



		<b>PR-06-03</b>
<b>TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS, PLAINTES ET APPEL</b>		Dernière MAJ : 06/09/2023
		Page 1 sur 3

06/09/23	03	R. JOURNEE	Audit interne 31/08/23	Modification §3 et §7	M. GERMAIN	M. GERMAIN
15/12/22	02	R. JOURNEE	Exigence ISO 17065	Modification §3 et §6	M. GERMAIN	M. GERMAIN
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- Objet	2
2- Domaine d'application	2
3- Définitions	2
4- Condition de recevabilité de l'insatisfaction	2
5- Réception du signalement, de la plainte ou de l'appel	2
6- Evaluation et traitement de l'insatisfaction	2
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 signalements, plaintes et appels portés par écrit à la connaissance de OGS-Certification.

## 2- Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tous les signalements, plaintes et appels portés par écrit à la connaissance de OGS-Certification.

Elle concerne les organismes certifiés par OGS-Certification et la société OGS-Certification dans le cadre de ses activités de certification.

Les signalements, plaintes et appels ne sont jamais prétextes à dédommagement.

## 3- Définitions

**Signalement** : il porte sur le non-respect du Référentiel national qualité par un organisme certifié par OGS-Certification.

**Appel** : demande exprimée par un client certifié ou en cours de certification auprès de OGS-Certification, visant à reconsidérer une décision de certification défavorable.

**Plainte (ou réclamation)** : toute expression de mécontentement, autre qu'un appel, émise par toute personne ou organisation auprès de OGS-Certification et relative à ses activités de certification.

## 4- Condition de 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 au plus tard dans les deux mois suivant la survenance de l'insatisfaction ;
- Concerner uniquement les clients certifiés, 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](mailto: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'un signalement, 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.

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

Dans le cas d'une plainte ou appel pour lequel OGS-Certification est engagé, un membre de OGS-Certification qui n'aura pas participé et/ou qui ne participera pas au processus de certification du demandeur sera désigné pour traiter l'insatisfaction.

L'insatisfaction sera enregistrée sur la fiche de traitement des insatisfactions par la Direction et traitée dans un délai d'un mois après réception.

Dans le cas d'un signalement auprès d'un organisme certifié par OGS-Certification, il peut être réalisé un audit complémentaire, à distance ou sur site, pour vérifier la conformité de l'organisme au référentiel.



<b>OGS</b>		<b>PR-06-03</b>
<b>TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS, PLAINTES ET APPEL</b>		Dernière MAJ : 06/09/2023
		Page 3 sur 3

### **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 problématique du signalement, 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 traitée.

En cas d'appel de la décision par le demandeur, l'insatisfaction est traitée, en toute impartialité, par un collège de personnels nommés par la Direction de OGS-Certification, les membres du collège n'étant pas impliqués, en amont ou en aval, dans le processus de certification.

Une décision définitive est prise par le collège dans le mois qui suit la contestation.  
Le demandeur est ensuite informé de la décision par la Direction de OGS-Certification.