

8. Appel envers des décisions de certification

À partir de la notification des résultats aux intéressés, ceux-ci disposent d'un délai de 30 jours calendaires pour faire appel par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Directeur du Centre Certificateur

Si l'appel met en cause une décision en matière de certification, le dossier en litige sera étudié par des personnes différentes de celles qui ont été impliquée dans la dite session de certification.

Le directeur du centre certificateur informera ensuite l'intéressé des conclusions de cet appel.

9. Traitement des plaintes ou réclamations

En cas de réclamation, le monteur et/ou l'entreprise pourront saisir le centre certificateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou via le site www.afpa.fr « **réclamations** ». Le Directeur du Centre Certificateur s'engage à apporter une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés.

Toute plainte ou réclamation sera enregistrée dans le Système Qualité « ISO 9001 » du Centre Certificateur et suivie jusqu'à la mesure de l'efficacité de l'action corrective.

Si le traitement de la plainte ou de la réclamation ne conduit pas à une solution acceptable pour le plaignant, ce dernier a la possibilité d'interpeller directement le *Comité de suivi du dispositif particulier* par lettre recommandée avec accusé de réception, via le centre certificateur.

Si ERDF ou un tiers émet une réclamation sur un monteur certifié, l'AFPA demandera à l'entreprise de mettre sa disposition le fichier de suivi des accessoires réalisés pour le monteur mis en cause.

En application du référentiel d'ERDF (G5.2-01 §3.4.1), l'employeur est chargé de surveiller le nombre d'accessoires confectionnés par chacun de ses monteuses qualifiés.

Une réponse écrite à cette réclamation sera faite par le centre certificateur.