

Procédure de réclamation et de retour du public

GSQA-REV-001 · 2.0 · 2026-10-19

1. Éléments d'une réclamation

Fournir sujet, fiche ou produit, faits, preuves et question à traiter. Les contacts servent uniquement au traitement ; aucune donnée personnelle étrangère n'est publiée. Un retour sans pièce privée peut être transmis sans inscription.

2. Délais de réponse

Accuser réception sous 3 jours ouvrables et expliquer acceptation ou transfert sous 5. Répondre normalement sous 20 jours ouvrables, ou motiver le délai et annoncer la prochaine date. Un mauvais canal peut être corrigé par transfert lié à l'accusé initial.

3. Examen indépendant et clôture

Le responsable ne doit pas avoir de conflit non résolu. Offrir aux parties une possibilité raisonnable de répondre, en distinguant faits établis et allégations. Motiver clôture et corrections nécessaires. La seule réclamation n'annule pas une distinction.

4. Champ des réclamations

Service, procédure, impartialité et faits liés à l'attribution peuvent être contestés. Un candidat ou titulaire contestant une décision précise demande un réexamen. Usage non autorisé et erreurs d'information disposent de canaux dédiés.

5. Préparer la réclamation

Identifier si possible distinction, candidature ou page, avec faits, dates, pièces et points à vérifier. Distinguer observation directe et supposition. Un signalement anonyme peut être considéré mais limiter vérifications et réponse.

6. Déposer une réclamation

Utiliser le formulaire sans données personnelles inutiles. Fournir un courriel pour accusé et réponse. Transmettre les pièces non publiques par le canal désigné. Le dépôt ne rend pas les allégations établies : elles doivent être vérifiées.

7. Traitement

Après acceptation, vérifier champ et pièces et affecter des personnes compétentes aux preuves et réponses. Un risque important peut entraîner des mesures provisoires selon les règles. Ni réclamation ni quantité de réclamations ne remplace la preuve ou n'annule automatiquement l'attribution.

8. Accusé et échanges ultérieurs

Conserver le numéro et compléter par le canal sécurisé désigné. Le résultat expose conclusions, mesures et suites possibles. Confidentialité, données et droits des parties peuvent limiter les détails rendus publics.

9. Dossiers, traitement et rectifications

Conserver numéro de demande ou dossier, produit et marché, version appliquée, documents et pages, responsables, dates importantes, motifs et notifications formelles. Traiter données personnelles et secrets d'affaires selon les habilitations. Les questions sur un registre peuvent relever d'une rectification, réclamation ou réexamen demandé par une personne habilitée. Le dépôt seul ne change ni décision ni licence. La notification formelle et le registre actuel font foi quant au résultat.

10. Entrée en vigueur et versions

La version 2.0 est publiée et applicable le 19 octobre 2026 aux affaires formellement déposées après cette date. Conserver l'état et les règles d'origine des demandes existantes ; notifier séparément les modifications substantielles et appliquer une transition. Ne pas ajouter rétroactivement des conditions aux décisions historiques. Texte web et téléchargement doivent concorder. Identifier les versions remplacées et distinguer corrections de nom/rédaction et modifications substantielles.