

Procédure de gestion des appels et des Plaintes



Document Diffusé

Personnel de Saint honoré Audit
Demandeur de certification
Examineurs

Version	Rév	Date	Rédigée	Vérfiée	Approuvée
V4	Retrait du domaine Plomb avec mention	04/04/2015	MOUHEB Hassad	AJAKANE Noureddine	LAHROUZ Soufian
V3	Ise à jour selon les remarques audit interne	12/12/2014	MOUHEB Hassad	AJAKANE Noureddine	LAHROUZ Soufian
V2	Mise à jour selon les remarques audit interne	03/11/2013	MOUHEB Hassad	AJAKANE Noureddine	LAHROUZ Soufian
V1	Création du Document	03/09/2012	MOUHEB Hassad	AJAKANE Noureddine	LAHROUZ Soufian

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

SOMMAIRE

- 1. OBJET**
- 2. DOMAINE D'APPLICATION**
- 3. DOCUMENTS DE REFERENCE**
- 4. ELEMENTS DU PROCESSUS DE GESTION DES APPELS**
 - 4.1 Portée d'un appel
 - 4.2 Procédure d'appel
 - 4.2.1 La demande
 - 4.2.2 La réception
 - 4.2.3 La décision des actions à entreprendre
 - 4.2.4 L'information
 - 4.2.5 Délais
 - 4.3 Synthèse des demandes d'appels
- 5. ELEMENTS DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES**
 - 5.1 Portée d'une plaintes
 - 5.2 Procédure d'appel
 - 5.2.1 La demande
 - 5.2.2 Réception des plaintes
 - 5.2.3 La décision des actions à entreprendre
 - 5.2.4 L'information
 - 5.2.5 Délais
 - 5.3 Synthèse des demandes d'appels
- 6. TERMES ET REFERENCES TEXTUELLES**

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

1. OBJET

Cette procédure a pour objet d'assurer la gestion des appels relatifs aux décisions de certification de Qualit'Compétences et émanant d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée.

Son objet est aussi de décrire les modalités de traitement des plaintes concernant les prestations de Qualit'Compétences ou d'une personne certifiée par Qualit'Compétences, ou en cours de certification par Qualit'Compétences.

Cette procédure décrit le processus de réception, d'évaluation et de prise de décisions relatives aux appels et plaintes.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à la certification de personnes dans le domaine du diagnostic immobilier :

Les domaines de certification sont :

- Amiante
- Plomb sans mention
- Termites
- Electricité
- Gaz
- DPE avec et sans mention

3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

La certification de personne dans le domaine du diagnostic immobilier s'appuie sur les documents suivants :

Norme :

- ISO17024 :2012 : Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

Exigences spécifiques d'accréditation :

- COFRAC CERT-CEPE-REF-26 : Exigences spécifiques pour la certification des personnes réalisant des diagnostics techniques immobiliers
- COFRAC GEN-REF-11 : Règles générales d'utilisation de la marque Cofrac

Textes réglementaires :

AMIANTE	• Arrêté compétence du 21/11/06
PLOMB, sans mention	• Arrêté compétence du 21/11/06 modifié par l'arrêté du 7/12/2011
TERMITES, métropole et DOM	• Arrêté compétence du 30/10/06 modifié par l'arrêté du 14/02/2012 et l'arrêté du 7/12/2011
ELECTRICITE	• Arrêté compétence du 08/07/08 modifié par l'arrêté du 2/12/2011
GAZ	• Arrêté compétence du 06/04/07 modifié par l'arrêté du 15/12/2011
DPE, sans et avec mention	<ul style="list-style-type: none"> • Arrêté compétence du 16/10/06 modifié par l'arrêté du 13/12/2011 • Décret n° 2011-807 du 5 juillet 2011 relatif à la transmission des diagnostics de performance énergétique à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie • Décret n° 2012-111 du 27 janvier 2012 relatif à l'obligation de réalisation d'un audit énergétique pour les bâtiments à usage principal d'habitation en copropriété de cinquante lots ou plus et à la réglementation thermique des bâtiments neufs • Arrêté du 27 janvier 2012 relatif à l'utilisation réglementaire des logiciels pour l'élaboration des diagnostics de performance énergétique suivant la méthode de calcul 3CL-DPE version 2012 et modifiant l'arrêté du 15 septembre 2006 relatif aux méthodes et procédures applicables au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments existants proposés à la vente en France métropolitaine

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

4. ELÉMENTS DU PROCESSUS DE GESTION DES APPELS

4.1 Portée d'un appel

Un appel est une demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée, de reconsidérer toute décision défavorable prise par l'organisme de certification relativement à la certification désirée (voir ISO17024 :2012).

Un appel peut avoir lieu dans le cadre de la certification initiale, de la surveillance, de la recertification ou du transfert de certification.

Un appel peut concerner le refus d'accepter une candidature ou un transfert de certification, la non-délivrance d'un certificat, la suspension ou le retrait d'un certificat.

4.2 Procédure d'appel

4.2.1 La demande

Toute personne souhaitant faire appel d'une décision relative à la certification prise par Qualit'Compétences doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à Qualit'Compétences.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les appels ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de Qualit'Compétences ou un membre du comité spécial envers l'appelant.

4.2.2 La réception

Les appels sont traités, en première instance, par le Responsable qualité qui :

- Réceptionne la demande l'appel, valide la qualification de la demande et l'enregistre dans le Tableau de suivi des appels : dans le cas où le Responsable qualité ne valide pas la qualification en demande d'appel, il requalifie alors la demande en plainte.
- Envoie un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de son appel.
- Prépare une analyse de la demande « Fiche de remontée d'information » : le Responsable qualité peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d'obtenir des précisions sur la raison de l'appel. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.
- Tenir compte des résultats d'appels précédents similaires;

4.2.3 La décision des actions à entreprendre

Un *Comité spécial* est nommé par le *Responsable qualité*. Il est constitué par des membres n'ayant pas pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de l'appel. Le *Comité spécial* est composé d'au moins 2 membres.

Il peut être composé du responsable des opérations, du responsable superviseur technique ou de tout autre expert du domaine.

Tout intervenant dans ce comité doit avoir signé un contrat ou un mandat avec *Qualit'Compétences* ainsi qu'un engagement de confidentialité et d'impartialité. En cas d'impossibilité de réunir un *Comité spécial* indépendant et sans parti pris, le *Comité du dispositif particulier* est alors sollicité (par une réunion ou par mail) ; tout membre du *Comité du dispositif particulier* ayant pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de l'appel est exclu du comité sur ce point.

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

Le comité prend connaissance du dossier de demande d'appel (la demande d'appel écrite du demandeur et l'analyse du *Responsable qualité*). Sur la base des éléments transmis il prend la décision relative à la certification.

Le comité prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d'appels » d'appels précédents.

Toute décision est consignée dans le compte rendu. Toute décision négative est motivée.

4.2.4 L'information

Dans l'attente de la décision, le Responsable qualité tient informé au minimum mensuellement de l'avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la décision, le *Responsable qualité* complète le *Tableau de suivi des appels dysfonctionnements* et informe le demandeur de la décision par lettre avec accusé de réception.

4.2.5 Délais

L'information de la décision relative à la demande d'appel doit intervenir dans le mois qui suit la réception de la demande.

4.3 Synthèse des demandes d'appels

Le *Responsable qualité* réalise une synthèse des demandes d'appel et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement en *Comité du dispositif particulier* et en *Revue de direction*.

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

5. ELÉMENTS DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

5.1 Portée d'une plaintes

Une plainte est l'acte par lequel un organisme, un demandeur, un candidat ou une personne certifiée, donne son expression d'insatisfaction, autre d'un appel, à Qualit'Compétences relative à ses activités ou aux activités d'une personne certifié, à laquelle une réponse est attendue.

5.2 Procédure d'appel

5.2.1 La demande

Toute personne ou organisme souhaitant faire une plainte à Qualit'Compétences doit formuler et argumenter sa demande par écrit, en précisant ses coordonnées de contact (adresse, téléphone, mail) et l'adresser à Qualit'Compétences.

La soumission, l'examen et la décision prise concernant les plaintes ne donne lieu à aucunes actions discriminantes de Qualit'Compétences ou un membre du comité spécial envers l'appelant.

5.2.2 Réception des plaintes

- Le responsable Qualité enregistre toute plainte adressée à Qualit'Compétences par courrier ou courriel.
- Il détermine si la plainte concerne les prestations de Qualit'Compétences ou celle d'un certifié ou en cours de certification par Qualit'Compétences.
- Envoie un courrier/mail au demandeur pour accuser réception de sa plainte.
- Il établit une fiche de Remontée d'Information.
- Prépare une analyse de la demande : le Responsable qualité peut être amené à prendre contact avec le demandeur par téléphone ou mail afin d'obtenir des précisions sur la raison de la plainte. Cette analyse est aussi complète que possible de manière à servir de base à la décision.
- Prend en compte les résultats des plaintes précédents similaires;
- Qualit'Compétences constitue et tient à jour un dossier comprenant une fiche de Remontée d'Information et tous les documents (courriers, courriels et enregistrements) relatif à la plainte.
- Qualit'Compétences traite la plainte dans un délai maximum de 1 mois à compter de sa date de réception.

5.2.3 La décision des actions à entreprendre

Un entretien téléphonique est systématiquement proposé au plaignant afin que le celui-ci puisse compléter ses arguments, le cas échéant.

La plainte est considéré comme fondée s'il s'avère que :

- les faits rapportés sont réels et factuels, corroborés par des preuves qui peuvent être demandées au plaignant,
- la plainte concerne les activités de certification des personnes de Qualit'Compétences ou elle n'a pas respectée les dispositions décrites dans ces procédures.

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

Si la plainte est fondée, Un Comité spécial est nommé par le Responsable qualité. Il est constitué par des membres n'ayant pas pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de la plainte. Le Comité spécial est composé d'au moins 2 membres.

Il peut être composé du responsable des opérations, du responsable superviseur technique ou de tout autre expert du domaine.

Tout intervenant dans ce comité doit avoir signé un contrat ou un mandat avec Qualit'Compétences ainsi qu'un engagement de confidentialité et d'impartialité. En cas d'impossibilité de réunir un Comité spécial indépendant et sans parti pris, le Comité du dispositif particulier est alors sollicité (par une réunion ou par mail) ; tout membre du Comité du dispositif particulier ayant pris part à l'examen ou à la décision de certification faisant l'objet de la plainte est exclu du comité sur ce point.

Le comité prend connaissance du dossier de demande d'appel (la demande d'appel écrite du demandeur et l'analyse du Responsable qualité). Sur la base des éléments transmis il prend la décision relative à la certification.

Le comité prend en compte les résultats de traitement « Enregistrement Rapport de compte rendu de traitement d'appels et plaintes » des plaintes précédentes.

Toute action est consignée dans le compte rendu.

Dans la mesure du possible, la confidentialité du plaignant, de l'objet de la plainte et des sources doit être préservée.

Si le responsable Qualité ou un des membres du comité spécial est impliqué dans l'objet de la plainte ou s'il a eu des liens avec le plaignant, le direction définit la personne responsable de la prise de décision des actions à mener.

Le plaignant est informé des actions menées et, dans la mesure du possible, lorsque le traitement de la plainte est terminé.

Qualit'Compétences peut communiquer des états d'avancement intermédiaires au plaignant.

Qualit'Compétences, en collaboration avec le plaignant et éventuellement la société, la personne certifié, détermine si l'objet de la plainte et les actions menées doivent faire l'objet d'une communication.

5.2.4 L'information

Dans l'attente de la décision, le Responsable qualité tient informé au minimum mensuellement de l'avancement du dossier du demandeur par courrier/mail.

Sur la base de la décision, le Responsable qualité complète le Tableau de suivi des appels et plaintes, et informe le demandeur de la décision par lettre avec accusé de réception.

Si la plainte est relative à une personne certifiée par Qualit'Compétences, il est informé par écrit « lettre ou par mail » dans le plus bref délai et une instruction de la plainte est effectuée.

Procédure de gestion des appels et des Plaintes

5.2.5 Délais

L'information de la décision relative à la plainte doit intervenir dans le mois qui suit la réception de la demande.

5.3 Synthèse des demandes d'appels

Le *Responsable qualité* réalise une synthèse des demandes d'appel et de leur issue. Cette synthèse est présentée au moins annuellement en *Comité du dispositif particulier* et en *Revue de direction*.

6. TERMES ET RÉFÉRENCES TEXTUELLES

Organisation

- Qualit'Compétences
- Responsable qualité
- Comité du dispositif particulier
- Comité spécial
- Revue de direction

Documents

- Tableau de suivi des appels