



# ***Gestion des réclamations et des appels pour les certifications Forêt Bois***

*Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division*

*V3.0*

## 1. INTRODUCTION

La présente politique Bureau Veritas Certification a pour objectif de définir un process standard et structuré pour le management des réclamations et des appels client reçus par Bureau Veritas Certification. Ce process standard est communiqué pour application à tous les bureaux locaux afin d'assurer un traitement professionnel et responsable de l'ensemble des réclamations ou appels.

*The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner.*

### A. Définitions Bureau Veritas Certification

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

**Réclamation** : une réclamation est définie comme une « plainte écrite à l'encontre de Bureau Veritas Certification ou de toute organisation certifiée par Bureau Veritas Certification ».

*Appeal: An Appeal is defined as an "Appeal against a Certification Decision made by Bureau Veritas Certification or Decision made by Bureau Veritas Certification on the validity of a complaint against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".*

*Complaints: A complaint is defined as "an expression of dissatisfaction by a person or organization ("party") against either Bureau Veritas Certification or a Bureau Veritas Certification Certified Organisation".*

## 2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les plaintes et les appels sont enregistrés directement en ligne par la « partie » soit sur le site Web mondial de certification Bureau Veritas et (ou) directement sur le site Web du Bureau Veritas Certification bureau local; Ce formulaire de plainte et le processus / d'appel de plainte est disponible publiquement dans les mêmes langues que les résumés de certification publics publiés par le Bureau Veritas Certification en ligne.

Ce formulaire d'appel/ plainte est également disponible en version imprimée sur demande.

Les plaintes et les appels reçus doivent être enregistrés et les détails transmis à l'entité concernée de certification Bureau Veritas pour le traitement.

Dans le cas de réclamations ou d'appels issus d'une partie prenante autre qu'un client de Bureau Veritas Certification, l'opportunité d'apporter une réponse sera jugée après réflexion en prenant en compte les responsabilités potentielles. Dans de tels cas, la réponse est apportée en accord avec le client concerné le cas échéant.

Le responsable technique local (LTM) est le canal par défaut pour traiter les plaintes et les appels. Le responsable final pour mener à bien ce processus:

- Pour les plaintes, LTM
- pour les appels, le FSC HUB Manager (en lien avec le pays de l'appel).

Des indicateurs de performance pertinents doivent être suivis pour évaluer l'efficacité du processus (KPI).

Un examen d'ensemble des plaintes des clients et processus d'appel doit faire partie de la revue annuelle du système de management.

Le gestionnaire du HUB, le responsable technique du CER TQR et le coordinateur mondial de l'accréditation doivent être informés de toutes les plaintes FSC. Le Directeur Technique Mondial de Bureau Veritas Certification Holding SAS sera averti en fonction de la gravité. En cas de risque critique (par exemple, réclamation éventuelle, déclaration d'assurance, convocation, perte d'image, accréditation ...),



les réclamations doivent être transmises au contact juridique de HO Divisional. Bureau Veritas doit préserver l'anonymat du plaignant vis-à-vis du client, si le plaignant en fait la demande, et doit traiter les plaintes anonymes et les insatisfactions qui ne sont pas justifiées comme des plaintes en tant que commentaires de parties prenantes qui seront traitées lors du prochain audit.

*Complaints and appeals are registered directly on-line by the "party" on either the global Bureau Veritas Certification website and (or) directly on the Bureau Veritas Certification local office's website; This complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification on-line.*

*This complaint/appeal form is also available in print on party's request.*

*Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Bureau Veritas Certification entity for processing.*

*In case of complaint or appeal received from a "party" which is not a Bureau Veritas Certification client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client.*

*The Local Technical Manager (LTM) is the default channel for dealing with the complaints and appeals. End-responsible to carry out this process:*

*- for complaints, LTM*

*- for appeals, FSC HUB manager (related with the country of the appeal).*

*The relevant KPI must be monitored as a measure of effectiveness of the process (KPI).*

*An overall review of customer's complaints or appeal process must be part of the annual Management System Review.*

*The HUB Manager, the TQR CER Technical Manager and the Global accreditation Coordinator shall be informed of all FSC complaints. The Global Technical Director of Bureau Veritas Certification Holding SAS shall be notified depending upon severity. In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the HO Divisional legal contact.*

*Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit.*

### 3. ETAPES DU PROCESSUS

Pour chaque réclamation ou appel, un process structuré, intégrant les points suivants, doit être suivi :

- 1) La réclamation ou l'appel doit être enregistré par le LTM de l'entité Bureau Veritas destinataire.

Les plaintes / appels seront normalement rédigés par écrit ; sinon, le bureau de certification Bureau Veritas réceptionnant la plainte orale officielle doit déclencher un enregistrement dans le système BVC (IAM).

- 2) Le LTM communique l'ensemble des éléments concernant la plainte ou l'appel aux parties concernées ; lorsque cela est nécessaire, la Direction Technique assure la liaison avec Bureau Veritas Certification (Holding) ou l'entité Bureau Veritas concernée de façon à résoudre la réclamation ou l'appel.

- 3) Le LTM doit:

- Enregistrer les documents, assurer la traçabilité des documents,
- Vérifier la faisabilité des décisions et clôturer l'incident une fois le cas résolu

- 4) Dans le cas où la mise en œuvre de la présente politique n'aurait pas permis la résolution du conflit, l'opportunité d'adresser sa plainte / son appel au FSC doit être proposé.

La soumission, l'enquête et la décision sur les appels / plaintes doivent éviter toute action discriminatoire à l'égard du parti. Ce processus doit être géré de façon confidentielle.

Le plaignant a la possibilité de renvoyer sa plainte à ASI, si le problème n'a pas été résolu par la mise en œuvre complète des procédures de Bureau Veritas Certification, ou si le plaignant n'est pas d'accord avec les conclusions du Bureau Veritas Certification et / ou est insatisfait par la façon dont Bureau Veritas Certification a traité la plainte. Comme ultime étape, la plainte peut être référée à FSC.

*For each complaint and appeal, the following points must be followed:*

- 1) *The complaint and appeal must be recorded by the LTM of the receiving Bureau Veritas Certification Entity.*

*Complaints/appeals will normally be made in writing, but if not, Bureau Veritas Certification office receiving the official oral complaint shall initiate a record in BVC system (into IAM).*

- 2) *LTM communicates the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required. Technical Manager shall liaise with Bureau Veritas Certification (Holding) or the relevant accredited Bureau Veritas Certification entity in order to reply adequately to the appeal or complaint.*

- 3) *LTM shall:*

- *records documents, ensure traceability of documents,*
- *checks the feasibility of the decisions and closes the case when solved*



4) Complaint shall be offered the opportunity to refer it to FSC's dispute resolution process if the issue has not been resolved at the end of the complaint procedure with Bureau Veritas Certification.

The submission, investigation and decision on appeals/complaints shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

The complainant has the opportunity to refer their complaint to ASI, if the issue has not been resolved through the full implementation of Bureau Veritas Certification's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by the Bureau Veritas Certification and/ or is dissatisfied by the way Bureau Veritas Certification handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

## 4. TRAITEMENT DES APPELS

Dès réception de l'appel, le LTM doit déterminer s'il est impliqué dans le processus de traitement. Les appels doivent être examinés par du personnel différents de celui qui a réalisé les audits ou pris une décision de certification.

Si le LTM est impliqué, un panel interne indépendant qualifié approprié doit être nommé, et sinon le LTM peut mener l'enquête. Le panel est composé de: 2 personnes indépendantes de la décision d'appel issues de 2 HUBS et le coordonnateur de l'accréditation mondiale.

Tout appel reçu doit être communiqué en temps opportun au coordonnateur mondial de l'accréditation pour soutenir la réponse à l'appelant que l'appel a été reçu et sera traitée et pour enquêter sur les motifs de l'appel, en examinant l'appel et les fichiers associés (contrat, rapports d'audit, détails de la décision de certification), suivi de la préparation d'un rapport détaillé sur l'appel.

L'accusé de réception de l'appel doit être traité, selon les principes ci-dessus, y compris les grandes lignes du plan d'action proposé pour donner suite à l'appel, dans les 2 semaines suivant la réception.

Le coordonnateur mondial de l'accréditation mondiale doit manager les résultats, étudier et détailler toutes les actions proposées en réponse à l'appelant (s) dans les 3 mois suivant la réception de l'appel avec le soutien du gestionnaire du HUB manager / LTM.

*Upon receipt of the appeal LTM shall determine if she or he was involved in the appealed decision – all appeals must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision.*

*If she or he was involved, then a suitable qualified internal independent panel shall be appointed, and if not she or he can carry out the investigation. The panel is composed of: 2 person independent from the appealed decision from 2 HUBS and the Global accreditation coordinator.*

*Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Global accreditation Coordinator to support the answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed and to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details) followed by preparing a report detailing the appeal.*

*The receipt of the appeal must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the appeal, within 2 weeks of receiving it.*

*Global accreditation coordinator shall monitor the results, have investigated and specified all its proposed actions in response to appellant(s) within 3 months of receiving the appeal with the support of FSC Hub manager / LTM.*

## 5. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dès réception d'une réclamation, le Référént Technique doit déterminer s'il est impliqué dans le processus de traitement. Les réclamations doivent être examinées par du personnel différents de celui qui a réalisé les audits ou pris une décision de certification.

L'accusé de réception de la réclamation doit

Si le LTM est impliqué alors une personne appropriée qualifiée interne indépendant (s) est nommé ; sinon le LTM peut mener l'enquête.

L'accusé de réception de l'appel doit être traité, selon les principes ci-dessus, y compris les grandes lignes du plan d'action proposé pour donner suite à l'appel, dans les 2 semaines suivant la réception.

Le LTM doit manager les résultats et tenir le plaignant informé des progrès dans l'évaluation de la plainte. Il doit enquêter sur les allégations et spécifier toutes ses actions proposées en réponse à la plainte dans les 3 mois suivant la réception de la réclamation avec le soutien du FSC HUB Manager.

*Upon receipt of the complaint LTM shall determine if s/he was involved in the process in question – all complaints must be investigated by personnel different from those who carried out the audits and made the relevant certification decision. If s/he was involved, then a suitable qualified internal independent person(s) shall be appointed, and if not s/he can carry out the investigation.*

*The receipt of the complaint must be acknowledged, according to the above principles, including an outline of the proposed course of action to follow up on the complaint, within 2 weeks of receiving it.*

*LTM shall monitor the results and keep the complainant(s) informed of progress in evaluating the complaint, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of FSC HUB Manager.*