

Revue par : Estelle Mailler	Valide pour: DNV Certification France	Revision: 8	No. : PSY07
Approuvée par : Eric Salaün	Date: 2010-07-13	Remplace: 7	Page: 1 of 3

APPELS, PLAINTES & CONTESTATIONS

1. DESCRIPTION DU PROCESS

1.1 Objet

S'assurer de traitement rapide et efficace des appels, plaintes et contestations à l'encontre de DNV, d'un de ses employés ou d'un de ses clients certifié.

1.2 Portée

Ce processus concerne les

- Appels,
- Plaintes
- Contestations.

La responsabilité du traitement rapide et efficace des appels, plaintes et contestations repose sur tous le personnel de DNV Certification France. La garantie de ce traitement est de la responsabilité du Directeur Général

1.3 Entrée

Appels, plaintes et contestations d'un client ou d'une tierce partie

1.4 Sortie

Réponse écrite au plaignant et action pertinente

1.5 Indicateur de performance

Temps écoulé entre la réception de la plainte et son traitement

Temps écoulé entre la réception de la plainte et l'accusé réception envoyé au plaignant

2. PROCESSUS

2.1 Réception d'une contestation

Quand il y a contestation le personnel de DNV doit :

- Essayer de trouver une solution efficace
- Consulter le service adéquat
- Rechercher qui a la responsabilité de répondre au client ou à la tierce partie, y compris prendre les décisions nécessaire pour clore la réclamation

Quand une contestation ne peut être résolue, elle doit être reclassée en plainte

Références : [..\Documents de Références.xls](#)

2.2 Traitement des plaintes

2.2.1 Réception d'une plainte

Une plainte à l'encontre des services de DNV doit :

- Etre aussitôt transmise au manager adéquat.
- Etre enregistrée et suivie jusqu'à sa résolution

Une plainte à l'encontre d'un client certifié doit :

- Etre écrite ;
- Etre transmise au service qualité ;
- Si besoin être transmise au client pour information et réponse de sa part;

2.2.2 Enregistrement et accusé de réception d'une plainte

Le Service Qualité doit :

- Etablir un fichier regroupant les plaintes.
- Nommer un pilote pour chaque plainte.
- Envoyer un accusé de réception au plaignant sous 24h ouvrées.

2.2.3 Investigation et réponse à une plainte

Le pilote a la responsabilité de suivre la plainte jusqu'à sa conclusion et doit :

- Suivre la recherche des causes ;
- Planifier ou émettre les grandes lignes des actions décidées ;
- Procéder aux enregistrements nécessaires;
- Etablir une réponse au plaignant en accord avec le Service Qualité et/ou le Directeur Général.

Le pilote doit s'assurer que la réponse fournie est satisfaisante pour le plaignant. Si tel est le cas, la plainte est alors fermée.

Si le plaignant n'accepte pas la réponse fournie le pilote doit l'informer de la possibilité de faire appel si sa plainte est en relation avec le processus de certification.

Les informations contenues dans le dossier de traitement d'une plainte sont confidentielles.

Références : [..\Documents de Références.xls](#)

2.3 Traitement des appels

L'appel reçu doit donner lieu à :

- Un enregistrement et un suivi jusqu'à sa résolution
- Un accusé de réception dans les 24h ouvrées.
- Une revue en détail et une réponse.

Le plaignant doit être informé de son droit de :

- Présenter physiquement sa plainte.
- Faire appel devant le Comité de certification ou le Comité de Direction si le plaignant n'accepte pas la décision prise par les services de DNV Certification France

S'il y a appel, alors :

- La décision prise par le Comité de certification ou de Direction doit être notifiée par écrit au plaignant par une personne indépendante
- Si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la décision, un arbitrage indépendant acceptable par les deux parties doit être trouvé. Ceci doit être décidé par le Comité de Certification ou de Direction. Autrement, le plaignant peut-être avisé qu'il peut plaider sa cause auprès du COFRAC si sa plainte est en rapport avec l'accréditation de DNV Certification France.
- Si l'appel présente un risque juridique et/ou financier pour DNV, le service juridique du groupe doit être informé

2.4 Dédommagement

Lorsque cela est approprié, le client peut être dédommagé suite à une réclamation ou une plainte. Ceci en reconnaissance de son préjudice ou en tant que geste commercial.

2.5 Action corrective

Les appels, réclamations et plaintes doivent être revus en Revue de Direction afin de mettre en place, si besoin, les actions correctives nécessaires.

2.6 Certificats étrangers

L'unité accréditée est responsable de l'intégrité de ses certificats et doit être immédiatement informée des plaintes à l'encontre d'un de ses certifiés.

3. DOCUMENTS & ENREGISTREMENT

3.1 Enregistrement

- Module Quality Issue de Concert

3.2 Documents

- Lettre de et au plaignant
- Tout document relatif à la plainte et nécessaire à son traitement
- Modèle l'accusé réception de la plainte