

PROCÉDURE DE GESTION DES APPELS

Qualipole Certification a mis en place un processus documenté qui permet de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appel.

1. Généralités

Qualipole Certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels. Qualipole Certification s'assure que les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification.

Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

Qualipole Certification (receveur de l'appel) est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires pour lui permettre de valider l'appel. C'est pourquoi, il accuse réception de l'appel et fournit à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel. La décision signifiée à l'appelant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel. Qualipole Certification avise l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel.

2. Appels

La description de ce processus de traitement des appels est accessible au public sur simple demande et sur le site internet.

Un organisme client peut refuser la décision de certification de l'auditeur, la décision de certification du superviseur technique, la suspension, le retrait de sa certification et ainsi entamer une démarche auprès de Qualipole Certification pour faire appel.

Il dispose de 4 semaines à compter de la notification de son retrait ou suspension pour se manifester.

Ces appels font alors l'objet d'un avis de réception envoyé à l'organisme et/ou partie intéressée par courrier ou mail, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Tous appels que ce soit, provenant de toutes les parties intéressées, peuvent être adressées à Qualipole Certification par :

- Téléphone (suivi de l'envoi d'un mail avec confirmation de l'objet de la plainte),
- Courrier,
- Mail,
- Le site Internet de Qualipole Certification.

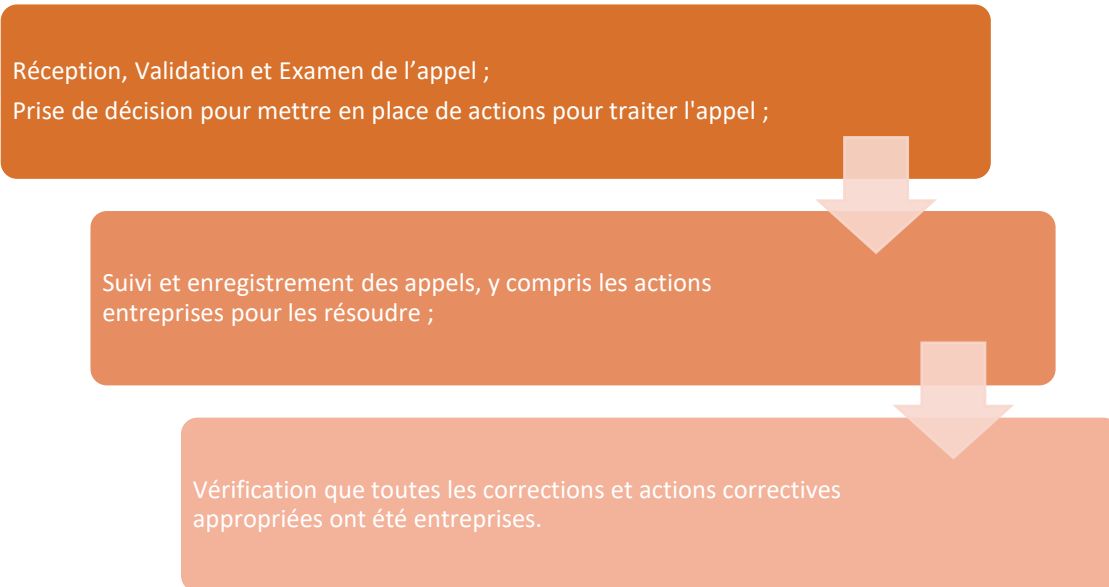
Dans le cas où le dossier de certification a été examiné par le superviseur technique, l'appel est géré par la Direction et/ou un superviseur technique qui n'a pas participé à l'instruction du dossier. Ceci répond à notre politique d'impartialité.

Après l'analyse de l'appel, l'organisme client est informé par lettre avec accusé de réception de la décision.

Tous les appels sont enregistrés et conservés sur notre système de suivi Qualishare afin d'assurer un suivi et un traitement optimal.

Dans toute la mesure du possible, Qualipole Certification avise l'émetteur de l'appel de la fin du processus de traitement de celui-ci.

Détails du processus :



3. Recours :

L'organisme client a la possibilité d'adresser par courrier avec accusé de réception un recours suite à la décision d'appel auprès de la direction de Qualipole Certification.

Ces recours font alors l'objet d'un avis de réception envoyé au client et/ou partie intéressée par courrier ou mail, lui indiquant le délai de traitement de son appel.

Le recours est analysé par la direction, sauf dans le cas où elle est impliquée. Le superviseur technique qui analysera le recours sera différent de ceux ayant participé à la décision de certification et à l'instruction de l'appel, toujours dans un souci de préserver l'impartialité.

En dernier recours, le comité d'impartialité peut statuer.

Le client est informé par lettre avec accusé de réception de la décision.