à la réglementation et vérifier la sincérité des informations contenues dans ce rapport et publiées.

Dans la suite de ce chapitre, on entend par vérificateur, soit l'équipe de vérification si elle est composée de plusieurs membres, soit le vérificateur.

La mission de vérification est décomposée en 3 étapes successives :



1. PLANIFICATION ET PREPARATION

L'objectif est de :

- Collecter les informations nécessaires et suffisantes pour la bonne préparation de la mission de vérification,
- Se coordonner avec le client pour l'organisation administrative et technique de la mission,
- Planifier la mission d'un point de vue administratif afin de communiquer à tous les acteurs, les informations relatives à la mission.

Les différentes étapes sont les suivantes :



1. **Réunion de lancement** : Organiser une réunion initiale avec le client pour définir les objectifs, le périmètre de la vérification, et identifier les parties prenantes concernées par la DPEF.
2. **Collecte des informations préliminaires** : Solliciter les documents et informations essentiels tels que la DPEF de l'année précédente, les politiques internes, et les rapports ESG.
3. **Analyse des risques** : Identifier les domaines de risque liés à la véracité et à la complétude des informations extra-financières, incluant une évaluation des processus internes de collecte des données.
4. **Élaboration du plan de vérification** : Développer un plan détaillé précisant les tâches à réaliser, les ressources nécessaires, les échéances et les responsabilités.
5. **Planification de la mission d'un point de vue administratif** : fixer les dates et organiser la mission d'un point de vue administratif.

Les étapes 1 à 4 sont sous la responsabilité du vérificateur. L'étape 5 est gérée par le chargé de planification. Elles ne sont pas obligatoirement chronologiques et sont interdépendantes.

Etape 1 : réunion de lancement

Cette réunion qui peut avoir lieu chez le client ou hors site permet pour le vérificateur notamment de présenter précisément l'organisation et le déroulé de la mission de vérification (dates, personnes impliquées, étapes), confirmer le périmètre de la mission voir le redéfinir en cas de nouvelles informations, comprendre en détail le contexte de l'entreprise et son organisation, présenter toutes les informations utiles pour réaliser la mission de vérification qui devront être communiquées par le client, valider les informations qui feront l'objet de tests de détail, définir le mode de communication avec le client tout au long de la mission (points d'étape, debriefing).

Etape 2 : collecte des informations préliminaires

Pour donner suite à la réunion de lancement, le vérificateur collecte les informations nécessaires et suffisantes pour la bonne préparation de la mission de vérification. Il s'agit notamment des : documents relatifs à l'entreprise (rapport DPEF précédent ou ébauche de la DPEF à venir), méthodes liées au *reporting* et outils associés, modalités de consolidation des données, listes et informations des sites concernés par la vérification. La collecte des informations s'appuie également sur des entretiens avec les représentants adéquats de l'entreprise. Cette étape est évolutive car les informations sont consolidées au fur et à mesure de la préparation de la mission. Toutefois, l'étape d'exécution ne pourra pas commencer tant que le vérificateur n'aura pas reçu préalablement toutes les informations nécessaires.

Etape 3 : analyse des risques

Sur la base des informations recueillies, le vérificateur analyse les risques existants ou potentiels en lien avec l'exactitude et la complétude des données extra-financières, objets de la vérification, via l'analyse du modèle d'affaire, de la matrice des risques ou de matérialité du client, des politiques existantes. Cette analyse porte également sur les processus de collecte et de consolidation des données au sein de l'entreprise et leur efficacité afin d'identifier les risques éventuels en découlant et pouvant avoir un impact sur la qualité de la vérification. Elle sera communiquée à l'équipe de vérification pour prise en compte lors de la mission.

Etape 4 : élaboration du plan de vérification

Parallèlement à l'analyse de risques, le vérificateur est capable de produire le plan de vérification qui va détailler les informations suivantes : liste des étapes de la mission et des tâches effectuées, sites concernés par la vérification notamment pour une visite sur site, planning des étapes, liste des ressources de SGS ICS mobilisées ainsi que les contacts du client, données de sortie de chaque étape.

Etape 5 : planification de la mission d'un point de vue administratif

Sur le plan administratif, à la suite des échanges avec le client et le vérificateur, le chargé de planification est capable de communiquer au vérificateur son ordre de mission, et au client, la confirmation de la mission. Ces documents reprennent les éléments principaux du plan de vérification.

Sur cette base, le vérificateur peut mettre en œuvre l'étape logistique de la préparation de la mission, notamment en communiquant à l'équipe de vérification les informations adéquates et en

Les détails de la mission peuvent évoluer en fonction de nouveaux éléments portés à l'attention du vérificateur, ce qui peut conduire à des modifications successives du plan de vérification.

2. EXECUTION DE LA VERIFICATION ET VALIDATION

Les différentes étapes sont les suivantes :

1. **Analyse des données et documents fournis** : Examiner les documents collectés pour vérifier leur conformité avec les exigences légales et les standards de *reporting* tels que GRI, SASB, etc.
2. **Évaluation des méthodologies** : Vérifier les méthodologies utilisées par l'entreprise pour collecter, analyser, et présenter les données extra-financières, y compris l'évaluation des systèmes de contrôle interne.
3. **Vérification des sources de données** : Contrôler les sources de données pour s'assurer de leur fiabilité, précision, et pertinence. Identifier les écarts ou anomalies.



4. *Interviews avec les parties prenantes* : Conduire des entretiens avec les responsables des départements concernés pour comprendre les processus internes de gestion des données extra-financières.
5. *Visites sur site* : Effectuer des visites sur les sites opérationnels pour vérifier la mise en œuvre des politiques et pratiques extra-financières.
6. *Validation des données collectées et consolidation* : Recouper les informations obtenues sur le terrain avec les données fournies dans la DPEF pour en assurer l'exactitude et l'exhaustivité.

Les étapes 1 à 5 indiquées ci-dessus sont concomitantes. Elles sont destinées à construire une vérification des process, des procédures de collecte et de remontée de données, sur le terrain et via l'analyse documentaire. Elles permettent de vérifier l'application et l'efficacité du *reporting* et des process associés et la sincérité des données présentées, sur les sites échantillonnés dans le cadre du plan de vérification. Les données vérifiées localement sont en particulier les indicateurs définis dans le cadre du rapport DPEF par la Direction de l'entreprise.

Chaque visite de site est introduite par une réunion d'ouverture qui est organisée sur les sites du client, afin de lancer l'exécution de la mission et présenter à tous les acteurs du client invités, le déroulement de la vérification. Elle est aussi l'occasion de modifier certains éléments du plan de vérification le cas échéant, ou d'y apporter des précisions.

Le contenu de la mission de vérification porte notamment sur 2 aspects :

- La vérification de la conformité,
- La vérification de la sincérité.

Vérification de la conformité :

La composante conformité consiste d'abord pour le vérificateur à prendre connaissance du rapport DPEF du client, plus particulièrement, des sections consacrées à son modèle d'affaires, sa stratégie et sa gouvernance. Ces éléments permettent au client d'identifier des thèmes en matière de RSE qui lui sont spécifiques et qu'il considère comme importants. Au regard de ces enjeux, le vérificateur s'assure ensuite que le rapport annuel comporte :

- Une description des principaux risques liés à l'activité de la société y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services,
- Une description des politiques appliquées, incluant, le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques susvisés.

La vérification de la conformité porte sur les éléments suivants :

- La conformité du modèle d'affaires,
- La conformité de la présentation des principaux risques,
- La conformité de la présentation des politiques,
- La conformité de la présentation des procédures de diligence raisonnable,
- Les résultats des politiques : notons que certains de ces résultats permettent de calculer des indicateurs clés de performance,
- La conformité de la présentation des indicateurs clés de performance.

Vérification de la sincérité :

La composante sincérité conclut à l'absence ou à la présence d'anomalie(s) significative(s) de nature à remettre en cause la sincérité des informations présentées.

L'existence et le fonctionnement effectifs du processus de *reporting* est vérifié au regard des objectifs généraux d'exhaustivité et de cohérence des informations ; en d'autres termes, il s'agit de répondre aux questions suivantes :

- Au regard de l'objectif d'exhaustivité : compte tenu de la connaissance générale de la société, le processus de *reporting* mis en place par la société permet-il de collecter les informations sur lesquelles les vérifications approfondies vont porter ?
- Au regard de l'objectif général de cohérence : le processus de *reporting* permet-il de compiler et de traiter les informations sur lesquelles les vérifications approfondies vont porter sans les altérer ?
- Au regard des objectifs d'exhaustivité et de cohérence : les procédures de contrôle interne et de gestion des risques visent-elles à l'exhaustivité et à la cohérence de ces informations ?

La vérification de la sincérité s'appuie sur les principes suivants :

- Le vérificateur identifie les responsables en charge du processus de collecte, de contrôle interne et de gestion des risques. Ce, aussi bien au siège de la société que dans les entités situées dans le périmètre de consolidation.
- Le vérificateur assure une revue des processus de collecte et de consolidation des informations. Il s'informe des modalités d'élaboration et de collecte des données auprès de leur(s) concepteur(s) et des modalités de calcul des données et plus généralement des flux d'informations aboutissant à la production des données soumises à vérification. Le vérificateur s'informe aussi du périmètre pris en compte pour la collecte des données et vérifie qu'il englobe les filiales et les sociétés sous son contrôle. Il relève le cas échéant les incohérences qui apparaissent

entre le périmètre de consolidation financière et celui de collecte des données extra-financières. Le vérificateur s'informe enfin sur le niveau de mise à disposition des procédures et des responsabilités décrites par ces procédures au sein de la société. En matière des outils servant à la collecte et à la consolidation des données, le vérificateur s'informe auprès de tous ceux qui ont une responsabilité dans les procédures de collecte et de consolidation que les outils utilisés et leurs fonctionnalités sont connus. Il s'assure que ses outils assurent la sécurisation des données.

Processus de consolidation

À partir des informations collectées par la société auprès de ses entités et compte tenu des vérifications approfondies conduites, le vérificateur revoit, le cas échéant, les calculs réalisés pour produire les données chiffrées consolidées.

Le vérificateur s'enquiert au préalable que ces informations ont été validées par la société avant d'être consolidées. Le vérificateur procède également à la vérification de l'exhaustivité du périmètre de sites ayant contribué aux informations présentées dans la déclaration de performance extra-financière.

- Le vérificateur assure une revue de la procédure de contrôle interne. Pour ce faire, il s'enquiert de l'existence d'une procédure de contrôle interne et de gestion des risques mise en place par la société. Il évalue le risque d'indépendance et d'impartialité des personnes désignées par la société pour réaliser le contrôle interne. Le risque de non-détection d'anomalie est apprécié par le vérificateur (jugement professionnel) en fonction du contrôle interne en place et du niveau de risque résultant de l'ensemble des processus de gestion de l'information à vérifier.
- Le vérificateur effectue une sélection des informations sur lesquelles la vérification de la composante sincérité va porter. La délivrance de la composante sincérité de l'avis est fondée sur l'examen d'une sélection d'informations relatives aux principaux risques présentés dans la déclaration. Cette sélection d'informations couvre pour chacun des principaux risques :
 - Le ou les indicateurs clés de performance ainsi que les données nécessaires à leur calcul ;
 - D'autres résultats jugés les plus significatifs au regard de la politique présentée ;
 - Le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable jugées les plus significatives au regard des politiques présentées.

Les vérifications approfondies sont conduites de préférence là où les informations primaires nécessaires sont présentes ou gérées (société mère, entité intermédiaire et / ou entité contributrice). Le vérificateur apprécie le caractère significatif des résultats et des procédures de diligence raisonnable qu'il choisit de vérifier au regard de son jugement professionnel.

Cette revue sera réalisée sur un échantillon de sites qui est choisi par SGS ICS sur la base des informations collectées et du niveau de contribution des sites (enjeux environnementaux et sociaux des activités de la société, présence de sites ICPE, localisation géographique des sites, nombre de collaborateurs, etc.), conformément au dimensionnement établi dans le contrat.

Pour réaliser la vérification de la sincérité, le vérificateur examine par échantillonnage le respect du processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle.

Pour les données chiffrées, le vérificateur réalise des tests de détails. Il s'agit de réaliser des calculs qui permettent de s'assurer de l'efficacité du processus de recueil des informations et d'estimer la validité des calculs (formule, unité de valeur, conversions). Ces tests seront effectués sur la base des pièces justificatives des données primaires (factures, relevés, contrats, enregistrements...).

En outre, ces tests sont menés sur les informations considérées les plus importantes sélectionnées sur la base d'une analyse des risques conduite en s'appuyant sur :

- Le secteur d'activité et la connaissance des pratiques en vigueur
- La structure de la société et la localisation géographique de ses sites
- Les informations publiquement disponibles et notamment le rapport de gestion de l'année précédente
- L'expertise de SGS ICS
- L'existence et la fiabilité du dispositif de contrôle interne

Pour les informations qualitatives, telles que des études, des diagnostics ou des exemples de bonnes pratiques, ces tests comprennent, notamment la consultation des sources documentaires et, si possible, de leurs auteurs, par le biais d'entretiens. Ces derniers devraient être menés avec les personnes en charge de la collecte des informations, les personnes en charge de la consolidation intermédiaire s'il y a lieu, les personnes responsables de la validation des informations recueillies, éventuellement, les parties prenantes de la société - pour compléter cette revue de données.

Pour les vérifications sur site, une réunion de clôture est réalisée avec les acteurs du client présents et concernés. Les objectifs de cette réunion sont de présenter les résultats de la vérification réalisées sur les sites, c'est-à-dire les éventuelles anomalies identifiées notamment les plus significatives, les forces et faiblesses relativement à l'application des procédures de *reporting*, les éventuelles informations manquantes nécessaires avant la clôture de la mission de vérification.

Chaque vérificateur rédige un rapport interne reprenant les résultats de sa vérification.

3. ANALYSE, RAPPORTAGE ET CONCLUSIONS

Les différentes étapes sont les suivantes :

- *Analyse des résultats* : Compiler et analyser les résultats des revues documentaires et des vérifications sur le terrain. Identifier les non-conformités, écarts, et points forts.
- *Rédaction du rapport préliminaire* : Préparer un rapport de vérification préliminaire (proposition d'avis) avec observations, conclusions et recommandations (y inclus réserves) pour améliorer le *reporting* extra-financier.
- *Révision par le client et finalisation* : Présenter le rapport préliminaire au client pour revue, intégrer ses retours dans le rapport final.
- *Présentation des conclusions* : Organiser une réunion de clôture pour présenter les résultats finaux, discuter des actions correctives éventuelles, et proposer un suivi pour les futures DPEF.

Le vérificateur assure la compilation de toutes les informations reçues via les différents rapports internes relatifs à la vérification de la sincérité sur site et ceux relatifs à la vérification de la conformité.

Sur la base de cette consolidation, il identifie les anomalies, écarts mais aussi les points forts.

Le résultat de cette étape est la rédaction d'un rapport préliminaire de synthèse de la mission de vérification qui reprend les éléments suivants : les dates des différentes phases de vérification réalisées ; une description de l'organisation ; les processus revus ; les éventuels risques identifiés ; la liste des informations vérifiées ; les données primaires considérées ; les résultats et conclusions. Ce rapport comporte les anomalies constatées sur les entités vérifiées, permettant notamment de s'assurer s'il s'agit d'anomalies localisées à un site ou plus généralisées, les éventuelles réserves et observations, mais aussi les points forts.

Ce rapport de synthèse préliminaire est présenté au client afin qu'il puisse le relire et y apporter ses commentaires. Le vérificateur en fonction d'éventuels commentaires peut mettre à jour le contenu du rapport ou, en cas de point litigieux, si nécessaire, compléter sa vérification.

Une réunion de présentation des conclusions peut être effectuée auprès du client.

EMISSION DE L'AVIS (OU RAPPORT DE VERIFICATION FINAL) REVISION DE L'AVIS ET DECISION

L'objectif de cette partie est de décrire l'élément de sortie de la mission de vérification et le process associé de révision et de décision.

1. EMISSION DE L'AVIS OU RAPPORT DE VERIFICATION

Conformément aux textes réglementaires, le résultat du processus de vérification est l'émission d'un avis motivé et des diligences associées. Ceci correspond au rapport de vérification final.

A la suite de la mission de vérification et en s'appuyant sur les résultats contenus dans le rapport de synthèse préliminaire, le vérificateur rédige une proposition d'avis qui présente les informations suivantes :

- **L'avis motivé** sur la conformité ainsi que la sincérité de la DPEF et les explications relatives à la pertinence des types de données qui y figurent par rapport aux enjeux de l'entreprise, ainsi que ses observations.
- Les informations manquantes, non-conformités, réserves, observations ou commentaires associés ;
- Les diligences que SGS ICS a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification. Au titre des diligences, SGS ICS présente :
 - o Les travaux accomplis, les méthodes d'échantillonnage utilisées et les incertitudes associées à ces méthodes ;
 - o Pour les données chiffrées publiées, la méthodologie utilisée pour estimer la validité des calculs ainsi que les taux de couverture des informations testées ;
 - o Les moyens mobilisés et le calendrier et la durée de sa mission ;
 - o Le nombre d'entretiens qui ont été conduits ;
 - o Le périmètre de ses travaux lorsque la société établit des comptes consolidés.

Arbitrage entre non-conformités, réserves, et commentaires (ou observations) :

Le cas échéant, le vérificateur signale les informations qui ont été omises sans que soient fournies les explications claires et motivées le justifiant. Pour juger de la pertinence desdites explications claires et motivées, le vérificateur juge de la matérialité des informations qui ne sont pas renseignées ; à savoir, les informations seraient matérielles si elles :

- Étaient porteuses de risques ou d'opportunités financières significatives pour la société,
- Étaient fréquemment identifiées comme importantes dans le secteur professionnel de la société,
- Pouvaient avoir un impact sur les évaluations et les décisions des parties prenantes.

Le vérificateur a plusieurs possibilités quand il constate ce type d'irrégularités : inscrire des non-conformités, des réserves, ou bien des commentaires.

- Non-conformités :
Par exemple, en l'absence de présentation d'un modèle d'affaires et/ou des principaux risques, le rapport d'OTI conclut à la non-conformité de la déclaration.
- Réserves :
En cas d'absence sans explication claire et motivée d'une grande catégorie d'information et/ou de politiques, de procédures de diligence raisonnable, de résultats et/ou d'indicateurs clés de performance sur un thème considéré comme un risque principal, et/ou d'un périmètre notoirement insuffisant, l'avis le mentionne sous forme d'une réserve.
- Commentaires (ou observations) :
Des insuffisances constatées sur certains éléments de la déclaration peuvent également donner lieu à des commentaires dans l'avis sans pour autant remettre en cause la conformité globale de la DPEF.
Si certains indicateurs clef de performance fournis sont partiels et que ce caractère partiel n'est pas justifié, un commentaire peut être formulé dans l'avis.

Notons que la conjugaison de commentaires peut amener le vérificateur à formuler une réserve, tout comme la conjugaison de réserves peut amener le vérificateur à formuler une non-conformité.

Conclusion de l'avis :

Dans le cadre du rapport de vérification final, le vérificateur rédige ses conclusions. La conclusion de l'avis porte sur les deux aspects traités plus haut : la conformité de la DPEF et la sincérité des informations présentes dans le rapport DPEF du client. Le vérificateur peut conclure :

- Soit qu'il n'a pas relevé d'anomalie significative de nature à mettre en cause la cohérence, la sincérité et la matérialité des informations présentées ; dans ce cas, est émise une conclusion sans réserve ;
- Soit que la cohérence, la sincérité et la matérialité des informations présentées mettent en évidence des réserves décrites dans le rapport de synthèse ; le cas d'une non-conformité réglementaire conduit à une conclusion défavorable quant à la conformité de la DPEF ; en cas d'anomalies significatives, il est émis une conclusion avec réserve
- Soit qu'il lui est impossible d'exprimer une conclusion sur la DPEF.

Une conclusion défavorable est exprimée en cas d'absence d'un élément constitutif de Déclaration, par exemple en cas d'absence de présentation du modèle d'affaires, des principaux risques / des risques environnementaux / sociaux / droits de l'homme / relatif aux relations d'affaires sans explication justifiée.

Une impossibilité de conclure est exprimée si les travaux de vérification n'ont pas pu être menés pour les raisons ci-après :

- La non-communication de la Déclaration pour vérification ;
 - La déclaration existe et est publiée mais n'a pas été communiquée à temps pour permettre l'organisation des travaux de vérification.
- Il est à noter que l'absence complète de déclaration mène à une conclusion défavorable de non-conformité ;
- Impossibilité de mener les travaux nécessaires à la vérification de la Déclaration. - La Déclaration est présentée, mais l'entité n'a pas mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour permettre l'organisation des entretiens et/ou des audits sur site et/ou de la revue de consolidation (s'il y a lieu) des informations.
- Il est à noter que l'impossibilité de mener les travaux sur une partie des informations peut mener à une conclusion avec réserve sur ces informations et non à une impossibilité de conclure.

Si l'avis n'est pas produit et que la société cliente est d'accord, l'exécution du contrat est remise à plus tard. La société obtient en quelque sorte un sursis qui lui permet de profiter du contrat déjà signé, ainsi que du dimensionnement et de tout ce qui peut s'apparenter à des coûts de transaction préalables à la vérification de la DPEF. Un programme d'audit devra à nouveau être élaboré, afin de pouvoir mener à bien une deuxième vérification dans un temps imparti relativement court - par exemple, un semestre – lorsque les actions correctives auront été identifiées et implémentées par la société cliente.

Si la société refuse de poursuivre l'exécution du contrat avec SGS ICS, alors le vérificateur se voit obligé de conclure dans son avis motivé par la non-conformité de la DPEF aux exigences légales en vigueur.

2. REVUE TECHNIQUE DE L'AVIS

La proposition d'avis émis par le vérificateur est revue par un réviseur, personne habilitée pour cette mission qui ne peut pas être le vérificateur ayant réalisé la mission (ou un membre de l'équipe de vérification).

L'objectif de cette revue est de vérifier de manière indépendante la réalisation de la mission de vérification conformément aux exigences définies dans le programme de vérification et le contrat, qui s'appuient sur les exigences réglementaires et celles de la norme ISO 17029 (version en vigueur).

Le réviseur a accès à la totalité des documents du dossier afin d'effectuer sa revue, du pré-engagement jusqu'au rapport de vérification final. Il est susceptible d'interroger toute personne de SGS ICS qui est intervenue dans le process.

Le réviseur s'assure que la mission de vérification a respecté les procédures de réalisation de la mission de vérification et les termes définis dans le contrat avec le client, que le rapport de synthèse et les preuves associées sont présents et permettent de justifier l'émission d'un avis et la prise de décision associée, que les conclusions de l'avis sont compréhensibles et conformes aux résultats de la vérification, et que les personnes qui sont intervenues dans la mission de vérification pour le compte de SGS ICS justifient des habilitations adéquates.

La revue de l'avis (rapport de vérification) est enregistrée dans le document adéquat.

3. DECISION

Une fois la revue de l'avis (rapport de vérification) est réalisée, une décision est prise via la signature de l'avis par la personne habilitée.

SGS ICS demande en parallèle au client de lui communiquer par tous moyens l'Engagement signé de la société sur le fait que l'Avis motivé émis par SGS ICS et la version du rapport DPEF finalisé seront bien publiés tels quels.

Lorsque ces éléments sont reçus par SGS ICS, l'avis signé est transmis au client.

4. TRAITEMENT DES SITUATIONS D'INFORMATIONS RECUES APRES DECISION

Dans le cas où des informations nouvelles viendraient à la connaissance de SGS ICS après la signature de l'avis et la transmission au client, SGS ICS met en œuvre un process d'analyse de ces informations pouvant conduire aux décisions suivantes :

- Les informations présentées n'ont pas d'incidence sur l'avis motivé ; dans ce cas, elles sont transmises au client en lui indiquant qu'elles n'impactent pas la décision prise initialement.
- Ces informations ont une incidence sur l'avis motivé ; une discussion est engagée avec le client pour étudier la nécessité de réviser voire retirer l'avis. En cas de révision, un nouveau process de vérification est engagé conformément aux éléments détaillés dans le présent programme, en l'adaptant à la situation le cas échéant.

Il est important de préciser que le client, tel que défini dans le contrat, **a l'obligation d'informer SGS ICS de tout changement qui peut influencer sur la conclusion de l'avis.**

Le Responsable de Programme de SGS ICS est responsable du pilotage de ce process, en lien avec le vérificateur qui est intervenu sur la mission.



TRAITEMENT DES RECOURS (APPELS ET PLAINTES)

Tous les demandeurs peuvent déposer un recours documenté auprès de SGS ICS.

Les étapes du recours ainsi que le délai pour déposer un recours sont :

- Toute demande de recours doit être adressée à la boîte mail générique fr.reclamation@sgs.com pour enregistrement.
- Un accusé réception de la demande de recours est adressé à l'expéditeur dans un délai de 8 jours calendaires suivant sa réception. L'accusé réception doit également être classé dans fr.reclamation@sgs.com.
- La demande de recours est adressée au responsable produit ou au responsable technique de l'activité concernée afin d'en initier le traitement.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE RECOURS

1. PRÉANALYSE DE LA DEMANDE

Une première analyse de la demande de recours est réalisée par le responsable de programme avec le support du correspondant qualité si besoin. En effet, certaines contestations peuvent :

- être levées par simple rappel de dispositions contractuelles (exemple : rappel de dispositions prévues au programme de vérification)
- provenir d'un dysfonctionnement (exemples : non réception d'éléments de réponse, problématique de connexion outil).

Si tel est le cas, la demande doit être traitée en premier lieu comme une réclamation conformément à l'instruction de travail de « traitement des réclamations » ITDPT01 qui prévoit la clôture par une tierce personne.

Si tel n'est pas le cas, la demande de recours doit être traitée comme telle et conformément aux dispositions suivantes.

2. PREMIER RECOURS

Le dossier de recours est examiné par :

- un membre de l'équipe de vérification n'étant pas intervenu dans l'examen du dossier concerné lors de la prise de décision initiale faisant l'objet de la demande de recours,
- et, si besoin, par le responsable qualité.

Ce binôme décide à la lumière des éléments du dossier de recours :

- de satisfaire totalement ou partiellement au recours présenté, en annulant ou en modifiant la précédente décision, OU
- de ne pas satisfaire le recours présenté, en confirmant la précédente décision.

Les éléments de suivi du recours et les décisions prises sont enregistrés dans fr.reclamation@sgs.com. Le demandeur est informé des décisions prises dans un délai de 8 (huit) jours.

3. SECOND RECOURS

S'il le souhaite, le demandeur dispose d'un délai de 8 (huit) jours calendaires, après réception de la lettre de notification de la décision de premier recours, pour effectuer une seconde demande de recours.

Le dossier de recours est examiné par :

- un nouveau membre de l'équipe de vérification n'étant pas intervenu dans l'examen du dossier concerné lors de la prise de décision initiale ou de premier recours,
- le président ou le SBU Manager (dans le cas où le président intervenu dans le processus de décision initiale).

Ce binôme décide à la lumière des éléments du dossier de recours :

- de satisfaire totalement ou partiellement au recours présenté, en annulant ou en modifiant la précédente décision, OU
- de ne pas satisfaire le recours présenté, en confirmant la précédente décision.

Les éléments de suivi du recours et les décisions prises sont tracés enregistrés dans fr.reclamation@sgs.com. Le demandeur est informé des décisions prises dans un délai de 8 (huit) jours.

La décision du second recours est sans appel.

