



Acteur
Action
Délais

Partie prenante souhaitant une reconsidération de la conclusion de notre rapport de vérification ou insatisfaite de l'activité de vérification.

APPEL OU PLAINTE EMIS(E)
Modèle de lettre d'appel/de plainte est à disposition sur le site web avec la procédure ou sur simple demande. Jour J

RECEPTION DE L'APPEL OU DE LA PLAINTE
Accusé de réception de l'appel/ la plainte par mail : demande enregistrée Sous 5 jours
Responsable du dossier / Direction de la mission

L'ensemble des étapes et éléments significatifs sont enregistrés dans le classeur « Suivi appels et plaintes »

ANALYSE DE LA RECEVABILITE DE LA DEMANDE
Etude de l'appel/la plainte
Recueil de tous les éléments nécessaires pour examiner si l'appel/la plainte est justifié(e).
Responsable du dossier / Direction de la mission

EXAMEN DE LA DEMANDE ET DECISION
Décision examinée et approuvée
Partage les conclusions de l'examen de l'appel/la plainte avec la partie prenante depositrice. Sous 3 mois
Médiateur (Personne n'ayant pas été impliquée dans la mission à l'origine de l'appel/la plainte)

INFORMATION DU DEMANDEUR
Etude de la plainte
Proposition d'actions correctives à la direction de mission
Médiateur Sous 1 mois

INFORMATION DU DEMANDEUR
Proposition d'actions correctives à la direction de mission
Médiateur Sous 1 mois

Collecte et vérification de toutes les informations nécessaires à l'appel
Transmission au médiateur pour l'examen et l'émission d'un avis
Responsable de dossier / Direction de mission

FIN
Clôture du processus
Durée des archives : 6 ans

Vérification de l'efficacité de l'action
Responsable du dossier / Direction de mission

Emission de l'avis de vérification révisé.
Responsable du dossier / Direction de mission

Action(s) corrective(s) mise en œuvre
Responsable du dossier / Direction de mission

Acceptation
Client/Partie Prenante

Transmission de cette proposition d'action au client
Responsable du dossier / Direction de mission

Réexamine la demande pour trouver une action qui adaptée au client
Médiateur