

Politique du cabinet (extrait)

CABINET LENOIR & ASSOCIÉS — Procédure “Pièces / Délais / Communication client”
Version : v3.2 — Date : 01/09/2025 — Statut : Interne

1) Principe : “délai déclenché à réception complète”

- Toute production (TVA, situations, pré-clôture, états financiers, reporting) est réalisée à **réception complète** des pièces nécessaires.
- **Aucun engagement de délai ferme** ne doit être communiqué si des pièces clés manquent.

2) Canal officiel de transmission

- Les pièces doivent être transmises via **Portail Client (GED)**.
- Les envois par email sont tolérés à **titre exceptionnel**, mais doivent être **rebasculés** dans la GED.

3) Protection du cabinet / traçabilité

- En cas de dossier incomplet, la réponse doit :
 - rappeler **factuellement** les pièces manquantes,
 - expliquer l'impact (qualité, conformité, risques d'erreur),
 - préciser que le cabinet ne peut garantir la conformité / les délais sans éléments.
- Ajouter une **note interne** dans le dossier (date/heure, pièces manquantes, risques, prochaine action).

4) Ton et posture (obligatoire)

- Ton : **professionnel, calme, empathique, orienté solution**.
- Interdits : culpabilisation, menace, ironie, “vous n’avez qu’à”, “c’est de votre faute”.

5) Phrases recommandées (exemples)

- “Je comprends que ce soit contraignant ; notre objectif est de sécuriser vos obligations et éviter des régularisations.”
- “Dès réception des éléments ci-dessous, nous pourrons finaliser sous X jours ouvrés.”