



# Processus de traitement des appels et réclamations



# 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 le site web avec la procédure ou 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 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