GESTION DES APPELS-RECOURS

1- Dépôt d'un appel / recours

Toute personne certifiée ou candidat à la certification peut déposer un recours, suite à une décision, un refus, une sanction, prononcés par ABCIDIA CERTIFICATION.
Les certifiés qui se voient retirer leur certification peuvent faire appel dans les 15 jours qui suivent la notification.

Le recours / appel doit être formalisé par mail avec accusé de lecture, ou un courrier recommandé avec accusé de réception, adressé au Responsable Qualité, et comportant :

- La dénomination et les coordonnées du dépositaire du recours / appel. Tout recours / appel anonyme ne sera pas traité par Abcidia Certification.
- Les motifs du recours / appel étayés par des données objectives et factuelles.
- Abcidia Certification accuse réception du recours / appel, et fournit au plaignant les rapports d'avancements, puis les résultats des actions menées.

2- **Traitement de l'**appel / recours

Tout recours / appel est examiné par le Responsable Qualité d'Abcidia Certification ou quelqu'un désigné par lui. Dans le cas où le recours / appel est liée aux activités de certification dont Abcidia Certification a la responsabilité, Abcidia Certification en accusera réception dans un délai de 7 jours.

Abcidia Certification collecte et vérifie toutes les informations nécessaires lui permettant de valider le recours / appel.

Il sera attribué un numéro à ce recours / appel et qui sera enregistrée par ordre chronologique, par le Responsable Qualité ou quelqu'un désigné par lui, sous la forme d'une fiche de non-conformité, dans le fichier Excel intitulé PLAN D'ACTION.
Un dossier numérique avec indication du numéro du recours / appel est ouvert par le responsable qualité.

La décision est prise par le Responsable Qualité, ou à défaut, par quelqu'un de nommé par lui.

Abcidia s'assure que le personnel engagé dans le processus de traitement de l'appel est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel.

Dans les 20 jours ouvrés qui suivent la réception du recours / appel, un courrier avec indication des suites données au recours / appel et des actions mises en œuvre est adressé au dépositaire du recours / appel par la direction d'Abcidia Certification.

Le Responsable Qualité mentionne sur le plan d'actions les actions menées et la date de clôture du recours / appel. Tous les documents relatifs au recours / appel sont conservés dans le dossier ouvert à cet effet.

Abcidia Certification avisera le plaignant de la fin du processus de traitement du recours / appel

Abcidia garantie que dans le cas échéant, des corrections, ou actions correctives appropriées seront entreprises et traitées.

Abcidia Certification se réserve la possibilité de ne pas donner suite aux recours ou appel, calomnieux et/ou sans fondement objectif.