

Certification et traitement

des réclamations clients





- Certification : généralités
- Les orientations actuelles de la certification
- Certification et traitement des réclamations clients
- Les réclamations du coté des certificateurs

SGS Certification

- Assurance donnée par une TIERCE PARTIE indépendante et impartiale
- Les différents types de certification
 - Systèmes de Management
 - Services
 - Produits agro-alimentaires
 - Produits industriels
 - Personnes
 - Qualification



Les différents types de certifications

SERVICES PRODUITS PERSONNE SYSTEMES Objet de la **Système Caractéristiques** Critères de **Caractéristiques** certification du service de Management du produit compétences **Standards** Référentiel Référentiel Cahier des charges évalués **Normes ISO** Garantie pour Qualité Compétence Qualité Qualité le client du produit de la personne du service de l'organisation Marquage Oui Non Oui sur le Non produit/ service Audit couplé



Une orientation de plus en plus sectorielle

Les certifications

- Evoluent vers des combinaisons de plusieurs normes et de cahiers de charges (avec parfois intégration d'audits seconde partie)
- Contiennent des spécificités selon les secteurs
 - ex : pétrochimie, informatique, médical, automobile
 (ISO TS 16949, EN 9100, ISO 22000, ISO 27001, ISO 20000, ISO 27001, ISO 13485, ISO 29001)



Certification de Systèmes

- Système de management
 - Qualité, Sécurité, Environnement
- Logique systémique
 - Notion d'amélioration continue de la performance
 - Centrée sur les moyens et l'organisation
 - Pouvant s'imbriquer (Q+S, Q+E, QSE...)
 - Pouvant être complétée par des exigences spécifiques
- La relation client plus visible



- Dispositif intégré au Code de la consommation et encadré depuis 1995
 - Permet de valoriser l'atteinte d'un niveau de service (supra règlementaire)
 - Certification de conformité
 - Amélioration continue mais par paliers
 - Démarche en cours d'évolution au niveau du dispositif règlementaire



Les secteurs

Historique

- BtC: Restauration collective, automobile, téléphonie
- Des applications BtB fréquentes
- Des applications aussi pour les fonctions supports : logistique, DRH…

Les tendances

- Les services publics
- Le secteur médico-social, services à la personne
- Les réseaux de distribution : (ex : opticiens, matériel de loisirs...)

SGS Orientation Client

- La certification ISO 9001 repose sur les 8 principes de management (définis dans la norme ISO 9000)
- Le premier principe est l'orientation client
 - Identifier les besoins et les attentes des clients, les anticiper et connaître leur niveau de satisfaction
 - » Collecter et comprendre les besoins et attentes des clients
 - » Assurer leur faisabilité
 - » Surveiller la satisfaction des clients
 - » Planifier les actions d'amélioration



Les réclamations clients et la certification

- Les réclamations clients sont au cœur de l'amélioration continue et se retrouve dans plusieurs chapitres des normes de systèmes de management (ex: ISO 9001)
 - Engagement de la direction
 - Ecoute client
 - Politique Qualité
 - Revue de direction
 - Processus Relatifs aux clients
 - Mesure de la satisfaction clients
 - Analyse des données



Les réclamations clients et la certification

En certification de services

- Le traitement des réclamations et les réparations éventuelles des préjudices subis par le consommateur doivent être mis en œuvre par les entreprises bénéficiaires (obligation règlementaire)
- Au niveau de SGS, le traitement des réclamations fait l'objet d'engagement de services précis définis dans les référentiels
- La certification est plus « visible » et plus « lisible » pour le consommateur, les réclamations sont donc plus fréquentes



Certificateurs et réclamations clients

- Accréditation par un organisme officiel national (ex : COFRAC)
 - Pour délivrer des certifications un organisme certificateur doit être accrédité dans bon nombre de cas
 - Les principales normes sont EN 45011, ISO 17021, ISO 17024 etc.
 - Les normes traitent de l'impartialité, de l'indépendance, de la compétence et du bon fonctionnement des OC
 - Un chapitre est spécifique au traitement des réclamations (traitement des plaintes)



Certificateur et réclamations

- Les réclamations se situent à 3 niveaux
 - Les réclamations par rapport aux prestations de l'organisme
 - Les réclamations par rapport à l'usage (frauduleux) de la marque de certification
 - Les plaintes des utilisateurs (ou clients de nos clients)
- Les plaintes sont analysées en fonction
 - De leur intensité
 - De leur fréquence



__ Certificateur et réclamations

- L'objectif est de valider si la plainte :
 - est relative au périmètre
 - isolée
 - n'instrumentalise pas la certification à titre personnel
- Le certificateur n'a pas de pouvoir de police (mais plutôt un rôle de médiateur)
- L'absence de traitement des réclamations peut toutefois déboucher sur une sanction de l'entreprise certifiée (de type suspension du certificat)

SGS CONCLUSION

Le traitement des réclamations doit être une priorité absolue :

- des entreprises certifiées (axe de progrès ; fidélisation clients ; crédibilité et amélioration de l'image de l'entreprise)

- du certificateur.