Plaintes et appels

1. Introduction

La présente procédure est établie conformément aux exigences des paragraphes 9.7 et 9.8 (relatifs aux appels et plaintes) de l'ISO 17021-1:2015 ainsi qu'aux paragraphes 9.9 et 9.10 (relatifs aux traitements des plaintes) de l'ISO 17029:2019.

2. Procédure de traitement des plaintes

Une plainte désigne toute expression d'insatisfaction adressée à Brand Compliance Belgique concernant un produit ou un service fourni par celle-ci, ou encore le processus de traitement des réclamations lui-même, et pour laquelle une réponse ou une solution est attendue, de manière explicite ou implicite. Brand Compliance Belgique B.V. a mis en place la présente procédure afin de garantir que le dépôt d'une réclamation, son examen et les décisions prises dans le cadre de son traitement n'entraînent aucune mesure discriminatoire à l'encontre de son auteur.
Les réclamations peuvent être introduites via le site internet (https://brandcompliance.be/), au moyen du formulaire de réclamation (doc. BE118), par courrier électronique ou par téléphone.
Lorsqu'une réclamation recevable est prise en charge, les collaborateurs de Brand Compliance Belgique B.V. utilisent le formulaire de traitement des réclamations (doc. BE119).

a) Dès réception d'une plainte, la direction de Brand Compliance Belgique B.V. détermine si celle-ci relève des activités de vérification ou de certification réalisées par Brand Compliance Belgique B.V. ;

b) Un accusé de réception écrit est adressé à l'auteur de la plainte dans un délai maximal de cinq jours ouvrables à compter de sa réception ;

c) Sur la base de l'analyse effectuée conformément au point a), un collaborateur est désigné pour assurer le traitement de la plainte. Cette désignation s'effectue dans le respect des exigences d'indépendance et d'impartialité, notamment à l'égard de l'auteur de la plainte et, le cas échéant, du titulaire de la vérification ou de la certification concernée.

d) Lorsque la plainte concerne un titulaire d'une vérification ou d'une certification délivrée par Brand Compliance Belgique B.V., celui-ci en est informé. L'évaluation de la plainte tient également compte de l'efficacité du système de management certifié ;

e) Brand Compliance Belgique B.V. demeure responsable de l'ensemble des décisions prises à chaque étape du processus de traitement des plaintes ;

f) Brand Compliance Belgique B.V. est chargé de recueillir et de vérifier toutes les informations nécessaires à l'examen et à la validation de la plainte.

f) Lorsque cela s'avère nécessaire, un audit interne peut être réalisé dans le cadre de l'évaluation de la plainte. En fonction des résultats de cette évaluation, des actions correctives peuvent être définies et mises en œuvre.

g) La plainte est examinée dans un délai maximal de dix jours ouvrables à compter de sa réception. La décision prise à l'issue de cet examen est communiquée par écrit à l'auteur de la plainte ;

h) La décision relative à la plainte est prise en concertation avec la direction et les personnes directement concernées, dans le respect des exigences applicables en matière de confidentialité ;

i) Brand Compliance Belgique B.V. détermine, en concertation avec le titulaire de la vérification ou de la certification concernée et l'auteur de la plainte, si l'objet de celle-ci ainsi que les mesures prises pour y donner suite doivent être rendus publics et, le cas échéant, dans quelle mesure ;

j) Toutes les communications relatives à la plainte sont enregistrées dans le système CRM de Brand Compliance. Afin de garantir la confidentialité des informations, l'accès à ces communications est limité aux collaborateurs dûment autorisés.
Pour plus d'informations sur la manière dont Brand Compliance Belgique B.V. traite les données à caractère personnel, notamment dans le cadre de la gestion des plaintes, il convient de consulter la politique de confidentialité disponible sur notre site internet.
Lorsque cela s'avère nécessaire, le Lead Auditor concerné est informé à l'issue de la procédure de traitement de la plainte ;

k) Si l'auteur de la plainte estime que la réponse apportée ou la décision communiquée ne permet pas de considérer sa plainte comme suffisamment traitée, celle-ci fait l'objet d'un nouvel examen conformément à la procédure décrite ci-dessus.

La procédure décrite ci-dessus s'applique au traitement des plaintes de nature courante. Toutefois, lorsque des circonstances particulières se présentent (notamment en raison de l'ampleur ou de la complexité de la plainte, ou de l'absence de collaborateurs pour cause de congé ou de maladie) et que le délai estimé de traitement dépasse dix jours ouvrables, l'auteur de la plainte en est informé par écrit. Il reçoit également des informations régulières sur l'état d'avancement du traitement de sa plainte.

3. Procédure d'appel

Si le donneur d'ordre souhaite introduire un appel contre une décision de Brand Compliance Belgique B.V. concernant :

- le refus d'accepter une demande de vérification ou de certification ;
- le refus de recommander une vérification ou une certification ;
- la suspension, le retrait ou l'annulation du certificat ou de la déclaration de vérification ;
- une objection formulée par des tiers à l'encontre de la délivrance d'une déclaration de vérification ou d'un certificat ;

Cet appel doit être introduit dans un délai de quatre semaines à compter de la date de l'événement concerné.

Brand Compliance Belgique B.V. a mis en place la procédure décrite ci-dessous afin de garantir que l'introduction d'un appel, son examen et la décision qui en découle n'entraînent aucune mesure discriminatoire à l'encontre de son auteur.
Tout appel doit être introduit par écrit auprès de Brand Compliance Belgique B.V., par courrier postal ou électronique.

a) À la réception d'un appel, un accusé de réception écrit est envoyé à son auteur dans un délai de trois jours ouvrables. Cet accusé de réception est enregistré dans le système CRM de Brand Compliance Belgique B.V. ;

b) Un collaborateur est désigné pour assurer le traitement du appel. Lors de cette désignation, il est expressément garanti que cette personne n'a pas été impliquée antérieurement dans la décision de certification ou de vérification contestée, ni dans l'objet du appel, afin de garantir l'indépendance et l'impartialité requises à l'égard de l'auteur du appel ;

c) Brand Compliance Belgique B.V. demeure responsable de l'ensemble des décisions prises à chaque étape du processus de traitement des appels ;

d) Il incombe à Brand Compliance Belgique B.V. de recueillir activement et de vérifier toutes les informations nécessaires à la validation du appel ;

e) Si nécessaire, un audit interne peut être réalisé dans le cadre de l'évaluation du appel. Le cas échéant, des actions correctives peuvent en découler ;

f) L'examen du appel est effectué dans un délai maximal de dix jours ouvrables. À l'issue de cet examen, la décision est communiquée par écrit à l'auteur du appel ;

g) La décision relative au appel est prise par des personnes qui n'ont pas participé à la décision initiale contestée, ou fait l'objet d'un examen et d'une approbation par de telles personnes. Cette décision est prise en concertation entre la direction et les personnes directement concernées, dans le respect de la confidentialité. Les résultats de appel antérieurs portant sur des cas similaires sont également pris en considération lors de la prise de décision.

Sur la base de la réponse communiquée à l'auteur du appel, celui-ci est considéré comme traité. Si l'auteur du appel estime que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, la procédure décrite ci-dessus est relancée.

Si, en raison de circonstances particulières, le délai estimé de traitement du appel dépasse dix jours ouvrables, l'auteur du appel en est informé par écrit et recevra des informations régulières sur l'état d'avancement du traitement de son appel.