

Des signalements relatifs au non-respect du cahier des charges APP par un organisme de formation labellisé APP peuvent être soumis à l'APapp par tout tiers concerné.

Il est toutefois vivement recommandé d'initier un contact direct avec l'organisme de formation en question en vue de permettre à celui-ci de réagir et d'apporter une réponse à la problématique soulevée.

Cependant, si l'organisme de formation ne répond pas au signalement ou si la plainte est considérée comme particulièrement grave ou délicate pour un contact direct, il est possible d'adresser le signalement directement à l'APapp via l'adresse email [secretariat.apapp@app-reseau.eu](mailto:secretariat.apapp@app-reseau.eu) ou par courrier : APapp, 3 rue coq Héron, 75001 Paris.

### Traitement des signalements :

- **Evaluation** : Lorsqu'un signalement est reçu par l'APapp, il est examiné attentivement.
  - Si ce dernier semble abusif ou non fondé, une notification est envoyée à l'auteur du signalement indiquant que le signalement ne sera pas traité.
  - En revanche, si le signalement est jugé justifié et relève d'un manquement au cahier des charges APP, il est enregistré, et une instruction est menée. L'objectif est de déterminer quelles obligations liées au cahier des charges APP n'ont pas été respectées, et le cas échéant, de demander à l'organisme de mettre en place les actions nécessaires pour corriger les écarts constatés, et d'identifier des axes d'amélioration.
  - Dans certains cas, l'APapp peut décider de réaliser un audit complémentaire, qu'il s'agisse d'un audit à distance ou sur site. Cet audit peut aboutir à la constatation d'une non-conformité.
  - Selon la gravité de la situation, l'APapp peut également suspendre temporairement le label APP et la certification Qualiopi de l'organisme de formation concerné.
- **Etude par la Commission nationale de labellisation APP** : Si les écarts constatés conduisent à une non-conformité (mineure ou majeure), le dossier est inscrit à l'ordre du jour de la prochaine commission de labellisation APP, qui émet un avis sur les mesures proposées par l'organisme pour remédier à cette non-conformité.

Au-delà de ces étapes, il est à noter que l'APapp s'engage à maintenir un suivi régulier de chaque signalement. Dans un délai de trois mois, un retour sera fait à l'auteur du signalement afin de le tenir informé des mesures prises pour traiter le signalement.

**Confidentialité** : La confidentialité de l'identité de l'émetteur du signalement est assurée dans le cadre des investigations menées par l'APapp. Cependant, dans certains cas, la révélation de l'identité de l'auteur du signalement peut être nécessaire pour un traitement efficace, sous réserve de l'accord préalable de la personne ou de l'entité à l'origine du signalement.