

Gestion des appels (3 mars 2021)

La procédure d'Appels peut être utilisée par les clients sur une décision ACPO qui leur paraît incorrecte ou injustifiée.

La procédure de traitement des appels comprend les étapes de réception, validation, examen et décision. Cette procédure de gestion des appels permet de clarifier les étapes qu'ACPO s'engage à respecter en cas de d'appel sur une décision de plaintes ou de certification. Cette procédure est mise à disposition du public en cas de demande par courriel info@acpo.eu.

L'enregistrement des appels s'effectue sur le programme de gestion d'ACPO. Les étapes sont incluses dans le programme ce qui facilite le suivi des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre.

ACPO s'engage également à ce que les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne discriminent pas l'appelant.

Réception

À la réception d'un appel d'un client ACPO, le secrétariat transmet immédiatement aux membres du Comité pour la préservation de l'Impartialité l'information. Le comité d'Impartialité enregistre l'appel et demande les informations nécessaires à son traitement. L'appel est ensuite partagé avec la direction et l'un des comités concernés pour son traitement (impartialité, certification) et si nécessaire les membres du Conseil d'Administration.

ACPO s'engage à ce que les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels soient différentes de celles ayant réalisé les audits ou encore ayant pris les décisions sur la certification du propriétaire de l'appel.

La réception de l'appel fait l'objet d'un courriel de réception à l'appelant. Ce dernier est tenu au courant de l'avancement de la procédure en fonction des possibilités et de la complexité du dossier concerné.

Validation

La collecte et la vérification de toutes les informations nécessaires à la validation de cet appel sont sous la responsabilité du service administratif d'ACPO. Une fois les informations nécessaires à la validation complétées, le comité concerné (impartialité, certification) valide l'appel et confirme par courriel à l'émetteur de la prise en considération de l'appel.

Examen

Le comité concerné (impartialité, certification) s'organise en séances afin d'examiner les éléments de l'appel et demande au service administratif d'« acpo » de lui fournir toutes les informations qu'il juge utiles afin de pouvoir rendre une décision.

Les prises de décisions des actions à entreprendre pour traiter l'appel tiennent compte des résultats d'appels précédents similaires. Les enregistrements correspondants se trouvent dans le programme ACPO.

Décision

La décision rendue par le comité concerné (impartialité, validation territoriale, d'audit, de certification) est transmise à la partie concernée par courriel avec les motifs qui l'engagent.

Les décisions signifiées sont examinées et approuvées par la Direction pour autant que ces personnes ne soient pas impliquées dans l'objet de l'appel. La Direction doit s'assurer que toutes les corrections et actions correctives appropriées qui font suite à l'appel ont été planifiées et réalisées.

Extraits des exigences normatives ISO 17'021

9.7 Appels

9.7.1 *L'organisme de certification doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appel.*

9.7.2 *L'organisme de certification doit être responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels. L'organisme de certification doit assurer 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.*

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

9.7.4 *Le processus de traitement des appels doit au moins comprendre les éléments et les méthodes suivants:*

a) *le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de l'appel ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter l'appel, en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires;*

b) *le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre;*

c) *la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.*

9.7.5 *L'organisme de certification recevant l'appel doit être responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celui-ci.*

9.7.6 *L'organisme de certification doit accuser réception de l'appel et fournir à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel.*

9.7.7 *La décision signifiée à l'appelant doit être prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel.*

9.7.8 *L'organisme de certification doit dûment aviser l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel.*