



20/05/21	01	L. SEMPERE	Création	Ensemble du document	M. GERMAIN	M.GERMAIN
<i>Date</i>	<i>Indice</i>	<i>Rédaction Evolution</i>	<i>Motifs de la révision</i>	<i>Portée de la révision</i>	<i>Vérification autorisée</i>	<i>Approbation autorisée</i>

Sommaire 1

1- Objet	2
2- Domaine d'application	2
3- Définitions	2
4- Recevabilité de l'insatisfaction	2
5- Réception de la plainte ou de l'appel	3
6- Evaluation et traitement de l'insatisfaction	3
7- Information au demandeur à la suite du traitement de l'insatisfaction	3

1- Objet

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de traitement et la gestion des plaintes et appels portées par écrit à la connaissance de OGS-Certification.

2- Domaine d'application

Cette procédure s'applique à toutes les plaintes et appels portées par écrit à la connaissance de OGS-Certification.

Les plaintes et appels ne sont jamais prétextes à dédommagement.

3- Définitions

Plainte : Insatisfaction écrite autre qu'un appel provenant d'une personne ou d'un organisme envoyé à OGS-Certification concernant son activité de certification.

Appel : Insatisfaction écrite d'un client certifié ou en cours de certification liée à un désaccord avec OGS-Certification concernant une décision de certification.

4- Recevabilité de l'insatisfaction

Pour être recevable une insatisfaction doit :

- Être envoyée par écrit avec identification et coordonnées de l'émetteur de l'insatisfaction.
- Être envoyée dans les deux mois suivant la survenance de l'insatisfaction.
- Concerner les activités et/ou les décisions de certification de OGS-Certification.

5- Réception de la plainte ou de l'appel

L'insatisfaction écrite est envoyée à OGS-Certification avec les éléments de preuves concernant l'insatisfaction à l'adresse électronique contact@ogs-certification.fr.

Un accusé de réception sera envoyé au demandeur à l'adresse électronique communiquée dans le document d'insatisfaction.

6- Evaluation et traitement de l'insatisfaction

La Direction de OGS-Certification examine l'insatisfaction ainsi que les éléments de preuves et détermine s'il s'agit d'une plainte ou d'un appel. Si les preuves ne sont pas suffisantes, une demande de complément d'informations est faite au demandeur.

Le traitement de l'insatisfaction est réalisé par la Direction de OGS-Certification, dans le cas où celle-ci soit impliquée, elle nommera une n'étant pas impliquée pour traiter l'insatisfaction.

La plus grande confidentialité sera mise en place afin de ne divulguer aucune information sensible ou à caractère personnel du demandeur sans son consentement.

L'insatisfaction sera enregistrée sur la fiche de traitement des insatisfactions par la Direction ou le personnel non impliqué nommé, et traitée dans un délai d'un mois après réception.

OGS-Certification prendra toutes les actions consécutives nécessaires pour résoudre la plainte ou l'appel suivant son bienfondé, et si elle est liée aux activités de certification.

7- Information au demandeur à la suite du traitement de l'insatisfaction

À la suite du traitement de l'insatisfaction, OGS-Certification informe le demandeur de la décision prise ainsi que des actions consécutives nécessaires pour résoudre la plainte ou l'appel suivant son bienfondé.

Si le demandeur ne donne pas réponse à la décision sous trente jours, l'insatisfaction est considérée comme close.

En cas de contestation de la décision par le demandeur, l'insatisfaction est traitée, en toute impartialité, par un collège de personnel, n'étant pas impliqué pour traiter l'insatisfaction, nommé par la Direction de OGS-Certification.

Une décision définitive est prise par le collège de personnel dans le mois qui suit la contestation.

Le demandeur est ensuite informé de la décision par la Direction de OGS-Certification.