

GP07 15/02/24 Rev.04 Page 1/6

TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES

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



GP07 15/02/24 Rev.04 Page 2/6

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
04	15/02/2024	Revue générale de la procédure



GP07 15/02/24 Rev.04 Page 3/6

Table des matières

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



GP07 15/02/24 Rev.04 Page 4/6

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 la fiche incident ; 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 validateur 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 reçus d'un plaignant, 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.



GP07 15/02/24 Rev.04 Page 5/6

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.

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

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.

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
- Jouer un rôle vital dans l'action corrective



GP07 15/02/24 Rev.04 Page 6/6

- 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.