

1. Objet et domaine d'application / Purpose and scope

Le but de ce document est d'expliquer le processus de traitement des appels et plaintes. Ce document est applicable par Apave Côte d'Ivoire pour ses activités de certification produits.

The purpose of this document is to outline the process for handling appeals and complaints, ensuring timely and effective resolution. This procedure applies to Apave Ivory's product certification activities

2. Références / References

- Manuel qualité certification produit
- ISO/IEC 17065 v 2012
- Global Standard Food Safety version 9
- Global standard Packaging Materials version 7
- BRCGS004: Requirements for Certification Bodies

3. Liste de diffusion / Mailing list

Tous services concernés
All departments concerned

4. Traitement des plaintes / Handling complaints

Les normes Global Standards du BRCGS ont mis en place un processus de réclamation formel, disponible aux entreprises impliquées dans les normes Global Standards. Il est disponible sur le site Internet(www.brcglobalstandards.com).

The BRCGS Global Standards have put in place a formal complaints process, available to companies involved in the Global Standards. It is available on the website (www.brcglobalstandards.com).

Ainsi, le manquement à l'application des principes et des critères des normes Global Standards du BRC sur les sites certifiés peut être communiqué aux normes Global Standards du BRCGS par les détaillants et les entreprises effectuant leurs propres audits par exemple. Dans ce cas, les normes Global Standards du BRCGS mèneront une enquête lorsqu'il y a lieu, et peuvent effectuer des visites annoncées ou non annoncées sur un site certifié.

For example, failure to apply the principles and criteria of the BRCGS Global Standards on certified sites may be communicated to the BRCGS Global Standards by retailers and companies carrying out their own audits for example. In such cases, BRCGS Global Standards will investigate where appropriate and may conduct announced or unannounced visits to a certified site.

4.1 Réception et accusé de réception / Receipt and acknowledgment

À réception d'une plainte, Apave Côte d'Ivoire confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit les traiter.

Le responsable qualité qui doit envoyer un accusé de réception au plaignant dans un délai de **10 jours ouvrables** et qui organise l'analyse des causes et décide des actions correctives et ou préventive à mettre en place.

Upon receipt of a complaint, Apave Ivory Coast confirms if it relates to the certification activities for which it is responsible. The Quality Manager acknowledges receipt of the complaint within **10 working days** and initiates an analysis to determine the root cause and appropriate corrective and/or preventive actions.

4.2 Enquête et résolution / Investigation and resolution

Le responsable qualité demeure responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour que la plainte aboutisse à une décision.

La décision permettant d'apporter une solution à la plainte doit être prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte. Une réponse écrite doit être préparée et adressée au plaignant pour lui indiquer les actions qui ont été mises en œuvre dans un délai de 30 jours civils.

The Quality Manager gathers all necessary information and coordinates the investigation. The decision to resolve the complaint must be reviewed and approved by personnel not involved in the certification activities related to the complaint to ensure impartiality. A written response detailing the actions taken is prepared and sent to the complainant within **30 calendar days**.

4.3 Conflit d'intérêts / Conflict of interest

Pour garantir l'absence de tout conflit d'intérêts, le personnel qui a fourni des conseils) ou qui a été employé par un client, y compris les personnes qui ont assuré des activités de conseil en système de management, ne doit pas participer, pour le compte de l'organisme de certification, à la revue, ni approuver la solution apportée à une plainte de ce client **dans les deux ans** suivant la fin des activités de conseil ou de l'emploi chez ce client.

Personnel who have provided consultancy or been employed by a client **within the past two years** must not participate in the review or resolution of complaints from that client.

4.4 Introduire un recours / File an appeal

Les plaignants sont informés de leur droit de faire appel s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse. Les recours doivent être introduits par écrit **dans les 7 jours calendaires** suivant la décision de certification.

Le plaignant est informé qu'il dispose d'une possibilité de recours dans le cas où la réponse est insatisfaisante.

Complainants are informed of their right to appeal if they are not satisfied with the response. Appeals must be made in writing **within 7 calendar days** of the certification decision, and complainants are informed that they have the right to appeal if the response is unsatisfactory.

5. Traitement d'un appel / Handling appeals

Tout demandeur de certification/ client certifié a le droit de faire appel de la décision de certification prise.

Tout appel doit être fait par écrit à l'organisme de certification dans les **7 jours civils** suivant la réception de la décision de certification.

À réception d'un appel, Apave Côte d'Ivoire confirme si l'appel est lié aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit les traiter.

Apave Côte d'Ivoire accuse réception de l'appel officiel et demeure responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour que l'appel aboutisse à une décision.

Les appels devront être réglés dans les **30 jours civils** suivant leur réception.

Chez Apave Côte d'Ivoire le comité d'impartialité est chargé du traitement des appels et une réponse complète par écrit sera fournie après la finalisation d'une enquête complète et approfondie relative à l'appel.

Any applicant for certification/certified customer has the right to appeal against the certification decision taken.

Any appeal must be made in writing to the certification body within **7 working days** of receipt of the certification decision.

upon receipt of an appeal, Apave Ivory Coast confirms whether the appeal relates to the certification activities for which it is responsible, and if so, it must deal with them.

Apave Ivory Coast acknowledges receipt of the formal appeal and remains responsible for gathering and verifying all information necessary (to the extent possible) for the appeal to result in a decision.

Appeals must be settled within **30 calendar days** of receipt.

At Apave Ivory Coast the impartiality committee is responsible for handling appeals and a full written response will be provided after the completion of a full and thorough investigation.

6. Rapports et informations fournis en temps opportun au BRCGS / Timely reporting and information provision to BRCGS

6.1 Actions correctives issues des rapports de conformité / Corrective actions from compliance reports

Apave Côte d'Ivoire veille à ce que les actions correctives, y compris les "**actions sur site**" et les "**actions de l'OC**", soient menées à bien et fassent l'objet d'un rapport dans les meilleurs délais. Toute information demandée par le BRCGS, telle que les rapports trimestriels et autres informations demandées, doit être soumise en temps opportun.

Apave Ivory Coast ensures that corrective actions, including 'site actions' and 'CB actions,' are completed and reported promptly. Any information requested by BRCGS, such as quarterly reports and other requested information, must be submitted in a timely manner.

6.2 Documentation et procédure d'enquête / Documentation and investigation procedure

Apave Côte d'Ivoire maintient une procédure documentée pour l'enregistrement et l'investigation des plaintes et des appels. Cette procédure garantit que toutes les plaintes font l'objet d'un accusé de réception dans un délai de **10 jours ouvrables** et qu'une réponse complète est fournie dans un délai de **30 jour calendaire**. Les appels sont finalisés dans les **30 jours calendaires** suivant leur réception.

Apave Ivory Coast maintains a documented procedure for logging and investigating complaints and appeals. This procedure ensures that all complaints are acknowledged within **10 working days** and a full response is provided within **30 calendar days**. Appeals are finalised within **30 calendar days** of receipt.

6.3 Visites extraordinaires / Extraordinary Visits

Les informations concernant les plaintes, les appels et les visites extraordinaires sont documentées et communiquées au BRCGS si nécessaire.

Information regarding complaints, appeals, and extraordinary visits is documented and communicated to BRCGS as required.

6.4 Conformité aux exigences du BRCGS / Compliance with BRCGS Requirements

Cette procédure assure la conformité avec les exigences suivantes du BRCGS et est révisée et maintenue au moins **une fois par an** pour les dispositions suivantes :

This procedure ensures compliance with the following BRCGS requirements and is revised and maintained at **least annually** for the following provisions:

- 1. Réception en temps utile des actions correctives issues des rapports de conformité :** Veiller à ce que les actions correctives soient signalées rapidement.
Timely receipt of corrective actions from compliance reports: Ensures corrective actions are reported promptly.
- 2. Réception en temps voulu des informations demandées par le BRCGS :** Veiller à ce que les rapports trimestriels et les autres informations demandées soient soumis à temps.
Timely receipt of information requested by BRCGS: Ensures quarterly reports and other requested information are submitted on time.
- 3. Procédure documentée pour l'enregistrement et l'examen des plaintes et des appels :** Établir une procédure claire pour le traitement des plaintes et des appels, avec des délais précis pour les réponses et les résolutions.
Documented procedure for logging and investigating complaints and appeals: Establishes a clear process for handling complaints and appeals, with specified timelines for responses and resolutions.
- 4. Accusé de réception et commentaire provisoire dans les 10 jours ouvrables :** Veiller à ce que les plaintes et les demandes d'information fassent l'objet d'un accusé de réception rapide.
Acknowledgment and interim comment within 10 working days: Ensures complaints and information requests are acknowledged quickly.
- 5. Réponse complète dans les 30 jours calendaires :** Veiller à ce qu'une réponse détaillée aux plaintes et aux demandes d'information soit fournie dans les délais requis.
Full response within 30 calendar days: Ensures a detailed response to complaints and information requests is provided within the required timeframe.