

## RECOURS, RECLAMATION - INFORMATION DU DETENTEUR<sup>1</sup>

Tout détenteur a la possibilité de :

- Faire appel d'une décision prise (= recours)
- Porter réclamation relative à une insatisfaction

Les recours et réclamations peuvent être formulés par écrit (e-mail, fax ou courrier) ou oralement.

Les recours et réclamations doivent être argumentés et assortis de toutes les pièces justificatives nécessaires dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées. Les informations suivantes sont à renseigner :

N° cheptel	Code postal - Ville
Nom - raison sociale	Téléphone
Adresse	Mail

A réception, l'information est dirigée vers les services techniques et/ou qualité qui la qualifient : recours, réclamation ou anomalie.

Le plaignant reçoit un accusé réception dans le cas d'un recours ou d'une réclamation. L'accusé de réception sera oral si la plainte a été faite oralement, écrit si la plainte a été formulée par écrit.

Selon la qualification de la plainte, la procédure SMQ-PRD10 est appliquée en toute impartialité. Pour ce faire, le traitement n'est pas assuré par l'agent qui a traité le dossier en première instance dans le cas d'un recours ou d'une réclamation.

A l'issue du traitement, dans le cas des recours et réclamations, le plaignant reçoit la décision de la FRGDS qui correspond à la fin du processus de traitement.

*NB : Il est possible que la décision de la FRGDS soit transmise en même temps que l'accusé de réception au plaignant dans le cas de traitements rapides.*

---

<sup>1</sup> A noter : les réclamations peuvent être émises par toute autre organisation ou personne que le détenteur et concernent les activités de l'OVS.