



PROCEDURE RECLAMATIONS ET RECOURS

DÉFINITIONS

Réclamation (ERFI)

Une réclamation (ERFI) est une information par laquelle une partie extérieure à Vinçotte fait connaître soit par :

- lettre
 - e-mail
 - le website
 - téléphone
 - verbalement auprès d'un membre du personnel
-
- que ses rapports avec Vinçotte ne répondent pas à ses propres attentes.
 - une non-conformité qu'elle aurait constatée.

Après analyse, une réclamation peut s'avérer fondée ou non fondée.

Note :

- 1) Une opposition aux décisions de Vinçotte agissant en tant qu'organisme d'inspection / certification est à traiter dans le cadre de la procédure de recours.
- 2) La plainte d'une partie extérieure à l'encontre d'un client certifié par Vinçotte sera enregistrée comme ERFI et traitée dans le dossier de certification de ce client certifié.

Recours

Un recours est une plainte écrite, à l'origine identifiable et motivée, introduite par un client tendant à obtenir l'annulation d'une décision prise par Vinçotte agissant en tant qu'organisme d'inspection / certification.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS.

Principes de bases

- Pour chaque Division, un coordinateur ERFI est désigné ;
 - Il est chargé d'assurer l'enregistrement et le suivi du traitement adéquat de chaque réclamation.
- Toute réclamation doit être communiquée au coordinateur ERFI pour enregistrement
- Chaque membre du personnel qui prend connaissance d'une réclamation doit s'assurer que celle-ci fasse l'objet d'un enregistrement.
- Confidentialité :
Le processus de traitement des réclamations externes respecte les principes de confidentialité établis au sein de l'ensemble Vinçotte tels que repris dans la procédure [A-490](#) et l'identité du plaignant doit être préservée.
- Non-discrimination :
Le processus de traitement des réclamations externes garantit que le plaignant ne subira aucune discrimination suite à sa réclamation quelle qu'elle soit.



VINÇOTTE

Jan Olieslagerslaan 35 • 1800 Vilvoorde • Belgique
complaints@vincotte.be

Flow de traitement des ERFI

Signaler une plainte

- Les plaintes verbales sont transmises au coordinateur de l'ERFI via "ERFI Registration PowerApps". Chaque employé a accès à cette application. Dès que cette ERFI est sauvegardée, un e-mail est envoyé au coordinateur ERFI pour l'enregistrer. Cet e-mail contient un lien direct vers l'ERFI concernée.
- Les plaintes écrites (par lettre ou e-mail) sont transmises au coordinateur ERFI .

Traitement et suivi par les Opérations

1. Le responsable de l'action

- Le responsable de l'action reçoit une notification via e-mail lui signifiant qu'il a été désigné pour le traitement de l' ERFI dont les références sont mentionnées. Ce mail contient un lien direct vers l'ERFI concernée dans l'application. Il peut y consulter toutes les informations concernant la plainte .
- Après avoir pris connaissance du contenu de l' ERFI , le responsable de l'action :
 - est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation ;
 - analyse les causes ;
 - établit un projet de résolution de l' ERFI et de réponse au client ;
 - si nécessaire fait une proposition d'action corrective ;
 - complète le dossier avec les évidences permettant de tracer les actions prises (e-mail, décision, preuves diverses) et l'ajoute en annexe .
 - remplit les champs nécessaires sous l'onglet "Action".
 - envoie tout pour approbation à l'Operation Mgr /BU Mgr.

2. La réponse au client

- L' Operation Mgr concerné examine le projet de résolution de l' ERFI et de réponse au client.
 - En cas de désaccord, il rejette le plan d'action et il examine le dossier en collaboration avec le responsable de l'action.
 - En cas d'accord :
 - Il approuve le plan d'action et la réponse. L'application envoie un e-mail au coordinateur ERFI pour clôturer la plainte.
 - Il donne le feu vert pour l'envoi de la réponse au client .
- Le ton employé pour répondre au client doit toujours être courtois.

Le client occupe une position centrale et nous devons tout faire pour lui procurer un service satisfaisant.

Le numéro de l'ERFI est indiqué dans la référence de la réponse.

- La réponse écrite au client est rédigée dans la même langue que celle utilisée par le client pour formuler sa réclamation.
- Sauf mention contraire, cette réponse signifie implicitement la fin du processus de traitement de la réclamation.



VINÇOTTE

Jan Olieslagerslaan 35 • 1800 Vilvoorde • Belgique
complaints@vincotte.be

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECOURS

Toutes les parties concernées peuvent s'opposer à une décision prise par Vinçotte.

Procédure générale

Dans une première phase, le recours sera traité par le Division Director concerné de façon analogue à une réclamation.

Si le recours concerne une décision de la commission de certification ou une activité en matière de certification de produits, il est traité par la commission de certification.

La réponse argumentée avec la décision sera transmise au plaignant par lettre signée par le Division Director. Dans le cas d'acceptation de la réponse par le plaignant, le recours est considéré comme clôturé. Dans le cas de non-acceptation de la réponse, le plaignant devra réintroduire le recours au Secrétaire du Comité de Recours (complaints@vincotte.be).

Cette lettre sera enregistrée de façon analogue à une réclamation.

Le Directeur Général fait le nécessaire pour déclencher une réunion du Comité de Recours endéans les deux semaines.

Le Comité de Recours est composé de membres permanents et de participants occasionnels:

Membres permanents :

- le Directeur Général qui préside.
- le Responsable Technique s'il n'est pas impliqué dans le processus d'inspection ou de certification.
- le Head of Technical & Quality Services en tant que Secrétaire du Comité .

Participants occasionnels :

- convoqués par le Président sur proposition d'un membre.

Le comité se réunit sous la présidence du Directeur Général.

Les parties seront invitées et entendues séparément.

Le Secrétaire établit un procès-verbal de la réunion qui est signé par le Président, et le transmet aux participants et aux parties.

Ceux-ci ont la possibilité de faire valoir par écrit leurs remarques éventuelles endéans les deux semaines.

Endéans les quatre semaines après la réunion du Comité de Recours, le Président décide et communique sa décision au plaignant.

La décision prise sera définitive.

Procédure spécifique pour la certification

Voir les règlements de certification spécifiques disponibles sur le Website de Vinçotte.