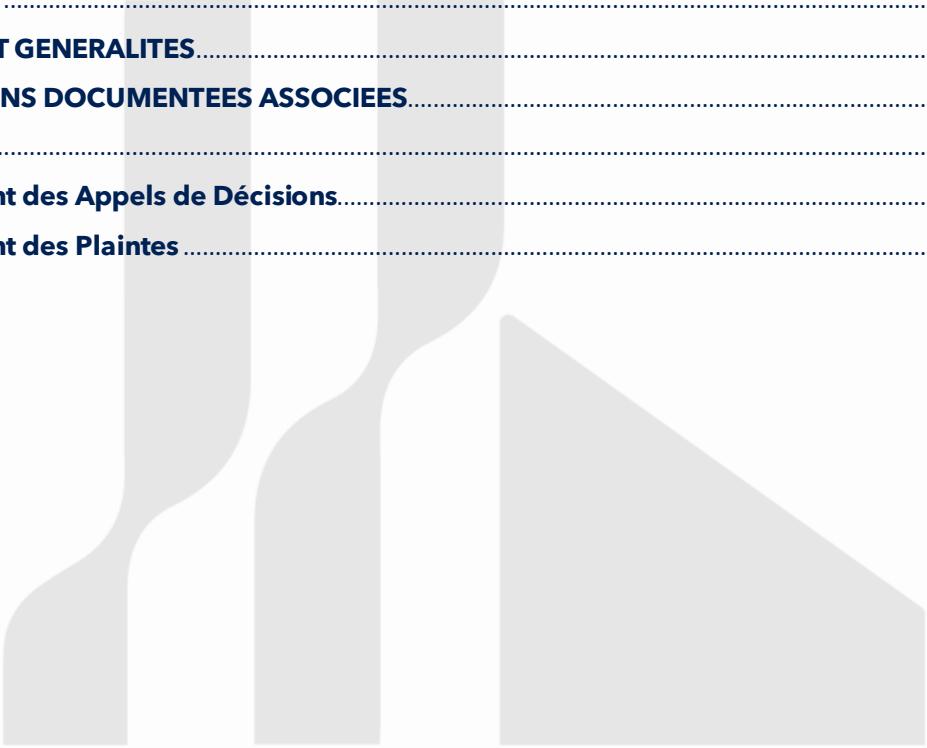


CertifNovation

PROCEDURE TRAITEMENT APPELS DE DECISIONS ET PLAINTES

1 - DEFINITIONS	2
2 - OBJECTIFS ET GENERALITES	2
3 - INFORMATIONS DOCUMENTEES ASSOCIEES	3
4 - MODALITES	3
4.1 - Traitement des Appels de Décisions	3
4.2 - Traitement des Plaintes	4



CertifNovation

1 - DEFINITIONS

Activités : Sont appelées « Activités », les missions de Surveillance et d'Examens confiées aux Examinateurs et/ou aux Surveillants

ADP : Appels de Décisions et Plaintes

Appelant : Personne qui fait appel d'une décision rendue par CertifNovation

Appels de Décision : Demande d'un Demandeur, d'un Candidat ou d'une personne Certifiée de reconsidérer toute décision prise par CertifNovation concernant la certification visée

Candidat : Toute personne qui postule à la Certification de personnes Diagnostiqueur Immobilier

Certifié : Toute personne titulaire d'un Certificat de compétences Diagnostiqueur Immobilier

Plaignant : Personne qui porte plainte contre une autre personne, qu'elle soit physique ou morale

Plaintes : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou un organisme à CertifNovation, relative aux activités de CertifNovation ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue.

2 - OBJECTIFS ET GENERALITES

Cette procédure décrit le traitement des Appels de Décision et des Plaintes au sein de CertifNovation dans le but d'une amélioration continue.

En cas d'Appel de Décision de Certification, le Candidat ou le Certifié dispose d'un délai ne pouvant excéder 10 jours ouvrés à compter de la date de notification de la décision par CertifNovation des résultats d'Examens ou de Surveillances.

En cas d'Appel de Décision de Certification et/ou de Plainte, l'Appelant ou le Plaignant doit formuler sa contestation par écrit et l'adresser par voie postale en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception à l'adresse suivante :

CERTIFNOVATION
A l'attention de Monsieur le Responsable ADP
Péricentre III
26 avenue de Thiès
14000 CAEN

Cette contestation doit contenir les informations suivantes :

- Nom, Prénom et coordonnées (adresse, mail, tél...) de l'Appelant ou du Plaignant,
- L'objet de la contestation par des explications claires et précises,
- Les éléments de preuves associés.

3 - INFORMATIONS DOCUMENTEES ASSOCIEES

- Plan d'action (**FORM49**)

4 - MODALITES

4.1 - Traitement des Appels de Décisions

QUI	QUOI	QUAND / COMMENT
Responsable ADP (*)	Réceptionner l'appel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seule une contestation écrite envoyée par voie postale en LRAR peut être recevable ▪ Accuser réception sous 3 jours ouvrés
	Si fondée : centraliser, enregistrer et analyser	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions
	Se prononcer sur un choix	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions ▪ Le personnel engagé dans le processus du traitement des appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel
	Informier l'Appelant des suites données	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tout au long de l'avancement du processus de traitement de sa demande (avancement le cas échéant et résultats)
	Engager une Action Corrective si besoins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions

(*) En l'absence du Responsable ADP, le traitement peut être effectué par une autre personne désignée par la Présidente sans entacher les règles d'indépendance et d'impartialité.

4.2 - Traitement des Plaintes

QUI	QUOI	QUAND / COMMENT
Responsable ADP (*)	Réceptionner la plainte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seule une contestation écrite envoyée par voie postale en LRAR peut être recevable ▪ Accuser réception sous 3 jours ouvrés
	Si liées aux activités de certification dont CertifNovation à la responsabilité : <ul style="list-style-type: none"> • Centralisées, • Enregistrées, • Analysées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions
	Définir les mesures à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions ▪ Toute plainte relevant des activités de certification sous la responsabilité de CertifNovation, est communiquée à la personne concernée par CertifNovation dans un délai raisonnable ▪ La décision à communiquer au plaignant doit être prise, ou examinée et approuvée par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte
	Informier le Plaignant des suites données	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tout au long de l'avancement du processus de traitement de sa demande (avancement le cas échéant et résultats)
	Engager une Action Corrective si besoins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan d'actions

(*) En l'absence du Responsable ADP, le traitement peut être effectué par une autre personne désignée par la Présidente sans entacher les règles d'indépendance et d'impartialité.