

	Rédigé	Validé
NOM	PELZ Eva	Laëtitia AGOYER
FONCTION	Chargée Qualité	Responsable Qualité
SIGNATURE	Original signé	Original signé
DATE	23/04/2018	23/04/2018

1- Objet et Domaine d'Application

Cette procédure définit les modalités de prise en compte et traitement des appels

- de prise en compte d'un appel
- de son enregistrement
- de son traitement
- de la réalisation et diffusion des synthèses

Définition selon NF EN ISO/CEI 17024 : 2012

Appel : un appel est une demande d'un demandeur, d'un candidat, ou d'une personne certifiée, ci dénommé **le plaignant** dans la présente procédure, de reconsidérer toute décision prise par I.Cert concernant la certification visé

Un appel peut intervenir suite à la décision du comité de décision d'I.Cert dans le cadre d'une certification initiale, de la phase de surveillance, de la recertification ou tout au long de la vie d'un certificat ou dans le refus d'un dossier de candidature à la certification

Le comité de décision : Le comité de décision est l'organe d'I.Cert désigné pour prendre les décisions de certification, il est composé du Directeur Général d'I.Cert ou de délégués identifiés salariés d'I.Cert et défini dans les fiches de postes

2- Comment faire appel d'une décision

Tout plaignant souhaitant faire appel d'une décision relative à la certification prise par I.Cert doit obligatoirement **formuler et argumenter** précisément sa demande d'appel par écrit, sous un délai de 10 jours ouvrés après communication de la décision, et l'adresser à :

I.Cert
Service Qualité
Parc d'Affaires, Espace Performance
Bâtiment K
35760 Saint Grégoire

3- Réception de l'appel

A réception de la demande d'appel, le service qualité en accuse réception auprès du plaignant et ouvre une fiche de traitement d'appel – GEN FS 08

Le service qualité peut être amené à prendre contact par téléphone ou par mail avec le plaignant afin d'apporter des précisions sur la raison de son appel

Au vu des éléments analysés sur la demande écrite et les compléments éventuels d'informations apportés, le service qualité statue sur la recevabilité de l'appel. (Cf. définition d'un appel)

- Si l'appel n'est pas recevable, la fiche de traitement d'appel sera complétée et classée non recevable. Le tableau de synthèse est renseigné par le service qualité. Une fiche de réclamation, le cas échéant pourra être ouverte et sera alors traitée selon la procédure de gestion des réclamations

- Si l'appel est recevable, le service qualité complète le tableau de synthèse et l'appel passe en traitement

4- Traitement de la demande d'appel

Le service qualité constitue un dossier d'appel comprenant : la demande d'appel écrite du plaignant et la fiche de traitement d'appel. Ce dossier est transmis à un membre du comité de décision n'ayant pas pris part à la décision initiale

5- Déclinaison de l'analyse et décision d'appels

La décision permettant d'apporter une solution à l'appel doit être prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel

Le dossier est analysé par un membre du comité de décision n'ayant pas pris part à l'activité de certification à l'origine de l'appel

La fiche de traitement d'appel est renseignée et le dossier transmis au service Qualité

Le plaignant est informé de la décision par écrit sous un délai de 15 jours ouvrés suivant la réalisation du comité de décision ou suivant la réception de son courrier d'appel

Le dossier d'appel est joint au dossier administratif du plaignant

6- Synthèse des appels

Le service qualité réalise une synthèse des appels

Le tableau de synthèse des appels sera analysé dans sa totalité au minimum une fois par an lors de la revue de Direction d'I.Cert

7- Archivage

Les dossiers d'appels et des synthèses sont archivés pour une durée de 5 ans