



	<b>Procédure du comité d'appels et plaintes</b>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 1 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

	Rédaction	Vérification	Approbation
<b>Noms et Prenoms</b>	Meryem KHALDI	CODIR	Djaffar AMIR
<b>Date</b>	14/05/2023	15/05/2023	18/05/2023
<b>Visa</b>		Originale signée	

### SYNTHÈSE DE MODIFICATION

Auteur(s)	Date	édition	Historique et nature de la modification
Djaffar AMIR	29/05/2015	1	Création
Meryem KHALDI	07-12-2020	2	Révision des étapes et les responsabilités chargées du traitement
MERYEM KHALDI	12/03/2023	03	L'ajout de la référence de la norme ISO 22003-1 dans le chapitre objet de la procédure
MERYEM KHALDI	18/05/2023	04	Modifier la procédure dans son intégralité, plus précisément, l'ajout des règles et conditionnement de fonctionnement et du traitement des comités d'appels et plaintes, modifications apportées aux chapitres 5 et 6 afin de répondre à l'écart constaté lors de l'évaluation de renouvellement d'ALGERAC

	<h2 style="color: red;">Procédure du comité d'appels et plaintes</h2>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 2 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

### 1. BUT

Le but de cette procédure est de décrire le traitement des appels sur décision exprimés par tous les canaux de communication ainsi le traitement et la gestion des plaintes reçues de clients, d'organismes certifiés, de candidats ou de toute autre provenance envers les règles, les politiques, les procédures et les décisions de certification.

### 2. DOMAINE D'APPLICATION

Le domaine d'application de cette procédure couvrira les appels et plaintes adressés à BCI ALGERIE

### 3. RÉFÉRENCE

ISO / CEI 17021: 2015 et ISO 22003-1: 2022, clauses 9.7 et 9.8 sur les appels et plaintes

### 4. RÈGLES ET CONDITIONS DES COMITÉS D'APPELS ET PLAINTES

Le directeur de certification en collaboration avec le service technique nomme un Comité d'Appel qui est chargé du processus d'appel et qui est responsable de garantir l'impartialité de l'appel vis-à-vis des opérations de l'organisation. Cette procédure permet la participation de toutes les parties significativement concernées au développement de politiques et principes équitables quant au contenu et au fonctionnement des services de BCI ALGERIE, sans qu'aucun intérêt particulier ne soit prédominant.

Le Comité d'Appel est composé d'au moins deux membres dont la majorité d'entre eux doivent être indépendants vis-à-vis du personnel de BCI ALGERIE et ne doivent pas avoir mené des missions de conseil auprès du client en question ni avoir été employé par ce client dans les deux années précédentes. En cas d'indisponibilité de l'un des membres, la direction peut désigner du suppléant, ce dernier a les mêmes droits et obligations.

À la demande du Comité d'Appel, la direction fournira au comité toutes les informations nécessaires, y compris les motivations de toute décision significative ou actions, ainsi que la liste des personnes responsables des actions particulières vis-à-vis de la certification. Ce processus est mené afin de permettre à BCI ALGERIE d'assurer un processus de certification équitable et impartial.

Concernant l'étude de la plainte

La décision de résoudre la plainte est prise par, ou examinée et approuvée par une personne nommée par la direction pour la vérification ou la validation d'une résolution à la plainte sans être impliquée dans les activités liées à la plainte dans le but d'éviter tout conflit d'intérêt.

Tout auditeur mandaté pour réaliser une étude et une analyse d'un appel 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. chaque membre doit formaliser son engagement de confidentialité et d'impartialité par email avec déclencher le processus de traitement d'appel ou plainte

	<h2 style="color: red;">Procédure du comité d'appels et plaintes</h2>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 3 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

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.

## 5. Traitement des appels

### 5.1 Définition

**Un appel** : demande exprimée par un candidat, ou d'une personne certifiée, visant de reconsidérer toute décision prise par BCI ALGERIE concernant:

- Toute décision de refus, de suspension ou de retrait partiels ou totaux de la certification .
- Le refus d'accepter une demande de certification ou une demande d'extension.
- Le refus de réaliser d'un audit pour une raison motivée ou une contestation pour non acceptation d'un écart.
- tout ou partie des conclusions de son rapport

### 5.2 Description des étapes

#### Réception de l'appel

Lorsque un appel est reçu par téléphone, courrier simple ou électronique, un email est systématiquement établi par le récepteur pour informer la RMQ/A et le directeur de certification. L'appel est pris en considération que s'il est reçu par écrit dans les **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.

La demande doit être introduite auprès du directeur de certification ou la RMQ.

#### Enquête

La direction et ou le service technique désigne un auditeur afin de déclencher une enquête et pour vérifier le bien fondé de l'appel. Si la demande de recours n'est pas justifiée ou si elle n'est pas réalisée dans les délais prévus, un courrier ou email est transmis à l'appelant pour non recevabilité de l'appel en mettant en copie le directeur de certification et la RMQ.

l'auditeur mandaté doit être impartial, validé sur le référentiel et sur le secteur pour mieux comprendre la problématique, il peut inviter éventuellement l'appelant à venir exposer son recours, en lui clarifiant le motif de décision prise par BCI ALGERIE.

#### Traitement de l'appel

##### Première étude

Tout appel et recours fondé fait l'objet d'un compte rendu signé par les deux parties avec précision de la nature du recours, les solutions proposées et accordées si l'appelant accepte d'exposer son recours dans nos locaux sinon la décision est transmise au client dans **les 5 jours** calendaires par email qui trace la nature et l'ampleur de l'appel avec la décision de recevabilité.

Les échanges entre l'auditeur mandaté et l'appelant sont envoyés au RMQ pour conservation.

Au cas où la décision est défavorable pour l'appelant alors BCI BCI ALGERIE lui transmet la possibilité de maintenir son recours qui sera étudié en Seconde. l'appelant à **30 jours calendaires**, au-delà l'affaire est close.

	<b>Procédure du comité d'appels et plaintes</b>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 4 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

## Seconde étude

Si l'appelant ne se manifeste pas dans **les 15 jours calendaires** alors BCI ALGERIE clôture la demande. Si le l'appelant renouvelle sa demande dans les délais, alors un second examen de l'appel 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 Algerie non impliqué dans le processus de certification et dont l'indépendance et l'impartialité a été démontrée et un expert technique dans le secteur d'activité si nécessaire.

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

Lors de l'accueil de l'appelant, le directeur de certification ou le responsable qualité expose le contentieux aux membres de la direction générale présents. Au besoin des informations complémentaires, le comité appels et recours peut ajourner et reporter la réunion à une date ultérieure.

La décision de la direction générale est transmise à l'appelant dans **les 15 jours calendaires**. Au cas où la décision est défavorable pour l'appelant et qu'il maintienne sa demande alors BCI Algérie invite l'appelant à porter l'affaire devant le tribunal d'instance du siège social de BCI Algérie. l'appelant à **30 jours calendaires**, au-delà l'affaire est close.

les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et les décisions de certification.

BCI ALGERIE reste responsable de toutes décisions prises à tous niveaux du processus de traitement d'un appel.

### 5.3 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

### 5.4 Suivi des appels

Le responsable qualité enregistre les appels sur le tableau C11. Il suit le déroulement de chaque dossier ainsi que les échéances du plan d'action corrective. Elle s'assure que le l'appelant reçoit les informations nécessaires à temps. BCI ALGERIE veille à ce que toutes les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoire envers l'appelant.

### 5.5 Bilan

Un bilan annuel concernant les demandes d'appels et recours est communiqué au CPI, ainsi qu'aux membres participants à la revue de direction.

 <b>BCI</b> ALGERIE Bureau de Certification International	<h2 style="color: red;">Procédure du comité d'appels et plaintes</h2>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 5 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

## 6. Traitement des plaintes et contestations

### Documents utilisés

- Plainte écrite
- courriers de décision

### 6.1 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...)
- Contestation formulée sur fiches d'appréciation de l'intervention d'équipe d'audit.
- information erronée diffusée sur nos moyens de communication,
- le non respect, par BCI Algérie, d'une exigence de son système de management
- le non respect par un client certifié des exigences de certification de BCI Algérie

**Note;** Ne sont pas considérées comme plaintes :

- les insatisfactions exprimées oralement ;
- les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues

### 6.2 Description des étapes

#### Réception de la plainte

La plainte peut être reçue par téléphone, un email ou directement décrite sur le rapport d'audit. Pour toute plainte reçue par téléphone, il est demandé au plaignant de l'exprimer par écrit. La plainte est considérée recevable que si BCI Algerie la reçoit par écrit. Les plaintes doivent inclure une description précise de la situation, une preuve objective de chaque élément ainsi que le nom et les coordonnées du plaignant.

La RMQ est informée par email lorsqu' une plainte est reçue au sein de la direction, Cette dernière avise le membre du comité désigné pour examiner la recevabilité.

Toute plainte client donne lieu à l'ouverture d'une fiche traitement des non conformités et actions correctives (doc C23) par l'auditeur mandaté et un enregistrement par RMQ sur Drive (doc n°C11)\_permettant d'enregistrer et suivre les plaintes.

#### Bien fondé et réponse au plaignant

Dès réception de la plainte, la personne chargée du traitement doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont BCI ALGERIE est responsable et si elle concerne un client certifié. Dans l'affirmative, la plainte sera examinée en vue de l'efficacité du système de management certifié.

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 (fondée ou non fondée avec justification des raisons) et les étapes prévues.

Si les investigations au traitement de la plainte ne sont pas terminées à l'issue de cette période, un courrier d'accusé de réception est transmis au plaignant. Ce courrier indique les coordonnées du responsable du traitement, l'état d'avancement du traitement de la plainte et les actions à réaliser.

	<b>Procédure du comité d'appels et plaintes</b>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 6 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

Le plaignant est informé de l'état d'avancement des actions décidées à chaque action échue ou au minimum **tous les mois**.

La confidentialité de l'identité du plaignant est assurée dans le cadre des investigations relatives aux plaintes

### **Traitement des plaintes concernant les activités de BCI ALGERIE**

Toute plainte fondée est enregistrée comme non-conformité et qui fait l'objet de l'ouverture de la fiche **C23** Cette fiche décrit en détail la nature et l'ampleur. Sont joints à cette fiche les courriers échangés et les éléments de preuve avancés par le plaignant.

Toute plainte fondée est enregistrée comme non-conformité sur le doc n°C11. La RMQ 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. Une réponse est toujours fournie au plaignant en fin de traitement

### **Traitement des plaintes concernant un auditeur de BCI BCI ALGERIE**

L'insatisfaction concernant l'intervention d'un auditeur peut être reçue par téléphone, sur une fiche de satisfaction client.

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 un auditeur mandaté 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 ALGERIE 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 ALGERIE**

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.

	<b>Procédure du comité d'appels et plaintes</b>	Doc : C10 V4
		Du 18-05-2023
		Page 7 sur 6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

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.

Le client est informé par courrier du résultat de traitement de la plainte par l'auditeur mandaté pour le traitement.

### **6.3 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,

### **6.4 Suivi des plaintes**

Le responsable qualité ou le directeur de la certification suit le déroulement de chaque plainte, l'auditeur mandaté transmet la fiche C23 et la réponse au client au RMQ, cette dernière suit les échéances, vérifie le plan d'action et s'assure que le plaignant reçoit les informations nécessaires à temps.

### **6.5 Bilan**

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