

Impartiality & Confidentiality Declaration

La priorité absolue du TÜV Rheinland Maroc est de sauvegarder sa position de tiers indépendant en étant à tout moment impartial, intégral et indépendant. Par conséquent, il emploie des personnes qui travaillent sérieusement selon les valeurs de l'entreprise.

Afin de préserver notre réputation professionnelle en tant que groupe TÜV Rheinland, nous attendons de nos employés et du personnel externe qu'ils agissent de manière éthique et impartiale dans l'intérêt à long terme de notre entreprise et de la société.

Il est essentiel que les décisions de TÜV Rheinland Maroc soient fondées sur des preuves objectives de conformité (ou de non-conformité) et que les décisions ne soient pas influencées par d'autres intérêts ou par d'autres parties.

TÜV Rheinland Maroc garantit qu'il est indépendant des parties impliquées et n'a aucun lien en violation avec le conflit d'intérêts et l'impartialité. En travaillant des accords contractuels et des mesures organisationnelles appropriées, il est garanti que les services sont fournis sans influence extérieure.

TÜV Rheinland Maroc garantit que toutes les parties intéressées ont accès à ses services et que l'accès n'est pas conditionnel à la taille du client ou à l'adhésion à une association ou à un groupe et agit de manière totalement non discriminatoire.

TÜV Rheinland Maroc garantit qu'il est impartial et exempt de toute pression commerciale, financière et autre, qui pourrait présenter un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts.

TÜV Rheinland Maroc garantit que l'impartialité est garantie à tout moment par;

- ne pas impliquer les employés dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'achat, la possession ou l'entretien des articles qu'ils vérifient / inspectent / testent / certifient.
- n'engager les employés dans aucune consultation ni dans aucun conseil technique aux clients pendant les activités d'audit, de test, d'inspection et de certification, qui pourraient entrer en conflit avec leur indépendance de jugement et leur intégrité par rapport aux services fournis.
- encourager tout le personnel (interne et externe) à révéler toute situation connue de lui et susceptible de l'exposer ou d'exposer notre société à des conflits d'intérêts;
- l'identification des menaces à l'impartialité résultant des activités d'audit, de test, d'inspection et de certification du TÜV Rheinland Maroc. Les menaces à l'impartialité sont les suivantes:
 - **Menaces liées à l'intérêt personnel:** menaces émanant d'une personne ou un organisme agissant dans son propre intérêt.
 - **Menaces d'autocontrôle:** menaces émanant d'une personne ou d'un organisme examinant le travail effectué par elle-même.
 - **Menaces de familiarité (ou confiance):** menaces qui découlent du fait qu'une personne ou un organisme est trop familier avec une autre personne ou lui fait trop confiance au lieu de rechercher des preuves objectives
 - **Menaces d'intimidation:** menaces émanant d'une personne ou d'un organisme ayant l'impression d'être contraint ouvertement ou secrètement, comme une menace d'être remplacé ou signalé à un superviseur
 - **Menaces de propriété:** menaces émanant d'entreprises partenaires / Organes liés / Actionnaires
- Initier des actions pour éliminer ou minimiser les menaces potentielles à l'impartialité.
- prendre des décisions d'audit, de test, d'inspection et de certification sur la base de preuves objectives de conformité (ou de non-conformité) et que ses décisions ne sont pas influencées par d'autres intérêts ou par d'autres parties;
- ne pas laisser entendre aux clients que les services d'audit, de test, d'inspection et de certification seraient plus simples, plus faciles ou moins coûteux si un cabinet de conseil spécifique était utilisé;
- prendre des mesures pour corriger les déclarations inappropriées de tout organisme de conseil indiquant ou laissant entendre que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins coûteuse si les services du TÜV Rheinland étaient utilisés.

Abderrahim Ismaili

Managing Director
TÜV Rheinland Maroc

Complaint Management Process

L'objectif de TÜV Rheinland Maroc est de fournir à tout moment un niveau élevé de services à ses clients.

Si vous pensez que nous n'avons pas répondu à vos attentes, n'hésitez pas à nous faire part de votre réclamation / commentaire. Cela nous aidera à améliorer notre prestation de services à l'avenir.

Les plaintes / commentaires soulevés par les clients sont généralement reçus par e-mail, téléphone, enquête de satisfaction client ou interaction personnelle entre l'employé de TÜV Rheinland Maroc et le client. Les plaintes sont enregistrées en temps opportun dans un système en ligne et immédiatement portées à l'attention du directeur du département concerné.

Toutes les plaintes seront:

- documentées et signalées aux managers concernés;
- reconnues au plaignant par écrit;
- catégorisées selon la cote de criticité et avec identification du propriétaire de la plainte;
- résolues en temps opportun en prenant les mesures nécessaires grâce à l'analyse des causes profondes et à la détermination des mesures correctives et préventives;
- examinées indépendamment et approuvées par une partie indépendante qui n'est pas impliquée dans l'objet de la plainte pour les actions engagées contre la résolution de la plainte;
- communiqué officiellement au plaignant de l'état de la fermeture.

Aucune action discriminatoire à l'encontre du plaignant ne sera engagée contre la soumission, l'enquête et la décision sur les plaintes.

Pour envoyer des réclamations et pour plus d'informations sur le processus, veuillez nous contacter sur votre adresse e-mail de retour info@ma.tuv.com

Appeal Management Process

Si vous pensez que TÜV Rheinland Maroc n'a pas pris la bonne décision pour votre service et que vous ne l'acceptez pas, n'hésitez pas à faire appel par écrit.

Tous les appels seront reconnus par écrit et TÜV Rheinland désignera un responsable qui n'a pas été directement impliqué dans le processus d'évaluation ou de prise de décision pour l'organisation appelante et qui connaît les exigences et processus pertinents du TÜV Rheinland pour enquêter sur l'appel.

L'enquête sera terminée et l'appelant sera informé par écrit de la décision et si l'appel est accueilli, TÜV Rheinland prendra les mesures correctives appropriées pour modifier la décision et résoudre tout problème.

Aucune action discriminatoire à l'encontre du plaignant ne sera engagée contre la soumission, l'enquête et la décision sur les appels.

Pour soumettre des appels et pour plus d'informations sur le processus, veuillez nous contacter info@ma.tuv.com