

## Réparation hydraulique

# Du nouveau dans la certification

**La RHC (Réparation hydraulique contrôlée) a fait évoluer la certification métier vers une version 4, qui intègre la notion de réseau certifié, sous le Certificat 6354 version Multisite. Cette forme de certification permet de procéder à des audits internes annuels pour tous les sites certifiés et d'obtenir ainsi la certification SGS.**

► « Cette nouvelle version de certification implique la mise en place d'un bureau d'audit interne au Réseau, qui s'engage à la certification des sites dont il a la gestion. Le centre de certification SGS intervient, tous les ans, pour contrôler et valider le travail du bureau d'audit interne et par échantillonnage des sites certifiés.

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Le présent référentiel concerne l'activité de maintenance et la réparation de matériels et systèmes oléo-hydrauliques de tous types. Les prestations de services qui sont associées concernent l'accueil du client, le diagnostic, le conseil, la satisfaction du client et la prise en considération de la sécurité et de l'environnement.

### Caractéristiques certifiées

Les caractéristiques certifiées concernent :

- L'établissement propose une expertise (ou diagnostic) au client au plus tard 2 jours (ouvrés) après réception du matériel endommagé.
- Adaptations du planning quo-

tidienement en fonction des urgences.

- Avant toute réparation, un devis gratuit est établi en 5 jours ou en 3 jours sur demande du client.

- Deux niveaux de réparation sont proposés au client avec deux niveaux de garantie adaptés.

- Toutes réparations ou rénovations donnent lieu à des contrôles et essais finaux de l'élément.

- Les moyens de contrôle utilisés pour le diagnostic et le contrôle final sont rattachés aux étalons nationaux, ou constructeurs.

- L'établissement assure une facture globale détaillant techniquement la prestation réalisée.

- Toute demande de garantie fait l'objet d'une analyse interne pour action de progrès.

- Le matériel remis en état est garanti trois mois, retour atelier, sous réserve du respect des préconisations de remise en service de l'établissement.

- L'établissement assure la protection et la propreté de l'environnement humain et matériel.

- L'établissement assure le suivi de la satisfaction des clients.

Les sites bénéficiaires de la certification de services Qualicert « Certificat 6354 version Multisite » sont Hydro-Safe, Hydraulique Aquitaine, Meca HP et Merris Hydraulique. ■