



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

Sommaire

1. OBJET.....	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	2
4. ABRÉVIATIONS	3
5. CONTESTATIONS ET APPELS.....	3
5.1. Réception de la contestation	3
5.2. Traitement de la contestation	3
5.3. Réception de l'appel	4
5.4. Réunion du CPI	4
5.5. Réponse à l'appel.....	4
5.6. Actions correctives	5
6. PLAINTES (réclamations).....	5
6.1. Réception et enregistrement d'une plainte.....	5
6.2. Traitement de la plainte	5



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

1. OBJET

Cette procédure décrit les étapes de traitement :

- des contestations et appels formulés par les clients de la certification contre une décision prise par le BBN ;
- des plaintes reçues par le BBN de la part des clients et autres parties intéressées.

Elle décrit également les responsabilités y afférentes.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Les réclamations peuvent provenir :

- 1) Des clients du BBN en ce qui concerne :
 - la qualité des prestations faisant partie du processus de certification,
 - l'impartialité du BBN,
 - la confidentialité du personnel du BBN ;
 - etc.
- 2) Des clients des entreprises bénéficiant d'une certification par le BBN ou autres parties intéressées en ce qui concerne :
 - la qualité des produits certifiés par le BBN,
 - le contenu, l'exactitude et la clarté des informations disponibles au public fournies par le BBN,
 - le respect des dispositions contractuelles avec les sous-traitants ;
 - etc.

3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Manuel Qualité BBN Certification
- **ISO/IEC 17065 :2012** : Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- Règles générales de la Marque **BBN**



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

4. ABRÉVIATIONS

CDAQ : Le Chef de la Division Assurance Qualité

RPC : Règlement Particulier de Certification

DG : Directeur Général

RMQ : Responsable de Management de la Qualité

CPI : Comité de Préservation de l'Impartialité

RDC : Responsable de Dossier de Certification

5. CONTESTATIONS ET APPELS

5.1. Réception de la contestation

Le demandeur ou titulaire peut contester une décision relative au droit d'usage de la marque BBN sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant au BBN. Les contestations peuvent être reçues sous toute forme de courrier : courrier normal, courrier recommandé, fax, email, etc.

Des cas peuvent se présenter :

1. a la réception de la plainte ou l'appel, la Direction Générale accuse réception et l'envoi aux services concernés pour traitement.

•

5.2. Traitement de la contestation

Le traitement est assuré par le **CDAQ** en collaboration avec le **DAQE**.

En cas de nécessité les personnes/organismes suivants seront consultés pour analyser la contestation et préparer une réponse :

- Laboratoire ayant effectué les analyses/essais.
- L (les)'expert(s) ayant effectué l'audit/inspection.
- La personne ayant assuré le prélèvement d'échantillons pour les tester.
- L'expert technique ayant assuré la revue et présenté une recommandation au **DAQE**.

Après ces consultations,



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

5.6. Actions correctives

Dans tous les cas, lorsque l'examen des contestations et des recours font ressortir des dysfonctionnements/erreurs de la part du BBN ou ses sous-traitants, le **CDAQ** doit assurer la mise en place d'actions correctives pour éviter que le problème ne se répète.

Il est à noter que les contestations et les appels n'ont pas d'effet suspensif.

6. PLAINTES (réclamations)

6.1. Réception et enregistrement d'une plainte

La plainte est reçue directement au BBN et elle est enregistrée dans le « Registre des réclamations ».

Une description est portée par le **RMQ** sur la fiche de réclamation **DAQE/CERT/F-007**.

Une analyse initiale est effectuée afin de confirmer si la réclamation est recevable et est liée aux activités de certification du BBN.

Le registre des réclamations comprend les informations suivantes :

- N° de réclamation.
- Le réclamant.
- Date de réception.
- Type de la réclamation.
- Date d'achèvement.

Le **RMQ** doit accuser réception de la plainte auprès du client et l'informer du traitement qui sera effectué.

6.2. Traitement de la plainte

Le **RMQ** transmet la fiche au **CDAQ** pour l'examiner et proposer une action corrective. L'action corrective doit être par la suite transmise au **DAQE** pour approbation. Puis au DG pour validation.



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

- si la réponse au client est **négative** : confirmation de la décision. La réponse lui sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- si la réponse au client est **positive** : modification de la décision. La nouvelle décision lui sera communiquée.

5.3. Réception de l'appel

A la réception de cette notification négative à la contestation, le client peut faire recours de la décision prise en adressant sa demande, dans un délai de quinze (15) jours, soit auprès du Directeur Général du BBN pour saisir le **CPI** (assurant le rôle de Comité de Préservation de l'Impartialité).

Après réception de l'appel, le **DG** invite le **CPI** pour se réunir dans un délai de **15** jours. Un expert technique n'ayant pas participé à l'évaluation ni à la revue est invité pour apporter des éclaircissements techniques aux membres du comité.

5.4. Réunion du CPI

Au début de la réunion, les membres du comité examinent la recevabilité de l'appel :

- Vérifier le respect du délai d'envoi de la lettre d'appel.
- S'assurer que la personne ayant formulée l'appel est bien autorisée par l'organisme qu'il représente.
- S'assurer que les arguments de l'appel sont fondés.

Par la suite, les membres du comité examinent le dossier et formulent une recommandation pour la réponse au client.

Le comité peut avoir besoin d'entendre le client pour d'éventuelles clarifications.

5.5. Réponse à l'appel

Le **DAQE** du BBN entérine la décision du **CPI**.

La décision définitive est notifiée au client par lettre recommandée avec accusé de réception, par le **DG**.



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

6.2.1 Cas d'une réclamation contre la Division de la Certification du BBN

Le **CDAQ** propose un plan d'action, dans un délai maximal de 15 jours), pour le traitement de la réclamation et l'élimination des causes

Par la suite le **RMQ** informe le plaignant du traitement de la plainte.

Au cas où le plaignant refuse la solution proposée, le **DG** convoque une réunion du **CPI** dans les **30** jours ouvrables à partir de la réception de la dernière notification du plaignant. Lors de cette réunion, le comité peut entendre le plaignant en respectant la confidentialité et l'impartialité.

Sur avis du **CPI**, le **DG** transmet au plaignant la décision définitive qui a été réservée à sa plainte.

6.2.2 Cas d'une plainte contre un bénéficiaire d'une certification

6.2.2.1. La plainte ne concerne pas la conformité du produit

Si la plainte concerne la conformité au programme de certification mais ne concerne pas la conformité du produit aux exigences dudit programme, le **CDAQ** écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Le **CDAQ** en collaboration avec le **RDC** examinent la pertinence de la réponse du client. Notamment, si la plainte est fondée, le client doit proposer une (des) action(s) permettant de réduire l'insatisfaction du plaignant et d'éviter la répétition du problème. Le **CDAQ** peut demander au client d'améliorer son plan d'action.

Le **RMQ** informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte dans les limites du respect de la confidentialité pour le client.

Lors du prochain audit/inspection pour le client, le **RDC** communique le dossier de réclamation à l'auditeur/inspecteur et lui demande d'examiner sur place l'avancement dans les actions correctives.

En cas de réclamations répétées, le **CDAQ** décide immédiatement un audit supplémentaire sur le site de production du client.



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/ 04/2022

Version 001

6.2.2.2. La plainte concerne la conformité du produit

Si la plainte concerne la conformité du produit aux exigences du programme de certification, le **CDAQ** écrit au client et lui demande de répondre dans un délai de 15 jours.

Si la réclamation est grave, le **CDAQ** (en collaboration avec le **RDC**) organise une mission de surveillance spéciale :

- Prélèvement d'échantillons de produits suivis d'analyses/essais (le client peut être invité pour assister au prélèvement si c'est sur le marché).
- Et/ou, inspection/audit sur site de production.

Si le produit s'avère bien non-conforme, les dispositions du programme de certification et de la procédure **DAQE/CERT/PRO-009** concernant les actions à mener lors de la détection d'un produit non conforme s'appliquent.

Le **RMQ** informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte dans les limites du respect de la confidentialité pour le client.

6.2.3 Suivi du plan d'action suite aux plaintes

Le **RMQ** assure le suivi du plan d'action décidé suite à toute réclamation client.



Procédure de traitement des appels et des plaintes

DAQE/CERT/PRO 010

Date de création : 21/04/2022

Version 001

Rédigé par : Responsable du service de Certification	Vérifié par : Responsable Qualité du BBN	Validé par : Directeur de l'Assurance Qualité et Essais
Visa : <i>NSABIMANA Juliette</i> Visa : <i>[Signature]</i> Date : <i>20/05/2024</i>	Visa : <i>[Signature]</i> Date : <i>20/05/2024</i>	Visa : <i>[Signature]</i> Date : <i>21/5/2024</i>

Version	Date	Auteur	vérifié	Validé	Changement(s)
1	21/04/2022	Responsable du service de Certification	Responsable qualité	Directeur de l'Assurance Qualité et Essais	Version initiale
2	26/04/2024	Responsable du service de Certification	Responsable qualité	Directeur de l'Assurance Qualité et Essais	Amélioration du document