

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

### **SOMMAIRE**

<b>1. Politique de gestion des réclamations, appels et recours.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Procédure de gestion des réclamations, appels et recours .....</b>	<b>3</b>

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

Les parties qui comptent sur la certification, les audits hyperbarés, 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, les parties doivent 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.

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 Trame Suivi des Non-Conformités\_Dysfonctionnements et des actions**.

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 ;
- L'enregistrement de la demande, y compris le suivi des actions entreprises pour la résoudre,
- Vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises (et/ou efficaces).

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

Dans toute la mesure du possible, BCS certification fournit par courrier/mail 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 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 sont traitées par la Direction de BCS Certification et/ou un membre du bureau représentant du Comité de Certification (dans le cas où la Direction Générale est impliquée dans les activités de certification).

### **2.1.2. Les appels :**

Un demandeur 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 systèmes 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.



BCS Certification

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 de BCS Certification et/ou d'un membre du bureau représentatif du Comité de Certification (dans le cas où la Direction de BCS est impliquée dans les activités de certification ou de marquage CE), l'organisme est informé par lettre avec AR de la décision.

Nota : Le(s) membre(s) du bureau représentatif du comité de certification aura(auront) au préalable été validé(s) 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 de BCS Certification et/ou d'un membre du bureau représentatif du Comité de Certification (dans le cas où la Direction de BCS est impliquée dans les activités de certification ou de marquage CE), l'organisme est informé par lettre avec AR de la décision.

et/ou par des membres du Comité représentatifs des collèges n'ayant pas participés 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.

Nota : Le(s) membre(s) du Comité représentatifs des collèges n'ayant pas participés à l'examen du dossier (sur la décision de certification ou sur l'appel).