



Registraire de la performance KPMG  
inc.  
C.P. 10426, 777 Dunsmuir Street  
Vancouver (C.-B.) V7Y 1K3  
Canada

Téléphone (604)691-3000  
Télécopieur (604)691-3031  
kpmg.ca

## **Registraire de la performance KPMG inc. – Services de vérification et de validation des déclarations d'émissions de gaz à effet de serre**

Le Registraire de la performance KPMG inc. est accrédité en vertu des normes ISO 17029 et ISO 14065 afin de fournir des services de formation, de validation et de vérification à l'égard d'un large éventail de questions, notamment les émissions de GES, les produits pétrochimiques ou les carburants renouvelables selon les règlements sur les combustibles propres et les autres informations environnementales. Nous aidons nos clients à respecter les exigences en constante évolution des programmes provinciaux et fédéraux à l'échelle du pays.

Les rapports de certification produits par des tiers sont de plus en plus exigés par les organisations pour accompagner les informations relatives aux émissions de GES ou les autres informations environnementales. Parmi les exemples courants, notons le contenu de site Web ou les rapports sur la durabilité fournis à des tiers dans le cadre d'un accord de financement ou fournis par une organisation souhaitant démontrer ses progrès dans la réalisation de ses objectifs de durabilité.

Veuillez communiquer avec nous pour en savoir davantage sur les façons dont un rapport de certification produit par un tiers peut être utilisé par une organisation. Nous serions également heureux de vous communiquer de plus amples informations sur les services de vérification et de validation des GES offerts par le Registraire de la performance KPMG inc. pour chaque programme sur les GES et sur les types d'activités de certification qui en découlent.

Shawn Ellsworth  
Registraire de la performance KPMG inc.  
(604) 691-3390

### ***Services de vérification et de validation des déclarations d'émissions de gaz à effet de serre : Plaintes et demandes d'appel***

Bien que le Registraire KPMG ait pour politique de fournir un niveau de service qui ne devrait pas donner lieu à une plainte ou à une demande d'appel, nous reconnaissons que de telles plaintes ou demandes peuvent parfois être faites par un client ou un tiers. Toutes les plaintes et les demandes d'appel reçues par le Registraire KPMG font l'objet d'une enquête approfondie dont les constatations sont communiquées au plaignant. Lorsqu'une lacune d'un système de gestion certifié est mise en évidence dans le cadre d'une telle analyse, les clients sont tenus de prendre des mesures correctives pour y remédier.

Voici un sommaire des procédures de traitement des plaintes et des demandes d'appel suivies par le Registraire KPMG. Les demandes d'appel doivent être présentées par écrit et contenir suffisamment de détails pour étayer la nature de la plainte ou de la demande d'appel. Les raisons qui les ont motivées doivent également être indiquées.

- Un accusé de réception de la plainte ou de la demande d'appel est remis par écrit dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.
- Le client est avisé de la nature de la plainte ou de la demande d'appel reçue.
- Les plaintes et les demandes d'appel font l'objet d'une enquête dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à moins qu'une période plus longue ne soit nécessaire pour traiter de questions plus complexes ou que la plainte ou la demande d'appel ne s'applique à plus d'une norme (p. ex., normes ISO 14001, CSA Z809 ou de la SFI, normes de la SFI et du PEFC en matière de chaîne de possession, etc.).
- Des rapports d'avancement sont fournis aux appelants, s'il y a lieu (p. ex., dans le cas d'une période d'enquête prolongée).
- Les résultats de l'enquête sont publiés et communiqués au plaignant ou à l'appelant dans un délai de 15 jours ouvrables, à moins que la période d'enquête ne soit prolongée comme il est indiqué ci-dessus. Les résultats comprendront une justification écrite à l'appui des conclusions dégagées.
- Lorsqu'une lacune d'un système de gestion ou de chaîne de possession est mise en évidence dans le cadre d'une telle analyse, le Registraire KPMG remet un avis de non-conformité ou signale les occasions d'amélioration, dans la mesure où il le juge nécessaire.
- Une fois l'enquête terminée, le Registraire KPMG peut convoquer une réunion de conciliation avec le client et le plaignant ou l'appelant afin de tenter de résoudre tout différend non résolu entre les parties.
- Lorsqu'un plaignant ou un appelant n'est pas satisfait des résultats d'une enquête, il est référé à l'organisme d'accréditation approprié afin qu'une décision sur le fond de sa plainte ou de sa demande d'appel soit rendue.