



Procédure de plainte et d'appel

Procédure de plainte

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 d'inspection d'HLP AUDIT.

Une lettre détaillant les étapes de la procédure de réclamation/d'appel est à la disposition des parties prenantes.

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/ l'appel 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

En cas d'appel de la part du client ou de toute autre partie prenante, un nouveau rapport peut être émis en complément ou en remplacement du rapport initial. Le cabinet HLP Audit collecte les éléments nouveaux permettant de justifier la nécessité de modifier son rapport.