

Procédure de plainte et d'appel

La direction du cabinet HLP Audit prend en compte les plaintes et les appels.

La décision à signifier au plaignant doit être examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans la mission à l'origine de la plainte/ l'appel. En cas de plainte/ d'appel, il faudra donc faire appel à une tierce personne. Hugues de NEUVILLE pourra être ce Médiateur entre le client plaignant et l'équipe d'audit ou de vérification d'HLP Audit.

Procédure de plainte

Les étapes à suivre sont exposées ci-dessous.

Vous devez informer, par écrit, le manager des causes de votre plainte. Une lettre détaillant les étapes de la procédure de réclamation/d'appel sera transmise à la partie prenante demanderesse.

Vous serez ensuite renseigné sur les délais de traitement de la plainte et sur le médiateur indépendant nommé pour traiter la situation.

L'associé a la responsabilité de collecter et de vérifier toutes les informations nécessaires à la plainte et de les transmettre au médiateur pour lui permettre d'examiner cette dernière et d'émettre un avis. Si le problème détecté est en effet lié à un manquement ou une erreur au cours du processus de vérification du cabinet, le Médiateur propose à la direction l'action à mettre en œuvre afin de réparer l'insatisfaction.

La Direction transmet cette proposition d'action au client ; si ce dernier refuse l'action proposée, le Médiateur réexamine la plainte afin de trouver une action qui soit acceptée par le client. Quand le client accepte l'action proposée, l'action est mise en œuvre par le signataire et son équipe ou la direction.

Procédure d'appel

Les étapes à suivre sont exposées ci-dessous.

Vous devez informer, par écrit, le manager des causes de votre appel. Une lettre détaillant les étapes de la procédure de réclamation/d'appel sera transmise à la partie prenante demanderesse.

Vous serez ensuite renseigné sur les délais de traitement de l'appel. Un médiateur indépendant sera nommé pour traiter l'appel. L'associé 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 cette réclamation et d'émettre un avis

Si le problème détecté est en effet lié à un manquement ou une erreur du Cabinet HLP Audit au cours du processus de vérification, une action ayant pour objectif de modifier les conclusions de l'avis de

vérification vous sera proposée. En cas d'appel de la part du client ou de toute autre partie prenante, un nouvel avis pourra être émis en complément ou en remplacement de l'avis initial. Le cabinet HLP Audit collecte les éléments nouveaux permettant de justifier la nécessité de modifier son rapport.