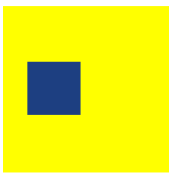




LEXING TECHNOLOGIES



Procédure de traitement des appels envers des décisions de certification





Sommaire

1.	Objectif	3
2.	Champ d'application	3
3.	Processus de traitement des appels	3
3.1	Réception et Validation de l'Appel	3
3.2	Examen de l'Appel et Prise de Décision	3
3.3	Suivi et Enregistrement	3
3.4	Actions Correctives	3
4.	Transparence et Impartialité	3
5.	Non-discrimination	4
6.	Communication avec l'Appelant	4
7.	Responsabilité	4



1. Objectif

1. L'objectif de ce document est de définir le processus documenté de réception, d'évaluation et de prise de décision relative aux appels envers des décisions de certification, conformément aux exigences applicables.

2. Champ d'application

2. Ce processus s'applique à tous les appels envers des décisions de certification reçus par Lexing Technologies et garantit leur traitement de manière impartiale, constructive et dans un délai raisonnable.

3. Processus de traitement des appels

3.1 Réception et Validation de l'Appel

- Tout appel doit être enregistré dans un registre dédié ;
- Un accusé de réception doit être envoyé à l'appelant ;
- La validité de l'appel est examinée en tenant compte des appels similaires passés.

3.2 Examen de l'Appel et Prise de Décision

- Une analyse approfondie de l'appel est effectuée par une personne ou un comité n'ayant pas été impliqué dans la décision initiale ;
- Les actions nécessaires pour traiter l'appel sont identifiées ;
- L'appelant est informé des étapes d'examen et des délais prévus.

3.3 Suivi et Enregistrement

- Toutes les actions prises dans le cadre du traitement de l'appel sont consignées ;
- Un suivi régulier est assuré pour garantir un traitement adéquat ;
- Le processus de traitement de l'appel est clôturé par une notification officielle à l'appelant.

3.4 Actions Correctives

- Si l'examen de l'appel révèle un problème récurrent, des corrections et actions correctives appropriées sont mises en place ;
- L'efficacité des actions correctives est évaluée régulièrement.

4. Transparence et Impartialité

- Une description du processus de traitement des appels est accessible sans demande préalable ;
- Lexing Technologies est responsable de toutes les décisions prises ;
- Le personnel impliqué dans le traitement des appels est distinct de celui ayant pris la décision initiale.



5. Non-discrimination

- La soumission, l'examen et la décision des appels ne doivent pas donner lieu à des actions discriminantes envers l'appelant.

6. Communication avec l'Appelant

- L'appelant est informé de l'avancement de son appel tout au long du processus ;
- Une notification formelle est envoyée à la fin du processus de traitement de l'appel.

7. Responsabilité

3. L'organisme de certification veille à l'application stricte de ce processus et s'assure de l'amélioration continue du traitement des appels envers des décisions de certification.