

	Rédigé	Validé
NOM	Véronique HONNORAT	Laëtitia AGOYER
FONCTION	Chargée Qualité	Responsable Qualité
SIGNATURE	Original signée	Original signée
DATE	07/05/2019	07/05/2019

<b>1</b>	<b>OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>1</b>
1.1	OBJET DU DOCUMENT.....	1
1.2	DOMAINE D'APPLICATION DU DOCUMENT.....	1
<b>2</b>	<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>LOGIGRAMME GESTION DES PLAINTES</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>COMMENT EMETTRE UNE PLAINTÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>RECEVABILITÉ ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ</b> .....	<b>3</b>
6.1	RECEVABILITÉ.....	3
6.2	TRAITEMENT.....	3
6.2.1	ANALYSE DES CAUSES.....	3
6.2.2	IDENTIFICATION DES ACTIONS A METTRE EN PLACE.....	4
<b>7</b>	<b>SANCTION EN CAS D'ECART(S) RELEVÉ(S) :</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>NOTIFICATION DE LA DÉCISION</b> .....	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>SYNTHÈSE DES PLAINTES</b> .....	<b>5</b>
<b>10</b>	<b>ARCHIVAGE</b> .....	<b>5</b>

## 1 Objet et Domaine d'Application

### 1.1 Objet du document

La présente procédure décrit les modalités de prise en compte et de traitement d'une plainte venant d'un client ou d'un tiers et concernant un qualifié I.Cert, elle définit son enregistrement, sa recevabilité et son traitement ainsi que les sanctions qui peuvent en découler.

### 1.2 Domaine d'application du document

Cette procédure est utilisée pour toute qualification d'I.Cert.

## 2 Définitions

**Dans la présente procédure, le terme "plainte" concernera les réclamations selon la norme NF X 50-091.**

**Réclamation (=plainte) :** contestation d'un client, d'un qualifié ou d'un tiers vis-à-vis d'un qualifié (NF X 50-091).

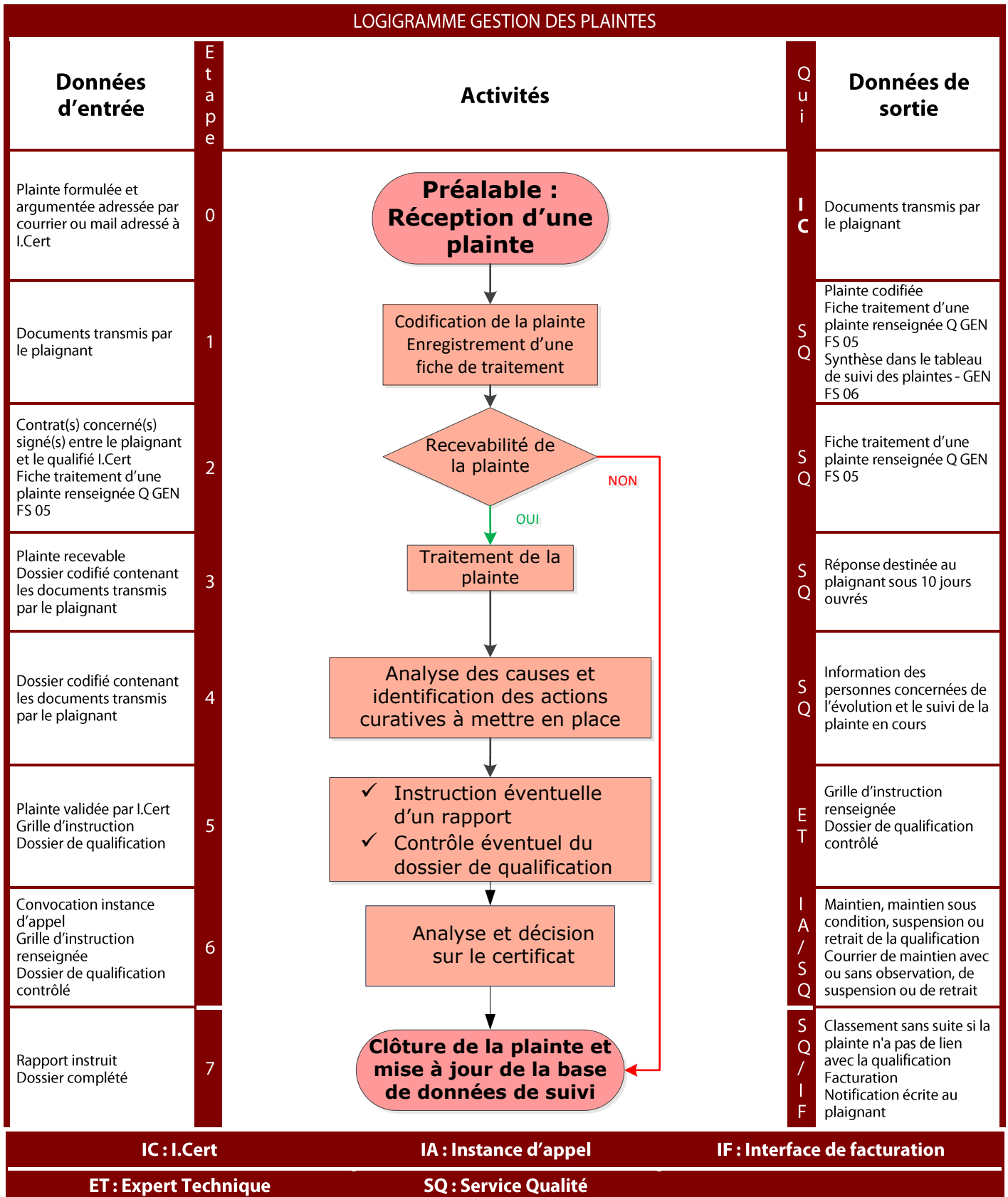
*Cependant, la contestation d'un candidat relative à sa décision de qualification et respectant la procédure de gestion des appels est considérée comme un appel et sera traité selon la procédure de gestion des appels pour la qualification Q GEN PS 03.*

**Expert technique :** référent technique ou instructeur.

**Instance d'appel (comité d'appel) :** instance collégiale compétente pour le traitement des appels et réclamations (NF X50-091).

**Toutes informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) doivent être considérées comme confidentielles et seront traitées comme telles sauf dispositions contraire de la loi.**

### 3 Logigramme gestion des plaintes



#### 4 Comment émettre une plainte

Tout plaignant souhaitant émettre une plainte vis-à-vis d'un qualifié I.Cert doit obligatoirement **formuler et argumenter** précisément sa demande par écrit et l'adresser à :

**I.Cert**  
**Service Qualité**  
**Parc d'Affaires, Espace Performance**  
**Bâtiment K**  
**35760 SAINT-GREGOIRE**

Ou par mail : [contact@icert.fr](mailto:contact@icert.fr)

Cette plainte ne pourra être traitée que si elle est accompagnée d'un justificatif de lien contractuel avec le qualifié objet de la réclamation.

Si ce lien contractuel n'est pas joint à la plainte, I.Cert le notifie au plaignant, sans nouvelles de sa part dans un délai de 6 mois la plainte est déclarée sans suite.

#### 5 Enregistrement de la plainte

La plainte et l'ensemble des éléments sont transmis au service qualité. Cette plainte est codifiée (P pour plainte suivi de Q pour qualification, l'année et le numéro d'ordre) et retranscrite de manière précise et factuelle dans une fiche de traitement d'une plainte Q GEN FS 05 et une synthèse dans le tableau de suivi des plaintes - GEN FS 06.

**Un accusé de réception est communiqué au plaignant dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, en exposant dans les grandes lignes les étapes mises en œuvre pour le traitement du dysfonctionnement.**

Le qualifié concerné par la plainte est alors contacté pour information et collecte d'éléments supplémentaires nécessaires au traitement.

#### 6 Recevabilité et traitement d'une plainte

##### 6.1 Recevabilité

La recevabilité d'une plainte est décidée par le service qualité en s'appuyant sur l'ensemble des documents liés à la plainte :

- Le ou les contrat(s) concerné(s) signé(s) entre le plaignant et le qualifié I.Cert
- La comparaison entre la plainte émise et les exigences de la qualification applicable au qualifié
- Les éléments complémentaires collectés auprès du plaignant et du qualifié

**Si la plainte n'a pas de lien avec la qualification d'I.Cert, la plainte est considérée comme étant non recevable, elle est classée sans suite par I.Cert et clôturée.**

##### 6.2 Traitement

Si la plainte est jugée recevable, I.Cert procède à son traitement.

L'intervention d'experts peut être nécessaire pour analyser les griefs et éclairer sur les faits invoqués. Les experts peuvent être des instructeurs ou des référents techniques.

###### 6.2.1 Analyse des causes

Une analyse des causes de la plainte est réalisée par le service Qualité en concertation avec le service exploitation qualification.

### 6.2.2 Identification des actions à mettre en place

Dans un premier temps le service Qualité identifie et applique les actions curatives qui visent à éliminer de manière immédiate l'effet d'un éventuel dysfonctionnement. En d'autres termes, il s'agit de corriger un problème rencontré et ses effets.

Dans un second temps, les actions suivantes peuvent être menées :

- Instruction
- Contrôle du dossier de qualification

L'exposé des griefs du plaignant, l'avis de l'expert éventuel et les réponses du qualifié à ces divers éléments, sont soumis par écrit à l'instance d'appel. Cette instance statue sur les suites à donner.

## 7 Sanction en cas d'écart(s) relevé(s) :

Les écarts entraînant une sanction et la liste des sanctions possibles sont définies dans la « Procédure d'avertissement, suspension et retrait de certificat » Q GEN PS 02.

En fonction de la gravité du dysfonctionnement à l'origine de la plainte, l'instance d'appel prend l'une des décisions suivantes :

- Le certificat est maintenu

Dans le cas où les résultats de l'étude du dossier et/ou l'instruction satisfont l'instance d'appel

- Le certificat est maintenu sous condition pendant 2 mois

Le maintien du certificat est envisageable dès lors que le qualifié apporte les preuves de correction aux écarts et que celle-ci satisfont l'instance d'appel.

- Le certificat est suspendu

Dans ce cas, le certificat est immédiatement suspendu et répercuté dans la liste officielle des qualifiés. La levée de la suspension est envisageable dès lors que le qualifié apporte les preuves suffisantes de correction aux écarts constatés et que celle-ci satisfont l'instance d'appel.

L'annuaire des qualifiés est mise à jour par I.Cert et est accessible sur le site internet [www.icert.fr](http://www.icert.fr).

- Le certificat est retiré

L'instance d'appel se réserve le droit de prendre cette décision dans le respect de la procédure Q GEN PS 02 - Procédure d'avertissement, suspension et retrait de certificat disponible sur [www.icert.fr](http://www.icert.fr).

La personne doit procéder à une qualification initiale si elle souhaite à nouveau être qualifiée.

Quand une sanction a été émise à l'encontre d'un qualifié I.Cert, le personnel en charge des plaintes en informe le/la chargé(e) de qualifiés en charge du dossier afin que son dossier mentionne ladite sanction.

## 8 Notification de la décision

Dans tous les cas, les décisions suite à une plainte sont prises et notifiées par écrit au plaignant et au qualifié dans un délai de 6 mois à partir de la date de dépôt de la contestation. A défaut de réponse dans un délai de 6 mois, I.Cert doit en justifier auprès du plaignant ou du qualifié.

Le dossier de plainte est classé par le service qualité.

**Dès lors qu'une plainte concernant la personne qualifiée est réceptionnée par I.Cert et jugée recevable, le traitement est facturé 150€HT au qualifié.**

### **9 Synthèse des plaintes**

Le Responsable Qualité suit l'efficacité des actions dans la durée puis clôture la plainte.

Le service qualité réalise une synthèse des plaintes.

Le tableau de synthèse des plaintes (GEN FS 06) sera analysé dans sa totalité au minimum une fois par an lors de la revue de Direction d'I.Cert.

### **10 Archivage**

Les dossiers de plainte et les synthèses sont archivés pour une durée minimum de 5 ans.