

Procédure en cas de visite d'une autorité de contrôle

⚠ RÈGLE D'OR — À RETENIR PAR TOUS LES COLLABORATEURS

1. Vérifiez l'identité de vos interlocuteurs (*carte pro*).
2. Restez calme et courtois. Ne refusez pas l'accès.
3. Appelez immédiatement le Responsable Désigné (*voir Section 2*).
4. Ne remettez aucun document, ne faites aucune déclaration sans l'accord du Responsable.
5. Ne détruisez, ne déplacez et ne modifiez aucun fichier ou document.

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure définit les comportements à adopter et les actions à mener lorsqu'une autorité administrative ou de contrôle se présente dans les locaux, qu'il s'agisse d'une visite inopinée ou annoncée.

Autorités concernées (*liste non exhaustive*) :

- DGCCRF (*Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes*)
- CNIL (*Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés*)
- Inspection du Travail
- TRACFIN / Autorité de contrôle prudentiel (*lutte anti-blanchiment*)
- Urssaf, administration fiscale
- Toute autre autorité publique se présentant avec un titre ou une habilitation officielle

2. CONTACTS D'URGENCE — RESPONSABLES DÉSIGNÉS

En cas de visite de contrôle, contacter dans l'ordre ci-dessous :

Fonction / Rôle	Nom	Téléphone	Disponibilité
Président Groupe Quadral	AOUDIA Kamel	06 48 18 82 00	Priorité 1 — 7j/7
Directrice Générale EVEL & QUADRAL	Audrey SARACCA	06 74 60 19 89	Priorité 2 — si Kamel est injoignable
Responsable Compliance / DPO (si contrôle CNIL)	Frédérique CARSIGNOL	06 81 93 74 53 Ou 06 79 30 69 50	Consultation immédiate en parallèle d'Audrey ou Kamel

3. PROCÉDURE PAS À PAS — DÉROULEMENT D'UNE VISITE

Phase 1 — Accueil de l'inspecteur (5 premières minutes)

Étape	Action	Responsable	Délai
1	Accueillir l'inspecteur et lui demander sa carte professionnelle / son ordre de mission et en prendre note (<i>nom, prénom, organisme, référence de la mission</i>). Lui demander de patienter le temps de prévenir la direction.	Tout collaborateur présent	Immédiat
2	Appeler immédiatement le Responsable Désigné (<i>Section 2</i>) en dehors de la présence de l'inspecteur.		< 2 min
3	Ne pas laisser l'inspecteur seul dans aucune zone contenant des documents ou des données.	Tout collaborateur	Continu

Phase 2 — Prise en charge par le Responsable

Étape	Action	Responsable	Délai
4	Le Responsable prend en charge l'inspecteur. Il valide l'identité, l'habilitation et l'objet précis du contrôle.	Responsable Désigné	Dès arrivée
5	Contactez le service Compliance sans attendre afin que la responsable puisse assister aux échanges.		< 10 min
6	Ouvrir un registre de visite : noter l'heure, l'organisme, l'objet du contrôle, les documents demandés et remis.		En continu
7	Accompagner l'inspecteur à tout moment. Ne jamais le laisser seul. Désigner un collaborateur en appui si nécessaire.		
8	Répondre aux questions de manière précise et honnête.		Avant remise
9	Tout document remis à l'inspecteur doit faire l'objet d'une copie conservée en interne et d'une mention dans le registre de visite. En cas de doute sur la légalité d'une demande de document ou d'une audition, demander un délai pour consulter le service Compliance		
10	Si l'inspecteur souhaite entendre un collaborateur en audition, ce dernier peut demander à être assisté. Ne jamais contraindre un employé à parler seul.		

Phase 3 — Clôture de la visite

Étape	Action	Responsable	Délai
11	En fin de visite, demander à l'inspecteur un récapitulatif écrit des documents saisis ou copiés, ou un procès-verbal de visite.	Responsable Désigné	Avant départ
12	Signer le procès-verbal uniquement si son contenu est exact. En cas de désaccord, formuler des réserves écrites avant signature.		
13	Informez Kamel, Audrey et Frédérique de l'issue de la visite et leur transmettre le registre de visite et toute copie de document remis.		< 2h après
14	Briefer l'équipe sur les suites éventuelles, dans le respect du secret professionnel.		< 24h après

4. SPÉCIFICITÉS PAR TYPE D'AUTORITÉ

DGCCRF :

- Contrôle portant sur : affichage des prix, honoraires, mandats, publicité, pratiques commerciales.
- Documents prioritaires : grille tarifaire, mandats de vente/location, annonces publicitaires, registre des mandats.
- L'inspecteur peut procéder à des achats mystères et peut photographier l'agence.

CNIL :

- Contrôle portant sur : fichiers clients, gestion des données personnelles, ...
- Contacter immédiatement la DPO (*Délégué à la Protection des Données*).

Inspection du Travail :

- Contrôle portant sur : contrats de travail, durée du travail, affichages obligatoires, hygiène & sécurité.
- Contacter immédiatement le DRH, Sébastien COLIN.
- L'inspecteur peut s'entretenir seul avec les salariés s'ils le souhaitent — ne pas s'y opposer.
- Documents prioritaires : registre du personnel, contrats de travail, bulletins de paie, document unique de risques.

TRACFIN / Lutte anti-blanchiment :

- **Contrôle portant sur** : procédures LCB-FT, déclarations de soupçon, identification des clients, formation des équipes.
- **Documents prioritaires** : procédure interne LCB-FT, fiches de connaissance client (KYC), preuves de formation.

6. REGISTRE DE VISITE — MODÈLE À COMPLÉTER

Ce registre doit être rempli dès le début de chaque visite de contrôle

Date et heure de la visite	
Organisme / Autorité	
Nom et prénom de l'inspecteur	
N° de carte / Référence de mission	
Objet déclaré du contrôle	
Heure d'arrivée	
Heure de départ	
Documents demandés	
Documents remis (avec copies conservées)	
Auditions réalisées (qui, sur quoi)	
Réserves formulées sur le procès-verbal	
Suite annoncée par l'inspecteur	
Responsable ayant géré la visite	

Ce document est à diffuser à l'ensemble des collaborateurs. Il doit être affiché dans la salle de réunion ou l'espace réservé au personnel.