

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 et appels portées à la connaissance de GLOBAL Certifications®.

2. Définitions

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.

Appels :

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

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®.

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.

Comité d'Appel :

Le Comité d'Appel est constitué des mêmes collègues que le Comité de 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 surlignées en jaune ou identifiées par un trait en marge à gauche.

4. Principales étapes

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
40 rue du séminaire
Centra 438
94626 RUNGIS Cedex

Email: reclamation@global-certification.fr

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.

Nous réceptionnons la demande, l'enregistrons et réalisons son suivi conformément à la procédure « Amélioration continue – SURVEILLANCE – P2 ».

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.

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

Pour les référentiels sous accréditation ISO 17065 qui exigent un comité de certification (Traitement de l'Amiante, OF AMIANTE,), 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®.

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.

Nous informons le demandeur de la clôture des investigations et des éventuels résultats de l'investigation (si approprié et non confidentiel).

4.3.3. Demande d'appel

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

S'il l'estime nécessaire, le responsable concerné peut demander l'intervention d'un auditeur ou d'un membre de comité compétent dans le domaine et n'ayant pas participé aux activités de certification liés à la demande.

Le dossier d'instruction complet est transmis au Comité d'Appel qui sera organisé dans un délai maximum de 3 mois.

Suite à l'examen du dossier d'instruction, un avis est proposé par le Comité d'Appel. Sur avis du Comité d'Appel, 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 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.

5. Dérogation

Le cas échéant, des dérogations motivées peuvent être accordées par le Président, dès lors que le but de la procédure est atteint et que les garanties visées sont conservées. Toute dérogation fait l'objet d'un enregistrement conservé.