

## 1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure a pour objectif de décrire la méthode de résolution des conflits, suite à une réclamation, une contestation ou un appel concernant une certification.

## 2 TERMES ET DEFINITIONS

Dans la présente procédure, les termes et définitions suivantes sont applicables:

**Réclamation (Plainte):** insatisfaction, hors contestation liée à une décision de certification, exprimée par toute personne directement ou indirectement touchée par le fonctionnement d'une certification (ex : délai de traitement d'une demande de certification, carence dans les informations à porter à la connaissance du marché, ...)

**Contestation et appel:** Demande d'un demandeur ou titulaire de réexaminer une décision de certification. La première demande est appelé « contestation » ; si la réponse apportée par FCBA est contestée une seconde fois, celle devient un appel.

- Seuls sont recevables les contestations et appels formulés à l'encontre des décisions de suspensions ou de retraits présentés dans un délai de quinze jours à compter de la notification de la décision.
- La demande de contestation et d'appel est adressée au Directeur Certification de FCBA.
- Les appels ne sont pas suspensifs.

Note : Au temps de l'application de la norme EN 45011, FCBA utilisait le terme « appel » pour « contestation » et le terme « recours » pour « appel ». Il convient donc de rester vigilant sur l'utilisation des termes.

**Décision de Certification:** octroi, maintien, renouvellement, extension ou réduction du champ de certification, suspension, rétablissement, ou retrait de la certification.

**DQC (Direction Qualité et Certification) :** Entité de FCBA, qui prend les décisions de certification.

**Titulaire :** détenteurs d'un certificat de certification délivré par FCBA.

## 3 TEMPS DE RESOLUTION

**Contestation / appel :** Le titulaire a la possibilité de contester sur la base d'éléments de justification, la décision le concernant et de demander un nouvel examen de son dossier dans un délai de quinze jours, à réception de la notification de la sanction.

**Réclamation :** FCBA fournit une première réponse comportant une proposition de résolution de conflit et ce dans les deux (2) semaines après réception de la réclamation.

FCBA tient le plaignant informé du traitement de la réclamation, évalue les allégations et précise toutes les actions proposées en réponse à la réclamation dans les trois (3) mois après réception de la plainte, extensible à six (6) mois dans des circonstances particulières.

## 4 PROCESSUS DES RECLAMATIONS

Une réclamation est une insatisfaction exprimée par un client de FCBA (provenance externe)

*Nota : FCBA s'interdit d'intervenir dans le cadre d'une réclamation dans tous les cas où l'une des parties (le titulaire ou son client) a intenté une action en justice.*

*Il peut alors seulement intervenir dans le cadre d'une expertise judiciaire à la demande du Tribunal.*

Compte tenu du fait que ce traitement est initié à la suite d'une insatisfaction d'un client, nous avons le souci de :

- être réactif dans la réponse au client,
  - veiller à ce que les délais de traitement soient les plus courts possibles,
  - respecter dans la mesure du possible les délais prévisionnels annoncés,
  - informer régulièrement le client sur l'avancement du traitement de sa réclamation.
- Veiller à ce que la décision à communiquer au plaignant soit prise, ou examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte ou dans les activités de certification liées à la plainte.

## 4.1 Identification et enregistrement des réclamations

L'équipe émettrice identifie la fiche de réclamation et l'enregistre sur une liste chrono selon la numérotation suivante :

AA – SSS – R - XXX

AA = deux derniers chiffres de l'année en cours

SSS = code Section / Equipe

R = Lettre « R » pour Réclamation

XXX = numéro d'enregistrement chronologique annuel des fiches de réclamation émises dans l'équipe.

Seule l'équipe émettrice identifie et enregistre les fiches.

## 4.2 Modèle de fiche de réclamation

Le modèle de fiche de réclamation référencé DOC 2629 est accessible via le logiciel de gestion documentaire, par toute personne qui souhaite émettre une fiche de réclamation.

Chaque équipe a un responsable des fiches d'écart et de réclamation qui est chargé de suivre l'identification des fiches et leur enregistrement.

## 4.3 Description de la demande de réclamation

Lorsque le client exprime son insatisfaction par oral, il est recommandé de l'amener à formaliser sa réclamation par écrit.

Toute personne qui reçoit une réclamation écrite (fax, lettre) d'un client (titulaire) ou une réclamation orale qu'il estime pertinente émet une fiche de réclamation.

La personne émettrice y joint la lettre du client et y fait référence dans la fiche de réclamation. Elle reporte dans le champ « description » des informations complémentaires :

- coordonnées du client,
- date de la réclamation,
- n° d'affaire,
- importance commerciale...

Elle définit en concertation avec le Responsable de son équipe (émettrice), le Responsable de l'équipe de traitement.

Nota : si le traitement concerne un laboratoire, le responsable du traitement est le Chef de Laboratoire concerné.

L'équipe émettrice transmet dans les meilleurs délais la fiche au Responsable de l'équipe de traitement et une copie pour information au responsable de son équipe et à DQC.

Pour les laboratoires du Pôle LBO, une copie est adressée au Responsable des Laboratoires. L'équipe émettrice informe le client sur l'avancement du traitement.

### 4.4 Traitement de la réclamation

Le Responsable de l'équipe de traitement, après consultation éventuelle de l'équipe émettrice, décide de la recevabilité de la réclamation, argumente s'il y a non recevabilité, appose son visa, détermine qui va prendre en charge le traitement et lui transmet une copie de la fiche.

La personne chargée du traitement décrit dans la fiche les actions de traitement à mettre en place, ainsi qu'un délai prévisionnel de fin de traitement.

Les actions sont mises en œuvre selon les prescriptions décrites et dans la mesure du possible dans les délais stipulés.

Si la fiche a pour origine une autre équipe, le secrétariat de l'équipe de traitement reporte le numéro d'identification dans une liste de suivi des fiches extérieures.

Elle envoie une copie de la fiche :

À DQC pour information et intervention si besoin,

Et à l'équipe émettrice qui informe le client du délai de traitement.

### 4.5 Clôture de la fiche de réclamation

Le responsable de l'équipe de traitement vérifie la mise en place effective des actions et du respect des délais. Il transmet la fiche à l'équipe émettrice.

L'émetteur vérifie le traitement de la réclamation et le responsable de l'équipe émettrice décide de la clôture en apposant son visa.

Si l'émetteur n'est pas satisfait du traitement, le Responsable de l'équipe émettrice ne clôture pas et retourne la fiche complétée de ses commentaires pour une revue du traitement entre les parties intéressées.

A réception, l'équipe émettrice enregistre sur son tableau de suivi le retour de la fiche, archive l'original de la fiche de réclamation et informe le client.

**Note** : La décision à communiquer au plaignant doit être prise, ou examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte ou dans les activités de certification liées à la plainte. Dans la mesure du possible, le Directeur Qualité Certification assure ce rôle et signe tout courrier de réponse au plaignant.

## 5 PROCESSUS DES CONTESTATIONS ET APPELS

### 5.1 Principe

Tout demandeur ou titulaire d'une certification délivrée par FCBA a la possibilité de contester une décision le concernant, dans la mesure où il apporte, dans les temps impartis, les éléments de nature à remettre en cause la décision qui le concerne.

FCBA accuse réception de toutes contestations avant traitement. Par ailleurs, en interne, la Direction Qualité et Certification attribue un numéro à chaque contestation, ouvre un dossier de suivi et supervise que l'équipe certification concerné collecte et enregistre les éléments de traitement dans le dossier jusqu'à clôture.

### **5.2 Résolution préalable de la contestation par des compléments d'informations**

En cas de contestations de la décision, le Responsable de Marque peut être amené à expliciter la décision ou la sanction au demandeur/titulaire concerné.

Au cours de cette phase, des compléments inédits d'information peuvent être donnés, tant par le Responsable de Marque que par le demandeur/titulaire.

Dans le cas où cette instruction complémentaire permet de dissiper tout ou partie du différend, le Responsable de Marque prépare les éléments qui permettent au Directeur Certification d'apprécier une éventuelle modification de la décision ou la sanction.

En cas de modification, le Directeur Certification, par lettre recommandée avec accusé de réception, notifie au plaignant les éléments relatifs à la modification de la décision ou la sanction.

Le Directeur Certification peut consulter le Bureau et en informe le Comité de Marque à sa réunion suivante.

### **5.3 Appel traité auprès des instances de certification FCBA**

Au cas où la résolution préalable par complément d'information était inadaptée ou improductive, conformément aux Règles Générales, le demandeur/titulaire peut demander, dans un délai de quinze jours à réception de la notification de la décision, un nouvel examen de son dossier par le Comité de Marque/Comité de Certification.

La tentative de résolution préalable de la contestation est incluse dans le délai de 15 jours.

Elle peut faire suite à sa demande officielle de résolution de la contestation par le Comité de Marque/Comité de Certification.

Dans un délai maximal de 2 mois suivant la date de réception de la demande, faite au Directeur Certification de FCBA, le Responsable de Marque convoque le Comité de Marque ou plus généralement un Bureau, pour examen de l'appel et avis.

Il joint, si nécessaire, à sa convocation, la présentation de synthèse des éléments du dossier développés au soutien de la position de FCBA aussi bien que celle du plaignant.

Le demandeur / titulaire peut assister à ladite réunion ; la personne présente doit être dûment habilitée par l'entreprise, elle ne peut pas être accompagnée d'un homme de loi dans cette première phase.

Nota : FCBA refuse la participation d'un avocat à ces réunions, s'il n'a pas été préalablement informé de son souhait de participer.

Dans le cas d'une information préalable sur la présence d'un avocat, FCBA se réserve le droit de maintenir la réunion avec sa participation ou de suspendre l'organisation de la réunion, en mettant l'objet de la contestation en discussion entre l'avocat de FCBA et celui du plaignant.

L'examen du dossier se décompose en trois parties : étude des éléments relatifs à la contestation, discussion avec le plaignant et émission d'un avis par le Comité / Bureau.

Sur la base du dossier, et après avoir entendu, le cas échéant, les réponses du demandeur ou titulaire, le Comité ou le Bureau peut soit prononcer un avis, soit demander un supplément d'enquête (dans ce deuxième cas, le demandeur ou titulaire est alors convoqué à la réunion suivante du Comité ou du Bureau s'y référant).

Au cours de cette dernière partie de la réunion du Comité ou du Bureau, le demandeur ou titulaire est invité à se retirer de manière à permettre au Comité ou au Bureau de délibérer et d'émettre son avis.

Sur la base des éléments apportés durant l'examen et de l'avis formulé, le Directeur Certification propose une décision aux membres du comité ou du bureau, pour revue et approbation.

Si la décision est approuvée, celle-ci est notifiée par le Directeur Certification au plaignant par courrier en recommandé avec AR.

Si la décision n'est pas approuvée, le dossier d'appel est examiné par le Comité de Certification en présence d'un représentant du comité/bureau et ce, afin de se prononcer sur l'approbation de la décision proposée. En cas de désaccord, une nouvelle décision devra être proposée pour approbation par le comité de certification.

En cas d'une nouvelle contestation formulée par le plaignant à l'encontre de la décision adressée, le même processus de traitement d'appel sera conduit, mais cette fois-ci en sollicitant le comité de certification ou son bureau.

Passée cette étape, le plaignant ne dispose plus de possibilité de contestation dans le cadre des règles de fonctionnement de la certification.

### **5.4 La gestion administrative des appels**

La gestion des dossiers incombe au Responsable de Marque.

Toute contestation fait l'objet d'un dossier comprenant au moins :

- la lettre de contestation,
- le compte rendu du Comité de Marque ou du Bureau,
- la décision de FCBA,
- toute correspondance intermédiaire,
- les éléments du dossier de certification concernant le litige.

Le Responsable de Marque assure la traçabilité entre le dossier de certification et le dossier de contestation ouvert par la DQC.