

	Rédigé	Validé
NOM	Eva PELZ	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

2- Définition

Appel: un appel est la formulation de reconsidérer toute décision défavorable prise par I.Cert relativement à la certification désirée par une personne représentant une entité ci dénommé **le plaignant** dans la présente procédure.

Un appel peut intervenir suite à la décision de certification, 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 initiale ou d'extension (modification de la portée).

Comité de décision: Le comité de décision a en charge de prendre la décision de certification suite à avis éventuel du comité de certification (en fonction des certifications). Ce comité est composé du Directeur général d'I.Cert ou de délégués identifiés salariés d'I.Cert. En premier lieu, la décision est prise par le Directeur Général.

Comité de certification: Comité en charge d'émettre un avis sur les attributions, suspensions, retraits, renouvellements des certifications.

D'une manière plus large, il est également chargé d'examiner et de valider le concept de certification mis en place, y compris les supports d'audit, d'examiner et d'approuver les modalités en matière de décision de certification, d'examiner et d'approuver le référentiel de certification, d'approuver toute évolution proposée du référentiel de certification, d'assurer le suivi des activités de certification notamment dans la prévention des conflits d'intérêt, d'assurer l'impartialité d'I.Cert

3- Comment faire appel d'une décision

Tout plaignant souhaitant faire appel d'une décision relative à la certification émise 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
Parc d'Affaires, Espace Performance
Bâtiment K
35760 SAINT-GREGOIRE

Pour les certifications FRA et C-SPS, si le plaignant souhaite argumenter son dossier devant le comité de certification, il doit en formuler la demande.

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.

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 Responsable qualité statue sur la recevabilité de l'appel. (Cf. définition d'un appel).

- Si l'appel n'est pas recevable (Cf. définition d'un appel), 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 (Cf. définition d'un appel), le service qualité complète le tableau de synthèse et l'appel passe en traitement.

Le service qualité constitue un dossier d'appel comprenant : la demande d'appel écrite du plaignant, la fiche de traitement d'appel.

4- Traitement de la demande d'appel

- Si l'appel concerne la décision de certification :
 - Pour les certifications FRA et C-SPS, le service qualité prépare les éléments pour le comité de certification (rapport d'audit, fiche d'écart, fiche de décision de certification, éléments complémentaires à la demande d'appel du plaignant). Le service qualité notifiera à l'ordre du jour du prochain comité de certification « séance avis de décision de certification » le traitement de l'appel. Si le plaignant a émis le souhait de venir argumenter son dossier devant le comité de certification, le plaignant est alors informé de la date du comité. Cette information sera consignée à l'ordre du jour du comité. Tous les collègues devront être représentés lors du comité.
 - Pour les autres certifications, le service qualité prépare les éléments pour un des membres du comité de décision n'ayant pas pris part au dossier (rapport d'audit, fiche d'écart, fiche de décision de certification, éléments complémentaires à la demande d'appel du plaignant).
- Si l'appel concerne une autre étape du processus, le dossier est transmis à un des membres du comité de décision n'ayant pas pris part au dossier.

5- Analyse et décision

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.

- Pour les certifications FRA et C-SPS, si l'appel concerne la décision de certification, le comité de certification émet un nouvel avis sur la décision de certification.

La décision est ensuite prise par un membre du comité de décision d'I.Cert autre que celui/ceux engagés dans l'activité de certification objet de l'appel.

- Si l'appel concerne une autre étape du processus, 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 tableau de synthèse des appels est renseigné.

Le plaignant est informé de la décision par écrit sous un délai de 15 jours ouvrés suivant la réalisation du comité de certification 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.