



ENC.M3.PR.027

NUMERO DE VERSION :
02

DATE D'APPLICATION :
22/03/2024

PAGE :
Page 1 sur 12

GESTION DES APPELS ET PLAINTES/ MANAGEMENT OF CUSTOMER APPEALS AND COMPLAINTS

Suivi des indices

Indice	Description des modifications	§	Pages	Date
02	Nouveau logo TÜV SÜD+ nouveau code APE TSF		Toutes	22/03/2024
01	Distinction dans le traitement entre l'appel et la plainte			25/01/2022
00	Création	/	Toutes	02/05/2021



	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 2 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

Table des matières :

I. GENERALITES / GENERAL	3
I.1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION / PURPOSE & SCOPE	3
I.2. REFERENCES	3
I.3. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS	3
II. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES	4
II.1. RECEPTION ET VALIDATION D'UN APPEL OU D'UNE PLAINTE	4
III. TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES/ APPEALS AND COMPLAINTS-HANDLING	7
III.1. TRAITEMENT DES APPELS / APPEALS PROCESSING	7
III.2. TRAITEMENT DES PLAINTES / COMPLAINTS-HANDLING	8
III.3. PROCESS COMMUN A L'APPEL ET A LA PLAINTE	9
IV. POSSIBILITE D'OUVRIR UNE « FICHE DE PROGRES » - POSSIBILITY TOP OPEN A PROGRESS RECORD TSF.M3.EN.001	10
V. CLOTURE DE LA « FICHE DE RECLAMATION CLIENT » - CLOSING THE « CUSTOMER COMPLAINT FORM » TSF.M3.EN.002	11
VI. BILAN DES APPELS ET PLAINTES – APPEALS & COMPLAINTS REPORT	11
VII. CLASSEMENT ET ARCHIVAGE DES « FICHES DE RECLAMATIONS CLIENT » - FILING AND ARCHIVING OF CUSTOMERS' COMPLAINT FORMS -TSF.M3.EN.002	12

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 3 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

I. GENERALITES / GENERAL

I.1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION / PURPOSE & SCOPE


<p>Cette procédure a pour but de décrire les modalités d'enregistrement et de traitement des appels sur décision et plaintes exprimés par écrit à l'organisme de certification du TÜV SÜD France.</p> <p>L'appel et/ou la plainte doit concerner une prestation relative à la portée d'accréditation de l'organisme de certification du TÜV SÜD France. Ce document s'applique à tout appellant ou plaignant ainsi qu'à l'organisme de certification du TÜV SÜD France.</p>	<p>The purpose of this procedure is to describe how to register and process written appeals and complaints to the certification body TÜV SÜD France.</p> <p>The appeal and/or complaint must concern a service related to the scope of accreditation of the certification body TÜV SÜD France. This document applies to any appellant or complainant as well as to the certification body of TÜV SÜD France.</p>
---	--

I.2. REFERENCES

<p>Cette procédure permet de répondre aux exigences des paragraphes « Appels » et « Plaintes » de la Norme :</p> <ul style="list-style-type: none"> NF EN ISO/CEI 17021-1 Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management 	<p>This procedure meets the requirements of the "Appeals" and "Complaints" sections of the Standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> NF EN ISO/IEC 17021-1 « conformity assessment – requirements for bodies providing audit and certification of management systems
---	--

I.3. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

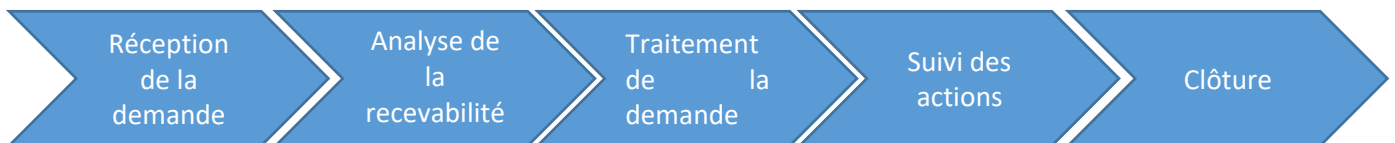
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appel : Demande exprimée par un organisme, et visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par l'organisme de certification du TÜV SÜD France au regard de la certification que l'organisme a demandé. <p>Les décisions défavorables comprennent toute décision de refus, suspension, ou de retrait partiel ou total de la certification ; mais aussi toute autre mesure constituant une entrave à l'obtention ou à l'extension d'une certification (ex : refus d'accepter une candidature, non délivrance d'un certificat).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appellant : Personne ou organisme ayant formulé par écrit une demande de reconsidération d'une décision défavorable prise par l'organisme de certification du TÜV SÜD France. ▪ OC : Organisme de certification ▪ Plainte : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne et relative aux opérations de l'organisme de 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appeal: Request expressed by a body and aiming at reconsidering any unfavourable decision taken by the certification body of TÜV SÜD France with regard to the certification that the body has requested. <p>The unfavorable decisions include any decision of refusal, suspension, or partial or total withdrawal of the certification; but also, any other measure constituting an obstacle to obtain or extend a certification.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appellant: Person or organisation that has made a written request for reconsideration of an unfavorable decision taken by the certification body of TÜV SÜD France. ▪ CB: Certification Body ▪ Complaint: expression of dissatisfaction, other than an appeal, issued by any person and relating to the operations of
--	--

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 4 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

<p>certification du TÜV SÜD France, quand une réponse est attendue.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plaignant : Personne ou organisme ayant exprimé son insatisfaction par écrit auprès de l'organisme de certification du TÜV SÜD France. ▪ TSF= TÜV SÜD France 	<p>the certification body of TÜV SÜD France, when a response is expected.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Complainant: Person or organisation that has expressed dissatisfaction in writing to the TÜV SÜD France certification body. ▪ TSF= TÜV SÜD France
---	--

II. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES APPELS ET PLAINTES

<p>Ne sont pas considérées comme plaintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les insatisfactions exprimées oralement ; - Les insatisfactions écrites dont l'identité et les coordonnées de l'expéditeur sont inconnues ; - Les insatisfactions dont la rédaction indique que l'émetteur n'attend ni explication ni réparation de l'organisme de certification du TÜV SÜD France ; - Les appréciations négatives issues d'enquêtes de satisfaction, à l'exception des fiches d'appréciation de l'intervention d'auditeurs. 	<p>The following are not considered complaints</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dissatisfaction expressed orally; - Written dissatisfaction where the identity and contact details of the sender are unknown; - Dissatisfactions whose wording indicates that the sender does not expect any explanation or remedy from the TÜV SÜD France certification body; - Negative assessments from satisfaction surveys, except for auditor assessment forms.
---	---



II.1. RECEPTION ET VALIDATION D'UN APPEL OU D'UNE PLAINTE

<p>1. Réception de l'appel / plainte</p> <p>Toute plainte ou appel faite auprès de TÜV SÜD France doit être formulée sous forme écrite, par courrier postal ou par courriel :</p> <p style="text-align: center;">TÜV SÜD France SAS Bâtiment A2 - Le Norly 42, Chemin du Moulin Carron 69130 Ecully (France) enercert@tuvsud.com</p> <p>A réception d'un appel ou d'une plainte, TÜV SÜD France en accuse réception, l'enregistre afin d'en assurer le suivi et en informe par écrit l'appelant ou le plaignant.</p> <p>Par la suite, toutes les actions entreprises, y compris celles pour résoudre l'appel ou la plainte et toute décision prise seront enregistrées.</p> <p>Dans la mesure du possible, TÜV SÜD France s'engage à traiter tout appel ou plainte sous 1</p>	<p>1. Receipt of the appeal / complaint</p> <p>All complaints or appeals to TÜV SÜD France must be made in writing, by post or by email:</p> <p style="text-align: center;">TÜV SÜD France SAS Building A2 - Le Norly 42, Chemin du Moulin Carron 69130 Ecully (France) enercert@tuvsud.com</p> <p>Any request for appeal must be brought to the attention of TÜV SÜD France within a maximum period of one month from the date of the contested decision in order to be taken into account. After this period, TÜV SÜD France reserves the right to refuse the appeal, especially if the time limit does not allow the certification programme to be respected.</p>
--	---

Ce document est la propriété de TÜV SÜD. Toute reproduction même partielle est formellement interdite.



mois, à compter de sa réception. Passé ce délai, TÜV SÜD France informe l'appelant ou le plaignant de l'état d'avancement de la démarche.

Les appels et plaintes n'ont pas un caractère suspensif. De ce fait, toute demande de complément demandée par TÜV SÜD France dans le cadre de la décision contestée doit être assouvi dans les délais impartis.

2. Analyse de la recevabilité de l'appel/ plainte

Dès que l'organisme de certification du TÜV SÜD France reçoit une plainte, il doit déterminer si cette plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité. Si cela est le cas, il doit la traiter.

Si la plainte concerne un client certifié,

- L'efficacité du système de management doit être examinée.
- Si cette plainte est valide, l'organisme de certification du TÜV SÜD France le notifie au client certifié concerné en temps opportun.

L'analyse de la plainte vise notamment à établir si les règles de certification ont été mises en défaut par l'entité incriminée (l'organisme de certification, ses auditeurs, un organisme certifié ou un tiers) et - lorsque c'est possible de corriger les écarts constatés, mais aussi d'identifier toute source légitime d'amélioration de la satisfaction des usagers de la certification.

L'appel n'est pas suspensif de la décision.

Une réponse est toujours fournie au plaignant en fin de traitement.

La personne qui reçoit l'appel et/ ou plainte remplit les premières rubriques de la « Fiche de réclamation client » - **TSF.M3.EN.002** concernant :

- son nom, et sa fonction,
- la date de réception de la réclamation,
- les références de la société,
- le nom et la fonction de appelant/ plaignant,
- le mode de réception de la réclamation,

Upon receipt of an appeal or complaint, TÜV SÜD France acknowledges it, registers it for follow-up and informs the appellant or complainant in writing.

Thereafter, all actions taken, including those to resolve the appeal or complaint and any decisions taken, will be recorded.

Whenever possible, TÜV SÜD France undertakes to deal with any appeal or complaint within 1 month of receipt. After this period, TÜV SÜD France will inform the appellant or complainant of the status of the process.

Appeals and complaints do not have a suspensive effect. Therefore, any request by TÜV SÜD France for additional information in the context of the contested decision must be fulfilled within the time limit set.

2. Analysis of the admissibility of the appeal/complaint

As soon as the TÜV SÜD France certification body receives a complaint, it must determine whether this complaint is related to the certification activities for which it is responsible. If this is the case, it must deal with it.

If the complaint concerns a certified client,

- The effectiveness of the management system must be examined.
- If the complaint is valid, the certification body of TÜV SÜD France notifies the concerned certified client in due time.

The analysis of the complaint aims in particular to establish whether the rules of certification have been breached by the accused entity (the certification body, its auditors, a certified body or a third party) and - where possible - to correct the deviations noted, but also to identify any legitimate source of improvement in the satisfaction of the users of the certification.

The appeal does not suspend the decision.

A response is always provided to the complainant at the end of the process.



ENC.M3.PR.027

NUMERO DE VERSION :
02

DATE D'APPLICATION :
22/03/2024

PAGE :
Page 6 sur 12

- l'objet de l'appel/plainte : noter un maximum d'éléments afin d'analyser au mieux l'appel/ plainte.

The person who receives the call and/or complaint fills in the first sections of the "Customer Complaint Form" - TSF.M3.EN.002 concerning:

- his/her name and function,
- the date of receipt of the complaint,
- the company's references,
- the name and function of the caller/complainant,
- the way the complaint was received,
- the subject of the call/complaint: note down as many elements as possible to analyse the appeal/complaint as well as possible.

3. Accusé réception de la demande

La personne qui a enregistré la réclamation/ plainte / appel accuse ensuite officiellement réception de la réclamation et s'engage par mail sur un délai de réponse de 2 semaines au moins pour une réponse d'attente. Le texte du mail est le suivant :

**« Bonjour,
Nous vous confirmons la réception de votre demande ce jour.
Nous vous informons que celle-ci est en cours de traitement sous la référence réclamation RCxxx.aamm.cccc.TSF et que nous mettons tout en œuvre pour y répondre dans les meilleurs délais.
Nous reviendrons vers vous avant le jj/mm/aaaa afin de vous apporter une réponse.
Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.
Nous vous prions de bien vouloir recevoir nos sincères salutations.
Signature. »**

3. Acknowledgement of receipt of the application

The person who registered the complaint/ appeal then formally acknowledges receipt of the complaint/ appeal, and commits by e-mail to a response time of at least 2 weeks for a standby response. The text of the email is as follows:


**"Dear,
We confirm that we have received your request today.
We would like to inform you that it is being processed under the reference RCxxx.aamm.cccc.TSF and that we are doing our utmost to respond as soon as possible.
We will come back to you before dd/mm/yyyy in order to provide you with an answer.
We remain at your disposal for any further information.
Please accept our sincere greetings.
Signature. "**

La personne qui a enregistré la réclamation/ plainte/ appel transmet ensuite la « Fiche de réclamation client » - **TSF.M3.EN.002** au Responsable de l'Organisme de certification qui numérote la fiche : **RCxxx.aamm.cccc.TSF** :

- ✓ RC : pour réclamation client,
- ✓ xxx : n° d'ordre,
- ✓ aamm : aa 2 chiffres pour l'année en cours, mm 2 chiffres pour le mois en cours,

The person who registered the complaint/ appeal then sends the "Customer complaint form" - TSF.M3.EN.002 to the Quality Manager who numbers the form: RCxxx.aamm.cccc.TSF :

- ✓ RC: for customer complaint,
- ✓ xxx: order number,
- ✓ aamm: aa 2 digits for the current year, mm 2 digits for the current month,
- ✓ cccc: internal customer code of the laboratory,

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 7 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------


✓ cccc : code client interne à l'organisme de certification, ✓ ENC : pour TÜV SÜD France- Organisme de certification	✓ ENC : for TÜV SÜD France- Organisme de certification
---	--

III. TRAITEMENT DES APPELS ET DES PLAINTES/ APPEALS AND COMPLAINTS-HANDLING

III.1. TRAITEMENT DES APPELS / APPEALS PROCESSING

<p><u>Réception de l'appel</u></p> <p>Toute demande d'appel doit être portée à connaissance de TÜV SÜD France sous un délai maximum d'un mois à compter de la prise de décision contestée pour être prise en compte. Passé ce délai, TÜV SÜD France se réserve la possibilité de ne pas donner une suite favorable à l'appel, notamment si le délai écoulé ne permet pas de respecter le programme de certification.</p> <p>Le client peut faire appel de la décision du TÜV SÜD France dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décision de refus, suspension, retrait ou annulation de la certification ; - Refus d'accepter une candidature ; - Non délivrance d'un certificat. <p>Pour que l'appel puisse être considéré comme tel, l'appelant doit spécifier la décision ou les éléments de décision contestés et exposer les motifs de la demande de réexamen. Il peut soumettre d'éventuelles pièces documentaires en appui de ses arguments.</p> <p>Les personnes impliquées dans le processus de traitement de l'appel sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris la décision de certification. Un membre du comité de surveillance peut être amené à traiter l'appel.</p> <p>La soumission, l'analyse et la décision relatives à l'appel ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.</p>	<p><u>Examination of the appeal</u></p> <p>All requests for appeal must be notified to TÜV SÜD France within a maximum of one month after the contested decision has been taken in order to be taken into account. After this period, TÜV SÜD France reserves the right not to accept the appeal, in particular if the time limit does not allow the certification programme to be respected.</p> <p>The client can appeal against the decision of TÜV SÜD France in the following cases</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refusal, suspension, withdrawal or cancellation of the certification; - Refusal to accept an application; - Non-issuance of a certificate. <p>In order for the appeal to be considered as such, the appellant must specify the decision or the elements of decision contested and state the reasons for the request for reconsideration. The appellant may submit any documentary evidence in support of his/her arguments.</p> <p>The people involved in the appeal process are different from those who conducted the audits and made the certification decision. A member of the Oversight Committee may be asked to handle the appeal.</p> <p>The submission, analysis and decision on the appeal must not result in any discriminatory action against the appellant.</p>
--	---

Ce document est la propriété de TÜV SÜD. Toute reproduction même partielle est formellement interdite.


	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 8 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

La direction de TÜV SÜD France reste responsable de toutes décisions prises à tous niveaux du processus de traitement d'un appel.	The management of TÜV SÜD France remains responsible for all decisions taken at all levels of the appeal process.
---	---

III.2. TRAITEMENT DES PLAINTES / COMPLAINTS-HANDLING

<p>Examen de la plainte</p> <p>La soumission, l'analyse et la décision relatives à plainte ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.</p> <p>Dès réception d'une plainte, l'organisme de certification doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit la traiter. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle doit être examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.</p> <p>Les personnes impliquées dans le processus de traitement des plaintes sont différentes de celles engagées dans les activités de certification liées à la plainte.</p> <p>Les plaintes sont traitées sous la responsabilité de l'organisme de certification qui investigate et détermine si la réclamation est liée à une activité certifiée et procède à une analyse des causes. Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est enregistrée.</p> <p>TÜV SÜD France s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du plaignant, du client et de l'objet de la plainte. La confidentialité de l'identité du plaignant est assurée dans le cadre des investigations relatives aux plaintes incriminant l'organisme de certification. Pour autant, dans certains cas la levée de l'anonymat est nécessaire au traitement complet de certaines plaintes. Dans ce cas l'accord exprès du plaignant est requis, à défaut le traitement de la plainte peut être partiel.</p> <p>La direction de TÜV SÜD France reste responsable de toutes décisions prises à tous niveaux du processus de traitement d'une plainte.</p>	<p>Examination of the complaint</p> <p>The submission, analysis and decision on the complaint must not result in any discriminatory action against the complainant.</p> <p>Upon receipt of a complaint, the certification body shall confirm whether the complaint is related to the certification activities for which it is responsible, and if so, it shall deal with it. Where the complaint concerns a certified client, it shall be considered from the point of view of the effectiveness of the certified management system.</p> <p>The people involved in the complaints process are different from those involved in the certification activities related to the complaints.</p> <p>Complaints are handled under the responsibility of the certification body, which investigates and determines whether the complaint is related to a certified activity and carries out an analysis of the causes.</p> <p>A response is given to the complainant and the nature of the treatment is recorded.</p> <p>TÜV SÜD France is committed to respecting the confidentiality requirements of the complainant, the client and the subject of the complaint. The confidentiality of the complainant's identity is ensured in the investigation of complaints involving Certification body. However, in certain cases, the lifting of anonymity is necessary for the complete processing of certain complaints. In this case the express consent of the complainant is required, otherwise the complaint may be partially processed.</p> <p>The management of TÜV SÜD France remains responsible for all decisions taken at all levels of the complaint process.</p>
---	--

Ce document est la propriété de TÜV SÜD. Toute reproduction même partielle est formellement interdite.

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 9 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	--------------------------------

Lorsqu'une plainte concerne un client certifié, TÜV SÜD France l'en informe, en temps opportun.	When a complaint concerns a certified client, TÜV SÜD France informs the client in due time.
---	--

III.3. PROCESSUS COMMUN A L'APPEL ET A LA PLAINTE

<p>Si nécessaire, le plaignant/appelant peut être convoqué pour une audition afin de recueillir des informations complémentaires. Dans tous les cas, les avis sont motivés et, en cas de réserves, il est précisé les points sur lesquels il est nécessaire d'avoir plus d'informations. Si l'appel ou la plainte traitée permet d'identifier un dysfonctionnement dans le fonctionnement du TÜV SÜD France, une démarche de résolution de non-conformité peut être déclenchée selon la procédure TSF.M3.PR.001 de traitement des non-conformités du TÜV SÜD France.</p> <p><u>Prise de décision dans le cadre du processus de traitement des appels ou des plaintes</u></p> <p>La décision de prise en charge de la réclamation est tracée sur la fiche de réclamation et justifiée en cas de réponse négative. En effet, pour être prise en compte la réclamation doit remplir les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concerner une étape de la prestation réalisée par TÜV SÜD France, - Être basée sur des éléments factuels et pas sur des impressions, - Être adaptée aux conséquences induites chez le client. <p>Le traitement d'un appel / plainte peut déclencher l'ouverture d'action corrective / préventive en concertation avec le responsable de l'organisme de certification.</p> <p>La personne en charge du traitement doit spécifier sur l'appel/ plainte les différentes actions engagées et le nom des personnes pour la réalisation des actions.</p> <p>Si le réclamant et/ou l'organisme certifié est contacté lors du traitement de la réclamation, la date du contact ainsi que ce qui a été convenu est reporté sur la réclamation. Le réclamant se voit informé selon son souhait par oral et/ou par écrit (mail ou courrier) des dispositions prises pour répondre à son insatisfaction.</p>	<p>If necessary, the complainant/appellant may be called for a hearing to gather further information. In all cases, the opinions are reasoned and, in case of reservations, the points on which more information is needed are specified. If the call or the complaint identifies a malfunction in the functioning of TÜV SÜD France, a non-conformity resolution process can be initiated according to the TÜV SÜD France non-conformity handling procedure (TSF.M3.PR.001).</p> <p><u>Decision-making in the appeal/complaint handling process</u></p> <p>The decision to deal with the complaint is recorded on the complaint form and justified in the event of a negative response. Indeed, to be taken into account the complaint must meet the following criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concern a stage of the service provided by TÜV SÜD France, - Be based on factual elements and not on impressions, - Be adapted to the consequences for the client. <p>The treatment of a call/complaint can trigger the opening of corrective/preventive action in consultation with the head of the certification body.</p> <p>The person in charge of processing follows the progress of the actions and closes the claim/complaint/call once all the actions have been completed.</p> <p>If the claimant and/or the certified body is contacted during the processing of the complaint, the date of the contact as well as what was agreed is reported on the complaint. The claimant is informed orally and/or in writing (e-mail or letter) of the measures taken to respond to his/her dissatisfaction.</p>
--	--



ENC.M3.PR.027

NUMERO DE VERSION :
02

DATE D'APPLICATION :
22/03/2024

PAGE :
Page 10 sur
12

La personne en charge du traitement suit l'avancement des actions et clôture la réclamation / plainte / appel une fois que l'ensemble des actions ont été réalisées.

Quelle que soit la décision de prise en compte de la plainte/ appel, la personne recevant la plainte/ appel répond ensuite au client par écrit dans un délai de 2 semaines suivant la réception de la réclamation. Si le problème ne peut pas être traité rapidement, il envoie une **réponse partielle et personnalisée** au client dans un délai de 2 semaines et transmet ensuite au plus vite la réponse définitive au client.

La décision signifiée à l'appellant/plaignant est prise ou examinée, et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel/plainte.

Lorsque le processus de traitement de l'appel ou de la plainte est finalisé, TÜV SÜD France en informe l'appellant ou le plaignant.

Une réponse est apportée par écrit au client.

TÜV SÜD France doit déterminer avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

The person in charge of processing follows the progress of the actions and closes the claim/complaint/appeal once all the actions have been completed.

Regardless of the decision to take the complaint/appeal into account, the person receiving the complaint/appeal will then respond to the customer in writing within 2 weeks of receiving the complaint. If the problem cannot be dealt with quickly, he or she will send a **partial and personalised** response to the customer within 2 weeks and then forward the final response to the customer as soon as possible.

The decision served on the appellant/complainant is made or reviewed and approved by a person or persons not previously involved in the subject matter of the appeal/ complaint.

When the process of handling the call or complaint is finalised, TÜV SÜD France informs the appellant or complainant.

A written response is provided to the client.

TÜV SÜD France shall determine, together with the certified client and the complainant, whether and, if so to what extent, the subject of the complaint and its resolution shall be made public.

IV. POSSIBILITE D'OUVRIR UNE « FICHE DE PROGRES » - POSSIBILITY TOP OPEN A PROGRESS RECORD TSF.M3.EN.001

Une non-conformité peut être décelée suite à une réclamation client. Dans ce cas, le Responsable de l'organisme de certification ouvre une « Fiche de progrès » - **TSF.M3.EN.001** et le note sur la fiche d'appel/ plainte client.

Il renseigne la fiche de progrès pour ce qui concerne :

- Son nom,
- Sa fonction,
- La date de détection de la non-conformité,
- La description de la non-conformité.

La fiche de progrès est ensuite traitée selon la procédure « Gestion des Non-Conformités, Actions Correctives et Actions Préventives » - **TSF.M3.PR.001**.


A non-conformity can be detected following a customer complaint. In this case, the head of Certification Body opens a "Progress form" - TSF.M3.EN.001 and notes it on the customer appeal/complaint form.

He/She fills in the progress form for what concerns:

- his/her name,
- his/her function,
- the date of detection of the non-conformity,
- the description of the non-conformity.

The progress form is then processed in accordance with the procedure "Management of Non-Conformities, Corrective Actions and Preventive Actions" - TSF.M3.PR.001.

Ce document est la propriété de TÜV SÜD. Toute reproduction même partielle est formellement interdite.

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 11 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	---------------------------------

--	--


V. CLOTURE DE LA « FICHE DE RECLAMATION CLIENT » - CLOSING THE « CUSTOMER COMPLAINT FORM »
TSF.M3.EN.002

<p>Le Responsable de l'organisme de certification s'assure de la compatibilité des actions par rapport aux exigences du système de management qualité. Si nécessaire, le système qualité est revu.</p> <p>Le Responsable de l'organisme de certification peut également décider de l'ouverture d'une « Fiche de progrès » - TSF.M3.EN.001 à cette étape et l'indique alors sur la fiche de réclamation (avec le numéro de la fiche de progrès ouverte).</p> <p>Le Responsable de l'organisme de certification renseigne le « Fichier d'amélioration continue de la Qualité » - TSF.M3.EN.006 avec les actions décidées et les délais. Elle réalise le suivi des actions et relance les pilotes si nécessaire.</p> <p>Une fois les actions réalisées la « Fiche de réclamation client » - TSF.M3.EN.002 est clôturée par le Responsable de l'organisme de certification (date et signature).</p>	<p>The head of the certification body ensures that the actions are compatible with the requirements of the quality management system. If necessary, the quality system is reviewed.</p> <p>The head of the certification body can also decide to open a "Progress file" - TSF.M3.EN.001 at this stage and indicates it on the complaint form (with the number of the opened progress file).</p> <p>The head of the certification body fills in the "Continuous Quality Improvement File" - TSF.M3.EN.006 with the actions decided and the deadlines. She monitors the actions and reminds the pilots if necessary.</p> <p>Once the actions have been carried out, the "Customer complaint form" - TSF.M3.EN.002 is closed by the Certification Body Manager (date and signature).</p>
--	---

VI. BILAN DES APPELS ET PLAINTES – APPEALS & COMPLAINTS REPORT

<p>L'analyse des appels et plaintes est utilisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comme indicateur de performance du fonctionnement de l'organisme de certification et de ses auditeurs. - Comme source de veille relative à l'utilisation de la marque TÜV SÜD France - Dans la surveillance des auditeurs de l'organisme de certification TÜV SÜD France. <p>Annuellement, un bilan des appels et plaintes est effectué dans le cadre du bilan d'activités. Ce bilan des appels et plaintes est une donnée d'entrée de la revue de direction du TÜV SÜD France. En fonction des résultats, l'organisme de certification décide d'actions d'amélioration. Le suivi des actions et de leur efficacité est réalisé par le Responsable de l'organisme de</p>	<p>The analysis of appeals and complaints is used:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As a performance indicator of the operation of the certification body and its auditors. - As a source of intelligence on the use of the TÜV SÜD France mark - In the monitoring of the auditors of the certification body TÜV SÜD France. <p>Annually, a balance of appeals and complaints is made in the framework of the activity report. This balance sheet of calls and complaints is an input for the management review of TÜV SÜD France. Based on the results, the certification body decides on improvement actions. The follow-up of the actions and their effectiveness is carried out by the Head of the certification</p>
---	--

Ce document est la propriété de TÜV SÜD. Toute reproduction même partielle est formellement interdite.

	ENC.M3.PR.027	NUMERO DE VERSION : 02	DATE D'APPLICATION : 22/03/2024	PAGE : Page 12 sur 12
---	----------------------	----------------------------------	---	---------------------------------

certification selon les modalités de la procédure « Revue de Direction » - TSF.M1.PR.002.	body according to the procedure "Management Review" - TSF.M1.PR.002.
--	--

VII. CLASSEMENT ET ARCHIVAGE DES « FICHES DE RECLAMATIONS CLIENT » - FILING AND ARCHIVING OF CUSTOMERS' COMPLAINT FORMS -TSF.M3.EN.002

Le Responsable de l'organisme de certification du TÜV SÜD France conserve les appels et plaintes, et la documentation associée, pour une durée minimum de 5 ans	The Head of the TÜV SÜD France certification body keeps the appeals and complaints, and the associated documentation, for a minimum period of 5 years
---	---