

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES APPELS - SPSTI (AFNOR SPEC 2217)

Référence interne : P-17065-03

Version : 1.0

Date d'application : 23/09/2024

Responsable : Responsable Qualité

1. Objet

Cette procédure décrit les modalités de réception, d'analyse, de traitement et de clôture des appels émis par les SPSTI dans le cadre de leur certification selon l'AFNOR SPEC 2217, conformément aux exigences de la norme ISO/IEC 17065 :2012 et au plan de contrôle associé à l'AFNOR SPEC 2217.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tout appel émis par un SPSTI certifié ou en cours de certification par Qualipole Certification concernant une décision relative à la certification : refus, suspension, retrait, réduction ou non-renouvellement.

3. Définitions

- Appel : Demande écrite d'un SPSTI visant à contester une décision prise par Qualipole Certification
- Appelant : SPSTI formulant un appel à la suite d'une décision prise par Qualipole Certification

4. Principes

- Impartialité : L'examen de l'appel est mené par une ou plusieurs personnes n'ayant pas participé à la décision contestée.
- Confidentialité : Les informations liées à l'appel sont strictement confidentielles.
- Conformité : La procédure respecte les exigences de l'ISO/IEC 17065, de l'AFNOR SPEC 2217 et du plan de contrôle associé.
- Délai : L'appel est traité dans un délai raisonnable, généralement inférieur à un mois.

5. Procédure

5.1. Réception de l'appel

L'appel est transmis par le SPSTI par courriel ou via le formulaire disponible sur notre site internet. Il est enregistré dans la GED Qualishare, dans le registre des appels SPSTI. Un accusé de réception est adressé à l'appelant sous 5 jours ouvrés.

5.2. Analyse de recevabilité

Le Responsable Qualité vérifie que l'appel porte bien sur une décision de certification et qu'il émane d'un SPSTI concerné. En cas de non-recevabilité, une réponse motivée est transmise.

5.3. Constitution du comité d'examen

Un comité composé de personnes indépendantes de la décision initiale est désigné pour examiner l'appel. Selon les cas, une seule personne peut être désignée ou un comité peut être constitué. La personne ou les membres choisis peuvent être un représentant de la direction, un auditeur, un superviseur technique ou, en dernier recours, un membre du comité d'impartialité, dans le respect du plan de contrôle.

La décision issue de cet examen est communiquée au demandeur par écrit, par courrier électronique avec accusé de réception ou, si nécessaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette communication précise la décision rendue ainsi que les modalités de recours en cas de désaccord.

En cas de désaccord avec la décision rendue à l'issue de cet examen, une seconde voie de recours est possible. L'appel peut alors être examiné par un autre comité indépendant, incluant obligatoirement un membre du comité d'impartialité. Cette instance statue de manière définitive.

La décision issue de cet examen est communiquée au demandeur par écrit, par courrier électronique avec accusé de réception ou, si nécessaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette communication précise la décision finale rendue.

5.4. Instruction de l'appel

Le comité étudie le dossier de certification, les éléments fournis par le SPSTI, ainsi que les justificatifs internes. Il peut organiser une audition ou un échange contradictoire si nécessaire. Les constats sont documentés dans la GED.

5.5. Décision et notification

Une décision motivée est rédigée par le comité et transmise à l'appelant. Elle est enregistrée et communiquée sous forme écrite, avec les voies de recours internes éventuelles.

5.6. Clôture et actions correctives

Si l'appel révèle un dysfonctionnement, des actions correctives sont formalisées dans le cadre du SMQ et suivies en revue de direction.

6. Archivage

Les enregistrements liés aux appels des SPSTI sont conservés 5 ans dans la GED Qualishare, sous un libellé distinct (catégorie SPSTI).

7. Communication

La présente procédure est communiquée à tout SPSTI certifié ou en cours de certification qui en fait la demande. Elle est également à disposition du public sur le site internet.