



# Procédure de Gestion des réclamations, appels et des recours

## SOMMAIRE

- 1. Politique de gestion des plaintes et/ou des réclamations.....2
- 2. Procédure de gestion des réclamations, appels, plaintes et recours.....3

## 1. Politique de gestion des plaintes et/ou des réclamations

Les parties qui comptent sur la certification, **les audits hyperbares** ou le marquage CE sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, d'avoir confiance dans le fait que les plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti pour les résoudre.

Un traitement efficace des plaintes constitue un moyen important de protection de BCS certification, de ses clients et autres utilisateurs de certification ou de marquage CE contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus.

La confiance dans les activités de certification de BCS est ainsi préservée lorsque les plaintes sont traitées de manière appropriée.

BCS Certification souhaite mettre en place une procédure de gestion des réclamations et des recours qui soit simple et efficace, servant à répondre, à traiter et à suivre toutes les réclamations, plaintes et recours. BCS Certification s'engage envers les principes d'égalité de traitement et de transparence en mettant à disposition sa procédure sur demande de ses clients et/ou parties intéressées.

## **2. Procédure de gestion des réclamations, plaintes et recours**

### **2.1. Enregistrement des réclamations, plaintes et recours :**

Les réclamations, plaintes et recours sont enregistrés dans le tableau [FE Réclamations, plaintes et recours 12 2014](#).

Les réclamations et les plaintes font l'objet d'une investigation afin d'en déterminer le type et la pertinence.

Toute réclamation concernant un organisme de formation au risque Hyperbare certifié ou en cours de certification reçue par l'organisme certificateur fait l'objet d'un traitement dans un délai qui n'excède pas un mois à compter de la réception de la réclamation.

#### **2.1.1. Les réclamations :**

Les réclamations peuvent être prise oralement et enregistrées dans le tableau adéquat.

Les réclamations soumises par écrit ou courriel sont enregistrées dans le tableau adéquat, puis conservées dans le dossier client.

Ces réclamations font alors l'objet d'un avis de réception envoyé au client et/ou partie intéressée par courrier ou courriel, lui indiquant le délai de traitement de sa réclamation.

Les réclamations sont traitées par le Responsable Technique et/ou le Directeur Général de BCS Certification et/ou le Président du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification).

#### **2.1.2. Les plaintes :**

Les plaintes ne peuvent être prise oralement et enregistrées dans le tableau adéquat. Les plaintes doivent être soumises par écrit ou courriel et sont enregistrées dans le tableau adéquat, puis conservées dans le dossier client.

Si une plainte est faite au téléphone ou en personne et qu'elle ne peut être enregistrée lors de cette conversation, le plaignant doit être mis au courant de la procédure de gestion des plaintes.

Ces plaintes font alors l'objet d'un avis de réception envoyé au client et/ou partie intéressée par courrier ou courriel, lui indiquant le délai de traitement de sa plainte.

Les plaintes sont traitées par le Responsable Technique et/ou le Directeur Général de BCS Certification et/ou le Président du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification).

#### **2.1.2. Les appels et recours :**

Un organisme peut, s'il juge que le refus, la suspension ou le retrait de sa certification ou de son marquage CE est infondé, entamer une démarche auprès de BCS en faisant appel.

L'organisme dispose de 4 semaines à compter de la notification de son retrait ou suspension pour se manifester.

Ces appels font alors l'objet d'un avis de réception envoyé à l'organisme et/ou partie intéressée par courrier ou courriel, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Dans le cas où le dossier de certification a été examiné par le Comité de Certification, l'appel est géré par la Direction Générale et/ou un membre du comité de certification et qui n'a pas participé à l'examen du dossier.

Après analyse de la Direction Générale et/ou du Président du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification), l'organisme est informée par lettre avec AR de la décision.

*Nota : Le membre du comité de certification aura au préalable été validé sur le(s) programme(s) de certification par BCS Certification sur la base, à minima d'une expérience professionnelle dans le domaine concerné par l'appel.*

#### **2.1.2.1. Recours :**

L'organisme a la possibilité d'adresser par courrier avec AR, son recours auprès de la direction de BCS en cas de contestation de la décision suite à appel.

Ces recours font alors l'objet d'un avis de réception envoyé au client et/ou partie intéressée par courrier ou courriel, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Après analyse de la Direction Générale et/ou du Président du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification) et/ou par des membres du Comité représentatifs des collègues n'ayant pas participé à l'examen du dossier (sur la décision de certification ou sur l'appel), l'organisme est informée par lettre avec AR de la décision.

#### **2.1.2.2. Recours suite à une plainte :**

Si un plaignant n'est pas satisfait de la résolution prise même après avoir reçu des informations ou commentaires supplémentaires, il peut faire appel de la décision.

En cas d'appel, la plainte est complètement réexaminée, toutes les procédures et investigations, résultats et actions déjà prises refont l'objet d'un examen.

La marche à suivre la plus appropriée est alors décidée par la Direction Générale de BCS Certification et/ou du Président du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification) après investigation auprès de toutes les parties concernées par la plainte, le plaignant est régulièrement informé et les résolutions prises, les actions et les résultats sont enregistrés dans le tableau adéquat.