

## DNV GL management system

# Gestion des Appels et Réclamations

<b>Document N°:</b>	<b>Valable pour :</b>	<b>Révision :</b>	<b>Date:</b>
1001-GMS-0025_Fra	DNV GL Business Assurance France	0	2017-01-12
	<b>Auteur :</b>	<b>Revue &amp; approuvé par :</b>	
	Tor Gunnar Tollefsen	Estelle Mailler	

### Revisions du document :

Rev. n°.	Date	Description
0	2016-09-23	Traduction de la procédure Groupe en Français

## 1. OBJECTIF

Assurer un traitement uniforme et structurée à l'égard des réclamations de toutes les parties prenantes. Et de plus fournir des critères pour le traitement des appels relatifs à une réclamation ou liés à une décision de certification par DNVGL (par exemple pour suspendre ou retirer un certificat existant)

## 2. APPLICABILITE

Cette procédure est applicable pour DNV GL Business Assurance France

## 3. GENERAL

### Définitions :

Réclamation : Une réclamation est une expression d'insatisfaction à l'égard de DNV GL Business Assurance concernant :

- 1) Une décision dans le processus de certification, la façon dont nous délivrons nos services, le contenu des services, comment nous organisons notre travail, etc.
- 2) La performance d'un détenteur d'un certificat DNV GL Business Assurance (plainte de tiers)

Remarque : Un désaccord sur une question entre un client et DNV GL Business Assurance doit également être traité comme une réclamation. Les désaccords peuvent être liés à des frais et autres charges, à l'utilisation d'un auditeur particulier, à un désaccord sur les non-conformités, etc.

Appel : Un appel se produit lorsqu'une partie prenante n'accepte pas une décision prise par DNV GL Business Assurance et veut formellement faire appel contre elle. Cela peut être lié à la suspension ou au retrait des certificats, à une décisions et réponses aux plaintes enregistrées, etc.



L'ERP doit être utilisé pour le traitement et le suivi des réclamations.

Il y a 4 sources de réclamation :

- Client existant
- Client interne (par exemple un employé de DNV GL ou une autre unité)
- Organisme d'accréditation, propriétaire d'un référentiel ou tout autre organisme réglementaire
- Tierce partie (par exemple client d'un de nos clients, partie intéressée externe...)

Un accusé réception de la réclamation doit être envoyé sous 1 jour ouvrable.

Une réclamation peut être exprimée par écrit ou verbalement. Lorsque la réclamation est verbale, il appartient au receveur, en accord avec le responsable hiérarchique, de décider d'un traitement ultérieur. Le faible score des enquêtes satisfaction auprès des clients doit être traité comme une réclamation.

Pour les réclamations écrites :

- Une confirmation écrite de la réception doit toujours être envoyée au plaignant dans un délai de 1 jour ouvrable à compter de la réception.
- S'il a été jugé nécessaire, le réclamant doit être tenu au courant des progrès réalisés dans le traitement de la réclamation.
- Le réclamant doit être informé par écrit du résultat du traitement de la réclamation et de la possibilité de faire appel de la décision.

## 4. RESPONSABILITE ET ACTIONS

### 4.1 Personnel

Le responsable Accréditation et Gouvernance est chargé des réclamations et des appels, y compris : l'enregistrement, la gestion, le suivi et la communication des progrès et la décision et la clôture de la réclamation (voir également le chapitre 4.4).

Remarque : Toutefois, si le responsable Accréditation et Gouvernance est concerné par la réclamation, une autre personne sera nommée.

### 4.2 Enregistrement

Une réclamation doit en principe être enregistrée au niveau organisationnel où elle est reçue. L'unité responsable du traitement de la réclamation dépend de l'affaire et du réclamant, par exemple :

- Client existant, géré par l'unité propriétaire du contrat avec le client
- Partie interne, traitée par l'unité concernée
- Organisme d'accréditation, géré par une unité accréditée
- Tierce parties prenantes, traitées par unité dans le même pays que le plaignant (ou selon ce qui a été convenu entre les unités impliquées)

En fonction de la réclamation, l'enregistrement peut entraîner la réouverture d'un cas précédemment fermé.

Le responsable du traitement de la plainte doit juger si un transfert de la réclamation ou de l'information à un niveau organisationnel supérieur ou à une autre unité organisationnelle est approprié.

### 4.3 Traitement

Le traitement d'une réclamation signifie :

- Informer le réclamant des progrès accomplis et obtenir un retour d'information supplémentaire au besoin.
- Informer les responsables concernés, (ex : responsable du projet), auditeurs, personnel de vente.
- Effectuer une enquête complète :
  - Analyser la non-conformité
  - Analyser des causes
  - Décider des d'actions nécessaires pour résoudre le problème et prévenir la récurrence
  - Mettre en œuvre les actions convenues
  - Vérifier les actions mises en œuvre
  - Documenter des actions entreprises
  - Analyser les procédures, instructions et lignes directrices pertinentes existantes
- Préparer une réponse au réclamant

Durant le traitement de la réclamation, différentes personnes peuvent être responsables des sous-tâches.

Dans le cas où la réclamation concerne un client certifié existant :

- Normalement, le client est informé de la réclamation. Dans des cas exceptionnels, cela peut être dérogé, mais seulement avec une justification documentée.
- Le cas échéant en raison de la nature de la réclamation : il doit être déterminé avec le client et le réclamant si et, dans l'affirmative, dans quelle mesure, l'objet de la réclamation et sa résolution doivent être rendus publics.
- Il peut être nécessaire de suivre la question lors d'une vérification ultérieure. Ceci sera enregistré, comme commentaire dans l'ERP, pour la prochaine mission.

### 4.4 Décision et clôture de la réclamation

La décision et la clôture de la réclamation doivent être prises par du personnel n'ayant pas été impliquée dans la réclamation. La clôture comprend également, le cas échéant, une communication formelle avec le client au sujet du résultat.

### 4.5 Suivi et rapport

Les statistiques sur le traitement des réclamations doivent être reportées tous les 2 mois à la direction de l'unité. Les réclamations significatives doivent être notées comme tel.

## 5. Réclamations significatives

Les réclamations de nature significatives ou jugées graves doivent être soumises à la Direction de la Région pour examen et décision de traitement.

Le département des affaires juridiques du Groupe doit être informé lorsqu'une réclamation peut entraîner des conséquences juridiques ou financières pour DNV GL.

## 6. PROCEDURE D'APPEL

Lorsque DNV GL Business Assurance reçoit un appel (par ex. liés à une décision suite à réclamation ou à une décision de certification, y compris, par exemple, suspension / retrait), les conditions suivantes s'appliquent:

- L'appel doit être enregistré dans l'ERP
- La réception de l'appel doit être portée à la connaissance de l'appelant sans délai.
- Les personnes de l'unité chargée de l'appel sont nommées et sont différentes de celles précédemment impliquées dans la décision contestée.
- L'appel doit être validés, enquêtés et des actions décidées et entreprises. L'appel devrait, le cas échéant, être examinée par des personnes indépendantes de DNVGL (par exemple, le Comité d'Impartialité).
- L'appelant doit être informé par écrit de la décision à l'issue du processus de traitement de son appel.

Les enregistrements appropriés doivent être conservés dans l'ERP

## 7. DOCUMENTATION ET ENREGISTREMENT

La documentation doit être enregistrée dans l'ERP. Les dossiers serviront de base de données pour l'amélioration des processus et seront considéré comme une des données d'entrée de la revue de direction suivante.