Procédure de Traitement des appels et réclamations

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Technique et Qualité	YMO	DEKRA DCS-PGC-CACES®-DFF-MOB	P	7200	2017-11	1/ 6

OBJET DU DOCUMENT :
Décrire le processus de traitement des appels et réclamations des clients.

PERIMETRE :
Départements Certification de Systèmes, Produits de Grande Consommation, CACES®, Fluides frigorigènes et Mobility.

SOMMAIRE :

1. Traitement des Appels
1.1 Enregistrement et recevabilité de l'appel
1.2 Documents à joindre pour traiter l'appel
1.3 Traitement de l'appel
1.4 Décision
1.5 Archivage du dossier
1.6 Frais d'appel

2. Traitement des réclamations Certification
2.1 Réception d'une réclamation
2.2 Traitement de la réclamation
2.3 Communication au plaignant
2.4 Archivage du dossier

3. Traitement des réclamations des tiers
3.1 Réception d'une réclamation
3.2 Traitement de la réclamation
3.3 Communication au plaignant
3.4 Archivage du dossier

4. Traitement des réclamations de la part des bureaux IFS

Indice précédent : **2017-08**

Objet de la mise à jour (Nature et causes. Les mises à jour sont identifiées en bleu sur le fichier informatique)
Mise à jour du périmètre ; mise à jour du titre du paragraphe 3 ; mises à jour de forme

Rédigé par : Yves MOLY

vérifié et approuvé par : Yvan MAINGUY

Définitions

Actions immédiates/ Correction : actions décidées pour éliminer l'écart et/ou pour pallier ses conséquences.
Actions correctives : actions décidées suite à l'analyse des causes des dysfonctionnements, pour les corriger soit par une évolution de processus et/ou des outils utilisés, soit par une formation des acteurs concernés au processus.
Réclamation : réclamation/plainte écrite exprimée (y compris appel contre une décision de DEKRA Certification) émanant :

- d'un demandeur, d'un organisme candidat, d'un organisme certifié ;

ou

- d'un tiers se plaignant d'un organisme certifié (le traitement spécifique de ce type de réclamation est complété dans la procédure DEKRA P 5200 réalisation des audits).

1. Traitement des Appels

Toute décision de suspension ou de retrait de certification est envoyée au client par une lettre qui est accompagnée de l'instruction « Modalités d'appels » afin d'informer le client sur ces modalités.

Dans certains cas (IFS, CACES®, DFF, Mobility), les parties prenantes seront également informées du retrait ou de la suspension.

1.1 Enregistrement et recevabilité de l'appel

Si un candidat ou un client souhaite faire appel de la décision de certification, il en notifie DEKRA Certification par écrit en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision.
L'appel sera enregistré dans le fichier E7300 Plan d'actions.

La lettre d'appel doit être reçue dans un délai de 14 jours à compter de la date de notification de la décision.
Ce délai dépassé, l'appel sera irrecevable mais enregistré dans le fichier E7300 Plan d'actions.

Cas particulier de l'IFS : en accord avec le protocole de l'IFS, une lettre confirmant la réception de l'appel sera envoyée dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

1.2 Documents à joindre pour traiter l'appel

Le client doit fournir toute évidence documentaire prouvant la légitimité de sa requête.

1.3 Traitement de l'appel

Si nécessaire, DEKRA Certification, à réception de l'appel doit contacter par téléphone le client afin de clarifier les raisons de l'appel et ainsi résoudre le problème. Ceci est noté dans le fichier E7300 Plan d'actions. Les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles engagées dans les activités de certification liées à l'appel. Le cas échéant, elles tiennent compte des résultats d'appels précédents similaires. Dans tous les cas, la décision signifiée au client est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à l'appel.

Si le problème n'est pas résolu, le Comité d'appel, composé des membres du comité d'impartialité (CI) et de tout intervenant externe (défini dans la notice technique « Modalités d'appel ») est réuni et considère l'ensemble des éléments du dossier. Ce dossier est préparé au préalable par l'officier de certification ou le responsable de département et contiendra l'ensemble des éléments du dossier de la société allant de la demande de candidature à la lettre de suspension/retrait.

Cas particulier de l'IFS : en accord avec le protocole de l'IFS, une réponse initiale sera envoyée dans les 10 jours ouvrés.

1.4 Décision

Le Comité d'appel est composé des membres du CI agissant en tant qu'experts, et d'autant d'intervenants externes indépendants que les autres membres du comité pensent nécessaire. Ces intervenants doivent être impartiaux, indépendants, objectifs et compétents pour établir la meilleure décision possible. Ils devront donc signer la charte lors de leur convocation.

La décision est prise à huis clos par le Comité d'impartialité uniquement. Elle est traitée selon les modalités expliquées dans la procédure de fonctionnement du CI et sous 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de l'appel (20 jours ouvrés dans le cas de l'IFS). Deux niveaux d'appel peuvent être considérés. Le déroulement du second appel est identique au premier comme décrit précédemment. La décision émanant de ce second appel prime sur la première décision d'appel, et est finale et définitive pour les deux parties.

1.5 Archivage du dossier

A l'issue du traitement de l'appel, un dossier est créé avec l'ensemble des informations concernant le motif de l'appel, le traitement et la décision du comité. Ce dossier est conservé durant une période de 5 ans.

1.6 Frais d'appel

Le traitement d'un appel entraîne des frais administratifs de 700 euros HT par niveau d'appel.

2. Traitement des réclamations Certification

Définition

Une réclamation Certification est définie comme l'expression écrite d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de DEKRA Certification ou de ses évaluateurs. Les erreurs administratives qui ne remettent pas en cause la certification ne sont pas traitées comme des réclamations mais comme des « retours d'information client ».

2.1 Réception d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation ou un retour d'information est reçue, le réceptionnaire l'enregistre dans le fichier informatique E7300 Plan d'actions et communique les éléments aux personnes concernées.
Si elle fait suite à une insatisfaction d'un auditeur lors d'une évaluation, celui-ci doit en être informé par écrit.

Une lettre ou un mail confirme la réception de la réclamation dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

2.2 Traitement de la réclamation

Deux types d'actions peuvent être réalisés :

- des actions à court terme ou corrections afin de trouver de façon immédiate une solution au problème, elles sont enregistrées dans le fichier E7300 Plan d'actions. Ces actions doivent être décidées revues ou approuvées par une personne qui n'est pas en lien avec la réclamation en question.

* le remplacement du produit réalisé,
* la réédition d'un certificat erroné,
* la formation d'un évaluateur,
* la réalisation d'une évaluation interne,
* etc…

- des actions à long terme ou actions correctives qui peuvent agir sur la cause de la réclamation et empêcher son renouvellement. Elles sont alors suivies via le fichier des actions correctives E7300 Plan d'actions qui inclut la notion de vérification de l'efficacité de l'action notamment.

La décision signifiée au client doit est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la réclamation.

Le Responsable Qualité vérifie la mise en place et l'efficacité des Actions Correctives notamment lors des audits internes et des revues de direction.

2.3 Communication au plaignant

Une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, et les Actions Correctives éventuelles, est envoyée au plaignant sous un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation.

2.4 Archivage du dossier

A l'issue du traitement de la réclamation, un dossier sera créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les évidences documentaires représentatives des actions mises en place. Ce dossier sera conservé durant une période de 5 ans au bureau de DEKRA Certification.

3. Traitement des réclamations des tiers

Définition

Une réclamation émanant d'un tiers est définie comme l'expression écrite d'une insatisfaction de la part d'un tiers concernant une entreprise dont le système est certifié par DEKRA Certification (client de l'entreprise ou toute autre partie intéressée).

Si elle ne permet pas d'identifier le plaignant, la réclamation ne pourra pas être traitée.

Le traitement de la réclamation étant assuré en tenant compte, le cas échant, de la confidentialité requise concernant le plaignant et l'objet de la plainte, la phase de traitement de la réclamation (paragraphe 3.2 ci-après) est adaptée lorsque nécessaire.

3.1 Réception d'une réclamation

Lorsqu'une réclamation est reçue, le réceptionnaire l'enregistre dans le fichier informatique E7300 Plan d'actions et communique la réclamation à l'entreprise certifiée concernée.

Une lettre ou un mail confirme la réception de la réclamation au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrés maximum.

Dans le cas où la réclamation ne concerne pas le périmètre pour lequel le client est certifié, la confirmation de réception de la réclamation précise que celle-ci ne peut pas faire l'objet d'une instruction de la part de DEKRA Certification et que, de ce fait, le dossier est considéré comme clos par DEKRA Certification. Le client certifié n'est dans ce cas pas informé.

3.2 Traitement de la réclamation

L'entreprise certifiée par DEKRA Certification est informée de la réclamation en temps opportun. Le traitement de la réclamation doit être documenté. Selon les cas, le traitement peut être formalisé :

- dans le rapport de l'auditeur qui réalise l'audit suivant (dans ce cas le service des opérations est informé afin de pouvoir transmettre la réclamation au futur auditeur)
- dans les échanges de courrier entre l'entreprise certifiée et DEKRA Certification
- par tout autre moyen, sous réserve que les informations soient conservées par DEKRA Certification

En cas de réclamation émanant d'un client d'une entreprise certifiée, il peut être demandé au plaignant de s'adresser directement à l'entreprise certifiée (en informant DEKRA Certification qui peut ainsi faire le suivi) puis de revenir vers DEKRA Certification si nécessaire.

Les éléments recueillis au titre du traitement de la réclamation sont analysés afin de confirmer si la certification délivrée par DEKRA Certification n'est pas remise en cause et, le cas échéant, de déterminer avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la réclamation et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

La décision signifiée au tiers doit est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la réclamation.

3.3 Communication au plaignant

Si nécessaire, DEKRA informera le plaignant de la fin du traitement de la plainte.

3.4 Archivage du dossier

A l'issue du traitement de la réclamation, un dossier sera créé avec l'ensemble des preuves du traitement de la réclamation et les évidences documentaires représentatives des actions mises en place. Ce dossier sera conservé durant une période de 5 ans au bureau de DEKRA Certification.

4. Traitement des réclamations reçues de la part des bureaux IFS

Dans le cadre de l'IFS, deux types de réclamations peuvent être reçues de la part des propriétaires du référentiel :

- des réclamations qui portent sur la qualité du contenu des audits IFS ou des rapports IFS. Dans ce cas, une analyse des causes et des actions doivent être mises en œuvre sous un délai de 2 semaines.
- Des réclamations qui portent sur des erreurs administratives, par exemple sur la base de données, les certificats etc. . Dans ce cas, une analyse des causes et des actions doivent être mises en œuvre sous un délai de 1 semaine. La réponse doit être formalisée par courrier postal ou électronique.

Dans tous les cas, ces réclamations sont enregistrées dans le fichier informatique E7300 Plan d'actions et le traitement est similaire à celui décrit ci-dessus.

Liste des documents associés

Type de document	Titre	Codification
Description de processus	Description du processus technique et qualité	DP7000
Procédure	Revue de direction	P9200
	Fonctionnement du CI	P9300
	Certification	P5400
	Sélection, Formation et suivi des auditeurs	P6200
	Gestion des NC, Corrections, AC et AP	P7300
	Planification et préparation des audits	P5100
Instruction	Conditions générales de certification	I4101
	Lettre de prise en compte de réclamation	I7200
	Lettre de réponse à réclamation	I7201
	Modalités de traitement d'un appel	I7203
Formulaire	Enregistrement et suivi des NC, Corrections, AC et AP	E7300