



Processus de traitement des appels et plaintes

TRAITEMENT D'UN APPEL

A partir de la procédure disponible sur le site internet du cabinet ou sur demande, une partie prenante peut déposer un appel (demande adressée par le client pour reconsidérer la conclusion de notre rapport de vérification). Pour ce faire, un modèle de lettre appel/plainte est à disposition sur simple demande.

01

Une fois l'appel reçu, la direction de mission doit le prendre en compte et accuse réception de l'appel par mail.

02

La direction de mission, avec si besoin un médiateur, étudie l'appel et recueille tous les éléments nécessaires pour examiner si l'appel est justifié.

03

La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans la mission à l'origine de l'appel. Il faudra donc faire appel à une tierce personne (médiateur). Le médiateur partage les conclusions de l'examen de l'appel avec la partie prenante dépositrice.

04

Dans le cas où la décision implique le réexamen des enregistrements et preuves liées à la vérification, le chef de projet a la responsabilité de collecter et de vérifier toutes les informations nécessaires à l'appel et de les transmettre au médiateur pour lui permettre d'examiner cet appel et d'émettre un avis.

05

Le médiateur propose si nécessaire à la direction les éventuelles actions à mettre en œuvre. La direction transmet cette proposition d'action au client, s'il n'accepte pas l'action proposée, le médiateur réexamine l'appel afin de trouver une action qui soit acceptée par le client.

06

Quand le client accepte l'action proposée, l'action est mise en œuvre par la direction.

07

Une fois les actions correctives effectuées, la direction de mission émet, le cas échéant, un avis de vérification révisé.

08

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

A partir de la procédure disponible sur le site internet du Cabinet ou sur demande, une partie prenante peut déposer une plainte (insatisfaction relative à l'activité de vérification). Pour ce faire, un modèle de lettre appel/plainte est à disposition sur simple demande.

La décision à signifier au plaignant est examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans la mission à l'origine de la plainte. Il faudra donc faire appel à une tierce personne (médiateur). Le médiateur partage les conclusions de l'examen de la plainte avec la partie prenante dépositrice.

01

Une fois la plainte reçue, la direction de mission doit le prendre en compte et accuse réception de l'appel par mail.

02

La direction de mission, avec si besoin un médiateur, étudie la plainte et recueille tous les éléments nécessaires pour examiner si la plainte est justifiée.

03

04

Si la plainte est justifiée et/ou si elle concerne une opération de vérification, le médiateur étudie la plainte et propose des actions correctives au client jusqu'à acceptation.

05

Quand le client accepte l'action proposée, l'action est mise en œuvre par la direction de mission.

06