



# MERITCERT Procédure Qualité

|             |            |
|-------------|------------|
| N°          | PQ/06-2    |
| Révision N° | 04         |
| Date        | 03-01-2024 |

# Procédure

## Pour

Recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les appels

Copie vérifiée n°

Diffusée à :

Diffusée par :

RMQ

### Détails des révisions

| Rév N° | Diffusée le | Détails des modifications / révisions | Raisons des modifications  |
|--------|-------------|---------------------------------------|--|
| 01     | 10-10-2022  | Première version                      | Implémentation selon ISO/IEC 17024                                   |
| 02     | 28-04-2023  | Deuxième version                      | Audit préliminaire d'accréditation                                   |
| 03     | 03/10/2023  | Troisième version                     | Audit accréditation : traitement de la NC 17 : revue de la procédure |
|        |             |                                       |  |
|        |             |                                       |  |
|        |             |                                       |  |
|        |             |                                       |  |
|        |             |                                       |  |
|        |             |                                       |  |

Etablie par

Approuvée par

Signature

Page

RMQ

Directeur Général

1 sur 3

|   |  |             |            |
|---|--|-------------|------------|
|  | <b>MERITCERT</b><br><b>Procédure Qualité</b> | N°          | PQ/06-2    |
|   |  | Révision N° | 04         |
|   |  | Date        | 03-01-2024 |

## 1.0 Objectif

L'objectif de cette procédure est de définir les étapes et les responsabilités pour le traitement des appels liées aux activités de certification, garantissant ainsi leur gestion efficace et équitable, tout en respectant les exigences de la norme ISO/IEC 17024.

## 2.0 Périmètre d'application

2.1 Cette procédure couvre toutes les appels reçus par l'organisme par écrit et par n'importe quel moyen (email, lettre recommandée, via le site web,..)

2.2 **Définition des appels** : Un appel est une demande formelle présentée par un candidat ou une partie prenante de l'organisme de certification pour contester une décision de candidature ou de certification pris par l'organisme.

## 3.0 Responsabilités

3.2 Le DG est responsable des différentes étapes du processus de réception, traitement et clôture des appels.

3.3 Le traitement au deuxième niveau est de la responsabilité d'un arbitre mandaté par le DG.

## 4.0 Description des Activités

### 4.1 Réception de l'appel

4.1.1 Les appels sont soumises par écrit à l'organisme de certification, en indiquant clairement la nature de l'appel, les raisons de la contestation et être accompagné de preuves pertinentes à l'appui, ainsi que les coordonnées. Un formulaire d'appel (F/SC/15-2) est mis à disposition de l'appelant.

4.1.2 Les appels reçus sont d'abord consignés dans le procès-verbal d'appel (F/SC/03-2) avec les détails de ;


- Numéro de série,
- Mode de réception,
- Reçu par,
- Nom de l'appelant : demandeur, candidat, personne certifiée / partie intéressée,
- Description de l'appel,
- Référence du dispositif de certification contre lequel l'appel est soulevée avec la référence du demandeur, du candidat, de la personne certifiée.

4.1.3 Après réception de l'appel, l'organisme répond à l'appelant pour réception de l'appel et l'informe des étapes et du délai requis pour traiter l'appel.

4.1.4 Une évaluation initiale de l'appel sera réalisée pour déterminer sa validité et sa pertinence par rapport aux activités de certification. L'organisme de certification répond à l'appelant de la suite donnée à son appel : acceptation et ouverture d'une enquête ou refus avec présentation des arguments.

4.1.5 Le rapport d'appel (F/SC/03-2) est remis au Directeur Général pour désigner les personnes habilitées à évaluer l'appel.

### 4.2 Évaluation de l'appel

|             |                          |   |         |
|-------------|--------------------------|---|---------|
| Etablie par | Approuvée par            | Signature   | Page    |
| <b>RMQ</b>  | <b>Directeur Général</b> |  | 2 sur 3 |

|   |  |             |            |
|---|--|-------------|------------|
|  | <b>MERITCERT</b><br><b>Procédure Qualité</b> | N°          | PQ/06-2    |
|   |  | Révision N° | 04         |
|   |  | Date        | 03-01-2024 |

4.2.1 Le Directeur Général examine l'appel et son motif et ordonne la formation d'un Comité d'appel, qui sera composé de personnes qualifiées et impartiales, qui ne sont pas impliquées dans la situation faisant l'objet de l'appel. En cas de besoin, des personnes externes à l'organisme de certification seront sollicitées pour faire partie du Comité d'appel.

4.2.2 Le choix des membres du Comité d'appel est basé sur l'expertise, l'expérience et l'impartialité. La nomination des membres par le Directeur Général se fait d'une manière transparente et consigné dans un PV de nomination. Le Directeur Général s'assure que les membres sélectionnés possèdent les qualifications et l'expérience requises pour évaluer les appels de manière compétente et équitable. Le nombre des membres du Comité d'appel est fonction de la nature de l'appel et déterminé de manière à assurer une évaluation efficace, juste et équilibrée. En général, le nombre des membres est de 3 personnes.

4.2.3 Le Comité d'appel procède à l'évaluation en enquêtant auprès des parties prenantes et en analysant les faits et les documents, s'appuyant sur les preuves et arguments présentées et les procédures de l'organisme de certification.

4.2.4 Le délai de traitement de l'appel au premier niveau est de 10 jours ouvrables, à partir de la date de réception de l'appel par écrit.

### 4.3 Décision sur appel

4.3.1 Le comité d'appel prend une décision impartiale basée sur les preuves présentées et en conformité avec les procédures de certification.

4.3.2 La décision sur l'appel sera notifiée par écrit à l'appelant, en indiquant les raisons de la décision.

4.3.3 En cas de décision favorable à l'appel, l'organisme de certification prendra les mesures nécessaires pour corriger la situation.

4.3.4 Tous les appels reçus par l'organisme sont clôturés dans les 20 jours suivant la réception de l'appel. Le Directeur Général est autorisé à clôturer un appel.

4.3.5 Toutes les décisions sur les appels et les actions correctives prises seront enregistrées et suivies conformément aux procédures de gestion des appels.

4.4 Le DG surveille l'efficacité des actions correctives et préventives en examinant les résultats pendant une période appropriée au cas par cas.

4.5 Si des modifications majeures dans l'un des documents pertinents sont nécessaires par le biais d'une action corrective et préventive ou d'un appel, cela se fait conformément à la procédure de contrôle des documents et les enregistrements sont conservés.

### 5.0 Références


5.1 PQ/07 Procédure de contrôle des documents et des données.

6.0 Pièces jointes Néant

### 7.0 Formulaires / Annexes

7.1 F/SC/03-2 Rapport d'appel

7.2 E/SC/15-2 Formulaire d'appel

|             |                   |   |         |
|-------------|-------------------|---|---------|
| Etablie par | Approuvée par     | Signature   | Page    |
| RMQ         | Directeur Général |  | 3 sur 3 |