CONTENU

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION 2

2 DEFINITIONS 2

3 PRINCIPALES MODIFICATIONS 2

4 TRAITEMENT D'UNE PLAINTE (OU SIGNALEMENT), D'UN APPEL OU D'UNE RECLAMATION 3

4.1 RÉCEPTION DE LA DEMANDE 3
4.2 ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE 3
4.3 TRAITEMENT DE LA DEMANDE 4
4.3.1 Réclamation 4
4.3.2 Plainte / Signalement 4
4.3.3 Demande d'appel 5

5 TRAITEMENT DU REFUS D'UN ECART 6

5.1 REMISE ET SIGNATURE DE LA FICHE D'ÉCART 6
5.2 EMISSION DU DÉSACCORD 6
5.2.1 En cas de désaccord portant sur le constat 6
5.2.2 En cas de désaccord portant sur la typologie ou sur les conséquences de l'écart 6
5.3 DÉCISION 6
5.3.1 Référentiel avec Comité de Certification 6
5.3.2 Référentiel sans Comité de Certification 6

6 DEROGATION 6

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à GLOBAL Certification® dans le cadre de ses activités de certification. Il précise les rôles, missions et les modalités de traitement des plaintes (ou signalements), réclamations, appels et contestation d'écarts portés à la connaissance de GLOBAL Certifications®.

2 DEFINITIONS

Appels :

Expression écrite et étayée d'une entreprise certifiée ou en cours de certification, d'un désaccord avec la décision (la concernant)

Comité d'Appel :

Le Comité d'Appel est constitué des mêmes collèges que le Comité de Certification.

Comité de Certification :

Groupe ou personne qui examine les dossiers et donne un avis sur l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification.

Désaccord sur un écart :

L'entreprise ou l'organisme audité peut émettre un désaccord sur un écart. Il signe la fiche d'écart pour acter de sa remise mais motive son désaccord dans le cadre de ses réponses transmises à la suite de l'audit (dans le délai maximal accorder pour la transmission des réponses).

Plainte :

Mise en cause explicite, écrite et étayée à l'encontre d'une entreprise certifiée ou en cours de certification reçue par l'organisme de certification.

Réclamation :

Non satisfaction motivée d'un client de GLOBAL Certification® ou d'un auditeur sur la prestation réalisée par ou sous couvert de GLOBAL Certification®.

Signalement :

Information transmise par les institutions de type CRAM, DGT, CARSAT, GCSS, Inspection du travail… concernant des manquements d'une entreprise certifiée (par GLOBAL Certification®) pour les travaux de retrait et d'encapsulage de l'amiante.

3 PRINCIPALES MODIFICATIONS

Les modifications sont identifiées par un trait dans la marge.

Ind. 12	▪ Modalités de gestion d'une contestation d'écart
Ind. 11	▪ Modification mail de transmission des demandes de plainte (ou signalement), appel ou réclamation. ▪ Modification paragraphe relatif au processus de traitement des dérogations.

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite

4 TRAITEMENT D'UNE PLAINTE (OU SIGNALEMENT), D'UN APPEL OU D'UNE RECLAMATION

4.1 Réception de la demande

Toute entreprise ou personne physique souhaitant émettre une plainte (ou signalement), un appel ou une réclamation, doit obligatoirement formuler et argumenter précisément sa demande par écrit et la transmettre à l'adresse suivante :

GLOBAL Certification®
Service Qualité
5 rue de la Corderie
Centra 438
94626 RUNGIS Cedex

Email: qualite@global-certification.fr

Nous réceptionnons la demande, l'enregistrons et réalisons son suivi conformément à la procédure « Amélioration continue – SURVELLANCE ».

4.2 Analyse de la recevabilité de la demande

Nous analysons la demande et évaluons sa recevabilité. Si elle est recevable, nous accusons réception de la demande sous 15 jours ouvrés. Si elle ne l'est pas, une réponse justifiée est donnée (dans le cas où GLOBAL Certification® dispose des coordonnées du demandeur), sous 15 jours ouvrés de l'impossibilité de prendre en charge la demande.

La recevabilité de la demande est décidée en s'appuyant sur les éléments transmis.

- Identification du demandeur
- Contrat(s) liant l'entreprise concernée et GLOBAL Certification®
- Transmissions d'éléments de preuves factuels

L'émetteur d'une demande à l'encontre d'un client de GLOBAL Certification® doit être identifiable pour permettre :

- De considérer cette demande comme fondée et non du ressort d'une simple « délation ».
- D'accuser réception de cette demande et le cas échéant de demander des compléments d'information.
- De mener des investigations sur la base d'éléments de preuve pouvant être considérés comme sérieux (ceci afin d'éviter une perte de temps et de coûts liés à toute investigation à mener)

Dans certains cas, le demandeur peut s'identifier auprès de GLOBAL Certification® en demandant une discrétion particulière vis-à-vis de l'entreprise incriminée. La confidentialité de l'identité de l'émetteur sera appréciée par GLOBAL Certification® et si elle est jugée non fondée, sera communiquée au demandeur avant toute action, pour lui permettre, le cas échéant, de maintenir ou retirer sa plainte.

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite

4.3 Traitement de la demande

La réception d'une plainte, réclamation, d'un signalement ou d'une demande d'appel, fait l'objet de l'ouverture d'une fiche d'observation au sein du PGI.

Cette fiche, et le plan d'action éventuel associé, est mise à jour à l'avancement du traitement de la demande.

A l'issue du traitement complet de la demande, la fiche d'observation est clôturée et le plan d'action est mis à jour.

4.3.1 Réclamation

L'ensemble des informations disponibles sont transmises au responsable concerné afin de procéder aux investigations nécessaires.

L'instruction du dossier par le responsable concerné consiste principalement à vérifier la nature des éléments de la demande en fonction des éléments transmis. Nous sommes susceptibles de prendre contact avec le demandeur afin d'étayer la demande.

Suivant les résultats de l'investigation, des mesures correctives sont mises en œuvre et un retour sera fait au demandeur sur les suites qui seront données.

4.3.2 Plainte / Signalement

Lorsqu'ils sont recevables, les plaintes/signalement sont transmis à l'entreprise/l'organisme objet de la plainte ou du signalement afin qu'il puisse apporter des éléments de réponse contradictoire.

***Dans le cas d'une plainte** (ou d'un signalement), les éléments sont transmis à l'entreprise concernée qui devra apporter une réponse argumentée. Cette dernière vient compléter le dossier d'instruction qui sera traité par GLOBAL Certification®.*

4.3.2.1 Référentiel avec Comité de Certification

Pour les référentiels disposant d'un Comité de Certification, la plainte/le signalement et les éléments de réponse de l'entreprise/l'organisme sont présentés à un Comité de Certification qui sera organisé dans un délai maximum de 3 mois après la réception de la plainte.

Suite à l'examen du dossier, un avis est proposé par le Comité de Certification. Sur avis du Comité de Certification, le représentant de GLOBAL Certification® prend une décision.

Dans tous les cas, la décision permettant d'apporter une solution est prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte (ou signalement).

La décision suite au Comité de Certification est notifiée à l'entreprise dans les 10 jours ouvrés.

4.3.2.2 Référentiel sans Comité de Certification

Pour les référentiels ne disposant pas de Comité de Certification, la revue des éléments est traitée par l'équipe permanente du référentiel concerné.

Si les éléments du dossier le nécessitent, celui-ci est transmis à une personne compétente techniquement pour le référentiel concerné (auditeur, expert externe).

La revue est alors transmise au Président (ou une personne disposant de la délégation de signature – *cf. fiche de poste)* qui prend une décision sur les suites à apporter à la Plainte/Signalement.

4.3.2.3 Clôture Plainte / Signalement

Dans tous les cas (avec ou sans Comité), nous informons le demandeur de la clôture des investigations et des éventuels résultats de l'investigation (si approprié et non confidentiel).

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite

4.3.3 Demande d'appel

IMPORTANT : Dans le cadre d'un appel, l'entreprise portant appel sur une décision transmet à GLOBAL Certification®, dans les 10 jours ouvrés suivant la notification** de la décision, un courrier d'appel motivé et dûment étayé. **L'appel concernant une décision prise par GLOBAL Certification® n'entraîne en aucun cas la suspension de ladite décision.

4.3.3.1 Référentiel avec Comité de Certification

Pour les référentiels disposant d'un Comité de Certification, le dossier d'appel avec les éléments de l'entreprise/l'organisme sont présentés à un Comité d'Appel qui est organisé dans un délai maximum de 3 mois après la réception de l'appel.

Suite à l'examen du dossier d'instruction, un avis est proposé par le Comité d'Appel. Sur avis du Comité d'Appel, un représentant de GLOBAL Certification® prend une décision.

4.3.3.2 Référentiel sans Comité de Certification

Pour les référentiels ne disposant pas de Comité de Certification, la revue des éléments est traitée par l'équipe permanente du référentiel concerné. Le délai dépend de la nature des investigations (*1) (*2).

*1 : une copie peut être adressée à un Organisme tiers (exemple : CNAMTS ; COFRAC ; …)

*2 : le traitement peut nécessiter le déclenchement d'un audit (sur site ou hors site) ou d'une intervention (sur site ou hors site). En fonction du cas, notamment si la demande est fondée, l'investigation peut nécessiter un surcoût pour le client impacté.

L'instruction du dossier consiste principalement à vérifier la nature des éléments de la demande en fonction des éléments transmis. Nous sommes susceptibles de prendre contact avec le demandeur afin d'étayer la demande.

Si les éléments du dossier le nécessitent, celui-ci est transmis à une personne compétente techniquement pour le référentiel concerné (auditeur, expert externe).

La revue est alors transmise au Président (ou une personne disposant de la délégation de signature – cf. fiche de poste) qui prend une décision sur les suites à apporter à l'appel et ce dans un délai maximum de 3 mois après réception de l'appel,

4.3.3.3 Décision suite appel

Dans tous les cas (avec ou sans Comité), la décision est prise, revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à l'appel.

La décision sera donc systématiquement prise par une personne différente de celle qui a pris la décision initiale ayant fait l'objet de l'appel.

La décision d'appel est notifiée à l'entreprise dans les 10 jours ouvrés. La décision rendue suite à cet appel est définitive.

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite

5 TRAITEMENT DU REFUS D'UN ECART

En cas de désaccord sur un écart, l'organisme ou l'entreprise signe la fiche d'écart et motive son désaccord dans le cadre de ses réponses à la suite de l'audit.

5.1 Remise et signature de la fiche d'écart

La fiche d'écart est remise à l'Organisme de Formation à l'issue de la réunion de clôture du volet audité. Seul l'audité ou une personne présente à la réunion de clôture peut signer la fiche d'écart. En effet, la signature de la fiche ne signifie pas l'accord de l'organisme sur le constat, mais permet d'en acter la remise et la compréhension des éléments qui y sont inscrits.

5.2 Emission du désaccord

5.2.1 En cas de désaccord portant sur le constat

L'Organisme ou l'entreprise motive son désaccord et n'a pas l'obligation de proposer un plan d'actions.

5.2.2 En cas de désaccord portant sur la typologie ou sur les conséquences de l'écart

L'Organisme ou l'entreprise motive son désaccord mais se doit de proposer un plan d'actions en lien avec le constat d'écart relevé par l'auditeur.

5.3 Décision

5.3.1 Référentiel avec Comité de Certification

A l'issue de la présentation du rapport d'audit en Comité de Certification, GLOBAL Certification® prendra une position, qui sera notifiée à l'Organisme.

La nécessité de mise en place d'un plan d'actions ainsi que les délais éventuels de transmission du plan d'actions seront précisés.

5.3.2 Référentiel sans Comité de Certification

Pour les référentiels ne disposant pas de Comité de Certification, la revue des éléments est traitée par l'équipe permanente du référentiel concerné.

Si les éléments du dossier le nécessitent, celui-ci est transmis à une personne compétente techniquement pour le référentiel concerné (auditeur, expert externe).

A l'issue de la revue, GLOBAL Certification® prendra une position, qui sera notifiée à l'Organisme.

La nécessité de mise en place d'un plan d'actions ainsi que les délais éventuels de transmission du plan d'actions seront précisés.

6 DEROGATION

Le cas échéant, des dérogations motivées peuvent être accordées. Ce processus est décrit dans la procédure « Gestion de l'amélioration continue » – SURVEILLANCE.

GLOBAL Certification®
Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de GLOBAL est illicite