



POLYCERT

PROCEDURE D'APPEL

Description des révisions

N° DE REVISION	DATE D'EDITION	COMMENTAIRES
0	12/01/08	Création du document
1	02/06/09	Modification suite à audit interne
2	01/09/2016	Réf. 17021. 1..2015

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM	R ADJEL	R. ADJEL	Y. GERARDIN
DATE	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016
VISA	AR	AR	YG

SOMMAIRE

1	OBJET	3
2	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
3	SYSTEME DE REFERENCE	3
4	PRINCIPE DE LA PROCEDURE	3
4.1	Généralités	3
4.2	Synoptique de la procédure	3
4.3	Synthèse des appels	4
4.4	Composition de la commission d'appels	4
5	DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS	5

1 OBJET

Cette procédure a pour objet de définir le traitement et la gestion des appels sur décision exprimés par écrit à Polycert.

2 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Appel : demande exprimée par un organisme et visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par Polycert suite à une réclamation ou plainte.

Appelant : organisme s'étant pourvu en appel.

3 SYSTEME DE REFERENCE

Chapitre 9.7 De la norme 17021.1.2015

4 PRINCIPE DE LA PROCEDURE

4.1 Généralités

L'appel n'est pris en considération que s'il a été exprimé par écrit dans les 15 jours calendaires suivant la notification de la décision par rapport à laquelle l'appel est formulé. La procédure d'appel est disponible au public sur le site Internet de Polycert et dans le guide de l'audit destiné aux clients.

4.2 Synoptique de la procédure





POLYCERT

❶ = Après enregistrement du courrier d'appel, ce dernier est enregistré et transmis au délégué général, avec copie au Responsable Qualité. Le responsable de la section désigne le responsable du traitement de l'appel.

❷=Le délégué général est chargé de constituer et de tenir à jour un dossier de traitement de l'appel. Ce dossier comprend une fiche de traitement de l'appel sur laquelle il rapporte la chronologie de traitement de l'appel, et à laquelle sont joints les copies des courriers échangés et autres enregistrements utiles à l'examen de l'appel.

Un entretien, qui peut être téléphonique, est proposé à l'appelant, en vue d'exposer de façon approfondie les motifs de la décision et de confirmer ou non l'appel pour une présentation à la commission d'appels.

Dans le cas où l'appelant décline cet entretien, ou s'il maintient son appel à l'issue de l'entretien, la date de présentation en commission est signifiée par courrier à l'appelant, et la possibilité d'exposer ses arguments à cette occasion lui est rappelée.

Dans le cas où l'appelant renonce par écrit à son appel à l'issue de l'entretien, la procédure s'arrête à ce stade. Le dossier de traitement de l'appel est mis à jour et clôturé. La clôture de son dossier est stipulée par écrit à l'appelant.

❸ = Si des membres de la commission ont fait partie du comité ayant généré la décision contre laquelle l'appel est formulé, alors ils ne peuvent participer à l'examen de l'appel et ils doivent se faire remplacer.

Le délégué général ayant exposé le contentieux, sort au moment de la prise de décision.

❹ = La décision de la commission est notifiée à l'appelant dans les 8 jours calendaires suivant la date de la réunion et clôt le traitement de l'appel.

Le dossier d'appel, incluant la fiche de traitement de l'appel, est complété par le secrétariat avec la décision de la commission.

Dans le cas où le contentieux persisterait à l'issue de cette procédure, le différend est porté devant le Tribunal du Commerce d'Evry.

4.3 Synthèse des appels

Le responsable qualité est informé de toutes les demandes d'appels et de leurs traitements.

Une synthèse des appels est réalisée par le responsable qualité au moins annuellement en revue de direction, le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre y sont rapportées sur le compte rendu de la revue de direction.

4.4 Composition de la commission d'appels

Le gérant et 2 membres du comité de certification (autres que ceux qui ont pris la décision) compose la commission d'appels. La décision est prise à l'unanimité.

5 DOCUMENTS ET ENREGISTREMENTS

Type	Référence	Objet
Document support	Appel	Fiche de suivi et traitement d'un appel
Document support	Convocappel	Convocation de la commission d'appels