

1. Objet et Domaine d'Application

Cette procédure décrit les modalités de réception, d'enregistrement, d'analyse, de traitement, de décision, de communication, de clôture et d'archivage des appels formulés à l'encontre d'une décision prise par I.Cert dans le cadre de ses activités de certification.

Elle complète la procédure générale GEN PS 03 – Gestion des appels, réclamations et plaintes et s'applique à l'ensemble des activités d'I.Cert.

2. Documents de référence

NF EN ISO/IEC 17024 avril 2026 - Évaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

NF EN ISO/IEC 17065 décembre 2012 - Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

3. Liaisons documentaires

GEN PS 03 – Gestion des appels, réclamations et plaintes

GEN PS 13 – Gestion des plaintes

GEN PR 02 – Procédure de suspension et de retrait de certificat

GEN FS 06 – Tableau de suivi des appels, réclamations, plaintes et anomalies

Dispositifs de certification applicables aux activités concernées

4. Définition

Appel : demande formulée par un demandeur, candidat ou client certifié afin qu'I.Cert réexamine une décision prise à son égard dans le cadre du processus de certification.

Un appel peut notamment concerner une décision prise dans le cadre :

- d'une recevabilité ;
- d'une demande de certification initiale ou d'extension ;
- d'une évaluation ou d'une surveillance ;
- d'un renouvellement ;
- d'une suspension ou d'un retrait ;
- ou de toute autre décision relative à la certification.

Appelant : personne physique ou morale formulant l'appel.

Recevabilité : vérification permettant de déterminer si la demande constitue bien un appel, respecte les conditions et délais applicables et contient les éléments nécessaires à son instruction.

Décision indépendante : décision prise ou revue par une personne compétente n'ayant pas participé à la décision faisant l'objet de l'appel.

5. Principes généraux de traitement

Tout appel est traité de manière impartiale, équitable, confidentielle et non discriminatoire.

Le dépôt, l'analyse et le traitement d'un appel ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire à l'encontre de l'appelant.

L'instruction et la décision sont réalisées par des personnes compétentes. La décision relative à l'appel est prise ou revue par une personne n'ayant pas participé à la décision initiale faisant l'objet de l'appel.

La décision est fondée sur les éléments objectifs du dossier et sur les exigences réglementaires, normatives, contractuelles et les dispositifs de certification applicables.

6. Formulation d'un appel

Toute personne souhaitant contester une décision prise par I.Cert doit formaliser et argumenter son appel par écrit dans un délai de 1 mois maximum à compter de la notification de la décision concernée.

La demande est formalisée via le lien : [Appel à la décision – Remplir le formulaire](#) ou par courriel.

L'appel doit permettre d'identifier la décision contestée et préciser les motifs de la contestation. Tout document ou élément justificatif utile peut être joint à la demande.

Cas particulier – Certifications FRA et CSPS : lorsque l'appel concerne une décision relative à une certification FRA ou CSPS, l'appelant peut demander à présenter et argumenter son dossier devant le comité de certification. Cette demande doit être expressément formulée dans le cadre de l'appel.

7. Réception, enregistrement et recevabilité

À réception de l'appel, le service Qualité :

- enregistre la demande dans le tableau GEN FS 06 ;
- accuse réception auprès de l'appelant ;
- vérifie la recevabilité de l'appel ;
- demande, si nécessaire, des éléments complémentaires.

L'appel est notamment considéré comme recevable lorsqu'il concerne une décision prise par I.Cert, qu'il est formulé dans les conditions et délais applicables et qu'il comporte suffisamment d'éléments pour permettre son instruction.

Lorsque la demande n'est pas recevable, la décision et sa justification sont tracées et l'appelant en est informé.

Si la demande relève d'une réclamation ou d'une plainte, elle est réorientée vers la procédure applicable.

8. Instruction de l'appel

Le service qualité constitue le dossier nécessaire au réexamen de la décision, comprenant notamment :

- la demande d'appel et les arguments de l'appelant ;
- la décision contestée ;
- les éléments ayant conduit à cette décision ;
- les éventuels éléments complémentaires recueillis.

Selon la nature de l'appel, des compétences techniques peuvent être sollicitées pour analyser les éléments du dossier.

Les personnes participant à l'analyse doivent disposer des compétences nécessaires et ne pas présenter de conflit d'intérêts susceptible de compromettre l'impartialité du traitement.

9. Réexamen et décision

Le dossier est soumis à une personne compétente n'ayant pas participé à la décision initiale faisant l'objet de l'appel.

Cette personne réexamine les éléments ayant conduit à la décision ainsi que les arguments et justificatifs présentés par l'appelant.

À l'issue de l'analyse, la décision initiale peut être :

- maintenue ;
- annulée et remplacée par une nouvelle décision.

La décision prise à l'issue de l'appel est motivée et enregistrée.

Lorsque le traitement de l'appel nécessite un délai particulier, l'appelant est informé de l'état d'avancement de son dossier.

Cas particulier – FRA et CSPS : lorsque l'appel concerne une décision de certification, le dossier est présenté au comité de certification afin qu'il émette un nouvel avis. Lorsque l'appelant a demandé à présenter son dossier devant le comité, il est informé des modalités de sa participation.

10. Information de l'appelant

L'appelant est informé par écrit de la décision prise à l'issue de l'appel et des conclusions du réexamen.

11. Clôture de l'appel

Avant clôture, le service Qualité vérifie que :

- la recevabilité de l'appel a été tracée ;
- les éléments nécessaires ont été analysés ;
- l'indépendance de la personne ayant réexaminé la décision est assurée ;
- la décision finale est motivée et enregistrée ;
- l'appelant a été informé ;
- le tableau GEN FS 06 et le dossier d'appel sont complets.

La date de clôture et la décision finale sont enregistrées dans GEN FS 06.

12. Exploitation et amélioration continue

Les appels font l'objet d'un suivi afin d'identifier les éventuelles récurrences, difficultés d'application des dispositifs de certification ou dysfonctionnements internes.

Une synthèse des appels et de leur traitement est analysée au minimum une fois par an en revue de direction.

13. Archivage

Le service Qualité conserve les dossiers d'appel, les éléments d'instruction, les décisions, les communications et les éléments de suivi associés pendant une durée minimale de 5 ans.