

10. Processus de traitement des appels

Conformément au processus ci-après, un appel d'une décision peut être déposé par un candidat à la certification ou un certifié pour contester une décision prise par l'Organisme de Certification selon les modalités décrites dans les Conditions générales de certification applicables

L'appel est enregistré par le chargé d'affaire qui complète le formulaire d'Appel (AC-IMP-037).

L'appel formulé est enregistré dans la base de données Qualité (BDD).

L'appel est transmis au Directeur de l'OC qui le transmet immédiatement et systématiquement au président du CPI concerné.

Le président du CPI prend connaissance de l'appel de la décision et forme le CoSA en nommant pour l'assister dans sa revue de la décision deux des membres du CPI selon les compétences nécessaires au traitement de l'appel, ainsi qu'un auditeur n'ayant pas pris part au processus de certification concerné mais disposant des qualifications pour l'activité de l'appelant.

L'Organisme de Certification met à la disposition du CoSA, un représentant de l'Organisme Certification - comme secrétaire de séance (organisateur et secrétariat du CoSA), disposant des connaissances concernant le processus de certification (idéalement un auditeur interne qualifié pour la norme d'accréditation concernée).

Le CoSA analyse l'appel de la décision, collecte auprès du Chargé d'affaires concerné, ou de l'appelant, les informations nécessaires à son analyse de la décision.

Le CoSA formule sa conclusion : la décision de l'Organisme de Certification est alors soit infirmée soit confirmée par le CoSA.

Cette conclusion est irrévocable et sans appel.

Cette conclusion est transmise à la Direction de l'Organisme de Certification.

Le chargé d'affaires est responsable d'informer le Client de la conclusion du CoSA et d'appliquer ou d'annuler la décision de l'organisme de décision.

Logigramme de traitement des appels

