



**GUIDE SUR LA BM TRADA
CERTIFICATION COMPLAINTS ET
PARTIES INTERESSÉ PROCESSUS**

PORTÉE

Ce document s'applique à tous les systèmes de certification BM TRADA.

TOUTES LES PLAINTES

Veillez fournir une description claire de votre plainte, des preuves objectives à l'appui de chaque élément ou aspect de la plainte et le nom et les coordonnées de la personne qui soumet la plainte.

Toutes les plaintes et préoccupations des parties prenantes reçues par BM TRADA est reconnu, étudié et mis en œuvre.

BM TRADA fera tout son possible pour tenir le plaignant / informateur informé des progrès dans l'évaluation de la plainte / préoccupation et communiquera au plaignant / informateur en informant formellement la fin du processus de traitement des plaintes / préoccupations. La communication finale comprendra un résumé de l'enquête, la conclusion et les mesures prises en conséquence.

Si vous avez une plainte / préoccupation concernant les services ou les activités de BM TRADA, veuillez vous rendre sur:

Section A «Services BMTRADA».

Si vous avez une plainte / préoccupation concernant le produit ou le service d'une organisation qui a été certifiée par BM TRADA, veuillez vous rendre à:

Section B - Plaintes / préoccupations des membres du régime.

Toutes les plaintes / préoccupations doivent être soumises par écrit à;

BMTRADA

Département central de conformité
Stocking Lane
Hughenden Valley
HighWycombe
Buckinghamshire
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750

e: complaints@bmtrada.com

SECTION A - BM TRADA

PLAINTÉ / PRÉOCCUPATION RELATIVE AUX SERVICES

BM TRADA accusera réception de la plainte / préoccupation au plaignant / informateur dans les 2 semaines suivant la réception de la plainte / préoccupation écrite, en décrivant la ligne de conduite proposée. Le responsable de la conformité ou son représentant enquêtera sur la plainte / préoccupation et informera le plaignant / informateur de l'état et du résultat de la plainte / préoccupation.

Dans des circonstances normales, BM TRADA enquêtera sur la plainte / préoccupation et précisera les actions proposées en réponse à l'enquête dans les six mois suivant la réception de la plainte.

Lorsqu'une plainte concernant les services BM TRADA concerne également un membre du programme, la plainte / préoccupation doit également être transmise au membre du programme concerné. Ils seront tenus d'enquêter sur la plainte / préoccupation et ils devront répondre au service de conformité de BM TRADA. Lors du prochain audit programmé des membres du système, BM TRADA doit vérifier les mesures prises par l'organisation pour résoudre la plainte / préoccupation et prendre les mesures correctives appropriées, ainsi que vérifier l'efficacité du système certifié en ce qui concerne les plaintes / préoccupations. Si nécessaire, BM TRADA peut, dans certains cas, effectuer un audit à court préavis.

Note 1: Pour FSC® le délai d'enquête et de réponse ci-dessus sera de trois mois maximum.

Note 2: Pour les régimes UTZ, BM TRADA répondra au demandeur dans un délai de 15 jours ouvrables (3 semaines). Si la réclamation n'est pas résolue dans les 20 jours ouvrables (4 semaines),

BM TRADA signalera la plainte à UTZ Certified.

Note 3: Pour les régimes RSPO, les délais indiqués dans la note 1 ci-dessus s'appliqueront.

SECTION B - PLAINTES / PRÉOCCUPATION DES MEMBRES DU RÉGIME

Les plaintes / préoccupations des membres du programme seront traitées dans les mêmes délais que ceux indiqués à la section A ci-dessus.

La plainte / préoccupation est également transmise au membre concerné. Ils seront tenus d'enquêter sur la plainte / préoccupation et ils devront répondre au service de conformité de BM TRADA.

Lors du prochain audit prévu des membres du programme, BM TRADA doit vérifier les mesures prises par l'organisation pour résoudre la plainte / préoccupation et prendre les mesures correctives appropriées ainsi que vérifier l'efficacité du système certifié en ce qui concerne les plaintes / préoccupations. Si nécessaire, BM TRADA peut, dans certains cas, effectuer un audit à court préavis.

En raison de la nature variable des services, des produits et des activités exécutés par les membres du programme BM TRADA, il peut ne pas être possible de résoudre la plainte / préoccupation immédiatement, cependant, lorsque cela est possible, BM TRADA fournira au plaignant des rapports d'étape pendant la période d'enquête.

Note 1: Pour FSC® le délai d'enquête et de réponse ci-dessus sera de trois mois maximum

Note 2: Pour les régimes UTZ, BM TRADA répondra au demandeur dans un délai de 15 jours ouvrables (3 semaines). Si la réclamation n'est pas résolue dans les 20 jours ouvrables (4 semaines), BM TRADA signalera la plainte à UTZ Certified.

Note 3: Pour les régimes RSPO, les délais indiqués dans la note 1 ci-dessus s'appliqueront.

Remarque 4: Si un problème est survenu, y compris pour les systèmes FSC parce que, par exemple, un document peut avoir été falsifié, des mesures seront prises pour obtenir des preuves objectives à confirmer. BM TRADA prendra également contact avec d'autres parties concernées telles que les fournisseurs pour recouper les informations.

SECTION C - PLAINTES / PRÉOCCUPATIONS NON RÉSOLUES

Lorsqu'un plaignant / informateur n'est pas satisfait du résultat du processus de plaintes / préoccupations de BM TRADA, il est invité à faire remonter sa plainte en utilisant le document intitulé Guide sur le processus de contestation et d'appel de BM TRADA. Ceci est disponible sur notre site Web ou sur demande auprès de BM TRADA.

Si le plaignant / informateur à son tour n'est pas satisfait du résultat de la procédure d'appel et de litige, il a le droit de faire remonter le problème et de contacter l'organisme d'accréditation / propriétaire du programme concerné.

À PROPOS DE BM TRADA

BM TRADA, qui fait partie du groupe Element, se spécialise dans la fourniture d'une gamme complète de services indépendants d'essais, d'inspection, de certification, techniques et de formation. Nous aidons les organisations à démontrer leurs références commerciales et produits et pour améliorer les performances et la conformité.

Nous existons pour aider nos clients à s'assurer que les systèmes de gestion, la chaîne d'approvisionnement et la certification des produits les régimes qu'ils appliquent sont conformes et adaptés à leur objectif.



bmtrada
Proud to be part of  **element**

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com