

 <b>BUREAU VERITAS</b>	<b>Procédure de Traitement des appels et plaintes</b>	<b>GP07 02/05/19 Rev.03 Page 1/6</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

**TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES**

	<b>Nom et Prénom</b>	<b>Fonction</b>	<b>Visa</b>
<b>Rédigé par</b>	Slim DHAHRI	Responsable Qualité/Technique	
<b>Vérifié par</b>	Abir RAIS	Responsable Certification	
<b>Approuvé par</b>	Mourad Boukettaya	Directeur Général	

**Historique des modifications :**

Révision	Date	Nature des modifications
00	14/10/08	Edition initiale
01	20/02/09	Mise à jour suite à l'audit interne
02	01/10/18	Mise à jour document de référence, Responsable Qualité remplace Responsable Commercial
03	02/05/2019	Mise à jour de la procédure suite à la non-conformité de l'audit interne

## Table des matières

1. Objet.....	4
2. Domaine d'Application .....	4
3. Documents de référence.....	4
4. Processus commun pour les Appels et les Plaintes .....	4
4.1 Accusé de réception et Enregistrement .....	4
4.2 Responsabilité .....	4
4.3 Processus de résolution.....	5
5. Processus d'appel .....	5
6. Processus de plainte.....	5
6.1 Calendrier .....	5
6.2 Responsabilités.....	6

	<b>Procédure de Traitement des appels et plaintes</b>	<b>GP07</b> <b>02/05/19</b> <b>Rev.03</b> <b>Page 4/6</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

## 1. Objet

Cette procédure définit comment gérer les plaintes et les appels, reçus de clients et d'autres organismes externes, afin de s'assurer qu'ils sont traités de manière professionnelle et rapide.

Un examen du processus d'appel et de plainte est effectué lors de la revue de direction.

Cette procédure d'appels et plainte est publique et accessible aux personnes externes

## 2. Domaine d'Application

Elle s'applique à tout appel / plaintes relatifs à la certification des systèmes de management des entreprises certifiées par Bureau Veritas Certification Tunisie.

## 3. Documents de référence

ISO/IEC 17021-1:2015 : Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management – Partie 1 Exigences

## 4. Processus commun pour les Appels et les Plaintes

### 4.1 Accusé de réception et Enregistrement

Dès réception des plaintes et appels, un accusé de réception est notifié à l'expéditeur dans un délai de cinq jours ouvrables :

- Ils doivent être enregistrés dans le QESIS; le destinataire de la plainte est soit la personne qui l'a reçue directement, soit celui qui a saisi les informations. Ils sont attribués au valideur qui déterminera la gravité et décidera des actions en fonction de cette notation (voir la section Actions correctives pour plus de détails).

Pour les plaintes et appels reçus d'un plaignant ou d'un appelant, qui n'est pas un client de BVC, il sera dûment pris en compte s'il convient de répondre, en tenant compte de la responsabilité éventuelle. Dans de tels cas, le contenu de la réponse est coordonné avec le client.


Ce processus est soumis à des exigences de confidentialité.

### 4.2 Responsabilité

Le personnel chargé d'enquêter sur les plaintes et les appels doit être différent de celui qui a effectué les audits et pris la décision de certification, sans discrimination à l'égard du requérant ou du plaignant.

Si le Responsable Qualité était impliqué, une personne, interne et indépendante, sera nommée

Si le Responsable Qualité n'était pas impliqué; il ou elle peut mener l'enquête.

	<h2>Procédure de Traitement des appels et plaintes</h2>	<p><b>GP07</b>  <b>02/05/19</b>  <b>Rev.03</b>  <b>Page 5/6</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

Si un appel concerne un programme géré par une ICC/Hub, l'enquête doit être menée par ICC / Hub, en coopération avec le siège et le pays local.

Le Responsable Qualité est le canal par défaut pour les plaintes et les appels.

Pour les appels et plaines qui concernent l'accréditation UKAS, Le responsable de l'accréditation CER est informé en fonction de sa gravité et est responsable des plaintes / reçues par TQR.

En cas de risque critique (litige éventuel, déclaration d'assurance, assignation à comparaître, perte d'image, accréditation), la plainte est transmise à un contact juridique régional ou de la division I & F.

### 4.3 Processus de résolution

Le processus de résolution comprend les étapes suivantes.

- Enquête, y compris les impacts sur les entreprises et l'analyse de la situation,
- Réponse structurée (analyse de la cause racine, correction, action corrective), si la gravité est jugée élevée (voir Actions correctives)
- Mise en œuvre de correction et action corrective,
- Information du client sur les constatations et les mesures prises,
- Suivi des résultats: vérifier si la solution est mise en œuvre et efficace,
- Enregistrement et traçabilité des documents,
- Suivi de la durabilité des résultats et de la résolution.

Le délai de résolution est de 04 semaines. Toutefois, cela peut être affecté par la réactivité du client ou d'autres tiers.

La période de clôture sur QESIS pour CAPA associée à un indice de gravité élevé est de 90 jours, après quoi le processus d'escalade est démarré.

Certains produits (autres que les produits QHSE) nécessitent des instructions supplémentaires, définies dans CER MS.

## 5. Processus d'appel

Les appels sont traités au niveau où la prise de décision a été prise (emplacement critique, Hub, ICC).

Les appels sont inclus dans la préparation de la réunion d'impartialité de BVC Tunisie

Pour l'accréditation UKAS, les appels relatifs aux programmes QHSE sont communiqués au responsable de l'accréditation du CER et sont inclus dans la préparation de la réunion d'impartialité de BVCH.

## 6. Processus de plainte

La plainte peut être écrite (lettre officielle, courrier électronique, site Web) ou verbale (appel téléphonique, commentaires lors d'une visite ou d'un audit).

### 6.1 Calendrier

Une première réponse doit être adressée au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

	<b>Procédure de Traitement des appels et plaintes</b>	<b>GP07 02/05/19 Rev.03 Page 6/6</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

## 6.2 Responsabilités

Le responsable Certification est globalement responsable de la gestion efficace de la plainte et doit :

- Prendre en compte les commentaires des clients
- jouer un rôle vital dans l'action corrective

Le Responsable Qualité est la principale personne impliquée dans le règlement de la plainte et doit :

- Tenir compte des commentaires des clients et prenez des mesures correctives pour la plainte.
- Enregistrer et gérer la réclamation client sur l'outil BVC
- Jouer un rôle vital dans l'action corrective
- Communiquer les mesures prises au plaignant, s'il n'a pas été impliqué précédemment dans l'objet de la plainte.
- assurer l'efficacité et la rapidité du processus de traitement des plaintes des clients

Au cas par cas, BVC, le plaignant et le client décideront si les informations doivent être rendues publiques. Le plaignant et le client doivent obtenir une autorisation formelle pour décider de rendre la plainte publique.

Tous les cas où l'omission de divulguer publiquement la plainte pourrait toucher d'autres parties prenantes devraient être rendus publics.

Des exemples de ces cas sont des plaintes concernant:

- Défauts pouvant avoir des conséquences catastrophiques (blessures, décès, etc.);
- des défaillances des systèmes de management de l'environnement susceptibles de causer de graves dommages à l'environnement et aux parties prenantes;
- qualité des produits alimentaires; etc.