

**SOMMAIRE**

|             |   |          |
|-------------|---|----------|
| <b>1.</b>   | <b>PRÉAMBULE .....</b>                            | <b>2</b> |
| <b>2.</b>   | <b>CHAMP D'APPLICATION .....</b>                  | <b>2</b> |
| <b>3.</b>   | <b>DESCRIPTION DU PROCESSUS .....</b>             | <b>3</b> |
| <b>4.</b>   | <b>MODIFICATIONS SPÉCIFIQUES À LA NORME .....</b> | <b>5</b> |
| <b>4.1.</b> | <b>FSC .....</b>                                  | <b>5</b> |

Remarque : ce document ne s'applique pas aux plaintes concernant les examens de conduite et les contrôles techniques. Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez l'envoyer à [kundenanliegen@tuev-nord.de](mailto:kundenanliegen@tuev-nord.de)

Veillez noter que les courriels concernant ces questions ne recevront pas de réponse de la part de la boîte mail [Beirat@tuev-nord.de](mailto:Beirat@tuev-nord.de) .

Responsable de la gestion de la qualité pour TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

## 1. PRÉAMBULE

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement K-RL 310 du groupe « Gestion des réclamations et des recours », le groupe TÜV NORD a introduit une procédure documentée, CERT-120-VA-012 « Gestion des réclamations et des recours », dans son système de gestion de la qualité.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Ce document s'applique à TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ainsi qu'à toutes les procédures internationales qui font appel aux accréditations, agréments, notifications, etc. de TN CERT GmbH et/ou lors de la prestation de services par TN CERT GmbH.

La section 3 décrit les règles les plus importantes qui concernent le plaignant en matière de :

- Réclamations des clients (le client n'est pas d'accord avec le comportement de l'employé de TÜV NORD GmbH ou la manière dont l'exécution de la commande a été organisée) ou,
- Réclamations formulées par un tiers concernant un client certifié par TÜV NORD CERT GmbH ou les produits du client.
- Recours du client (le client n'est pas d'accord avec la décision de certification).

### 3. DESCRIPTION DE LA PROCÉDURE

1. Le plaignant est invité à envoyer sa plainte/son recours par écrit à son adresse de contact habituelle chez TÜV NORD CERT GmbH ou à l'adresse centrale TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
2. L'employé de TÜV NORD CERT GmbH qui reçoit en premier lieu une plainte/un recours a le devoir de saisir la plainte/le recours dans l'outil électronique de traitement des plaintes. L'outil enverra un e-mail confirmant la réception de la plainte/du recours (à condition que le plaignant/recourant ait fourni une adresse e-mail valide).
3. Le responsable hiérarchique a pour obligation de superviser le traitement de la plainte/du recours.
4. La plainte / le recours doit être traité comme suit : la plainte / le recours doit être parfaitement compris et des mesures correctives acceptables d'un point de vue technique et au regard des faits doivent être proposées et mises en œuvre.
5. Si nécessaire, la plainte/le recours doit être traité en collaboration avec les employés concernés, le spécialiste ou le responsable du laboratoire concerné, le personnel administratif et, le cas échéant, la direction de l'entreprise. Si nécessaire, l'employé chargé de traiter la plainte contacte et communique avec la partie qui a déposé la plainte/le recours.
6. La partie plaignante/émettrice du recours reçoit une réponse écrite concernant son cas.
7. Si la partie à l'origine de la réclamation n'est pas d'accord avec la réponse, elle peut d'abord contacter la direction générale de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.
8. Si cela ne permet pas d'aboutir à une solution satisfaisante, elle a le droit de saisir le comité consultatif de TÜV NORD CERT GmbH en tant qu'instance d'arbitrage. Toutefois, en raison des exigences d'accréditation, cela n'est autorisé qu'en cas de réclamation. La plainte doit être adressée par écrit au comité consultatif ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) ou au « porte-parole du comité consultatif, c/o au responsable de l'organisme de certification, TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen »).  
Le comité consultatif examinera le cas au plus tard lors de sa prochaine réunion. La partie à l'origine de la plainte recevra une déclaration écrite concernant le résultat.
9. Le plaignant/émetteur du recours a le droit de contacter directement l'organisme d'accréditation, le propriétaire de la norme et/ou l'autorité compétente.

## 4. MODIFICATIONS SPÉCIFIQUES À LA NORME

En fonction de la norme concernée, des modifications et/ou des ajouts à la description ci-dessus peuvent être nécessaires. Ces modifications sont décrites dans la section suivante.

### 4.1. FSC

Complément au point 2 : Si un plaignant souhaite rester anonyme vis-à-vis d'un client certifié FSC, TÜV NORD CERT GmbH respectera cette volonté.

Complément au point 3 : Dans tous les cas de plainte liés au FSC, l'employé responsable établit un calendrier avec les mesures proposées pour donner suite à la plainte ou à l'appel ; celui-ci est communiqué au plaignant dans un délai de deux semaines ; l'employé responsable tient le plaignant informé de l'avancement du dossier.

Ajout au point 5 : Dans tous les cas de plainte liés au FSC, l'employé responsable enquête sur toutes les allégations et propose des mesures pour conclure la plainte dans un délai de trois mois ; les décisions visant à résoudre la plainte sont prises, ou examinées et approuvées, uniquement par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'évaluation liée à la plainte.

Complément au point 9 : Dans tous les cas de plainte liés au FSC, le plaignant est libre de contacter ASI (Assurance Services International) s'il n'est pas satisfait de la procédure ou des conclusions de TÜV NORD CERT GmbH. En dernier recours, si aucun résultat satisfaisant n'est obtenu, la plainte peut être transmise à FSC International.