

## Procédure de suspension, de retrait ou réduction, de réclamations, d'appels et de plaintes.

1. GENERALITES.....	2
2. DOMAINE D'APPLICATION .....	2
3. DEFINITIONS.....	2
4. SUSPENSION DE CERTIFICAT .....	3
5. REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION.....	5
6. RETRAITS .....	5
7. ANNULATION DE CONTRAT.....	6
8. APPELS .....	6
9. RECLAMATIONS ET PLAINTES.....	8
10. RECOURS.....	9

## 1. GENERALITES

Le Certificat est valable pour une période de trois ans et est renouvelable à condition de passer de façon satisfaisante la réévaluation triennale du Système de Management.

BCS se réserve le droit, à n'importe quel moment pendant la période de validité du certificat, de suspendre, de retirer ou de réduire ledit Certificat ou d'annuler le contrat selon les termes précisés dans l'offre commerciale signée avec BCS. Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'Entreprise pour des raisons qui lui sont propres, ou bien elles peuvent être imposées par BCS dans le cas où, selon BCS, l'Entreprise agirait contrairement aux exigences de la Certification du Système de Management. Ceci comprend l'utilisation abusive du logo ou de la marque de Conformité BCS, ou la réalisation d'activités susceptibles de nuire à la bonne réputation de BCS.

La procédure de SUSPENSION, de RETRAIT ou de REDUCTION de périmètre du Certificat ou d'annulation du contrat ne sera entamée qu'après discussion avec l'Entreprise durant laquelle les actions correctives seront étudiées.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure couvre les critères de SUSPENSION et de RETRAIT du Certificat de certification, de marquage CE et d'annulation du contrat ainsi que les actions nécessaires pour leur mise en oeuvre.

Cette procédure est accessible au public.

## 3. DEFINITIONS

La SUSPENSION de la certification implique l'interdiction faite à l'Entreprise de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive la certification de son Système Qualité par BCS. Pendant la période de SUSPENSION, l'Entreprise gardera son certificat. BCS prend les dispositions exécutoires avec ses clients pour assurer qu'en cas de suspension le client s'abstient dorénavant de toute promotion de sa certification. BCS tiens accessible au public le fait de toute suspension de certification (modification de la liste des entreprises certifiées).

Le RETRAIT implique l'interdiction faite à l'Entreprise de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive sa certification et son marquage CE , ainsi que le retour à BCS du/des Certificat(s), de l'attestation marquage CE et du/des logo(s) BCS.

Le RETRAIT est une étape qui suit en général la SUSPENSION lorsque la preuve n'aura pas été fournie que les actions correctives ont eu l'effet souhaité.

L'ANNULATION est normalement initiée par le client et implique le RETRAIT du/des Certificat(s) de l'Entreprise ainsi que du/des logo(s), et la résiliation du contrat pour la Certification du Système Qualité.

L'ANNULATION sera en conformité avec les dispositions convenues dans l'offre commerciale signée entre BCS et le client.

#### 4. SUSPENSION DE CERTIFICAT

Le Certificat peut être suspendu pour une période limitée, si nécessaire. Pendant la période de SUSPENSION, l'Entreprise gardera le Certificat en sa possession, mais sera prévenu que toute publicité ou promotion de sa certification sera temporairement suspendue. Cette disposition comprend le retrait du Certificat de tout endroit visible notamment dans les locaux de l'Entreprise.

La SUSPENSION, d'une durée de 3 mois, qui est imposée par BCS, ne devra intervenir qu'après l'échec total ou partiel des actions correctives normales prises suite à une non-conformité documentée.

Ci-dessous, quelques exemples de causes de SUSPENSION :

Une Surveillance Spéciale, menée après l'identification par la surveillance ordinaire d'un non-respect grave, indique que les actions correctives mises en place par l'Entreprise pour éliminer les non-conformités relevées se sont avérées inadaptées,

Lorsque le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management,

Le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,

Si le client certifié a volontairement demandé une suspension temporaire (voir plus bas).

Si les réponses aux non-conformités constatées lors d'un audit de renouvellement arrivent après la date de validité du certificat BCS. En effet, ne pouvant pas passer en comité de certification, le cycle de certification précédent s'en trouve suspendu.

Une utilisation abusive du logo BCS a été relevée et n'a pas été éliminée de façon satisfaisante par l'Entreprise après notification par BCS.

Les exigences mentionnées dans cette procédure seront notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception au client pour lui signaler sa suspension.

Les actions suivantes doivent être prises lorsqu'une situation pouvant entraîner la SUSPENSION se présente :

Dans le cas où l'Entreprise demande une SUSPENSION pour cause de changement ou détérioration du système susceptible de provoquer des non-conformités majeures lors de la prochaine surveillance ordinaire, BCS encouragera la mise en place des actions correctives nécessaires et le maintien du programme de surveillance ordinaire afin de documenter la situation réelle. L'Entreprise a jusqu'à 60 jours pour corriger toute non-conformité documentée. Une Surveillance Spéciale peut alors être organisée.

Dans le cas où une non-conformité ne serait pas éliminée après la période d'actions correctives fixée, BCS notifiera l'entreprise qu'une SUSPENSION est imposée. Les exigences mentionnées dans cette procédure seront notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

La période maximale de SUSPENSION sera de 3 mois, après quoi une deuxième visite de Surveillance Spéciale sera fixée, afin de revoir la situation. Si, lors de la Surveillance Spéciale, il est déterminé que l'entreprise est en conformité avec les conditions requises, la SUSPENSION pourra être levée par BCS, sur la recommandation de l'Auditeur chargé de la Surveillance Spéciale, et le programme de Surveillance ordinaire pourra reprendre.

Si l'Auditeur chargé de la Surveillance Spéciale considère que l'Entreprise n'a pas voulu, ou n'a pas pu éliminer la non-conformité, il recommandera au gérant de BCS le RETRAIT du Certificat.

## 5. REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

Lorsque le client a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, BCS certification peut réduire le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences.

Sur simple demande d'un tiers, BCS certification peut indiquer le statut de la certification du système de management d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite.

## 6. RETRAITS

### 6.1. RETRAIT DE CERTIFICAT

Un RETRAIT de Certificat est une étape grave, qui ne sera franchie que lorsqu'il deviendra apparent que les procédures d'actions correctives normales, y compris la SUSPENSION, ne pourront aboutir à la conformité pleine et entière aux exigences de la Certification du Système Qualité.

La procédure suivante sera entamée lorsqu'une recommandation de RETRAIT concernant une Entreprise certifiée sera reçue par le gérant de BCS.

La situation de la certification de l'Entreprise sera revue dans sa globalité par BCS qui décidera de l'action à suivre parmi les choix suivants :

- Autoriser la prolongation de la SUSPENSION pour une période maximale de 3 mois, suivie d'une autre Surveillance Spéciale **OU**
- Recommander au Comité de Certification que le RETRAIT du certificat soit appliqué **ET**
- Notifier formellement cette décision à l'entreprise.

Si une prolongation de la SUSPENSION est accordée, la procédure spécifiée au paragraphe 4 sera reprise.

**NOTA :** Une seule prolongation de SUSPENSION sera accordée pendant le contrat de 3 ans avec une même Entreprise.

S'il est décidé que le RETRAIT doit être poursuivi, l'action suivante sera mise en place :

- Le Gérant de BCS rendra compte de sa décision, en apportant la documentation nécessaire, à la réunion suivante du Comité de Certification.

L'Entreprise recevra notification de la Procédure de Recours de BCS et sera informée qu'une demande en recours peut être déposée dans les quatre semaines suivant ladite notification.

L'ANNULATION du contrat sera également mise en application.

## 6.2. RETRAIT DE L'ATTESTATION

Le retrait de l'attestation de marquage CE à lieu lorsque l'entreprise, le fabricant n'effectue pas le suivi annuel de son marquage ou en cas d'usage abusif du marquage.

Les Etats membres prévoient en outre des sanctions pour les infractions, qui peuvent inclure des sanctions pénales pour des infractions graves. Ces sanctions sont proportionnées à la gravité de l'infraction et constituent un moyen de dissuasion efficace contre les usages abusifs.

## 7. ANNULATION DE CONTRAT

L'ANNULATION du contrat avec une Entreprise peut être demandée par celle-ci ou imposée par BCS.

Dans tous les cas, BCS fera tout ce qui est possible pour conserver un contrat avec une Entreprise en conformité ou avec une Entreprise en non-conformité si celle-ci est sincère dans ses intentions d'effectuer les actions correctives nécessaires. Si le contrat est annulé à la demande de l'Entreprise, BCS signifiera à l'Entreprise son acceptation par écrit.

Il sera demandé à l'entreprise de restituer tous les certificats et logos.

## 8. APPELS

BCS certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels.

La description de ce processus de traitement des appels est accessible au public sur simple demande.

Les personnes impliquées dans le processus de traitement et décision des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification, c'est pourquoi les appels sont soumises à des délégués du comité de certification sur recommandation du président du comité de certification (lors de la séance d'examen des dossiers).

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

Tous appels que ce soit, provenant de toutes les parties intéressées, peuvent être adressées à BCS par :

- ✓ Téléphone,
- ✓ Courrier/fax,
- ✓ Mail,
- ✓ Le site Internet de BCS.

Dans toute la mesure du possible, BCS certification accuse réception de la plainte par courrier mail ou télécopie et il fournit par courrier/mail/télécopie au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

A l'issue de tous appels, ceux-ci sont notées sur le tableau de suivi des dysfonctionnements pour traitement ([FE Suivi des dysfonctionnements BCS](#)).

Dans toute la mesure du possible, BCS certification avise l'émetteur de l'appel de la fin du processus de traitement de celui-ci.

## 9. RECLAMATIONS ET PLAINTES

La description de ce processus de traitement des plaintes est accessible au public sur simple demande.

Dès réception d'une plainte, BCS certification confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il la traite ([FE Suivi des dysfonctionnements BCS](#)).

Toute plainte fondée relative à un client certifié est notifiée par courrier en temps opportun par BCS certification au client certifié concerné.

Le processus de réclamations traite ([FE Suivi des dysfonctionnements BCS](#)) des plaintes chez BCS comprend les éléments et méthodes suivants :

- réception, validation et d'examen de la plainte par la direction de BCS ou le comité de certification,
- prises de décisions des actions à entreprendre pour traiter celles-ci;
- le suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris des actions entreprises pour les résoudre,
- vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Toutes remarques, plaintes, réclamations de quelques natures que ce soit, provenant de toutes les parties intéressées, peuvent être adressées à la direction de BCS :

- ✓ Téléphone,
- ✓ Courrier/fax,
- ✓ Mail,
- ✓ Le site Internet de BCS.

Dans toute la mesure du possible, BCS certification accuse réception de la plainte par courrier mail ou télécopie et il fournit par courrier/mail/télécopie au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

A l'issue de toutes remarques, plaintes, réclamations, celles-ci sont notées sur le tableau de suivi des dysfonctionnements pour traitement ([FE Suivi des dysfonctionnements BCS](#)).

Dans toute la mesure du possible, BCS certification avise le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.

BCS certification détermine par courrier avec le client et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.



## 10. RECOURS

Une entreprise certifiée par BCS peut, si elle juge que la suspension ou le retrait de sa certification est infondée, entamer un recours auprès de BCS en faisant appel.

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

L'entreprise a la possibilité d'adresser par courrier avec AR, son recours auprès de la direction de BCS.

Après analyse de la direction, l'entreprise est informée par lettre avec AR de la décision.

BCS tient à la disposition du public dans ses locaux cette procédure.