



**Skills4All**  
digital-learning certifiant

# Procédure de traitement des appels et des plaintes

## Appels

L'Appel est un acte contestant la décision du Jury de certification. Le plaignant doit formuler son Appel par écrit (mail [contact@bestcertifs.com](mailto:contact@bestcertifs.com), courrier) à BestCertifs, ce dernier en accuse réception dans les meilleurs délais.

Les Appels sont ensuite enregistrés dans notre système de suivi où les détails de l'Appel sont enregistrés.

L'Appel est centralisé et consigné par l'interlocuteur qui a reçu la demande. Toute contestation est traitée, dans des délais de un mois par le Président, qui décide de la conduite à tenir après avoir analysé les causes de cet Appel.

Les personnes qui interviennent dans le traitement des appels ne sont pas celles impliquées dans le processus de certification.

Le plaignant est informé tout au long de l'avancement du processus de traitement des Appels (réception, rapport d'avancement et résultats).

Si le plaignant ne répond pas à la proposition ou à la décision sous 15 jours, la contestation est considérée comme clause.

## Plaintes

Lorsqu'une plainte est à l'encontre d'un client certifié ou de BestCertifs et que celle-ci s'avère justifiée, l'Organisme concerné par la plainte est averti et BestCertifs peut conformément aux règlements de certification, entamer une enquête pour vérifier la conformité du système de certification, aux exigences relatives à la certification délivrée. En cas de non-conformité avérée, la certification ou la qualification peut être suspendue ou même retirée.

L'organisme concerné par la plainte dispose d'une durée maximum de 3 mois, à dater de l'accusé de réception de la plainte, pour réaliser les modifications qui s'imposent.

Si la plainte est relative à l'usage de la marque, le chapitre des règlements de certification relatif aux règles d'utilisation de la marque est appliqué.

BestCertifs informe le plaignant de l'évolution du traitement de sa plainte, soit à la fin du traitement dans le cas de corrections ou d'actions correctives immédiates, soit

régulièrement dans le cas de corrections ou d'actions correctives nécessitant du temps. Dans tous les cas, le traitement de la plainte ne peut excéder une durée de 3 mois.

BestCertifs se réserve le droit de communiquer vis-à-vis des personnes tierces toutes informations non confidentielles relatives aux plaintes dans la mesure où cette communication permet le traitement de la plainte.