






PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS SUR DECISION ET DES PLAINTES

CEFRI/PRO-C-0309



DEPUIS 25 ANS, VOTRE CERTIFICATEUR DE RÉFÉRENCE EN RADIOPROTECTION

L. MOISSENET Responsable Qualité 	P. VAUCHERET Directeur 	T. VIAL Président de la Commission Technique 	C. LUCCIONI Président du Comité de Certification « PCR » 	T. HATIT Président du Comité de Certification des Entreprises 	Suppression de toutes références liées aux Formateurs PCR et à la norme ISO/CEI 17024 (Ecart COFRAC CEPE- 15-0055-1 n° 3) et simplification du processus pour les actions à entreprendre (Ecart COFRAC CPS-16- 0035-1 n° 5)	26/04/2017	8
					Mise à jour suite à parution de l'arrêté du 6 décembre 2013 et prise en compte de la norme NF EN ISO/CEI 17065	20/08/2014	7
					Prise en compte de la norme NF EN ISO/CEI 17024	22/05/2013	6
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Objet de la révision	Date	Indice		

SOMMAIRE

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. DOCUMENTS DE REFERENCE	2
4. MODALITES DE TRAITEMENT DES APPELS	2
4.1. Réception des appels	2
4.2. Validation et analyse de l'appel	3
4.3. Décision relative à l'appel	4
4.4. Suivi des appels	4
5. MODALITES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	4
5.1. Réception des plaintes	4
5.2. Analyse de la plainte	5
5.3. Décision relative aux plaintes	6
5.4. Suivi des plaintes	6

1. OBJET

L'objet du présent document est de décrire les modalités de traitement des appels contestant une décision de refus, d'annulation ou de suspension de certification, et les modalités du traitement de cet appel par le CEFRI. Cet appel peut provenir d'une Entreprise, d'un Organisme de Formation ou d'un Organisme de Formation de la personne compétente en radioprotection.

Son objet est aussi de décrire les modalités de traitement des plaintes concernant les prestations du CEFRI ou d'une Entreprise, d'un Organisme de Formation ou d'un Organisme de Formation de la personne compétente en radioprotection certifiée ou en cours de certification par le CEFRI.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout appelant ou plaignant potentiel.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Norme NF EN ISO/CEI 17021 : Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management.
- Norme NF EN ISO/CEI 17065 : Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.
- Arrêté du 27 novembre 2013 relatif aux entreprises intervenant au sein d'établissements exerçant des activités nucléaires et des entreprises de travail temporaire concernées par ces activités.
- Arrêté du 6 décembre 2013 relatif aux modalités de formation de la personne compétente en radioprotection et de certification des organismes de formation.
- Procédure générale de certification des Entreprises et Entreprises de travail temporaire, réf. CEFRI/PRO-C-0311.
- Procédure générale de certification des Organismes de Formation, réf. CEFRI/PRO-C-0315.
- Procédure générale de certification des Organismes de Formation de la personne compétente en radioprotection, réf. CEFRI/PRO-C-0319.

4. MODALITES DE TRAITEMENT DES APPELS

4.1. Réception des appels

Dans le cas où une Entreprise ou un Organisme de Formation souhaite contester une décision de refus, d'annulation ou de suspension de certification, il lui est possible de solliciter auprès du CEFRI un réexamen de son dossier et de présenter ses arguments au CEFRI.

Les appels doivent être formulés par écrit, sous peine d'irrecevabilité, dans un délai de quinze jours à compter de la notification de la décision rendue par le CEFRI.
Les appels n'ont pas d'effet suspensif sur les décisions du CEFRI.

Le Directeur du CEFRI enregistre tout appel d'Entreprises ou d'Organismes de Formation, adressé au CEFRI par courrier ou courriel.

Il établit une fiche de réclamation (réf. CEFRI/FPI-C-0633) et envoie à l'appelant un courrier notifiant la réception de son appel.

Le CEFRI tient un enregistrement de tous les appels sur décision reçus.

Le CEFRI constitue et tient à jour un dossier comprenant la fiche de réclamation et tous les documents (courriers et enregistrements) relatifs à l'appel.

4.2. Validation et analyse de l'appel

Un entretien téléphonique est systématiquement proposé à l'appelant afin qu'il puisse compléter ses arguments, le cas échéant.

Le Directeur du CEFRI étudie la recevabilité de la demande.

Si la demande est recevable, le Directeur du CEFRI constitue un groupe de recours afin d'étudier et statuer sur la décision à prendre concernant l'appel sur décision.

Si l'appel concerne une décision du Comité de Certification des Entreprises, ce groupe de recours comprend au moins :

- un auditeur, éventuellement un Expert et dans le cas d'un appel demandé par un Organisme de Formation, un Evalueur Pédagogique,
- un représentant des exploitants, membre du Comité de Certification des Entreprises,
- un représentant du type d'Entreprise concernée (Entreprise, Entreprise de Travail Temporaire ou Organisme de Formation), membre du Comité de Certification des Entreprises.

Si l'appel concerne une décision du Comité de Certification « PCR », ce groupe comprend au moins :

- un Examineur,
- un représentant des Organismes de Formation de la personne compétente, membre du Comité de Certification « PCR »,
- un représentant des Entreprises faisant appel à des personnes compétentes, membre du Comité de Certification « PCR ».

Le dossier d'appel est exposé par le Directeur du CEFRI. L'étude est faite en fonction des éléments en la possession du CEFRI.

Avant de prendre sa décision, le groupe de recours peut déclencher un audit de contrôle et/ou une évaluation pédagogique de contrôle qui sont facturés à l'Entreprise ou à l'Organisme de Formation s'il s'avère que le résultat confirme la précédente décision prise par le Comité de Certification des Entreprises ou Comité de Certification « PCR ».

Le groupe de recours dispose des enregistrements des appels précédents et décide des actions à entreprendre en tenant compte d'appels précédents similaires.

Le Comité pour la préservation de l'impartialité est informé des appels sur décision et des actions menées, ou, suivant les cas, est sollicité pour approuver les actions à entreprendre.

L'ensemble des membres intervenant dans la décision et l'approbation des actions à entreprendre doivent être différents de ceux ayant réalisé les audits ou pris des décisions de certification.

Les membres ne doivent avoir aucun lien (activité de conseil, emploi) avec l'appelant sur les 2 dernières années.

Le secrétariat est assuré par le Directeur du CEFRI qui, à l'issue de la réunion de ce groupe de recours, établit un rapport d'enquête faisant ressortir le point de vue et la décision du groupe.

4.3. Décision relative à l'appel

La fiche de réclamation est complétée par le Directeur du CEFRI.

Les éventuelles actions à mener sont tracées sur des fiches d'actions (réf. CEFRI/FPI-C-0632).

La décision est notifiée oralement au Comité de Certification concerné. Elle est notifiée à l'Entreprise ou à l'Organisme de Formation dans un délai de 8 jours à compter de la date de réunion du groupe de recours par lettre recommandée signée par le Directeur du CEFRI.

Si le délai de traitement de l'appel est supérieur à 3 mois, le Directeur du CEFRI communique des états d'avancement intermédiaires à l'appelant à un intervalle de 3 mois maximum.

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

4.4. Suivi des appels

Le Directeur du CEFRI s'assure du suivi des appels et des actions à mener.

Le Comité de Certification concerné (« Entreprises » ou « PCR ») est informé des appels reçus par le CEFRI.

Une fois par an, une synthèse des appels et des actions Entreprises est réalisée et présentée en revue de Direction.

5. MODALITES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

5.1. Réception des plaintes

Le Directeur du CEFRI enregistre toute plainte adressée au CEFRI par courrier ou courriel.

Il détermine si la plainte concerne les prestations du CEFRI ou celle d'un client certifié ou en cours de certification par le CEFRI.

Il établit une fiche de réclamation (réf. CEFRI/FPI-C-0633) et envoie au plaignant un courrier notifiant la réception de sa plainte.

Le CEFRI tient un enregistrement de toutes les plaintes reçues.

Le CEFRI constitue et tient à jour un dossier comprenant la fiche de réclamation et tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatif à la plainte.

Le CEFRI traite la plainte dans un délai maximum de 1 mois à compter de sa date de réception.

5.2. Analyse de la plainte

Un entretien téléphonique est systématiquement proposé au plaignant afin que le celui-ci puisse compléter ses arguments, le cas échéant.

La plainte est considérée comme fondée s'il s'avère que :

- les faits rapportés sont réels et factuels, corroborés par des preuves qui peuvent être demandées au plaignant,
- la plainte concerne les activités de certification du CEFRI,
- le CEFRI n'a pas respecté les dispositions décrites dans ses référentiels,
- l'Entreprise, l'Organisme de Formation ou l'Organisme de Formation de la personne compétente en radioprotection n'a pas respecté les dispositions décrites dans son système de Management pour des activités relevant de son périmètre de certification.

Le Directeur du CEFRI peut également prendre contact avec les différentes parties concernées pour évaluer le caractère fondé ou non de la plainte.

Si la plainte concerne une Entreprise, un Organisme de Formation ou un Organisme de Formation de la personne compétente en radioprotection certifié ou en cours de certification par le CEFRI, le CEFRI en informe sous un mois l'Entreprise ou l'Organisme de Formation concerné et peut déclencher une enquête et/ou un audit de contrôle pour vérifier si la plainte est fondée et rechercher les causes.

L'audit de contrôle n'est pas à la charge de l'Entreprise ou de l'Organisme de Formation s'il a été déclenché par le CEFRI dans le cadre d'une enquête et s'il est jugé satisfaisant.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du plaignant, de l'objet de la plainte et des sources doit être préservée.

En fonction des éléments apportés au dossier (objet de la plainte, preuves, recherche des causes), le Directeur du CEFRI détermine les actions à mener.

Le Comité pour la préservation de l'impartialité est informé des plaintes et des actions menées, ou, suivant les cas, est sollicité pour approuver les actions à entreprendre.

L'ensemble des membres intervenant dans la décision et l'approbation des actions à entreprendre ne doit pas être impliqué dans l'objet de la plainte.

Ils ne doivent avoir aucun lien (activité de conseil, emploi) avec le plaignant sur les 2 dernières années.

Si le Directeur du CEFRI est impliqué dans l'objet de la plainte ou s'il a eu des liens avec le plaignant (activité de conseil, emploi) sur les 2 dernières années, le Comité pour la préservation de l'impartialité définit la personne responsable de la prise de décision des actions à mener.

5.3. Décision relative aux plaintes

La fiche de réclamation est complétée par le Directeur du CEFRI.

Les éventuelles actions à mener sont tracées sur des fiches d'actions (réf. CEFRI/FPI-C-0632).

Le plaignant est informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement de la plainte est terminé.

Le Directeur du CEFRI peut communiquer des états d'avancement intermédiaires au plaignant.

Le CEFRI, en collaboration avec le plaignant et éventuellement l'Entreprise ou l'Organisme de Formation certifié, détermine si l'objet de la plainte et les actions menées doivent faire l'objet d'une communication.

5.4. Suivi des plaintes

Le Directeur du CEFRI s'assure du suivi du traitement des plaintes et des actions à mener.

Le Comité de Certification concerné (« Entreprises » ou « PCR ») est informé des plaintes reçues par le CEFRI.

Une fois par an, une synthèse des plaintes est réalisée et présentée en revue de Direction.