Document site (collection):	BNL_GEN_DC
Document Code:	GFP 1116
Document Title:	Recours
Version:	1.1
Version Date:	21/08/2024 04:50 PM
Change reason:	suppression de la référence au NP B113 et remplacement de Knowledge par Business Assurance

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.
Printed versions are considered uncontrolled copies.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

GFP 1116 - Recours

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectif 3

2. Définitions 3

3. Références 4

4. Responsabilités 4

5. Marche à suivre 4
- 5.1 Effet non suspensif de l'appel 4
- 5.2 Logigramme 5
- 5.3 Réception et inscription des appels 5
- 5.4 Traitement d'un appel 6
  - 5.4.1 Procédure d'appel interne 6
  - 5.4.2 Procédure d'appel externe 7
- 5.5 Décision de la commission d'appel 8
- 5.6 Notification à l'appelant 8

6. Enregistrements et archivage 8

7. Annexes 9

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

1. Objectif

Garantir que toute objection ou tout appel (dénommé ci-après « appel ») introduit(e) par écrit soit toujours reçu(e), enregistré(e), validé(e) et traité(e) de manière systématique, dans les délais prévus.

L'enquête et la décision concernant l'appel ne donnent pas lieu à des traitements discriminatoires.

Cette procédure s'applique au traitement de tout appel pour toutes les activités accréditées de SGS Group Benelux en matière de certification de système de gestion, de certification de produit et/ou d'inspections.

Cette procédure ne s'applique pas au traitement d'un appel si le propriétaire du schéma a prévu une procédure et/ou commission d'appel propre.

2. Définitions

Appel: Action formelle entreprise par une organisation certifiée, inspectée ou demandeuse contre une décision de certification ou d'inspection de SGS. Cette décision peut concerner :

- un refus d'attribution d'une certification initiale ou d'extension d'une certification existante;
- un refus de prolongation d'une certification existante;
- une suspension ou un retrait de certification, en totalité ou en partie;
- un rejet d'un objet inspecté.

Objection: Terme utilisé aux Pays-Bas (voir également § 1) par lequel une partie (se disant) lésée formule des réclamations concernant l'absence ou le retard de décision.

Pour la simplicité, dans ce texte, le terme « appel » réfère à un appel ou à une objection, sauf mention explicité différente.

Partie demanderesse: l'organisation qui signifie un appel au SGS Group Benelux.

Certification of Technical Manager: responsable final de la décision en matière d'inspections, de certification de produit et système. Différentes dénominations sont utilisées pour cette fonction au sein du SGS Group Benelux. Si ce fonctionnaire est partie prenante dans une objection ou un appel, son rôle peut être repris par le Business (Unit) Manager.

Operations manager: personne sous la responsabilité opérationnelle de laquelle une inspection ou un audit a été réalisé(e). Différentes dénominations sont utilisées pour cette fonction au sein du SGS Group Benelux.

CSI: Committee for Safeguarding Impartiality du SGS Group Benelux

Commission d'appel: un organe compétent et expert pour traiter les appels. Cette commission d'appel est constituée en veillant à ce qu'aucun conflit d'intérêt ne se produise ou ne puisse se produire.

Moment de décision: dans le cas de la certification, c'est le moment auquel la décision est prise par le Certification Manager, dans le cas de l'inspection, c'est le

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

moment où la décision d'un inspecteur, après une plainte éventuelle et concertation interne, est entérinée par un responsable technique.

3. Références

Algemene wet bestuursrecht (exclusivement pour les Pays-Bas);
GSP.06 Complaints and appeals (SGS Business Assurance);
GFP 1004/B 3 - Règlement d'ordre intérieur CSI Benelux;
GFP 1103 - Traitement des plaintes;

4. Responsabilités

La personne qui reçoit une notification d'intention d'appel doit informer la partie demanderesse de la méthode d'introduction d'un appel et des procédures à suivre. Il doit également vérifier si la partie demanderesse souhaite que l'appel soit traité via la procédure d'appel interne (conformément au § 5.2 de cette procédure) ou via la procédure d'appel externe (conformément au § 5.3 de cette procédure).

Le Business Manager ou Certification Manager doit:

- Fournir le GFP 1116/B 1 - Formulaire d'appel à la (aux) personne(s) souhaitant faire appel d'une décision de certification, ainsi que toutes les informations requises à la commission d'appel.

La commission d'appel doit:

- Traiter les appels et décider de la recevabilité de l'appel introduit, et des actions requises. Elle veille également à ce que tout appel soit traité de manière correcte et experte, dans les délais prescrits ;
- Collecter et vérifier toutes les informations nécessaires pour valider l'appel.

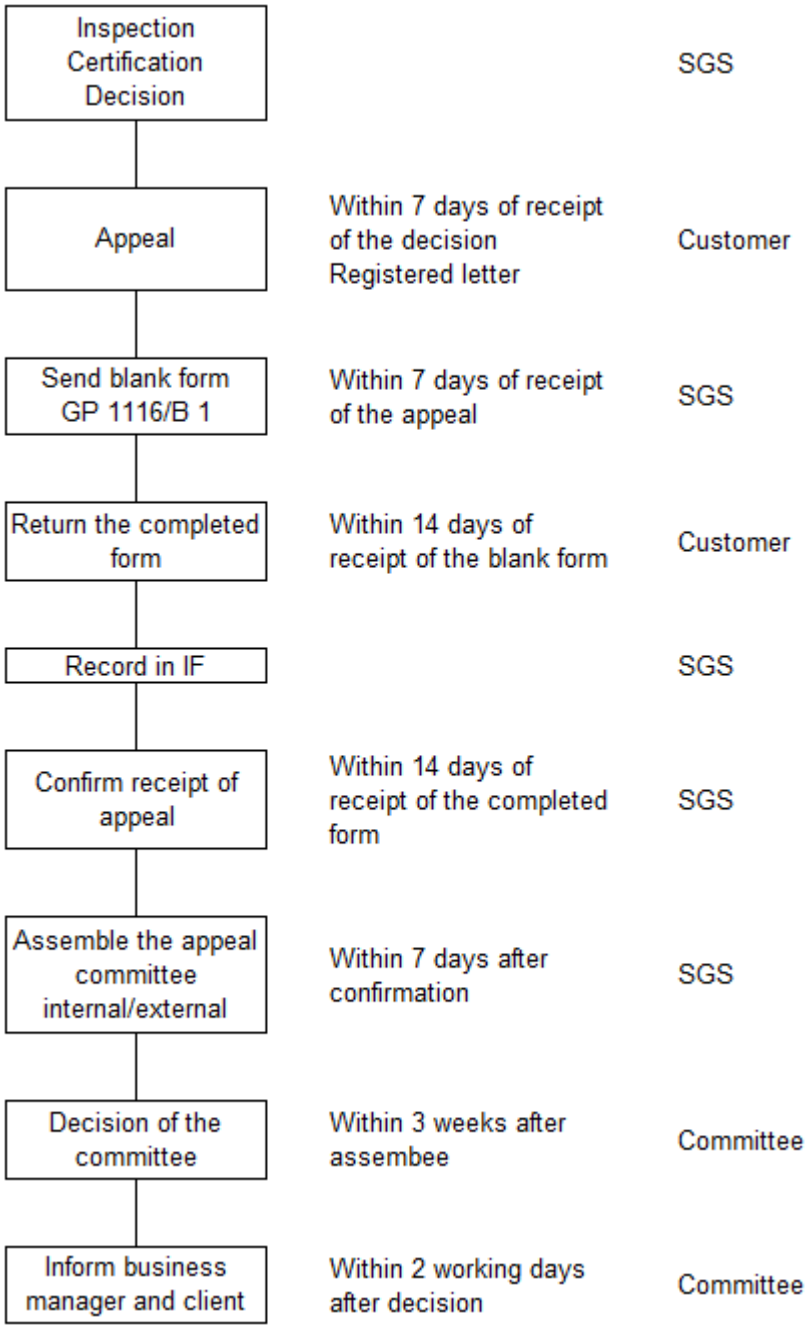
5. Marche à suivre

5.1 Effet non suspensif de l'appel

En principe, l'introduction d'un appel de la décision prise par SGS n'est pas suspensive. Toute décision de certification/d'inspection contre laquelle un appel est introduit demeure d'application jusqu'au moment où la commission d'appel a totalement terminé son travail et en a communiqué le résultat. La partie demanderesse ne peut pas, pendant le traitement de l'appel, contrevenir à la décision signifiée et doit respecter les directives liées à la décision de certification/d'inspection.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

5.2 Logigramme



5.3 Réception et inscription des appels

Tout donneur d'ordre a le droit fondamental d'introduire un appel de toute décision de certification ou d'inspection prise par les représentants du SGS Group Benelux. L'intention d'introduire un appel d'une décision de certification ou d'inspection doit être communiquée par le donneur d'ordre (c'est-à-dire la partie demanderesse) par écrit au moyen d'un courrier recommandé, et ce dans les **7** jours, sauf indication contraire d'autres délais légaux, après signification écrite de la décision de certification ou d'inspection.

Après réception d'une demande écrite du donneur d'ordre/de l'organisation d'introduction d'un appel, le Business Manager (fait) adresse(r) immédiatement à la partie demanderesse un exemplaire vierge de la GFP 1116/B 1 - Formulaire d'appel pour introduire l'appel.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

Ensuite, la **partie demanderesse** présente au plus tard dans les **14 jours** un “formulaire d’appel” dûment complété, avec tous les documents et données requis pour étayer l’appel introduit.

Après réception d'une demande écrite de contestation des services fournis/résultats d'audit ou après réception d'une demande écrite d’appel d’une décision de certification ou d’inspection prise par le SGS Group Benelux, le Business (Unit) Manager concerné (fait) enregistre(r) le formulaire d'appel dans base de données IF et active la procédure.

La réception de l’appel est confirmée par écrit dans les 2 semaines à l'intéressé.

5.4 Traitement d’un appel

Le Business Manager doit (faire) mettre immédiatement à disposition toutes les informations utiles concernant l’appel à la commission d’appel interne ou externe à des fins de traitement.

Toutes les informations complémentaires que la commission d’appel juge nécessaires doivent toujours être mises à disposition de la commission d’appel sur simple demande par les parties concernées, pour permettre la poursuite du traitement de l’appel.

Tous les membres de la commission d'appel externe ou interne, pour autant que cela ne soit pas encore le cas, doivent signer une déclaration individuelle stipulant qu'ils respecteront le SGS Code of Integrity, ainsi qu'une déclaration de confidentialité pour garantir celle-ci.

SGS doit toujours traiter tout dossier d’appel systématiquement via la procédure d’appel interne (conformément à la procédure décrite dans 5.3.2). La procédure d’appel externe (conformément à la procédure décrite dans 5.3.2) n’est lancée que si la partie qui introduit l’appel (partie demanderesse) a exprimé explicitement le souhait d'être entendue par la commission d’appel externe.

5.4.1 Procédure d’appel interne

La **commission d’appel interne** est constituée d’un délégué du Service juridique de SGS Group Benelux (= Président), du Head of QA Strategy BNL (= Secrétaire) et d’un ou plusieurs collaborateur(s) SGS disposant de l’expertise technique requise pour traiter l’appel introduit. Tous les membres participants de la commission d’appel doivent être impartiaux vis-à-vis de la partie demanderesse et ne peuvent pas avoir participé (in)directement à la prise de décision contre laquelle l’appel est introduit.

Aucun membre de la commission d’appel interne ne peut avoir un lien direct, économique, commercial ou autre avec l'organisation/la personne ayant introduit l’appel, ni avoir été impliqué les trois dernières années dans la procédure d’inspection/de certification de cette dernière.

En outre, à l’initiative de la **commission d’appel interne,** des personnes (in)directement impliquées dans le traitement effectif du dossier d’appel peuvent être invitées pour être entendues, mais sans aucune implication des personnes convoquées dans la décision dans le cadre de la procédure d’appel interne :

- Les inspecteurs / auditeurs qui ont effectué l'enquête au nom de SGS;
- Les collaborateurs de SGS directement impliqués dans la décision contre laquelle il est fait appel.
- Le(s) représentant(s) de la partie demanderesse qui a introduit l'appel.

La commission d’appel interne peut éventuellement décider de consulter des experts internes ou externes, de faire effectuer des expertises complémentaires, ou d'entendre des témoins (y compris l’équipe d’inspection/d’audit concernée). Le jugement des experts, ou le résultat des expertises, est indicatif et n'est pas contraignant pour la commission d'appel interne.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

La partie qui fait appel (la partie demanderesse) peut être entendue par la commission d'appel interne si elle a exprimé son souhait en ce sens.

Dans un délai de **maximum 7 jours** après la confirmation de la demande de traiter l'appel, cet organe est assemblé.

Au plus tard dans un délai de **maximum 3 semaines après l'assemblée de la commission,** la commission d'appel interne se prononce sur l'appel introduit sur base des éléments disponibles.

La **commission d'appel interne** entérine ou rejette la décision prise par décision motivée, et formule les actions ou conclusions qui y sont liées. La décision de la commission d'appel interne est contraignante et irrévocable

Le Secrétaire de la **commission d'appel interne** communique la décision concernant l'appel introduit dans les 2 jours ouvrables suivant le prononcé de la commission d'appel interne, par courrier recommandé, à la partie qui a introduit l'appel (la partie demanderesse) et le Business Manager concerné.

Toutes les réunions, décisions et notifications sont enregistrées et archivées sous la responsabilité du Service juridique de SGS Group Benelux.

5.4.2 Procédure d'appel externe

Si et seulement si la partie demanderesse a exprimé le souhait d'être entendue par la commission d'appel externe, la partie demanderesse peut faire traiter l'appel par la commission d'appel **externe**. La décision de la commission d'appel externe est également contraignante et irrévocable.

Composition fixe de la commission d'appel externe

La commission d'appel **externe** est constituée :

1. D'un délégué du Service juridique de SGS Group Benelux (Président, Membre 1) ;
2. Du Head of QA Strategy BNL (Secrétaire) ;
3. D'un membre indépendant de CSI Benelux (Membre 2).

Aucun membre de la commission d'appel externe ne peut avoir un lien direct, économique, commercial ou autre avec l'organisation/la personne ayant introduit l'appel, ni avoir été impliqué les trois dernières années dans la procédure d'inspection/de certification de cette dernière.

La commission d'appel externe peut consulter des experts internes ou externes, faire réaliser des expertises complémentaires ou entendre des témoins (y compris l'équipe d'audit concernée). Le jugement des experts, ou le résultat des expertises, est indicatif et n'est pas contraignant pour la commission d'appel externe.

La partie qui fait appel (la partie demanderesse) peut être entendue par la commission d'appel externe si elle a exprimé son souhait en ce sens.

Dans un délai de **maximum 7 jours ouvrables** après la confirmation de la demande de traiter l'appel, cet organe est assemblé.

Au plus tard dans un délai de **maximum 3 semaines ouvrables après l'assemblée de la commission,** la commission d'appel interne se prononce sur l'appel introduit sur base des éléments disponibles.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

La commission d'appel externe entérine ou rejette la décision prise par décision motivée, et formule les actions ou conclusions qui y sont liées.

Le Secrétaire communique la décision de la commission d'appel externe pour l'appel introduit dans les 2 jours ouvrables après le prononcé de la commission d'appel externe par courrier recommandé à la partie qui a introduit l'appel et aux Business Manager concerné.

Toutes les réunions, décisions et notifications sont enregistrées et archivées sous la responsabilité du Service juridique de SGS Group Benelux.

5.5 Décision de la commission d'appel

Au cours de sa recherche la commission d'appel étudie le processus de la certification et / ou de l'inspection et la façon dont la décision de certification / inspection a été effectuée.

Les deux aspects de procédure et de fond sont abordés.

La commission se décide, en tenant compte des résultats des recours similaires précédents, sur:

a) Le respect de la procédure d'inspection/de certification, y compris les délais à appliquer, vérifié par rapport à la norme d'accréditation applicable et le schéma de certification/inspection, si d'application.

b) Le côté technique de la décision d'inspection/certification. Pour ça il y a quelques questions (liste non limitative) sont à se poser:

1. Est-ce que la nature des déviations, qui sont à la base de la décision de certification/d'inspection, justifie la décision négative ?
2. Est-ce que les déviations ont été formulées suffisamment claire et univoque ?
3. Est-ce que le client a eu suffisamment d'occasion pour s'améliorer/se défendre ?
4. Est-ce que les deviations ont été maintenues de façon cohérente lors du suivi du traitement et du processus d'amélioration ?
5. Est-ce que les déviations sont suffisamment claire liées aux exigences de la norme, contre laquelle l'audit/l'inspection a eu lieu ?
6. Est-ce que la liaison des deviations à certaines exigencies de la norme est correcte ?

En aucun cas, la décision rendue dans le cadre du recours ne peut conduire à des mesures discriminatoires à l'encontre du requérant concerné.

5.6 Notification à l'appelant

Le comité de recours informe le service concerné de sa décision. Le service transmet ensuite la décision à la personne qui a introduit le recours, au moins par e-mail, mais de préférence par lettre recommandée.

6. Enregistrements et archivage

Documents et données requis fournis par la partie demanderesse;
Rapport du traitement de l'appel.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.

7. Annexes

GFP 1116/B 1 - Formulaire d’appel.

This document and the information contained in it are confidential and are the property of SGS and may not in any way be disclosed, copied or used by anyone except as expressly authorised by SGS.