

## Procédure de Gestion des réclamations, appels et des recours

### SOMMAIRE

1. Politique de gestion des réclamations, appels et recours.....2
2. Procédure de gestion des réclamations, appels et recours .....3

## 1. Politique de gestion des réclamations, appels et recours

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

Une réclamation est l'action d'adresser par tout moyen (téléphone, mail courrier) à BCS Certification une plainte.

Un traitement efficace des réclamations 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 réclamations sont traitées de manière appropriée.

BCS Certification souhaite mettre en place une procédure de gestion des réclamations, des appels et des recours qui soit simple et efficace, servant à répondre, à traiter et à suivre toutes les réclamations, appels 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, appels et recours

### 2.1. Enregistrement des réclamations, appels et recours :

Les réclamations, appels et recours sont enregistrés et traités dans le tableau [FE Réclamations, appels et recours](#).

Dès réception d'une réclamation, BCS certification confirme si la réclamation est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité.

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

Le processus de réclamations, appels et recours comprend les éléments et méthodes suivants :

- réception, validation et examen par la direction de BCS ou le comité de certification,
- prises de décisions des actions à entreprendre pour traitement ;

- le suivi et l'enregistrement de la demande, y compris des actions entreprises pour les résoudre,
- vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Toutes réclamations, appels et recours, 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 réclamation, de l'appel et du recours par courrier mail ou télécopie et il fournit par courrier/mail/télécopie au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

Dans toute la mesure du possible, BCS certification avise le plaignant de la fin du processus de traitement de la réclamation, de l'appel et du recours.

BCS certification détermine par courrier avec le client et le plaignant si l'objet de la réclamation et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure. Les réclamations et les appels 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 la Direction 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 :**

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 d'1 mois à compter de la date de décision (refus de certification, notification de son retrait ou suspension) pour adresser par écrit à BCS Certification sa demande argumentée.

Dans le cadre de la certification des système de pesage des usines d'enrobés, dès réception d'une plainte ou d'un appel, BCS Certification en informe l'IDRRIM en lui communiquant la demande argumentée formulée par le demandeur.

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 de BCS 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 de BCS 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.*

### **2.1.3. 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 recours.

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 informé par lettre avec AR de la décision.