

Sommaire

1.	OBJET	2
2.	DOMAINE D'APPLICATION	2
3.	DOCUMENTS DE REFERENCE	2
	3.1. Documents réglementaires et normatifs	2
	3.2. Documents associés.....	2
4.	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	2
5.	RESPONSABILITES	Erreur ! Signet non défini.
	5.1. Président.....	Erreur ! Signet non défini.
	5.2. Responsable de la Certification.....	Erreur ! Signet non défini.
	5.3. Responsable Qualité	Erreur ! Signet non défini.
	5.4. Comité de certification	Erreur ! Signet non défini.
6.	LOGIGRAMME	3
7.	DESCRIPTION DES ACTIVITES.....	4
	7.1. Réception d'un appel	4
	7.2. Enregistrement	4
	7.3. Evaluation de la recevabilité	4
	7.4. Traitement et suivi	5
	7.5. Examen par la commission d'appels	5
	7.6. Notification de la décision à l'appelant.....	6

	<h1>Gestion des appels</h1>	PRO-003.V4
		Date d'application : 21/04/2024
		Page 2 sur 6

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de décrire le traitement et la gestion des appels à l'encontre de décisions prises par la société Polycert.

2. DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure s'applique aux appels faisant suite au traitement de réclamations ou de plaintes.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE

3.1. Documents réglementaires et normatifs

- **Norme ISO 17021-1** : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management — Partie 1 : Exigences - § 9.7

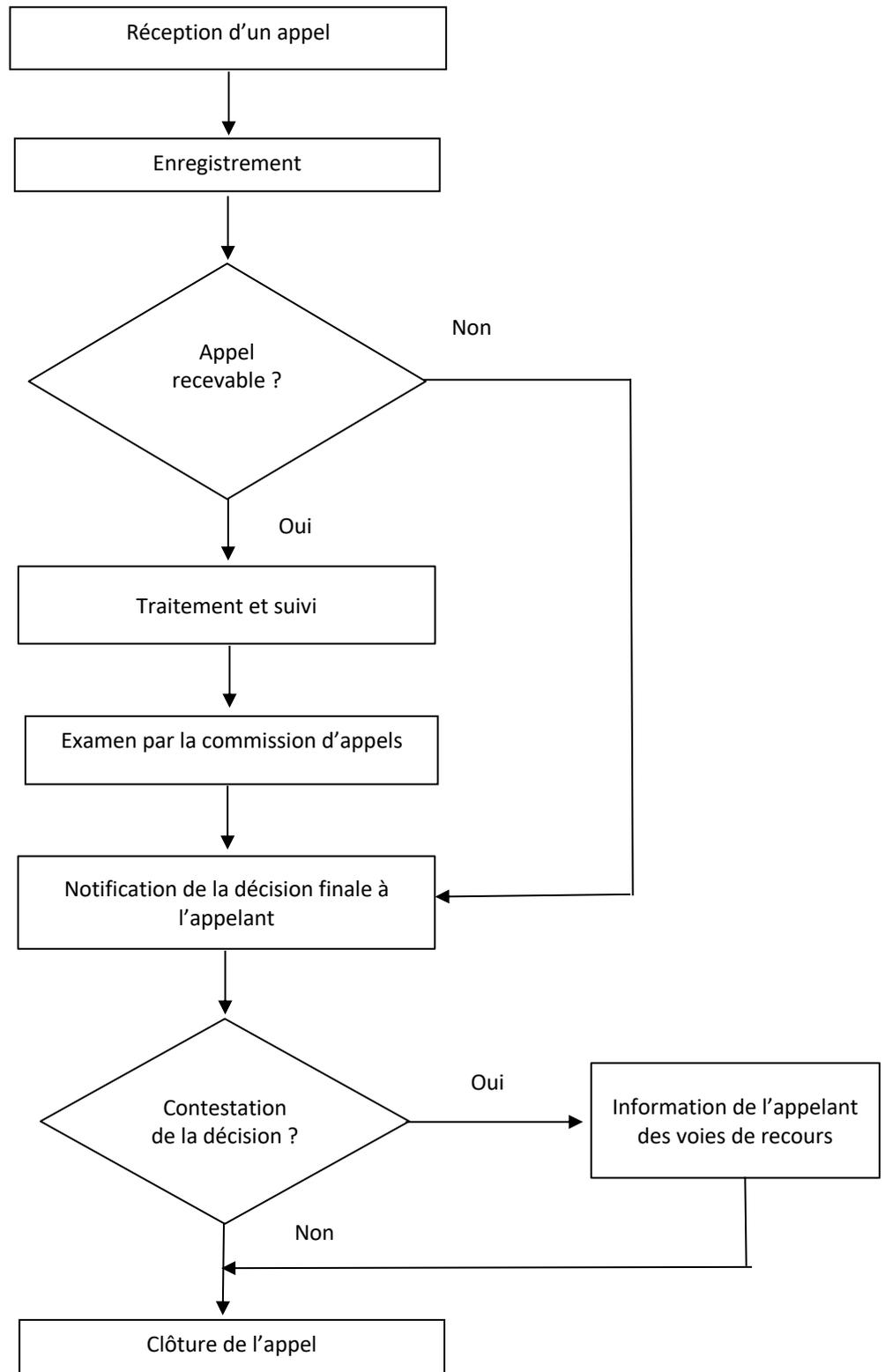
3.2. Documents associés

- **FOR-019** : Fiche de suivi et traitement d'un appel

4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

- **Appel** : demande exprimée par un organisme visant à reconsidérer toute décision prise par Polycert à l'encontre d'une réclamation ou d'une plainte.

5. LOGIGRAMME



	<h1>Gestion des appels</h1>	PRO-003.V4
		Date d'application : 21/04/2024
		Page 4 sur 6

6. DESCRIPTION DES ACTIVITES

6.1. Réception d'un appel

Tout appel doit être transmis à Polycert par écrit. Dans le cas où le personnel de Polycert est destinataire d'un appel par téléphone une confirmation écrite est demandée à l'appelant.

Les documents réceptionnés sont transmis à la direction.

6.2. Enregistrement

Une fiche de suivi et de traitement d'un appel (FOR-019) est ouverte.

Lors de l'enregistrement Polycert accuse réception officiellement et par écrit à l'appelant.

Cette transmission est effectuée en fonction des moyens de communication transmis par l'appelant (ex : adresse postale, email...).

Les preuves sont enregistrées dans le dossier d'appel.

6.3. Evaluation de la recevabilité

Polycert est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider l'appel.

L'évaluation de la recevabilité est réalisée par une personne non concernée par l'objet de l'appel et en priorité par la Direction ou le Responsable Qualité de Polycert.

Tout appel ne pourra être jugé recevable que s'il a été formulé par écrit dans les 15 jours suivant la notification de la décision attaquée.

La décision est enregistrée sur la « fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-019) et communiquée par écrit à l'appelant par la Direction de Polycert.

	<h2>Gestion des appels</h2>	PRO-003.V4
		Date d'application : 21/04/2024
		Page 5 sur 6

6.4. Traitement et suivi

Les éléments communiqués sont analysés et vérifiés et, si nécessaire, Polycert peut solliciter un supplément de preuves et/ou des informations complémentaires auprès de l'appelant.

Le traitement et le suivi sont réalisés par une personne n'ayant pas été précédemment impliquée dans l'objet de l'appel. Elle doit s'assurer de la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Le traitement est enregistré sur la « fiche de suivi et de traitement d'une réclamation ou d'une plainte » (FOR-019).

L'appelant est tenu informé des actions et évaluations mises en œuvre ainsi que de leur état d'avancement par la personne en charge du traitement.

Les informations recueillies et les échanges réalisés avec l'appelant font l'objet d'enregistrements.

A l'issue de cette phase un dossier d'instruction complet est constitué afin d'être soumis à la Commission d'Appels.

6.5. Examen par la commission d'appels

La commission d'appel est présidée par le Président assisté du Responsable de certification et de 2 membres du Comité de Certification. Le Responsable de Certification et les deux membres du Comité ne doivent pas avoir été précédemment impliqués dans l'objet de l'appel. La décision est prise à l'unanimité.

Les conclusions de la Commission d'Appels sont écrites et font l'objet d'un enregistrement qui peut prendre la forme d'un procès-verbal.

	<h2>Gestion des appels</h2>	PRO-003.V4
		Date d'application : 21/04/2024
		Page 6 sur 6

6.6. Notification de la décision à l'appelant

La décision de la commission est notifiée à l'appelant dans les 8 jours calendaires suivant la date de la réunion et clôt le traitement de l'appel.

Le dossier d'appel, incluant la fiche de traitement de l'appel, est complété avec la décision de la commission.

La décision rendue par la commission d'appel est définitive.

Si l'appelant souhaite contester la décision de la Commission d'Appels il dispose de la possibilité de porter l'affaire devant le tribunal compétent.

Les informations recueillies et les courriers échangés avec l'émetteur ou le mis en cause font l'objet d'enregistrements.

La preuve de notification est enregistrée.