

	Rédigé	Validé
NOM	Véronique HONNORAT	Laëtitia AGOYER
FONCTION	Chargée Qualité	Responsable Qualité
SIGNATURE	Original signée	Original signée
DATE	07/05/2019	07/05/2019

1	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
1.1	OBJET DU DOCUMENT	1
1.2	DOMAINE D'APPLICATION DU DOCUMENT	1
2	DEFINITION	1
3	LOGIGRAMME D'APPEL D'UNE DECISION PRISE PAR I.CERT POUR UNE QUALIFICATION	2
4	COMMENT FAIRE APPEL D'UNE DECISION	3
5	RECEPTION DE L'APPEL ET RECEVABILITE	3
6	TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'APPEL	3
6.1	RECOURS AMIABLE	3
6.2	INSTANCE D'APPEL	4
7	ANALYSE ET DECISION	4
7.1	RECOURS AMIABLE	4
7.2	INSTANCE D'APPEL	4
8	NOTIFICATION DE LA DECISION	4
9	SYNTHESE DES APPELS	4
10	ARCHIVAGE	4

1 Objet et Domaine d'Application

1.1 Objet du document

Cette procédure définit les modalités :

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

1.2 Domaine d'application du document

Cette procédure est utilisée pour toute qualification d'I.Cert.

2 Définition

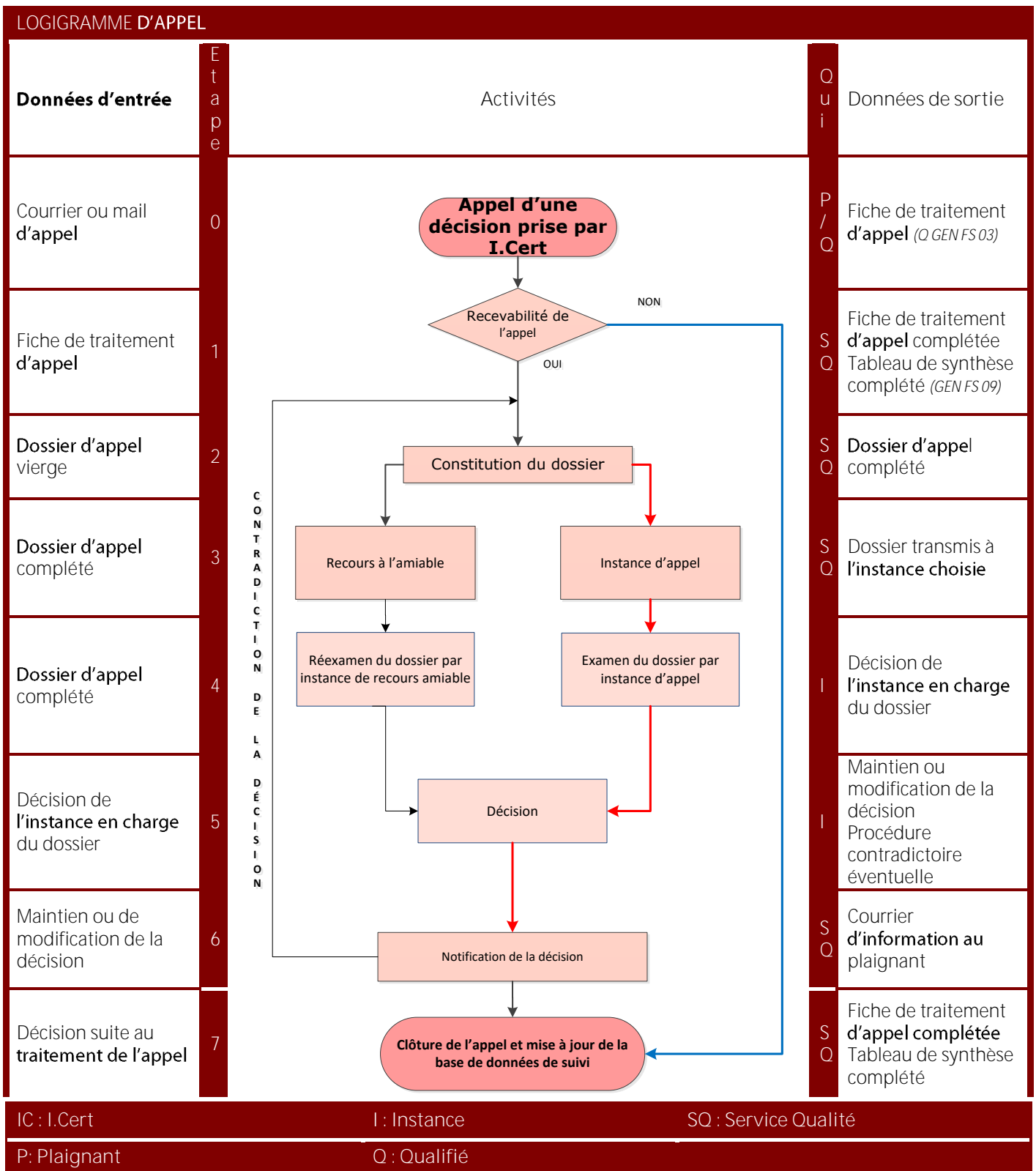
Appel: est considéré comme appel toute contestation d'un demandeur (plaignant) ou d'un qualifié à l'encontre d'une décision prise par I.Cert (NF X50-091).

Un appel peut intervenir suite à la décision de qualification, dans le cadre d'une qualification initiale, du suivi de qualification, du renouvellement ou tout au long de la vie d'un certificat ou dans le refus d'un dossier de demande à la qualification initiale ou de renouvellement (nouvelle demande de qualification).

Instance d'appel (comité d'appel) : instance collégiale compétente pour le traitement des appels et réclamations (NF X50-091). Cette instance doit être représentative de tous les intérêts concernés par la qualification concernée.

Comité de qualification : instance collégiale compétente pour l'attribution, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de qualification.

3 Logigramme d'appel d'une décision prise par I.Cert pour une qualification



IC : I.Cert

I : Instance

SQ : Service Qualité

P: Plaignant

Q : Qualifié

4 Comment faire appel d'une décision

Tout plaignant souhaitant **faire appel d'une décision** émise par I.Cert à son encontre doit obligatoirement formuler et argumenter précisément sa **demande d'appel** par écrit, dans un délai qui ne peut excéder 2 mois à partir de la date de notification de décision **et l'adresser à** :

I.Cert
Service Qualité
Parc d'Affaires, Espace Performance
Bâtiment K
35760 SAINT-GREGOIRE

Ou par mail : contact@icert.fr

Si l'appel est jugé recevable, dans un premier temps, la contestation est instruite par I.Cert en tant que recours amiable, sauf si le demandeur formule explicitement une demande de traitement direct par l'instance d'appel.

5 Réception de l'appel et recevabilité

A réception de la **demande d'appel**, le service qualité en accuse réception auprès du plaignant et ouvre une fiche de traitement d'appel (Q GEN FS 04).

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 (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 (GEN PS 01), 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 et la fiche de traitement d'appel.

6 Traitement de la demande d'appel

I.Cert le soumet par écrit aux instances concernées (comité de qualification, instructeur, service qualification selon les cas, instance d'appel) :

- soit dans le cadre d'une procédure de recours amiable, le dossier d'appel est soumis à l'instance ayant pris la décision incriminée. Le dossier est alors examiné à nouveau par cette même instance,
- soit, et sur demande du plaignant ou du qualifié, le dossier est présenté directement à l'instance d'appel, cette présentation restant de droit au cas où une décision sur le recours amiable ne le satisfierait pas.

6.1 Recours amiable

I.Cert propose le réexamen de son dossier dans le cadre d'une procédure de recours amiable.

- Si l'appel concerne la décision de qualification, le service qualité prépare les éléments pour le comité de qualification ayant pris la décision incriminée. Le service qualité notifiera à l'ordre du jour de ce prochain comité de qualification le traitement de l'appel.
- Si l'appel concerne une autre étape du processus (ex : recevabilité du dossier), le dossier est transmis à la personne ayant pris la décision incriminée.

6.2 Instance d'appel

Le demandeur ou qualifié peut demander que son dossier soit présenté **directement à l'instance d'appel**, cette présentation restant de droit au cas où la décision sur le recours amiable ne le satisfait pas.

Les membres du comité d'appel ne peuvent en aucun cas avoir pris part à la décision incriminée.

La décision est prise par le comité d'appel à la suite d'une procédure contradictoire au cours de laquelle le demandeur ou qualifié et le comité de qualification ayant pris la décision incriminée, apportent par écrit les arguments explications et informations complémentaires nécessaires. Ils ont la possibilité d'être entendus.

Si le plaignant a émis le souhait de venir argumenter son dossier devant l'instance d'appel, 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.

7 Analyse et décision

7.1 Recours amiable

- Le comité de qualification ou la personne ayant pris la décision incriminée émet un nouvel avis.

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

7.2 Instance d'appel

La décision est prise collégalement par le comité d'appel (les personnes doivent représenter tous les intérêts sans prédominance de l'un par rapport aux autres) à la suite d'une procédure contradictoire. La décision est notifiée sur la fiche de traitement d'appel (Q GEN FS 04). Le dossier est ensuite transmis au service qualité.

8 Notification de la décision

Dans tous les cas, les décisions d'appels seront prises dans un délai de six mois à partir de la date de dépôt de la contestation. A défaut de réponse dans un délai de 6 mois, I.Cert doit en justifier auprès du demandeur ou qualifié.

Le plaignant est informé de la décision par écrit.

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

9 Synthèse des appels

Le service qualité réalise une synthèse des appels.

Le tableau de synthèse des appels (GEN FS 06) sera analysé dans sa totalité au minimum une fois par an lors de la revue de Direction d'I.Cert.

10 Archivage

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