BUREAU VERITAS

DOUALA

PL-CAM-CER-011

GESTION DES PLAINTES, APPELS ET RECLAMATIONS

Rédacteur	Visa	Vérificateur	Visa	Approbateur	Visa
C. **MAFOGANG**		Y. **KOKAM**		P. **DREAN**	

SOMMAIRE

1- HISTORIQUE DE LA PROCEDURE 3
2- OBJECTIF 3
3- DOMAINE D'APPLICATION ET RESPONSABILITES 3
4- DOCUMENTS ASSOCIES ET REFERENCES 3
5- ABREVIATIONS ET DEFINITIONS 3
6- ACCUSE DE RECEPTION ET ENREGISTREMENT 4
7- PRINCIPES GENERAUX 4
8- PROCESSUS DE RESOLUTION 5

1- HISTORIQUE DE LA PROCEDURE

Indice	Motif de la révision	Date
Rev. 00	Création	06/09/2017
Rev.01	Modification du §3 : Annulation des types de certification FSC/OLB pour permettre la prise en compte de la procédure pour tous les schémas de certification offerts par Bureau Veritas	06/08/2019

2- OBJECTIF

La présente procédure a pour objectif de définir un processus standard et structuré pour le management des plaintes, appels et réclamations client reçus par Bureau Veritas Douala, département certification et formation.

3- DOMAINE D'APPLICATION ET RESPONSABILITES

Cette procédure s'applique à :

- Certification des systèmes de management
- Certification de gestion forestière et chaîne de contrôle
- Certification de l'Origine Légale du Bois

4- DOCUMENTS ASSOCIES ET REFERENCES

- ENR-CAM-CER-007 Rev 0 Complaints Register
- Procédure PL-CAM-QHSE Gestion des dysfonctionnements
- Norme ISO 17021

5- ABREVIATIONS ET DEFINITIONS

BVDLA : Bureau Veritas Douala
Dpt CER-FOR : Département Certification et Formation
EGF : Entreprise de Gestion Forestière

Appel

Un appel est défini comme « un recours contre une décision de certification prise par Bureau Veritas Douala - département Certification et Formation ou contre une décision prise par Bureau Veritas Douala - département Certification et Formation en rapport avec le bien-fondé d'une réclamation émise à l'encontre de Bureau Veritas Douala - département Certification et Formation ou de toute organisation certifiée par Bureau Veritas Douala - département Certification et Formation.

Plainte

Une plainte est l'acte par lequel une partie prenante dénonce les actions d'une entreprise certifiée allant à l'encontre des exigences de certification d'une norme applicable.

Réclamation

Une réclamation est définie comme une « plainte » à l'encontre de Bureau Veritas Douala

6- ACCUSE DE RECEPTION ET ENREGISTREMENT

Les plaintes, réclamations et appels sont portés à la connaissance de Bureau Veritas Douala (BVDLA) par l'adresse *« certification.formation@cm.bureauveritas.com »* communiquée par BVDLA aux clients et parties prenantes. Ils peuvent être écris (lettre formelle, mail, etc.) ou verbal (appel téléphonique, retour lors d'une visite commerciale ou d'un audit, etc.). Une fois reçus, les plaintes, appels et réclamations sont enregistrés par l'assistante du département CER-FOR dans le fichier **ENR-CAM-CER-007 Rev 0 Complaints Register** conçu à cet effet. Un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrables par l'assistante, le Responsable du département, le Responsable administratif, un Chargé d'affaires ou tout autre personnel compétent du département Certification-Formation de Bureau Veritas Douala. Dans le cadre d'une plainte relative à un client, celui-ci est notifié dans un délai maximal de sept (07) jours ouvrables de la plainte reçue à son encontre par Bureau Veritas Douala.

Pour les plaintes, réclamations ou appels reçus à l'encontre des clients communs à d'autres services de Bureau Veritas Douala, le Responsable du service qui est le principal fournisseur du client concerné est tenu informé de la plainte/réclamation/appel reçu.

7- PRINCIPES GENERAUX

Le responsable technique de BVDLA, Dpt CER-FOR identifie le personnel qui traitera le dossier reçu. Ce personnel doit être différent de ceux ayant réalisé les audits ou pris la décision de certification. Il ne doit être impliqué en aucune façon dans la plainte ou l'appel. Une analyse des plaintes et/ou appels est réalisée sur la base des échanges eu avec le client concerné. Ces actions ne doivent pas être discriminatoires envers du/des plaignant(s) ou appelant (s).

Le responsable du traitement investigue sur les plaintes, réclamations ou appels reçus. Un rapport est communiqué au plaignant/appelant/réclamant faisant état de l'avancement du processus de traitement. Une analyse est faite par la suite afin de définir si des actions correctives ou préventives doivent être mises en place.

A la fin du processus de traitement, le résultat est communiqué au plaignant/appelant/réclamant dans un délai maximal de quatre-vingt-dix (90) jours et la nature du traitement est enregistrée. BVDLA Dpt CER-FOR s'assure que la décision signifiée au plaignant ou à l'appelant soit prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

Les plaintes reçues ainsi que les actions identifiées pour leur résolution sont suivies et enregistrées par l'assistante Certification sous la supervision du Responsable Administratif de Bureau Veritas Douala Dpt CER-FOR qui veille à la mise en œuvre complète de toutes les actions.

7.1. PLAINTES ET RECLAMATIONS

Les plaintes pouvant concerner une EGF certifiée sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors d'une mission d'audit ou faire l'objet d'un audit complémentaire. Un bilan des plaintes est porté à la connaissance du comité d'impartialité et est analysé lors de la revue de direction annuelle.

BVDLA Dpt CER-FOR détermine avec le plaignant et l'EGF si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, comment et dans quelle mesure.

En cas de risque critique (réclamations impliquant un possible contentieux, attestation d'assurance, citation à comparaître, perte d'image de marque, accréditation...), la réclamation doit être transférée au Département Juridique du Siège Social.

7.2. APPELS

L'EGF peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Douala, département certification et formation.

Les appels sont traités en premier niveau par le responsable administratif de BVDLA, Dpt CER-FOR, puis en deuxième niveau par la Direction Générale avec information du comité d'impartialité, et en dernier recours par le comité d'impartialité.

L'appelant recevra un accusé de réception de son appel et sera tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.

8- PROCESSUS DE RESOLUTION

Le processus de résolution comprend les étapes suivantes :

- Analyse de la plainte, réclamation ou appel et investigation
- Réponse structurée (Résultat de l'investigation, analyse de la cause, action corrective, etc.)
- Mise en œuvre des actions correctives
- Information au client, appelant ou plaignant des résultats et des mesures prises
- Enregistrement et traçabilité des documents
- Suivi des résultats (vérifier si la solution est implémentée et efficace)

Note 1: Cette procédure d'appels et de plaintes de Bureau Veritas Douala, département certification et formation est communiquée aux différentes parties prenantes sur demande.

Note 2 : Toutes les informations obtenues dans le processus de traitement des plaintes/appels décrit dans ce document sont tenues confidentielles.