






CERTIFICATION DE SERVICES





1. Validation de la procédure :

Mise en place : <u>Le Responsable Qualité :</u> Noureddine AJAKANE	Date et Signature : Le 02/02/2026 
Vérifié par : <u>Le Président :</u> Jean Jacques MOLEZUN	Date et Signature : Le 02/02/2026 
Validé par : <u>Le Président :</u> Jean Jacques MOLEZUN	Date et Signature : Le 02/02/2026 

2. Traçabilité des modifications :

Révision	Date	Modifications
V 001	10-06-2024	Mise en place de la procédure
V002	25/03/2025	Revue après audit interne
V003	02/02/2026	Revue du document et mise à jour de l'adresse LCP
V004	30/03/2026	Mise à jour de la charte graphique, des entêtes et des pieds de page



3. Objet :

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de gestion des appels et des plaintes pour la certification dans le domaine de l'OFDTI.

4. Traitement d'un appel :

a. Portée d'un appel

Un appel est une demande d'un candidat ou un certifié, de reconsidérer toute décision défavorable prise par l'organisme de certification relativement à la certification désirée.

Un appel peut avoir lieu dans le cadre de la certification initiale, de la surveillance, d'une extension, du renouvellement ou du transfert de certification.

Un appel peut concerner le refus d'accepter une candidature ou un transfert de certification, la non-délivrance d'une certification ou d'une demande d'extension, la suspension ou le retrait d'un certificat.

b. PROCEDURE D'APPEL

La demande

Toute personne souhaitant faire appel d'une décision relative à la certification prise par LCP doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à LCP, au plus tard **un mois** après la prise de décision.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les appels ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de LCP envers l'appelant.

La réception

Les appels sont traités, en première instance, par le Responsable Administratif. Dans le cas où il est impliqué dans l'objet de l'appel ou s'il a eu des liens avec l'appelant, la direction définit la personne responsable de ce traitement. Celui-ci consiste à :

- Réceptionner la demande d'appel, confirmer que l'appel est lié aux activités de certification de LCP, valider la qualification de la demande et l'enregistrer dans le plan d'action : dans le cas où la directrice adjointe ou la personne nommée, ne valide pas la qualification en demande d'appel, il requalifie alors la demande en plainte ou en non-conformité par rapport à notre processus de certification.
- Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de son appel et de l'acceptation ou la requalification en plainte ou en non-conformité.
- Préparer une analyse de la demande « **Fiche analyse des Dysfonctionnements** » : la directrice adjointe ou la personne nommée peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d'obtenir des précisions sur la raison de l'appel. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.

- Tenir compte des résultats d'appels précédents similaires.

La décision des actions à entreprendre

Si l'appel est fondé, un Comité Spécial est nommé par la directrice adjointe ou la personne nommée. Il est constitué par des membres n'ayant pas pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de l'appel. Le Comité Spécial est composé d'au moins 2 membres (Le responsable certification, responsable technique et l'auditeur ne peuvent pas être membre de ce comité spécial). Il peut être composé d'un autre auditeur et une autre personne qui n'ont pas pris part au processus de certification.

Tout intervenant dans ce comité doit avoir signé un contrat ou un mandat avec LCP ainsi que le code de déontologie. En cas d'impossibilité de réunir un Comité Spécial indépendant et sans parti pris, le CPI est alors sollicité (par une réunion ou par mail) ; les membres ayant des liens significatifs « professionnel, familiale ou autres » ou ayant pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de l'appel, sont exclus du comité sur ce point.

Le comité prend connaissance du dossier de demande d'appel (la demande d'appel écrite du demandeur et l'analyse du responsable Administratif ou de la personne nommée) et se prononce sur l'objet de l'appel. Sur la base de ces éléments la direction approuve la décision du comité relative à la certification.

Le comité prend en compte les résultats de traitement des appels précédents « **Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d'appels et plaintes** ». Toute action est consignée dans le compte rendu.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du « requérant », de l'objet de l'appel et des sources doivent être préservées.

L'information

Dans l'attente de la décision, la directrice adjointe ou la personne nommée tient informé au minimum mensuellement de l'avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la décision, la directrice adjointe ou la personne nommée complète le tableau de suivi des dysfonctionnements et informe le requérant de la décision par mail.

Délais

L'information de la décision relative à la demande d'appel doit intervenir dans les **2 mois** qui suivent la réception de la demande.

Synthèse des demandes d'appels

Le Responsable Qualité réalise une synthèse des demandes d'appel et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement lors de la revue de direction et lors des réunions du CPI.

5. Traitement d'une plainte

a. Portée d'une plainte

Une plainte est l'acte par lequel un organisme, une personne ou un prestataire candidat, donne l'expression de son insatisfaction, autre qu'un appel, à LCP. Cette insatisfaction est relative à ses activités ou aux activités d'un prestataire certifié, pour laquelle une réponse est attendue.

b. Procédure Plainte

La demande

Toute personne ou organisme souhaitant faire une plainte à LCP doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à LCP.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les plaintes ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de LCP envers le requérant.

Réception des plaintes

Les plaintes sont traitées, en première instance, par la directrice adjointe. Dans le cas où il est impliqué dans l'objet de la plainte ou s'il a eu des liens avec le plaignant, la direction définit la personne responsable de ce traitement. Celui-ci consiste à :

- Enregistrer toute plainte adressée à LCP par courrier ou courriel et confirmer que la plainte est liée aux activités de certification de LCP
- Déterminer si la plainte concerne les prestations de LCP ou celle d'un prestataire certifié ou en cours de certification par LCP.
- Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de sa plainte ou la requalification en appel ou en non-conformité.
- Etablir une Fiche analyse des Dysfonctionnements.
- Préparer une analyse de la demande : la directrice adjointe ou la personne nommée peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d'obtenir des précisions sur la raison de la plainte. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.
- Prendre en compte les résultats des plaintes précédents similaires ;

LCP constitue et tient à jour un dossier comprenant une **Fiche analyse des Dysfonctionnements** et tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatifs à la plainte.

La décision des actions à entreprendre

Un entretien téléphonique est systématiquement proposé au plaignant afin que le celui-ci puisse compléter ses arguments, le cas échéant.

La plainte est considérée comme fondée s'il s'avère que :



- Les faits rapportés sont réels et factuels, corroborés par des preuves qui peuvent être demandées au plaignant,
- La plainte concerne les activités de certification de LCP dans lesquelles elle n'a pas respectée les dispositions décrites dans ces procédures.

La directrice adjointe prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d'appels et plaintes » des plaintes précédentes. Toute action est consignée dans le compte rendu.

La directrice adjointe ou la personne nommée est responsable de la prise de décision des actions à réaliser pour apporter une réponse définitive sur le cas rapporté.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du plaignant, de l'objet de la plainte et des sources doit être préservées.

Le plaignant est informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement de la plainte est terminé.

LCP, en collaboration avec le plaignant et éventuellement le prestataire, détermine si l'objet de la plainte et les actions menées doivent faire l'objet d'une communication.

L'information

Dans l'attente de la réponse, la directrice adjointe ou la personne nommée tient informé au minimum mensuellement de l'avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la réponse, la directrice adjointe ou la personne nommée complète le tableau de suivi des dysfonctionnements et informe le requérant de la décision par mail, et informe le demandeur de la décision par mail.

Si la plainte est relative à un prestataire certifié par LCP, il est informé par écrit « lettre ou par mail » dans le plus bref délai et une instruction de la plainte est effectuée.

Délais

L'information de la décision relative à la plainte doit intervenir dans le mois qui suit la réception de la demande.

Synthèse des plaintes

Le Responsable Qualité réalise une synthèse des plaintes et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement lors de la Revue de direction et lors des réunions du CPI.