

Annexe 1 : Traitement des appels et des plaintes

Identification des appels et des plaintes

Ne sont pas considérés comme réclamations ou appels, les éléments suivants :

- Les insatisfactions exprimées oralement ;
- Les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ;
- Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation.

Traitement des appels et des plaintes

Réception de la demande

Les appels et les plaintes sont formulés par courrier à l'adresse HUGLO LEPAGE AVOCATS SAS - 42 rue de Lisbonne - 75008 PARIS ou par mail à l'adresse contact@huglo-lepage.com.

Sa réception donne lieu sous 15 jours maximum, à un accusé de réception et de prise en compte aux fins de traitement d'un appel ou d'une plainte. Cette demande est enregistrée par le cabinet Huglo Lepage Avocats dans le tableau interne « TAB-11.2 Suivi des actions ».

Conditions particulières de la réception d'un appel

L'appel doit être formulé par écrit par un représentant du client dans les deux mois à partir de la remise de l'avis de vérification dont la décision est contestée. Pour que l'appel puisse être considéré comme tel, l'appelant doit spécifier les éléments de l'avis de vérification contestés et exposer les motifs de la demande de réexamen.

Analyse de la recevabilité

La recevabilité de la demande est examinée par la direction du cabinet Huglo Lepage Avocats, qui peut solliciter la collecte d'informations complémentaires auprès du plaignant.

La direction s'assure que la demande correspond bien à une réclamation ou un appel et que l'Organisme dispose de l'ensemble des éléments pour apporter une réponse au plaignant. Dans ce cadre, des demandes d'éléments et des échanges complémentaires pourront être réalisés.

Réponse et décision

Si le traitement de la réclamation ou de l'appel demande des investigations longues, le cabinet Huglo Lepage Avocats s'engage à communiquer sur l'état d'avancement du traitement au moins tous les deux mois.

En fin de traitement du dossier, une décision motivée, prise par un membre de la direction de l'Organisme qui n'est pas directement impliqué dans la vérification objet de la plainte ou de l'appel ou approuvée par un personnel externe indépendant (ex : assistant qualité), est envoyée au plaignant.