

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

Cette procédure concerne l'ensemble des signes de qualité I.Cert.

2 - Définition

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

Un appel peut intervenir à la suite de la décision de certification, dans le cadre d'une certification initiale, de la phase de surveillance, du renouvellement du certificat 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).

Le comité de décision : le comité de décision est l'organe d'I.Cert désigné pour prendre les décisions de certification, il est composé de la direction générale d'I.Cert ou de délégués identifiés salariés d'I.Cert et défini dans le fichier répartition des missions – GEN FA 18.

3 - 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 qualite@icert.fr ou à défaut à l'adresse :

**I.Cert
Immeuble Pentagone 2
6 rue d'Ouessant
35760 Saint-Grégoire**

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

4 - Réception de l'appel

A réception de la demande d'appel, le service qualité en accuse réception auprès du plaignant. 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, Le tableau de synthèse est renseigné par le service qualité. Une réclamation, le cas échéant, peut être ouverte et est 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.

5 - Traitement de la demande d'appel

Le service qualité constitue un dossier d'appel comprenant : la demande d'appel écrite du plaignant et, le cas échéant, 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.

Pour les certifications FRA et CSPS, 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 notifie 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 est consignée à l'ordre du jour du comité. Tous les collègues devront être représentés lors du comité.

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

La décision est 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, quelle que soit l'étape du processus de certification.

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

Le dossier est 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.

7 - Synthèse des appels

Le service qualité réalise une synthèse des appels.

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

8 - Archivage

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