






**CERTIFICATION**  
DE PERSONNES

**1. Validation de la procédure :**

<b>Mise en place :</b>	<b><u>Date et Signature :</u></b>
<b><u>Le Responsable Qualité :</u> Noureddine AJAKANE</b>	<b>Le 01/02/2024</b> 
<b>Vérifié par :</b>	<b><u>Date et Signature :</u></b>
<b><u>Le Président :</u> Jean Jacques MOLEZUN</b>	<b>Le 01/02/2024</b> 
<b>Validé par :</b>	<b><u>Date et Signature :</u></b>
<b><u>Le Président :</u> Jean Jacques MOLEZUN</b>	<b>Le 01/02/2024</b> 

**2. Traçabilité des modifications**

Révision	Date	Modifications
V 001	01/02/2024	<b>Annule et remplace les procédures Pro147 DES PLAINTES et Pro147 APPEL ENVERS LES DECISIONS DE CERTIFICATION</b>

### 3. Objet

Cette procédure a pour objet de décrire les dispositions mises en place pour la gestion des appels envers les décisions de certification et émanant d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée.

Son objet est aussi de décrire les modalités de traitement des plaintes concernant les prestations de L.C.P ou d'une personne certifiée ou en cours de certification par L.C.P.

Cette procédure décrit les dispositions pour recevoir, évaluer et prendre des décisions relatives aux appels et plaintes.

### 4. Processus de gestion des Appels envers une décision de certification :

#### 4.1. Portée d'un appel

Un appel est une demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée, de reconsidérer toute décision défavorable prise par l'organisme de certification relativement à la certification désirée (voir ISO17024 :2012).

Un appel peut avoir lieu dans le cadre de la certification initiale, de la surveillance, de la recertification ou du transfert de certification.

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

L.C.P garantit que tous les appels sont traités de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable.

#### 4.2. La demande

Toute personne souhaitant faire appel envers une décision prise par L.C.P doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à L.C.P.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les appels ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de L.C.P et le personnel engagé dans le traitement des appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel.

#### 4.3. La réception

L.C.P réceptionne les appels envers les décisions de certification par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard 15 jours après la prise d'une décision.

Les appels sont traités, en première instance, par le qui Responsable Qualité:

- Réceptionne la demande l'appel, valide la qualification de la demande et l'enregistre dans le PLAN DES ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES dans le cas où le Responsable Qualité ne valide pas la qualification en demande d'appel, il requalifie alors la demande en plainte ou en dysfonctionnement.
- Envoie un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de son appel et la qualification de l'appel.
- Prépare une analyse de la demande « FICHE ANALYSE DYSFONCTIONNEMENT » : le Responsable Qualité 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.
- Tient compte des résultats d'appels précédents similaires;

Si le RQ a des liens avec le demandeur ou impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel, la direction ou un référent technique se chargera du traitement, en cas d'impossibilité le Comité de Certification se chargera de la demande.

### 4.4. La décision des actions à entreprendre

**Un Comité est nommé par le Responsable Qualité.** 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 sera composé d'au moins 2 membres. Il peut être composé des responsables techniques ou de tout autre expert du domaine.

Tout intervenant dans ce comité doit avoir signé un contrat ainsi qu'un CODE DE DEONTOLOGIE ET ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE. Le comité est **convoqué au plus tard deux mois** après la réception de l'appel.

En cas d'impossibilité de réunir un Comité indépendant et sans parti pris, le Comité de Certification est alors sollicité (par une réunion ou par mail); tout membre du comité de certification ayant pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de l'appel est exclu 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 Qualité « FICHE ANALYSE DYSFONCTIONNEMENT »). Sur la base des éléments transmis il prend la décision relative à la certification.

Le comité prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d'appels » d'appels précédents.

Toute décision est consignée dans le compte rendu « **Rapport de compte rendu de traitement d'appels et plaintes** », des corrections et des actions correctives appropriées sont entreprises et la décision de certification est modifiée. Toute décision négative est motivée.

Le comité prend une décision qui sera communiqué à l'appelant. Cette décision peut être de deux types :

- La décision de certification est maintenue.
- La décision de certification est modifiée : les fiches de notes sont modifiées et la réussite de l'examen est enregistrée.

### 4.5. L'information

Dans l'attente de la décision, le Responsable Qualité tient informé au minimum mensuellement de l'avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la décision, le Responsable Qualité complète le document FICHE ANALYSE DYSFONCTIONNEMENT et informe le demandeur de la décision par lettre avec accusé de réception.

### 4.6. Délais

L'information de la décision relative à la demande d'appel doit intervenir au plus tard dans les **3 mois** qui suit la réception de la demande.

### 4.7. 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 en Revue de Direction et lors des réunions du Comité de Certification.

## **5. Processus de gestion des Plaintes :**

### **5.1. Portée d'une plainte**

Une plainte est expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue (voir ISO17024 :2012).

### **5.2. La demande**

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

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les plaintes ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de L.C.P envers le requérant. Elles sont traitées de manière juste et équitable

Toutes les plaintes sont prises en compte et traitées de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable par L.C.P.

### **5.3. Réception des plaintes**

Les plaintes sont traitées, en première instance, par le Responsable Qualité. 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 L.C.P par courrier ou courriel et confirmer que la plainte est liée aux activités de certification de L.C.P.
- Déterminer si la plainte concerne les prestations de L.C.P ou celle d'un certifié ou en cours de certification par L.C.P.
- Envoyer un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de sa plainte.
- Etablit une Fiche analyse des Dysfonctionnements.
- Préparer une analyse de la demande : le Responsable Qualité 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 ;
- L.C.P constitue et tient à jour un dossier comprenant la Fiche analyse des Dysfonctionnements et de tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatif à la plainte.
- L.C.P traite la plainte dans un délai maximum **de 1 mois** à compter de sa date de réception.

### **5.4. 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 L.C.P ou elle n'a pas respectée les dispositions décrites dans ces procédures.

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

Le responsable Qualité ou la personne nommée sont 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 sauf cas contraire imposés par la réglementation.

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

La décision communiquée au plaignant doit être prise, ou examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte.

### **5.5. L'information**

Dans l'attente de la réponse, le Responsable qualité 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, le Responsable qualité ou la personne nommée complète le PLAN DES ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES, et informe le demandeur de la décision par lettre avec accusé de réception.

### **5.6. Délais**

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

### **5.7. 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 comité de certification.