

# Appels

---

## Objectif

L'objectif de cette procédure est de décrire la gestion des appels et le fonctionnement de la Commission d'Appels (CA).

Le rôle, la composition, les pouvoirs et les compétences des membres de la CA sont validés par la direction d'Aspect'O.

## Motifs & obligations

Toute personne physique ou moral peut faire appel auprès de la Commission d'Appels suite à une décision ou une mesure prise par Aspect'O sprl relative aux procédures ou tout autre aspect lié à la certification.

L'appel peut être en relation avec des décisions prises par Aspect'O telles que e.a. :

- refus de certification
- retrait ou annulation d'une certification
- rupture de contrat
- refus du périmètre de la certification
- refus des actions correctives des non-conformités

Toute personne physique ou moral voulant introduire un appel à l'encontre de décisions ou de mesures prises par Aspect'O et relatives à la certification, doit notifier cet appel par lettre recommandée à la Direction d'Exploitation - Aspect'O sprl – Avenue Louise 475 – 1050 Bruxelles.

La demande d'appel doit être accompagnée des éléments et des preuves qui ont donné lieu à la formulation de l'appel.

Dès la réception de l'appel, la Direction d'Exploitation l'analysera.

Dans le cas où la Direction d'Exploitation d'Aspect'O est en mesure de solutionner l'appel avec l'appelant(e), la CA en sera informé par mail ou par lettre.

Dans le cas où la Direction d'Exploitation d'Aspect'O n'est pas en mesure de solutionner l'appel avec l'appelant(e), la Direction d'Exploitation établira un dossier qu'elle remettra à la CA. Elle informera la Direction Générale de l'ouverture du dossier.

## Commission d'Appels (CA)

Le rôle, le fonctionnement, la composition et les compétences des membres de cette commission sont validés par la direction d'Aspect'O.

### 1. Rôle

La CA intervient dans le cas où un appel est enregistré par la Direction d'Exploitation d'Aspect'O et que celle-ci ne trouve pas de solution qui puisse satisfaire toutes les parties.

La CA examine le dossier d'appel et détermine les mesures nécessaires afin d'y remédier.

### 2. Fonctionnement de la CA

La Commission d'Appels se réunit à la demande de la Direction d'Exploitation d'Aspect'O. Toutes les parties concernées sont informées de la date et du lieu de la réunion.

# Appels

---

Tous les membres de la CA reçoivent préalablement à la première réunion les documents suivants :

- l'appel formulé par l'appelant(e)
- les pièces jointes par l'appelant(e) en constituant des preuves
- d'éventuelles remarques, informations et pièces complémentaires de la Direction d'Exploitation .

La CA décide en premier lieu si la demande d'appel est acceptée ou rejetée.

Pendant la(es) réunion(s) de la CA, toutes les parties bénéficient du droit de défendre leurs motivations et point de vue oralement.

Si nécessaire la CA fera appel aux services d'experts externes et indépendants.

La CA prend les décisions appropriées sans aucune connotation discriminatoire à l'encontre d'appelant(e).

La Direction d'Exploitation d'Aspect'O est informé de la décision prise par la CA. La Direction d'Exploitation marque son accord.

Si toutefois Aspect'O ne peut être d'accord avec les mesures proposées par la CA, une nouvelle réunion sera organisée et se tiendra selon les mêmes procédures que la réunion initiale. Cette procédure ne pourra être reconduite que deux fois.

La décision de la CA est notifiée à la Direction d'Exploitation d'Aspect'O qui informe l'appelant(e) par lettre recommandée endéans les 40 jours ouvrables suivant la date de réception de l'appel.

Il n'est pas possible de lancer un appel à l'encontre de la décision de la CA.

Les coûts de la procédure d'appel sont supportés par Aspect'O.

### 3. Composition de la Commission d'appels (CA)

Le Président de la CA réunit 2 membres parmi la liste des membres potentiels de la Commission pour se pencher sur l'appel en question. Les membres de la Commission d'Appels sont les mêmes personnes que les membres de la Commission d'Impartialité.

Les membres seront choisis par le Président de la CA en fonction du sujet de l'appel. La CA doit être composée de telle façon que les compétences, l'expertise et l'indépendance nécessaires soient suffisantes et non-compromettante.

Tous liens avec la CA et l'organisation de l'appelant(e) est exclus.

La liste des membres qui compose la CA sera transmise à l'appelant(e) qui pourra le cas échéant récuser n'importe quel membre. Dans ce cas un remplaçant sera désigné par le Président qui soumettra à nouveau à l'appelant(e).

Un collaborateur d'Aspect'O fera office de secrétaire.

Les membres de la CA signent la **Déclaration de Confidentialité** et la **Déclaration d'Impartialité** dès l'acceptation de leur fonction.

\*\*\*