

**TRAITEMENT ET GESTION  
DES APPELS**

**GEN PROC 04**

**Révision 05**

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



## SOMMAIRE

1- OBJET DU DOCUMENT .....	3
2- DEFINITIONS ET REFERENCES .....	3
3- DOMAINE D'APPLICATION .....	3
4- MODALITES D'APPLICATION .....	4
5- SYNTHESE DES MODIFICATIONS .....	4
6- PRISE EN COMPTE D'UN APPEL .....	4

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

## 1- OBJET DU DOCUMENT

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

Lorsque la décision relative à l'accréditation est prononcée par le Cofrac dans le cadre de sa mission de service public, la procédure d'appel est applicable au traitement du recours gracieux défini à l'article L.410-1 du code des relations entre le public et l'administration et produisant les effets attachés à cette catégorie de recours et, notamment, ceux énoncés au second alinéa de l'article L. 411-2 du même code.

## 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 « Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ».

### 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 :

- toute décision de refus, de suspension ou de retrait partiels ou totaux de l'accréditation ;

mais aussi toute autre mesure constituant une entrave à l'obtention ou à 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, ...) accrédité ou candidat à l'accréditation par le Cofrac.

**CS** : Comité de Section

**CA** : Conseil d'Administration

## 3- DOMAINE D'APPLICATION

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

#### 4- MODALITES D'APPLICATION

Cette procédure est applicable à compter du 01/01/2017.

#### 5- SYNTHESE DES MODIFICATIONS

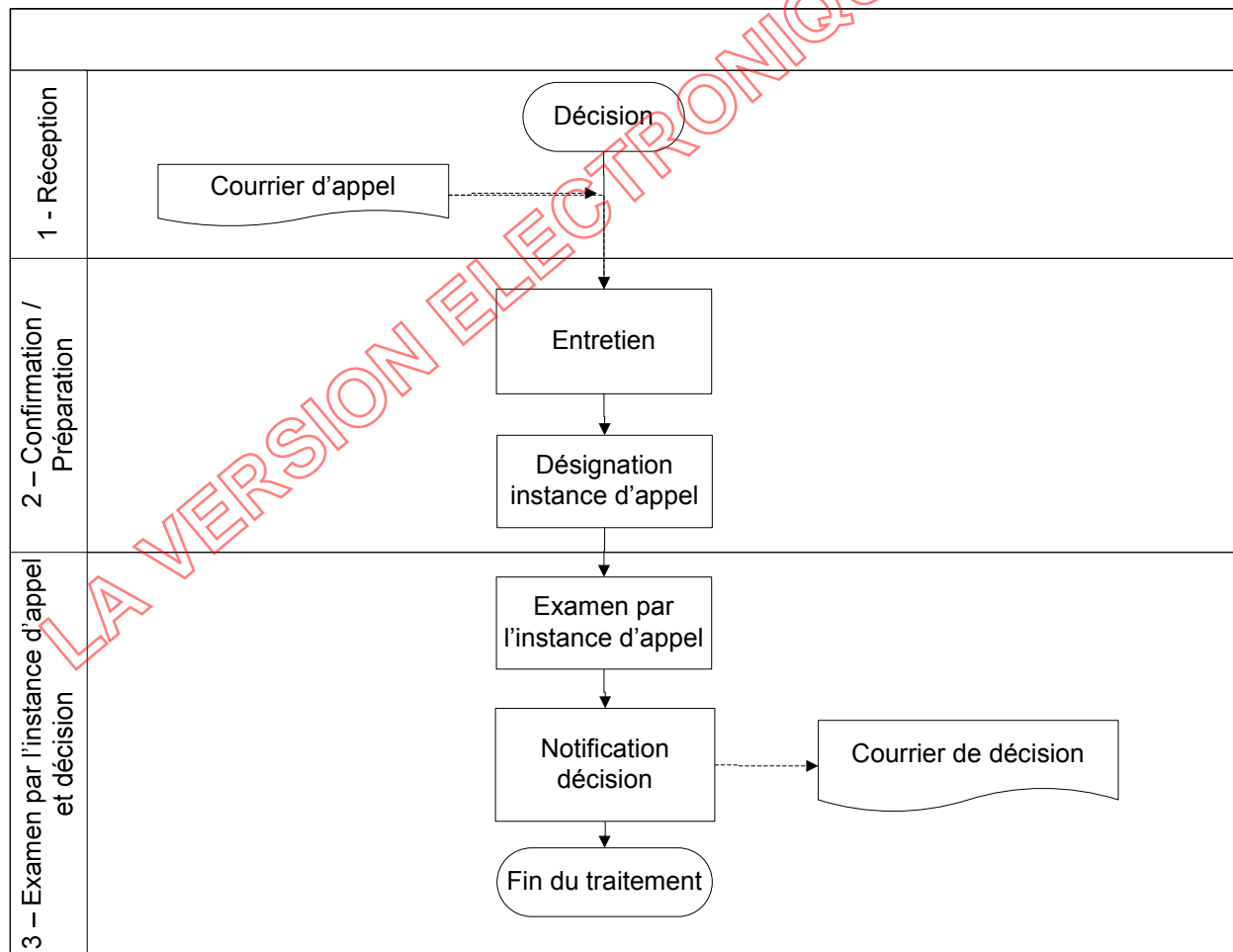
Le délai accepté pour faire appel d'une décision est porté à 2 mois calendaires. La forme de la procédure a été reprise sous forme de logigrammes. Les détails opératoires de gestion des appels sur décision ont été déplacés dans un mode opératoire réservé à l'usage de la structure permanente du Cofrac.

Des modalités spécifiques ont été définies pour le traitement des appels vis-à-vis des conditions associées à une décision favorable.

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

#### 6- PRISE EN COMPTE D'UN APPEL

##### 6.1. Appel vis-à-vis des conditions associées à une décision favorable



▪ **Etape 1 :**

- L'appel doit être formulé par écrit par un représentant de l'OEC, sous 2 mois calendaires après réception du courrier annonçant la décision contestée.
- Pour que l'appel puisse être considéré comme tel, l'appelant doit spécifier la décision ou les éléments de décision contestés<sup>1</sup> et exposer les motifs de la demande de réexamen. Il peut soumettre d'éventuelles pièces documentaires en appui de ses arguments.
- L'appel n'est pas suspensif de la décision.

▪ **Etape 2 :**

- L'entretien avec le représentant de l'OEC vise à expliquer les motifs de la décision et les étapes et implications de la procédure d'appel.
- L'entretien peut être réalisé dans les locaux du Cofrac ou par téléphone, ou être décliné par l'appelant.
- Le Cofrac propose un entretien téléphonique ou physique à réaliser dans les 15 jours calendaires suivant la réception du courrier d'appel.
- A l'issue de cette étape et en l'absence de renoncement, une instance d'appel est chargée d'examiner la décision contestée.
- L'instance d'appel est constituée d'un groupe de personnes au sein de la structure permanente du Cofrac.
- Le groupe de personnes chargé de revoir la décision est familier du référentiel d'accréditation et n'inclut aucune personne ayant participé à l'évaluation ou pris la décision contestée.

▪ **Etape 3**

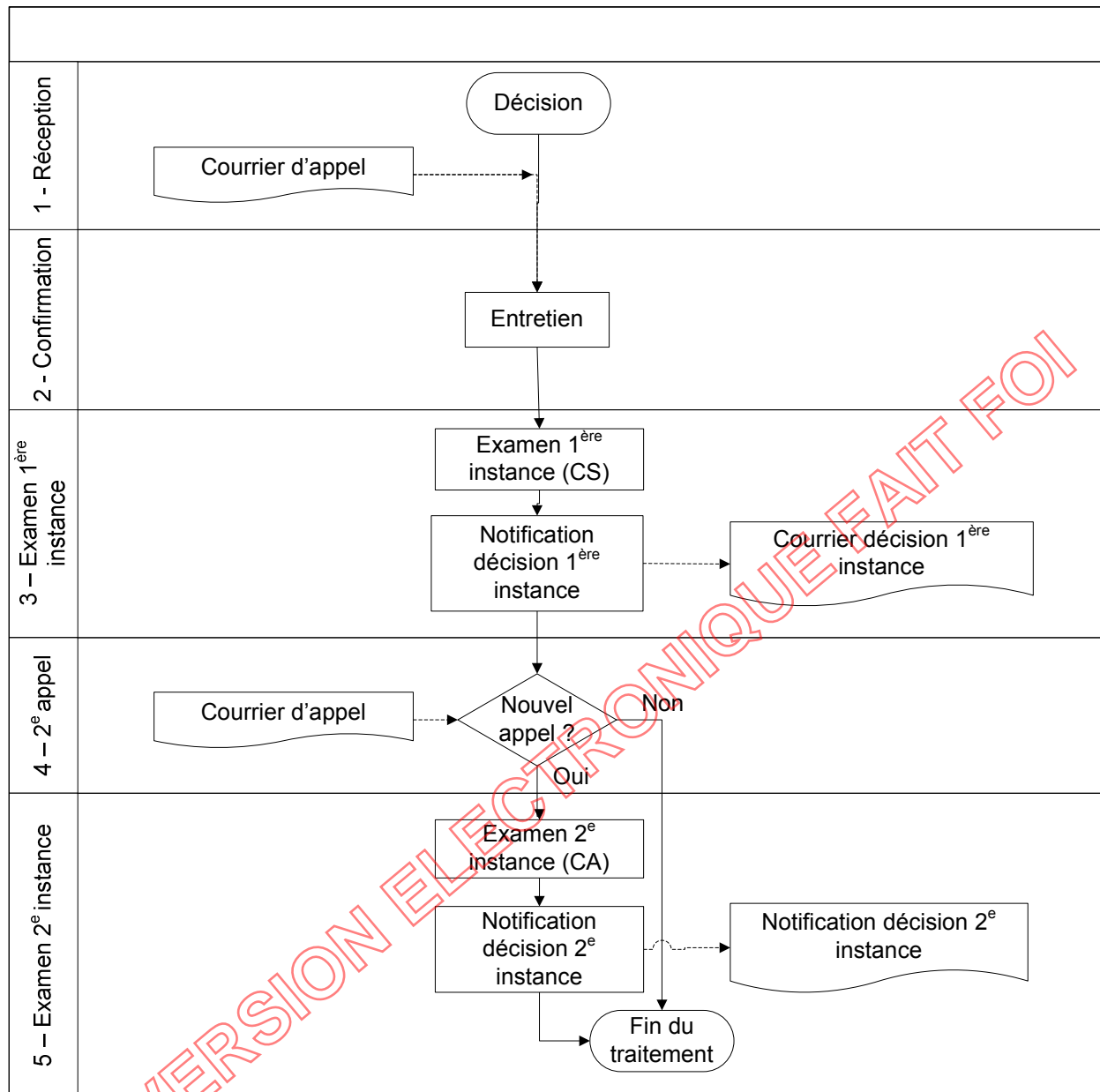
- Pour l'examen du cas, l'instance d'appel a accès au rapport d'évaluation, au compte rendu de pré-examen, à la décision contestée, et au courrier d'appel contenant les arguments de l'appelant. Lorsque l'appelant a argumenté sa contestation sur la base de faits constatés par l'équipe d'évaluation, l'instance d'appel a la possibilité de se faire confirmer ces éléments auprès des évaluateurs.
- L'instance d'appel a la possibilité de réorienter l'examen du cas sur le Comité de Section compétent.
- La décision prise sur l'avis de l'instance d'appel est notifiée dans les 8 jours calendaires suivant la date de l'examen.
- Elle s'applique à la date de présentation de la décision à l'appelant et remplace la décision contestée.

Note : le renoncement à l'appel peut être exprimé par écrit par l'appelant à toute étape du processus et conduit à la fin du traitement.

---

<sup>1</sup> C'est-à-dire lorsque le courrier comporte plusieurs éléments de décision (exemple : plusieurs conditions sur différentes activités, certaines seulement étant contestées)

## 6.2. Autres cas



### ▪ Etape 1 :

- L'appel doit être formulé par écrit par un représentant de l'OEC, sous 2 mois calendaires après réception du courrier annonçant la décision contestée.
- Pour que l'appel puisse être considéré comme tel, l'appelant doit spécifier la décision ou les éléments de décision contestés<sup>2</sup> et exposer les motifs de la demande de réexamen. Il peut soumettre d'éventuelles pièces documentaires en appui de ses arguments.
- L'appel n'est pas suspensif de la décision. Toutefois, la réception d'un appel suspend l'organisation d'évaluations sur site complémentaires éventuellement prévues par la décision d'accréditation contestée, jusqu'à émission de la décision prise en appel ou renoncement à l'appel.

<sup>2</sup> C'est-à-dire lorsque le courrier comporte plusieurs éléments de décision (exemple : suspension/ refus d'extension d'accréditation sur différentes activités, certaines seulement étant contestées)

▪ **Etape 2 :**

- L'entretien avec le représentant de l'OEC vise à expliquer les motifs de la décision et les étapes et implications de la procédure d'appel.
- L'entretien peut être réalisé dans les locaux du Cofrac ou par téléphone, ou être décliné par l'appelant.
- Le Cofrac propose un entretien téléphonique ou physique à réaliser dans les 15 jours calendaires suivant réception du courrier d'appel.
- A l'issue de cette étape et en l'absence de renoncement, une instance d'appel est chargée d'examiner la décision contestée.

▪ **Etape 3 :**

- L'appel en première instance est examiné par le Comité de Section compétent.
- Toute personne ayant participé à l'évaluation ou à la décision contestée ne peut participer à la prise de décision quant à l'appel.
- L'appelant est invité à présenter ses arguments, physiquement ou par écrit, à sa préférence.
- La décision prise par l'instance d'appel est notifiée dans les 8 jours calendaires suivant la date de l'examen.
- Elle s'applique à la date de présentation de la décision à l'appelant et remplace la décision contestée.

▪ **Etape 4 :**

- Toute décision prise par la première instance d'appel non contestée par écrit dans les 15 jours calendaires suivant sa notification est réputée acceptée par l'appelant, ce qui clôt la procédure d'appel.
- Toute demande de réexamen de la décision prise en appel doit être formulée par écrit par un représentant de l'appelant et préciser la référence de la décision concernée.
- Cette nouvelle contestation n'est pas suspensive de la décision prise en appel en première instance. Cependant, elle met en attente l'organisation d'évaluations sur site complémentaires éventuellement prévues par la dernière décision défavorable contestée, jusqu'à émission de la décision prise en appel en seconde instance ou renoncement à l'appel.

▪ **Etape 5 :**

- Le processus suivi est le même qu'à l'étape 3 du §6.2, avec le Conseil d'administration du Cofrac comme instance d'appel.

Note : le renoncement à l'appel peut être exprimé par écrit par l'appelant à toute étape du processus et conduit à la fin du traitement.

### **6.3. Non-lieu à statuer sur l'appel**

Le Cofrac rend une décision de non-lieu à statuer si, en dehors du processus de traitement de l'appel, le Cofrac prend une nouvelle décision qui rend sans objet l'appel.

Cette situation survient par exemple dans les circonstances suivantes :

- Résiliation de l'accréditation par l'appelant ou retrait de la demande d'accréditation, sur tout ou partie de la portée ;
- Réception par le Cofrac du résultat favorable de l'examen de preuves d'actions réalisées par l'appelant, permettant d'attester sa mise en conformité avec les exigences d'accréditation ;
- Information du Cofrac d'un changement de situation administrative ou d'organisation, lorsque celles-ci motivaient la décision contestée par l'appelant.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI