

1. Objet et Domaine d'Application

Cette procédure décrit les modalités permettant à toute personne ou organisme de formuler auprès d'I.Cert :

- un appel concernant une décision de certification ;
- une réclamation concernant les activités ou prestations d'I.Cert ;
- une plainte concernant une personne ou un organisme certifié par I.Cert.

I.Cert assure un traitement impartial, confidentiel et équitable de ces demandes.

Cette procédure concerne 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 01 – Gestion des réclamations et anomalies

GEN PS 13 – Gestion des plaintes

GEN PR 06 – Gestion des appels

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 à son égard dans le cadre du processus de certification.

Réclamation : expression d'une insatisfaction adressée à I.Cert concernant ses activités ou prestations, pour laquelle une réponse est attendue.

Plainte : expression d'une insatisfaction adressée à I.Cert concernant les activités d'une personne ou d'un organisme certifié par I.Cert.

Une contestation portant sur une décision de certification est systématiquement traitée comme un appel.

5. Comment adresser une demande ?

Les appels, réclamations et plaintes doivent être formulés par écrit et comporter les informations nécessaires à leur compréhension et à leur traitement.

Ils peuvent être adressés :

- par courriel à : contact@icert.fr ;
- ou par courrier à l'attention d'I.Cert.

Pour les appels seulement via le lien : [Appel à la décision – Remplir le formulaire](#)

Lorsqu'une demande est formulée oralement, I.Cert peut demander à son auteur de la confirmer par écrit afin de permettre son enregistrement et son traitement.

Les éléments justificatifs utiles à l'analyse de la demande peuvent être joints.

Attention : tout **appel** doit être formalisé **par écrit dans un délai de 1 mois maximum** à compter de la notification de la décision concernée.

Cas particulier – Certifications FRA et CSPS : pour les appels relatifs aux certifications FRA et CSPS, l'appelant peut, s'il le souhaite, présenter et argumenter son dossier devant le comité de certification. Il doit, dans ce cas, en faire expressément la demande lors de la formulation de son appel.

6. Réception et enregistrement

À réception, I.Cert :

- enregistre la demande ;
- vérifie qu'elle relève de ses activités ;
- la qualifie en appel, réclamation ou plainte ;
- transmet la demande aux personnes compétentes pour son traitement ;
- accuse réception auprès de son auteur.

Si des informations complémentaires sont nécessaires, I.Cert peut les demander avant de poursuivre l'analyse. Toute personne recevant une réclamation, un appel ou une plainte doit le transmettre au service compétent, en mettant en copie le service qualité.

Les documents et autres éléments collectés sont joints au dossier pour le traitement.

7. Traitement

I.Cert analyse les faits, les documents disponibles et, si nécessaire, recueille des informations complémentaires auprès des personnes concernées.

Le traitement est réalisé de manière impartiale.

La décision relative à un appel est prise ou revue par une personne compétente n'ayant pas participé à la décision initiale faisant l'objet de l'appel.

Lorsque la demande concerne une personne ou un organisme certifié, I.Cert peut solliciter celui-ci afin de recueillir les informations nécessaires à l'instruction du dossier.

Les délais ou modalités particulières prévus par les dispositifs de certification ou les exigences réglementaires applicables restent applicables.

8. Décision et information du demandeur

À l'issue du traitement, I.Cert informe par écrit l'auteur de la demande des conclusions de l'analyse et, lorsque cela est applicable, des dispositions prises.

Pour les appels, la décision prise à l'issue du réexamen est notifiée à l'appelant.

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

9. Confidentialité

Les informations recueillies dans le cadre du traitement des appels, réclamations et plaintes sont traitées de manière confidentielle conformément aux obligations applicables à I.Cert.

Lorsque des informations concernant un client ou un certifié proviennent d'une autre source que celui-ci, leur origine est également traitée de manière confidentielle, sauf obligation légale ou réglementaire contraire.

10. Suivi et amélioration

I.Cert assure la traçabilité des appels, réclamations et plaintes reçus ainsi que des décisions et actions mises en œuvre.

Ces éléments font l'objet d'un suivi permettant notamment d'identifier les éventuelles actions correctives ou actions d'amélioration nécessaires.

Une analyse périodique est réalisée dans le cadre du système de management d'I.Cert.