



**Skills4All**  
digital-learning certifiant

# Procédure de traitement des appels et des plaintes

## Appels

L'Appel est un acte contestant la décision de BestCertifs. Le plaignant (candidat ou la personne certifiée) 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. Tout appel est traité, 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 de la réponse de BestCertifs par email.

## Plaintes

Lorsqu'une plainte est à l'encontre d'une personne certifiée ou de BestCertifs et que celle-ci s'avère justifiée, la personne est avertie 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.

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.

Le plaignant est informé de la réponse de BestCertifs par email.