



# **Procédure de traitement des appels, plaintes et contestations)**

### Note préalable: Indépendance et impartialité

Tout auditeur mandaté pour réaliser une étude et une analyse d'un recours ou plainte doit démontrer son indépendance et son impartialité. Notamment, Bci vérifiera, via la planification, si une mission lui a été attribuée ou non dans le passé. Vous devrez signaler toute implication ou conflit d'intérêt. Pour rappel, vous êtes engagé à travers une charte déontologique.

Note: l'auditeur est volontaire et sensibilisé à cette procédure. Les dispositions seront communiquées par une personne neutre (responsable qualité) au moment de la constitution de l'équipe ainsi que l'enregistrement à conserver.

## 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.



### Rappel :

Pour les situations de plaintes et de recours, quelque soit la phase d'avancement, sera traitée par une personne décisionnaire et n'ayant pas été, précédemment, impliquée dans l'objet de la plainte ou recours.

### 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 bien fondé 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. La direction nomme un auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur pour mieux comprendre la problématique, analyser et prendre des informations complémentaires ainsi qu'inviter éventuellement le plaignant à venir exposer son recours.

## 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 la fonction auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur d'activité.

La décision 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 15 jours calendaires alors BCI France clôture la demande. Si le plaignant renouvelle sa demande dans les délais, alors un second examen de la plainte est réalisé, reprenant la totalité des éléments et du processus décisionnaire.

Ce second examen est réalisé par la Directeur de certification, avec le concours d'un autre auditeur qualifié de BCI France non impliqué dans le processus de certification et dont l'indépendance et l'impartialité a été démontrée.

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 ou le responsable qualité expose le contentieux aux membres de la direction générale présents.

La décision de la direction générale est transmise au plaignant dans les 15 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 Critères de compétence**

Les personnes responsabilisées pour traiter les appels et recours doivent posséder :

- Une qualité d'écoute et un comportement constructif
- Connaissance des programmes de certification
- Avoir été formé à une méthode d'audit selon la 19011
- Possédant une connaissance du secteur d'activité du client
- Démontrer une indépendance et une impartialité,

Les modalités d'évaluation sont celles décrites sur la procédure de gestion des compétences PG-01.

## 1.4 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.

## 1.5 Bilan

La fonction auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur d'activité analyse les appels et recours fondés et propose les actions correctives nécessaires.

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

Le traitement est réalisé par la fonction auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur d'activité. Il appelle systématiquement le plaignant pour mieux comprendre la problématique, prendre des informations complémentaires. Le plaignant reçoit, dans les **5 jours 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 y 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 **5 jours** 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 traitement est réalisé par la fonction auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur d'activité.** Il 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,

La décision signifiée au plaignant est examinée, et approuvée par une personne qui n'a pas été impliquée dans l'objet de la plainte.

### 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 traitement est réalisé par la fonction auditeur, impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur d'activité.** Il 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 en transmettant un avenant au contrat,
- Suspension ou retrait du certificat sur le champ et périmètre incriminé avec des manquements graves

### Décision suite à l'analyse de la plainte :

Toute décision transmise au plaignant est examinée, prise et approuvée par une personne n'ayant pas été préalablement impliquée dans l'objet de la plainte.

## 2.3 Critères de compétence

Les personnes responsabilisées pour traiter les plaintes et contestations doivent posséder :

- Une qualité d'écoute et un comportement constructif
- Connaissance des programmes de certification
- Connaissance du secteur d'activité
- Avoir été formé à une méthode d'audit selon la 19011
- Démontrer une indépendance et une impartialité,

Les modalités d'évaluation sont celles décrites sur la procédure de gestion des compétences PG-01

## 2.4 Suivi des plaintes

Le responsable qualité ou le directeur de la certification 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.

## 2.5 Bilan

Le responsable qualité analyse les plaintes fondées et propose les actions correctives nécessaires.

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