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 décision de certification.

Après la validation de l’appel, un traitement préliminaire est réalisé par le responsable Qualité, si le RQ avait formé ou certifié le demandeur, Mr ALABOUVETTE ou un référent technique se chargera du traitement, en cas d’impossibilité le Comité de Certification se chargera de la demande.

- Si cet appel est justifié au vu des premiers éléments, des actions correctives sont mises en place et la décision de certification initiale est modifiée.

- Si cet appel n’est pas justifié au vu des éléments, le comité de certification est convoqué au plus tard deux mois après la réception de l’appel, afin de statuer sur le maintien ou non de la décision de certification initiale. Une étude de dossier est réalisée par le comité en tenant compte des résultats d’appels précédents similaires. Un référent technique peut être mandaté afin d’apporter aux comités des réponses sur des aspects techniques ou règlementaires. Enfin, Le comité de certification prend une décision qui sera communiqué à l’appelant. Cette décision peut être de deux types :

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

Le suivi et l’enregistrement des appels y compris des actions entreprises pour y répondre sont consignés dans les locaux de L.C.P.

L.C.P garantit que des corrections et actions correctives appropriées sont entreprises, le cas échéant.

Tous les appels sont traités de façon constructive, impartiale et en temps raisonnable, les appels seront traités par une personne non impliquée dans le processus de certification.

La soumission, l’examen et la décision prise concernant les appels ne donnent pas lieu à des actions discriminantes envers l’appelant.

L.C.P s’engage à accuser réception de l’appel et fournir à l’appelant les rapports d’avancement et les résultats. De plus, l’appelant sera dûment avisé de la fin de traitement de l’appel.

⌧ Procédure validée par :

Date et signature de la personne qui valide :

Le : 17 janvier 2020.



MOLEZUN Jean Jacques

Président-Responsable qualité