

# POLITIQUE CABINET — GESTION DES RETARDS DE PIÈCES & COMMUNICATION CLIENT

Document interne – applicable à tous les dossiers

Version : v3.2 — Date : 01/09/2025

Objectifs : qualité, traçabilité, réduction des risques, posture relationnelle

## 1) Principes de posture

- Rester **factuel, neutre, non accusatoire**
- Toujours relier la demande à l'objectif : "pour établir X, il nous faut Y"
- Ne pas débattre de sujets sensibles (honoraires, responsabilité) par email long : proposer un appel

## 2) Règles de relance (standard)

- **Relance 1 : J+3** après date d'échéance interne (ton informatif)
- **Relance 2 : J+7** (ton cadré, mention impact sur délais)
- **Relance 3 : J+14** (ton ferme + proposition d'arbitrage)
- **J+21** : escalade manager obligatoire (message co-signé ou validation avant envoi)
- **J+30** : option suspension / réorganisation de la mission (manager + direction)

Chaque relance doit être **tracée** dans le journal de dossier (date + pièce + action).

## 3) Règles de contenu dans les emails

À inclure systématiquement :

- la liste **exacte** des pièces attendues (max 5 en priorité, sinon annexe)
- la conséquence concrète : "sans X, nous ne pouvons pas finaliser Y"
- un prochain pas simple : "dès réception, nous finalisons sous N jours ouvrés"
- proposition de rendez-vous court si tension : "10-15 minutes pour caler un process"

À éviter :

- “Vous n’avez toujours pas...” / “C’est inadmissible...”
- promesses non conditionnelles (“on fera la TVA demain” alors que pièces manquent)
- formulation juridique agressive (sauf validation manager)

#### 4) Politique “faire avec ce qu’on a”

Interdit sans validation manager :

- établir une TVA/DSN/bilan sur base incomplète **sans réserve écrite**
- “reconstituer” des montants non documentés
- inventer un stock, des notes de frais, des charges

Autorisé uniquement si :

- manager valide,
- une **réserve** est intégrée (“établi sur base incomplète à date... ajustements à prévoir”),
- l’impact est documenté et une action correctrice planifiée.

#### 5) Escalade interne (quand et comment)

Escalade obligatoire si :

- client conteste honoraires de façon répétée
- client refuse explicitement de transmettre des pièces
- client demande de “faire avec ce qu’on a”
- risque fiscal/social identifié

Process :

1. note interne 10 lignes “faits + risques + options”
2. validation manager

3. réponse client envoyée (ou appel proposé)