



Le présent document est constitué de :

	Référence	Pagination
<b>Objet</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Domaine d'application</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Equipements et/ou documents associés</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Définition et Abréviation</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Définitions	4.1	2
Abréviations	4.2	2
<b>Principales modifications</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Contenu</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
Réception d'une plainte	6.1	3
Prise en compte et Analyse	6.2	3
Traitement	6.3	3
Clôture de la plainte	6.4	3
<b>Dérogation</b>	<b>7</b>	<b>3</b>



## 1 Objet

Cette procédure précise les rôles, missions et les modalités de traitement des plaintes et réclamations portées à la connaissance de GLOBAL.

## 2 Domaine d'application

Cette procédure s'applique à GLOBAL dans le cadre de ses activités de certification.

## 3 Equipements et/ou documents associés

Les principaux documents associés sont :

## 4 Définitions et abréviations

### 4-1 Définitions

Cf. le document :

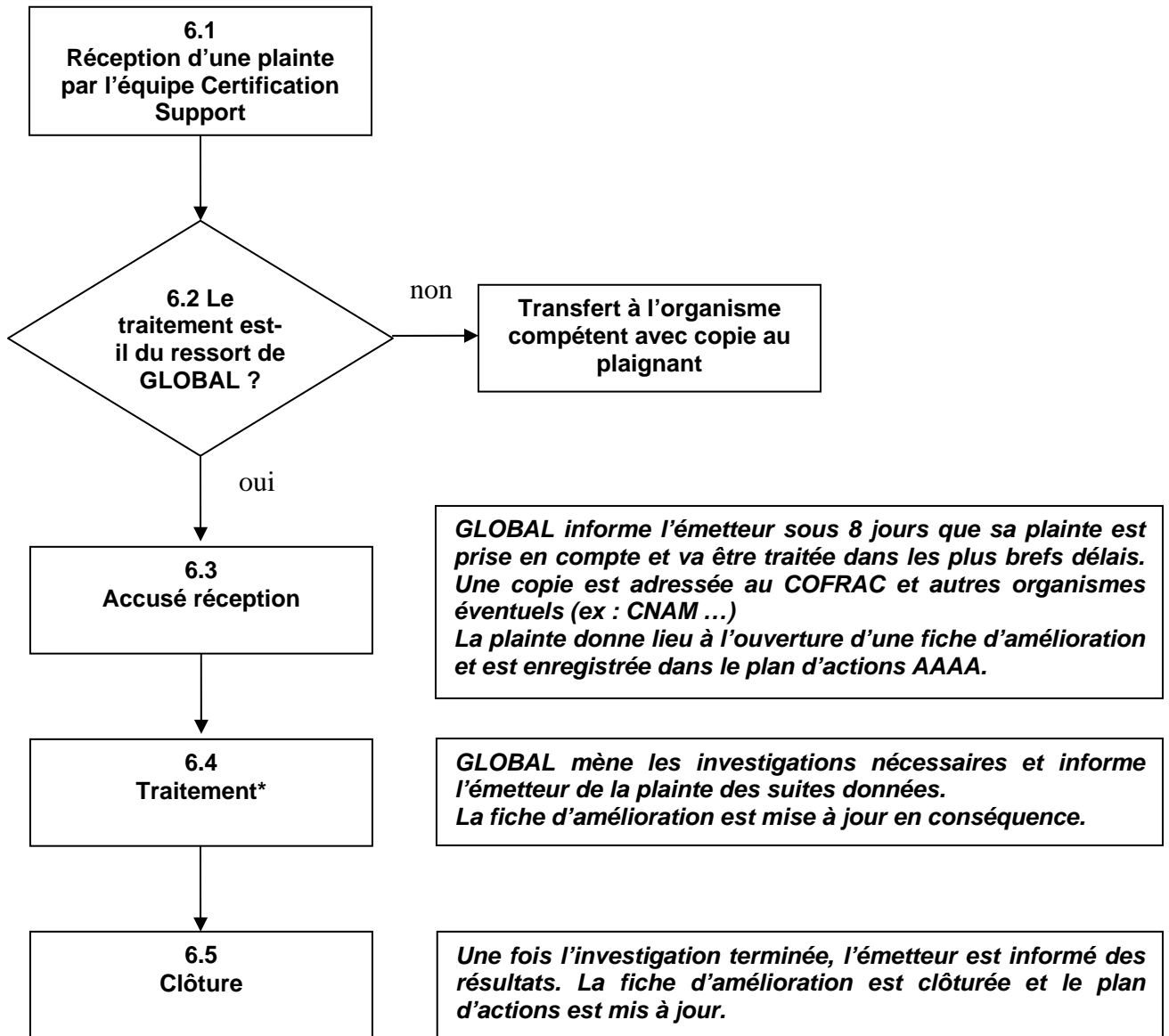
- Définitions et références– RESSOURCES-D3

### 4-2 Abréviations

## 5 Principales modifications

Modification de la mise en page

## 6 Contenu



\* Le traitement peut nécessiter le déclenchement d'un audit.

## 7 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.