

Modalités de traitement d'un appel

OBJET DU DOCUMENT	Décrire les conditions de traitement de l'appel d'une entité cliente de DEKRA Certification contre une décision de certification
PERIMETRE	Certification de systèmes de management Certification de procédés et services
SOMMAIRE	<ol style="list-style-type: none">1 - Recevabilité de l'appel2 - Documents à joindre avec la lettre d'appel3 - Traitement de l'appel4 - Passage en Comité d'Appel5 - Décision6 - Frais d'appel

Modalités de traitement d'un appel

1 - Recevabilité d'appel

1- Un appel peut être considéré dans les cas suivants :

- En cas de désaccord sur les non conformités relevées lors de l'évaluation et n'ayant pas pu être résolues lors de la décision de certification
- en cas de refus de candidature
- en cas de suspension ou de refus d'un certificat

Toute décision de ce type sera notifiée par écrit par DEKRA Certification et sera accompagnée du présent guide d'appel.

2- Si un candidat souhaite faire appel, il doit écrire à DEKRA Certification en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision.

3- La demande d'appel doit être reçue dans un délai de 14 jours à compter de la notification de la décision. Ce délai dépassé, l'appel sera irrecevable.

2 - Documents à joindre à la demande d'appel

4- Le client doit envoyer toute évidence documentaire prouvant la légitimité de sa requête et jouant un rôle dans le traitement de son dossier.

3 - Traitement de l'appel

5- DEKRA Certification, à réception de l'appel, contacte le client par téléphone ou par écrit afin de clarifier les raisons de l'appel. Suite à cette intervention, l'appel peut être résolu. Dans ce cas, le dossier doit être traité par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à l'appel.

Dans le cas des appels qui concernent des dossiers IFS, une lettre de confirmation de réception est envoyée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

6- Si le problème n'est pas résolu, le Comité d'appel (cf. point 4 ci-après) est réuni et considère l'ensemble des éléments du dossier.

4 - Passage en Comité d'Appel

7- Le Comité d'appel est composé du Comité d'impartialité et de tout intervenant externe dont la présence aura été jugée nécessaire par le comité d'impartialité. Cet intervenant est convoqué :

- pour sa qualité d'expert, il doit justifier de son impartialité, objectivité, et indépendance,
- sous réserve de ne pas faire partie d'une société concurrente du client qui passe en appel,
- à condition que l'unanimité des membres du CI qui participent au comité d'appel n'ait pas émis d'avis défavorable sur la présence de ce dernier.

Le comité d'impartialité, composé des parties intéressées par la certification, sera convoqué par DEKRA Certification afin de considérer l'appel d'une façon indépendante, impartiale et objective.

Lorsqu'un membre du Comité est directement concerné par un dossier à traiter ou qu'il est concurrent par son activité principale au client qui émet l'appel, ou autres types de contact, il ne participera pas au vote afin de maintenir l'impartialité et l'objectivité de la décision. Il sera remplacé par son suppléant dans la mesure du possible.

8- La présence d'un représentant de chaque collège du Comité d'impartialité est nécessaire pour prendre une décision. Dans le cas où cette condition n'est pas remplie, le travail est mis en attente jusqu'à la prochaine session ou est traité à distance.

9- Seuls les membres du Comité d'impartialité peuvent voter sur la décision de certification. La présence des autres membres du comité d'appel permet d'aider à la prise de décision.

L'appel doit être traité dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la date de réception de l'appel (20 jours dans le cas de l'IFS).

10- DEKRA Certification informera par écrit le client qui fait appel de la date de traitement de l'appel et des membres qui composent le comité d'appel. Si, pour une raison quelconque le client ne souhaite pas voir l'un des membres proposés dans le comité d'appel, il doit en informer DEKRA Certification par écrit au plus tard 2 jours après réception de ce courrier. Dans ce cas, DEKRA Certification se charge de trouver un remplaçant à ce membre, qui serait l'autre représentant du collège concerné.

Dans le cas où DEKRA Certification n'a pas été informé par écrit d'une objection par rapport aux membres du comité d'appel, il sera jugé acceptable.

11- Avant la réunion du comité d'appel, DEKRA Certification prépare un dossier qui contient l'ensemble des informations concernant le client de la demande de candidature jusqu'aux courriers reçus concernant le comité d'appel. Ce dossier sera envoyé aux membres du comité d'appel et au client aussi rapidement que possible et dans un délai maximum de 7 jours avant la date de réunion.

12- Si le client souhaite ajouter des documents, ceux-ci doivent être envoyés à DEKRA Certification afin d'être inclus dans le dossier. Si ces documents ne sont pas prêts, ils peuvent cependant être amenés directement au comité d'appel le jour de la réunion d'appel.

13- Un client qui fait appel peut être représenté lors de l'appel par une personne physique dûment mandatée. Des représentants de DEKRA Certification et quand cela est possible la personne responsable de la décision contestée seront présents lors du traitement de l'appel.

5 - Décision

14-La procédure d'appel est la suivante :

- Chaque membre du comité d'appel se présente. Le pouvoir du comité d'appel et le déroulement de l'appel sont exposés.
- Le client ou son représentant peut poser des questions sur le déroulement de l'appel.
- Le représentant de DEKRA Certification explique les raisons de la décision contestée.
- Le client peut alors expliquer au comité d'appel les raisons pour lesquels il fait appel de la décision.
- Le comité d'appel peut poser des questions au représentant de DEKRA Certification et au client afin de clarifier l'appel.
- Le comité d'appel se retire ensuite afin d'échanger sur les différentes interventions
- Afin qu'il n'y ait pas d'intérêt prédominant, le vote se fait
 - par membre si le nombre de membres présents est le même dans chaque collège lors de la réunion
 - ou par collège si le nombre de membres présents n'est pas le même dans chaque collège lors de la réunion.

En cas de désaccord au sein d'un collège, il peut être fait appel à un autre membre du collège afin d'obtenir une majorité au sein de ce collège.

- Les votes ont lieu à main levée, sauf en cas de demande de scrutin secret formulée par l'un des membres. Le vote à bulletin secret peut également être demandé par la direction de DEKRA Certification.
- Le comité d'impartialité devra fournir un rapport du déroulement de l'appel à DEKRA Certification.

15- Le comité d'appel notifiera par écrit le client de la décision dans un délai de 7 jours suite à la tenue de la réunion. Un second niveau d'appel peut être pris en considération s'il est exprimé dans les 14 jours suivants la notification de la décision du premier appel. Son déroulement est identique au premier comme décrit précédemment. La décision émanant de ce second appel prime sur la première décision d'appel, et est finale et définitive pour les deux parties.

6 - Frais d'appel

16- La décision de faire appel entraîne des frais administratifs de 700 euros HT par niveau d'appel non remboursables et payables par le client approuvé ou candidat à la certification. Les frais sont demandés au client approuvé ou candidat à la certification dans le cas où le comité de certification juge que la décision rendue par DEKRA Certification est justifiée.