

# Synthèse de la procédure de traitement des plaintes et des appels

*Grant Thornton, Organisme Tiers Indépendant*

*Le respect et l'excellence vis-à-vis de nos clients faisant partie intégrante des valeurs de Grant Thornton, nous devons être à l'écoute de toute remarque sur nos travaux. Dans le cadre de notre politique qualité, nous accueillons tout commentaire relatif aux prestations de nos équipes et à la vérification du rapport de durabilité ou des objectifs statutaires liés à la qualité de société à mission.*

## Définitions<sup>1</sup> :

**Appel** : « demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet » ;

**Plainte / réclamation** : « expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue ».

### Les plaintes / appels des clients peuvent prendre deux formes principales :

- Les travaux de revue réalisés pendant la mission donnent lieu à des comptes rendus permettant une réponse écrite du management du client aux constats effectués. Dans ce cas, la réponse est enregistrée dans le compte-rendu des travaux ;
- Les clients peuvent également les adresser par email ou en appelant l'équipe dédiée à la mission RSE ; dans ce cas, un email récapitulatif est rédigé par l'équipe dédiée à la mission RSE.

## Traitement des plaintes et des appels

### Réception d'un appel / plainte

A réception d'une plainte ou d'un appel par le client, Grant Thornton accuse réception de la plainte ou de l'appel. Le Directeur de mission analyse la plainte ou l'appel et détermine les actions à entreprendre. Il doit notamment, en examinant la plainte ou l'appel du client, déterminer si la plainte ou l'appel porte sur les activités dont il a la responsabilité. Dans le cas contraire, il répond au client, si possible en l'orientant vers le meilleur interlocuteur.

Toute remarque du client durant la mission est enregistrée dans le dossier de la mission situé sur le réseau partagé, et rappelée à la réunion de restitution de fin de mission.

---

<sup>1</sup> D'après la NF EN ISO/CEI 17020

### **Confirmation**

Une fois qu'il a déterminé que la plainte ou l'appel est liée aux activités de vérification des Informations RSE qui le concernent, il transmet les informations à l'associé responsable du client, qui n'est pas impliqué de manière opérationnelle dans les travaux de vérification.

### **Suivi de la plainte / appel**

Un processus progressif est mis en place par la suite, en fonction de la nature ou de la gravité de l'appel ou de la plainte. Les étapes successives incluent : échanges, prise de rendez-vous avec le client, et saisie de la Direction du Risk Management le cas échéant, afin de pouvoir répondre à la plainte ou l'appel du client.

### **Réponse**

L'associé responsable du client transmet ensuite une réponse au client, listant l'ensemble des réponses proposées. Celui-ci est enregistré dans le dossier du client sur notre réseau informatique. La durée de conservation des informations est de dix ans.