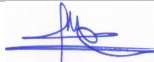




**BCi** FRANCE

Bureau de Certification International

# Procédure de traitement des appels, plaintes et contestations)

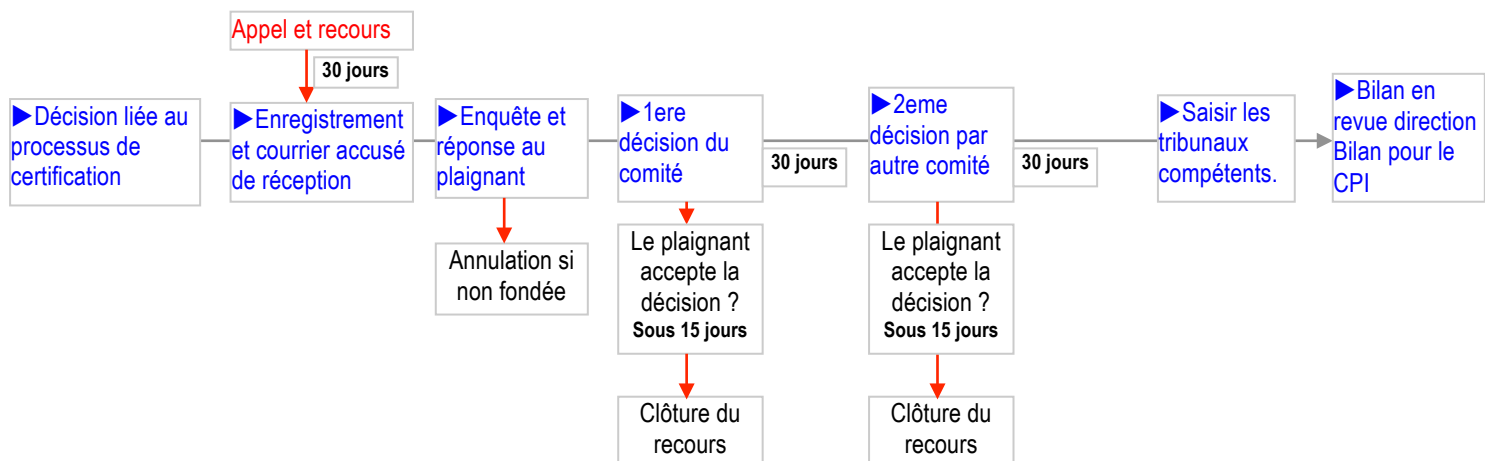
Validation	Directeur de certification	
------------	----------------------------	--

Resp qualité	21/02/2017	4	Ajout règles de études en second comité.
Comité QSE	18/07/12	3	Modification du chapitre 2.2
Comité QSE	02/06/10	2	Modification suite évaluation par un organisme d'accréditation
Comité QSE	02/04/09	1	Création
<b>Auteur (s)</b>	<b>Date</b>	<b>édition</b>	<b>Historique et nature de la modification</b>

## 1. Traitement des appels et recours

### 1.1 Définition

Un appel ou recours est une contestation exprimée par un client candidat ou certifié suite à une décision de BCI France concernant le refus de certification, de suspension ou de retrait. Cela concerne aussi le refus de BCI France d'accepter une demande de certification ou de refuser la réalisation d'un audit pour une raison motivée ou une contestation pour non acceptation d'un écart. Un appel ou recours peut concerner partiellement ou la totalité du champ et périmètre de certification.



### 1.2 Description des étapes

#### Déclenchement de l'appel

Les documents reçus du client et ceux échangés sont conservés au titre des enregistrements. Lorsque le recours est reçu par téléphone, un email est systématiquement établi sur la base informatique à travers le site internet. Une base est ainsi alimentée permettant de suivre les demandes. L'appel est pris en considération que s'il est reçu par écrit ou par téléphone **30 jours** calendaires après la date de décision inscrite sur le courrier. L'appel n'affecte, sur le moment, en aucun cas la décision prise.

#### Documents utilisés

- Recours par écrit
- courriers de décision

#### Enquête

Une enquête est déclenchée en interne pour vérifier le bienfondé de l'appel. Si son recours n'est pas justifié ou si son recours n'est pas réalisé dans les délais prévus, un courrier ou email lui est transmis pour non recevabilité de l'appel. Le responsable qualité de BCI appelle systématiquement le plaignant pour mieux comprendre la problématique, prendre des informations complémentaires et inviter éventuellement le plaignant à venir exposer son recours au niveau du CPI.

#### Enregistrement

Tout appel et recours fondé est enregistré sur une fiche amélioration (doc n°8). Cette fiche décrit en détail la nature et l'ampleur de l'appel. Sont joints à cette fiche les courriers échangés

#### Première étude du recours

Tous les appels ou recours sont traités par le CPI. Le comité se réunit avec un minimum de présence de 3 membres plus le responsable qualité de BCI qui présente le dossier de demande de recours.

Lorsque le comité se réunit, le responsable qualité s'assure que les intérêts, décrits dans la procédure n°C4, soient représentés. Les membres du CPI sont différents des membres qui prennent les décisions de certification. Au cas où un membre serait commun et si ce dernier a participé à la décision en rapport avec le recours alors le membre ne fait pas parti de la commission d'étude du dossier.

La décision du Comité est transmise au client dans les 5 jours calendaires. Au cas où la décision est défavorable pour le plaignant alors BCI France lui transmet la possibilité de maintenir son recours qui sera étudié en Seconde étude.

Le plaignant à 30 jours calendaires, au-delà l'affaire est close.

### **Seconde étude**

Si le plaignant ne se manifeste pas dans les 5 jours calendaires alors BCI France clôture la demande. Si le plaignant renouvelle sa demande dans les délais alors une seconde commission se réunit. Les membres réunis autour de 1er comité ayant participé à la 1ere étude ne prennent pas place dans ce nouveau comité.

Ce nouveau comité est représenté par 3 membres auditeurs actifs validés et formés à la procédure de traitement des plaintes.

Dans un 1<sup>er</sup> temps un courrier est transmis par BCI au plaignant pour transmettre ses arguments. Une date de présentation dans nos bureaux lui est communiquée.

Lors de l'accueil du plaignant, le directeur de certification expose le contentieux au comité de seconde lecture.

La décision du Comité est transmise au plaignant dans les 5 jours calendaires. Au cas où la décision est défavorable pour le plaignant et qu'il maintienne sa demande alors BCI France invite le plaignant à porter l'affaire devant le tribunal d'instance du siège social de BCI France.

Le plaignant à 30 jours calendaires, au-delà l'affaire est close.

### **1.3 Suivi des appels**

Le responsable qualité enregistre les appels sur le tableau C11. Il suit le déroulement de chaque dossier, établit les courriers et suit les échéances. Il s'assure que le plaignant reçoit les informations nécessaires à temps.

### **1.4 Bilan**

Un bilan annuel est communiqué au CPI, ainsi qu'aux membres participants à la revue de direction.

## 2. Traitement des plaintes et contestations

### Documents utilisés

- Plainte écrite
- courriers de décision

### 2.1 Définition

Définition : une plainte est une insatisfaction exprimée par une personne publique ou appartenant à un client certifié ou candidat dénonçant une situation suivante :

- contestation contre un auditeur (insatisfaction, comportement, compétence, abus...)
- information erronée diffusée sur nos moyens de communication,
- le non respect, par BCI France, d'une exigence de son système de management
- le non respect par un client certifié des exigences de certification de BCI France

### 2.2 Description des étapes

#### Réception de la plainte

La plainte peut être reçue par téléphone, un email ou directement décrit sur le rapport d'audit ou via le formulaire prévu sur notre site internet. Pour toute plainte reçue par téléphone, il est demandé au plaignant de l'exprimer par écrit. La plainte est considérée recevable que si BCI France la reçoit par écrit.

[Une base \(sur Drive\) est alimentée \(doc n°C11\)](#) permettant d'enregistrer et suivre les plaintes.

#### Bienfondé et réponse au plaignant

La plainte est considérée recevable si BCI France constate une défaillance :

- au niveau de son système de management qualité ou vis-à-vis d'une exigence réglementaire et légale
- au niveau du client certifié qui ne respecte pas les exigences de certification ou de son système de management.

Le directeur de certification appelle systématiquement le plaignant pour mieux comprendre la problématique, prendre des informations complémentaires. Le plaignant reçoit, dans les **5jours suivants**, un courrier précisant les résultats de l'enquête et les étapes prévues. Le plaignant est informé de l'état d'avancement des actions décidées à chaque action échue ou au minimum **tous les mois**.

#### Traitement des plaintes concernant les activités de BCI France

Toute plainte fondée est enregistrée comme non-conformité sur le doc n°C11. Il est décrit en détail la nature et l'ampleur. Sont conservés les courriers échangés et les éléments de preuve avancés par le plaignant.

Le plaignant reçoit, dans les 5jours suivants, un courrier relatant les faits, les actions immédiates prises et les actions correctives envisagées.

#### Traitement des plaintes concernant un auditeur de BCI France

L'insatisfaction concernant l'intervention d'un auditeur peut être reçue par téléphone, sur une fiche de satisfaction client ou via le formulaire prévu sur notre site internet.

Le directeur de certification de BCI France fait un entretien avec l'auditeur afin d'obtenir son appréciation sur la plainte. Un entretien téléphonique est également fait avec le plaignant en lui demandant des éléments tangibles. La direction décide des suites à donner qui peuvent être :

- Changement ou maintien de l'auditeur pour les audits suivants, et/ou
- Suivi de l'auditeur sur les 3 missions suivantes pour évaluer la récurrence de la plainte enregistrée, et/ou
- L'auditeur fait l'objet d'une évaluation sur site, et/ou,
- Remise en cause de la qualification de l'auditeur,

## Traitement des plaintes concernant le non respect de la marque BCI

Après enquête pour déterminer les éléments de preuve en plus de ceux éventuellement transmis par le plaignant, BCI France exige du client certifié une analyse et des actions correctives immédiates. En fonction de l'ampleur, la certification peut faire l'objet d'un retrait ou suspension voire des poursuites judiciaires.

## Traitement des plaintes concernant un client certifié par BCI France

Cela concerne l'insatisfaction d'un tiers concernant un client certifié.

Le directeur de certification fait un entretien avec le plaignant afin d'obtenir des preuves tangibles. Il lui demande s'il faut conserver l'anonymat. Si oui enregistrement de cette donnée.

Si la plainte concerne un champ et un périmètre autre que celui certifié alors le plaignant reçoit un courrier d'explication et de clôture de la plainte.

BCI vérifie en même temps si le client certifié est destinataire aussi de la plainte. Dans ce cas, si la plainte est fondée, BCI exige une analyse et des actions correctives et des délais de traitement. À l'issue des échéances déterminées et suivants les résultats obtenus, BCI peut prendre à l'encontre du client certifié et en fonction de la gravité :

- Déclencher un audit supplémentaire sur le point signalé par le plaignant, et/ou
- Renforcer l'audit de suivi, et/ou
- Accentuer la surveillance du client certifié par transmettant un avenant au contrat,
- Suspension ou retrait du certificat sur le champ et périmètre incriminé avec des manquements graves

## **2.3 Suivi des plaintes**

Le responsable qualité suit le déroulement de chaque plainte, établit les courriers et suit les échéances. Il s'assure que le plaignant reçoit les informations nécessaires à temps.

## **2.4 Bilan**

Un bilan annuel est communiqué au CPI, ainsi qu'aux membres participants à la revue de direction.