

**TRAITEMENT ET GESTION
DES APPELS**

GEN PROC 04

Révision 04 – Juillet 2010

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



SOMMAIRE

1- OBJET DU DOCUMENT	3
2- DEFINITIONS ET REFERENCES	3
3- DOMAINE D'APPLICATION	4
4- MODALITES D'APPLICATION	4
5- SYNTHESE DES MODIFICATIONS	4
6- PRISE EN COMPTE D'UN APPEL	4
7- TRAITEMENT EN PREMIERE INSTANCE	5
8- TRAITEMENT EN SECONDE INSTANCE	5
9- SUIVI DES APPELS	6

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

1- OBJET DU DOCUMENT

Cette procédure a pour but de décrire le traitement et la gestion des appels sur décision exprimés par écrit au Cofrac.

2- DEFINITIONS ET REFERENCES

2.1 Références

Cette procédure est établie en conformité avec le manuel qualité du Cofrac et la norme NF EN ISO/CEI 17011 : 2005 « Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ».

Elle fait référence aux formulaires :

GEN FORM 04 « Fiche de traitement d'appel » et
GEN FORM 40 « Tableau de suivi des appels ».

2.2 Définitions

Appel : demande exprimée par un organisme et visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par le Cofrac au regard du statut d'accréditation que l'OEC a demandé.

Les décisions défavorables comprennent notamment :

- toute décision de refus, de suspension ou de retrait partiel ou total de l'accréditation ;

mais aussi toute autre mesure constituant une entrave à l'obtention, le maintien ou l'extension d'une accréditation, comme :

- le refus d'accepter une demande ;
- le refus de procéder à une évaluation ;
- les conditions auxquelles une décision favorable est soumise.

Appelant : organisme s'étant pourvu en appel.

2.3 Abréviations

OEC : organisme d'évaluation de la conformité (laboratoire d'essais ou d'étalonnage, organisme d'inspection, organismes de certification, vérificateur environnemental, ...).

RQE : responsable qualité et évaluateurs

CMQ : chargé de mission qualité

3- DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout appelant potentiel ainsi qu'à la structure permanente et aux instances du Cofrac.

4- MODALITES D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du 01/09/2010.

5- SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS

Les modifications sont identifiées par un trait vertical en marge gauche.

Une précision a été apportée au paragraphe 8 pour les contentieux relevant du Tribunal Administratif.

6- PRISE EN COMPTE D'UN APPEL

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. Il n'est pas suspensif de cette décision.

Après enregistrement du courrier d'appel (courrier postal ou télécopie), ce dernier est transmis au responsable de la section concernée, avec copie au RQE et au CMQ de la section.

Le responsable de la section désigne le responsable du traitement de l'appel.

Parallèlement, l'appel est enregistré par le CMQ dans le tableau de suivi GEN FORM 40.

Le responsable du traitement 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 GEN FORM 04, 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 du bienfondé 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 en première instance.

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 de l'appel en première instance 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 transmis au CMQ.

7- TRAITEMENT EN PREMIERE INSTANCE

Le responsable de section, éventuellement assisté par le responsable du traitement, présente le dossier d'appel au Comité de Section lors de sa plus proche réunion possible. Le Comité entend ensuite l'appelant, si ce dernier en a exprimé le souhait, avant de prendre sa décision sur les suites à donner à l'appel.

Si des membres de Comité ont fait partie de la Commission ayant généré la décision contre laquelle l'appel est formulé, alors ils ne peuvent participer à l'examen de l'appel en première instance.

Le(s) membre(s) de la Structure Permanente ayant exposé le contentieux, sort(ent) au moment de la prise de décision.

La décision du Comité est notifiée à l'appelant dans les 8 jours calendaires suivant la date de la réunion.

Dans le cas où l'appelant est débouté en première instance, il a la possibilité de maintenir son appel, le quel est traité en seconde instance dans les conditions précisées au paragraphe 9 suivant.

Le traitement de l'appel est considéré comme clos en l'absence de contestation de l'appelant dans les 15 jours calendaires suivant cette notification de décision.

Dans ce cas, le dossier d'appel complété par le responsable du traitement suite à la décision du Comité de Section est communiqué au CMQ de la section.

8- TRAITEMENT EN SECONDE INSTANCE

L'organisme est informé par courrier de la date de présentation de l'appel en seconde instance au Conseil d'Administration du Cofrac, et sollicité pour présenter ses arguments à cette occasion.

Le Directeur Général ou le Responsable de Section expose le contentieux au Conseil d'Administration lors de sa plus proche réunion. Le Conseil entend ensuite l'appelant, si ce dernier en a exprimé le souhait, avant de prendre sa décision sur les suites à donner à l'appel.

Si des membres du Conseil d'Administration ont fait partie de la Commission ou du Comité de section ayant généré la décision contre laquelle l'appel est formulé, alors ils ne peuvent participer à l'examen de l'appel en seconde instance.

Le(s) membre(s) de la Structure Permanente ayant exposé le contentieux, sort(ent) au moment de la prise de décision.

La décision du Conseil d'Administration est notifiée à l'appelant dans les 8 jours calendaires suivant la date de la réunion.

La notification de la décision du Conseil d'Administration clôt le traitement de l'appel.

Le dossier d'appel, incluant la fiche de traitement de l'appel, est complété par le responsable du traitement avec la décision du Conseil d'Administration et communiqué au CMQ de la section.

Dans le cas où le contentieux persisterait à l'issue de cette procédure, le différend est porté devant le Tribunal de Grande Instance de Paris, sauf cas particulier relevant du tribunal administratif, notamment pour les accréditations requises par voie législative ou réglementaire.

9- SUIVI DES APPELS

Le CMQ de la section concernée s'assure de l'état d'avancement du traitement des appels et de la complétude du dossier de traitement constitué. Il complète alors le tableau de suivi GEN FORM 40.

Un état du traitement des appels par section est présenté par chaque CMQ au RQE à l'occasion des réunions du Réseau Qualité.

Une synthèse des appels est réalisée par le RQE au moins annuellement et présentée par le Directeur Général au Conseil d'Administration.

La synthèse des appels constitue une donnée d'entrée de la revue de direction.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI