




1. OBJET	2
2. DIFFUSION	2
3. DEFINITIONS	2
4. REFERENCES	2
5. DOMAINE D'APPLICATION	2
6. MODALITES D'APPLICATION	2
7. SYNTHESE DES MODIFICATIONS	2
8. PRISE EN COMPTE - ENREGISTREMENT	3
8.1 Réclamations	3
8.2 Appels	3
9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET APPELS	4
9.1 Réclamations	4
9.2 Appels	4
10. COMMUNICATION	5
10.1 Réclamations	5
10.2 Appels	5

Révision H	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Date de mise en application
Nom	Stéphane LEPETIT	Pascal DIEUDONNE	Samuel MOINGEON	
Signature				07/02/2019

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de définir le processus de traitement des réclamations et appels formulés par nos clients.

2. DIFFUSION

TÜV Rheinland France

3. DEFINITIONS

Réclamation (ISO 17000 :2005, § 6.5):

Expression de dissatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à un organisme d'évaluation de la conformité ou à un organisme d'accréditation relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Appel (ISO 17000 :2005, § 6.4) :

Demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'évaluation de la conformité à l'organisme de l'évaluation de la conformité ou à l'organisme d'accréditation que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.

4. REFERENCES

ISO 17000 :2005

5. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les Business Streams et activités support de TÜVRheinland France.

6. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter de sa date d'approbation.

7. SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS

Modification chapitre 10 « communication » afin d'assurer une confirmation écrite au client (accusé de réception).

8. PRISE EN COMPTE - ENREGISTREMENT

8.1 Réclamations

Une réclamation doit être transmise par écrit.

Toute personne peut exprimer des réclamations concernant les prestations du TÜV Rheinland ou celles de ses clients. Pour cela, elle formule par écrit sa réclamation et l'adresse à :

TÜV Rheinland France
A l'attention de Monsieur le Directeur
20 ter, rue de Bezons
CS 60030
Courbevoie Cedex 92415
Ou
trfcomplaint@fr.tuv.com

A réception, celle-ci est transmise au responsable qualité pour enregistrement dans le tableau de suivi des actions ENR GEN 087.

Le responsable qualité en avise le Business Stream ou Business Field Manager et lui transmet une copie de la réclamation.

Une analyse est effectuée entre le Business Stream ou Business Field Manager et le responsable qualité afin de déterminer les suites à donner.

Si la réclamation est jugée acceptable, le responsable qualité ouvrira une fiche d'action d'amélioration ENR GEN 002.

A réception, le Business Stream ou Business Field Manager désignera un membre de son équipe pour traitement. Dans toute la mesure du possible, la réclamation sera traitée par une personne non impliquée dans le (les) prestation(s) concernée(s).

8.2 Appels

Tout plaignant souhaitant faire appel d'une décision relative à la certification prise lors d'une prestation du TÜV Rheinland France doit obligatoirement formuler précisément sa demande d'appel par écrit et l'adresser à :

TÜV Rheinland France
A l'attention de Monsieur le Directeur
20 ter, rue de Bezons
CS 60030
Courbevoie Cedex 92415
Ou
trfcomplaint@fr.tuv.com

Dans la mesure du possible, le plaignant s'efforce d'indiquer dans le courrier l'ensemble des informations relatives à l'appel concerné.

L'appel ne sera pris en considération que s'il a été exprimé dans les 15 jours calendaires suivant la réception des résultats de la prestation.

La prise en compte de l'appel n'est pas suspensive de la décision prise.

A réception, celle-ci est transmise au responsable qualité pour enregistrement dans le tableau de suivi des actions ENR GEN 087.

9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET APPELS

9.1 Réclamations

Les réclamations sont traitées par le Business Field concerné.

Le traitement doit impérativement comprendre à minima une recherche des causes, la décision d'action(s), la mise en place d'action(s) ainsi que la vérification de l'efficacité de l'action mise en place.

Chaque étape doit être enregistrée sur le formulaire ENR GEN 002. Tout élément complémentaire (échanges, divers, éléments de preuves, etc.) sera aussi conservé sur le serveur dédié au Business Field concerné.

Une information est apportée au comité de direction lors de sa revue des actions en cours (revue du document ENR GEN 087).

Trimestriellement, ce tableau est revu lors de CODIR, ce qui signifie qu'un suivi est assuré jusqu'à clôture satisfaisante de toute réclamation

9.2 Appels

A réception de l'appel, le responsable qualité ouvrira une fiche d'action d'amélioration ENR GEN 002 et enregistre l'appel dans le tableau de suivi des actions ENR GEN 087.

Le Business Stream ou Business Field Manager désigne un responsable du traitement de l'appel qui aura en charge le recueil des informations, la constitution du dossier et la préparation d'une synthèse de ces informations.

Le responsable du traitement n'aura pas été impliqué dans la (les) prestation(s) objet de l'appel.

Au besoin, il peut se faire assister du responsable qualité.

Un entretien téléphonique avec le plaignant peut être décidé afin de recueillir des informations complémentaires.

L'appel est présenté au Directeur de TÜV Rheinland France, seul habilité à prendre une décision relative à un appel.

Cette décision est fondée sur les faits recueillis et constitutifs du dossier d'appel. Au besoin le Directeur peut consulter toute personne utile à la prise de décision, y compris le plaignant.

L'appel est présenté au comité de direction lors de sa réunion mensuelle pour information.

10. COMMUNICATION

10.1 Réclamations

A réception de la réclamation, une confirmation écrite est envoyée au client dans les 3 jours ouvrés (accusé de réception). Cet accusé de réception peut être envoyé par e-mail, courrier ou tout autre média.

Toute réclamation reçue fait l'objet d'une réponse au client par le même média que celui utilisé par le plaignant.

Toutefois, sur décision du Business Stream Manager, une réponse téléphonique peut être apportée. Ce type de réponse doit être motivé (par exemple afin d'éviter toute dégradation des relations ultérieures) et enregistré sur le document ENR GEN 002.

10.2 Appels

A réception de l'appel, une confirmation écrite est envoyée au client dans les 3 jours ouvrés (accusé de réception). Cet accusé de réception peut être envoyé par e-mail, courrier ou tout autre média.

Dans le cas où l'appel a été jugé recevable, le retour d'information au plaignant est systématiquement assuré par l'envoi d'un courrier en recommandé.