

Charte Qualité

pôle « expertise »

Notes de version

| Indice | Date de mise à jour | Date de diffusion |
|--------|---------------------|-------------------|
| V1 | 15/11/2021 | 15/11/2021 |
| V24.1 | 04/10/2024 | 05/11/2024 |
| V25.1 | 21/02/2025 | 21/02/2025 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Table des matières

Introduction

1. Engagements de nos chargés de projet / experts et des intervenants
2. Orientation client
3. Déontologie IDEFORCE
4. Politique Qualité et Objectifs
5. RGPD

Introduction

Cette Charte Qualité a pour objectif :

- D'établir les pratiques professionnelles en vue du respect d'une éthique et d'une pratique commune au sein de l'Institut IDEFORCE dans le cadre des missions réalisées conformément aux dispositions de l'article L2315-94 du code du Travail. Elle cherche à répondre à un ensemble de droits et devoirs qui régissent les actes réalisés dans le cadre du pôle Expertise d'IDEFORCE.
- Définir un cadre des objectifs « qualité » du pôle Expertise afin de permettre que chacun puisse les connaître.
- Au besoin faire remonter des informations au pôle Expertise pour améliorer son système de management de la qualité.
- De partager avec tous les salariés et partenaires d'IDEFORCE la déontologie de l'institut.

1. Engagements des chargés de projet / experts

Compétences

Experts et chargés de projets tiennent leurs compétences et connaissances régulièrement à jour par tous moyens nécessaires, formation continue, recherche et publications scientifiques, échanges professionnels ou disciplinaires. Chaque expert ou chargé de projet est garant de ses qualifications particulières et définit ses limites propres, compte tenu de sa formation et de son expérience.

Concernant spécifiquement le chargé de projets, il doit être en capacité :

- d'appréhender les aspects techniques de l'expertise,
- de comprendre les ressorts du dialogue social,

- de conduire une expertise, l'analyse des besoins à la restitution de l'expertise,
- le cas échéant, d'identifier les compétences spécifiques nécessaires lorsqu'il ne les détient pas en propre, et de proposer au Directeur de l'institut certifié, la composition de l'équipe de travail et le recours éventuel à la sous-traitance,
- d'organiser le travail de chacun des membres de l'équipe durant l'expertise,
- de choisir les méthodologies d'expertise permettant de répondre au mieux à la demande du CSE,
- d'organiser les analyses du travail pertinentes et mettre en place les entretiens permettant de recueillir les points de vue des acteurs de l'entreprise,
- de vérifier la pertinence des travaux exécutés par son équipe ou les sous-traitants,
- de restituer les résultats de l'expertise au CSE.

Indépendance et secret professionnel

Pour IDEFORCE, les rapports des chargés de projet avec leurs mandants sont basés sur la loyauté, l'indépendance et l'obligation d'accomplir leurs missions avec sincérité, éthique et objectivité.

Dans le respect du cadre légal du libre choix du cabinet d'expertise par les représentants du personnel au CSE, les experts et chargés de projets d'IDEFORCE doivent conserver à tout moment leurs positions d'indépendance vis-à-vis des différents acteurs de l'entreprise.

Les experts et le chargé de projets sont tenus d'observer le secret professionnel dans l'exercice de leur profession. Le chargé de projet veille également à faire observer par leur personnel et leurs stagiaires ou leurs sous-traitants, l'obligation du secret professionnel et le respect des engagements de confidentialité, ainsi que l'ensemble des obligations qui s'appliquent à eux.

Devoir de transparence

IDEFORCE est transparent sur les objectifs poursuivis, les méthodes utilisées, leurs intérêts et leurs limites. Le chargé de projet a un devoir de pédagogie et d'information auprès du Comité Social et Économique (CSE).

Le cahier des charges ou la lettre de mission précise a minima :

- Le contexte de l'intervention,
- L'analyse de la demande ou l'évaluation de la ou des questions posées,
- Le choix des méthodes d'intervention appropriées,
- La sélection par l'organisme expert certifié du ou des sous-traitants pressentis ayant les compétences adéquates,
- Les modalités de suivi de mission par le Comité Social et Économique,
- Le montant estimatif des honoraires,
- La durée de la mission et/ou la date prévue de rendu ou de restitution de l'expertise.

Tous les documents produits par IDEFORCE sont en langue française. À la demande du client, ils peuvent être traduits en une autre langue.

Respect des délais

IDEFORCE s'engage pour le chargé de projet et l'expert que pour toutes les étapes du process, en l'absence de délais négociés entre les parties intéressées, un délai supplétif s'applique :

| ETAPE | DELAI |
|---|--|
| Demande des informations par l'expert à l'employeur | 3 jours après la désignation de l'expert (Décret 2017-1819) |
| Etablissement de la lettre de mission par l'organisme | 10 jours à compter de la désignation de l'expert (Décret 2017-1819) |

| | |
|---|---|
| Restitution de l'expertise dans le cadre d'une consultation sur un projet soumis au CSE | 15 jours avant l'expiration des délais de consultation du CSE (Décret 2017-1819 & Art. R 2312-6 du code du Travail) |
| Restitution de l'expertise | 2 mois à partir de la désignation de l'expert. Possible renouvellement de 2 mois max (accord employeur et CSE) (Décret 2017-1819) |

Dans le cadre de ses activités, IDEFORCE est couvert par un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle.

2. Orientation client

L'expertise à laquelle le CSE peut recourir au titre de l'article L2315-94 du code du Travail a pour objet d'éclairer ses membres sur les sujets mentionnés à ce même article, en leur apportant une information claire, précise et impartiale, en établissant un diagnostic et en présentant des propositions d'actions et des solutions concrètes sur la base de celui-ci.

Le cas échéant, elle intègre une vision globale de la santé au travail en tenant compte, notamment des questions liées à la politique RH, et plus globalement à l'organisation et à la finalité du travail (performances et santé), au rôle de l'encadrement et à la politique de prévention des risques professionnels menée par l'employeur.

L'expertise en matière d'organisation, de santé, de sécurité et de conditions de travail a pour objet d'apporter aux membres du CSE des éléments d'information lisibles et objectifs leur permettant de formuler un avis éclairé.

À cette fin, l'expertise favorise les échanges entre l'employeur et les membres du CSE et réduit l'asymétrie des connaissances au sein de ce dernier.

L'expertise contribue en particulier à :

- Analyser les situations de travail ;
- Évaluer les risques professionnels, la politique de prévention de ces derniers et, le cas échéant, les événements accidentels ;
- Évaluer les incidences, pour les travailleurs, de la mise en place d'un projet important ou de l'introduction d'une nouvelle technologie ;
- Identifier les opportunités qui permettraient, notamment, d'améliorer les conditions de travail et d'emploi, l'organisation, la santé au travail et la prévention des risques professionnels ;
- Formuler des recommandations en la matière ;
- Restituer sous forme écrite et orale au comité social et économique les conclusions de l'expertise en apportant, notamment la démonstration du diagnostic et des recommandations formulées.

Le diagnostic réalisé par le chargé de projets d'IDEFORCE doit s'abstenir de tout jugement de valeur et ne s'appuyer, quelle que soit la méthode, que sur des données traçables.

L'expert s'inscrit de manière systématique dans le cadre d'un devoir de conseil auprès des représentants du personnel au CSE et en particulier dans un but de prévention primaire des atteintes à la santé et d'amélioration des conditions de travail.

Les chargés de projet et experts d'IDEFORCE seront attentifs à mettre en œuvre les attentes de l'agrément en termes de transmission des éléments diagnostics aux experts des CSE, ainsi qu'à enrichir éventuellement l'expérience des représentants du personnel au CSE à travers la conduite de l'expertise.

Dans le cas particulier d'une expertise menée dans le cadre d'une Information-Consultation sur un projet important soumis au CSE, l'expert et le chargé de projets mettront en œuvre les moyens permettant aux représentants du personnel au CSE de rendre un « avis motivé » à l'issue de la procédure de consultation et de faire des propositions.

Les travaux de l'expert sont présentés aux représentants du personnel au CSE lors d'une réunion préparatoire, puis en réunion plénière du CSE et font l'objet éventuel d'un débat au sein de l'instance.

L'expert ne participe pas, sauf demande expresse de la majorité des membres du CSE, aux débats internes avec la présidence du CSE liés à l'élaboration de l'avis motivé.

3. Déontologie

IDEFORCE respecte les principes déontologiques encadrant ses pratiques professionnelles d'expertise et est responsable du respect de ces principes par les sous-traitants auxquels il fait appel.

Ces principes constituent un ensemble de droits et devoirs qui régissent ses actes dans sa relation avec les diverses parties prenantes aux expertises.

IDEFORCE structure son approche et sa pratique afin d'atteindre les objectifs suivants :

a) Confidentialité

IDEFORCE respecte la confidentialité et, à ce titre, ne diffuse son rapport, ou les informations qui s'y rattachent, qu'aux membres du CSE ;

Il d'observe le secret professionnel et industriel dans l'exercice de ses missions.

Il veille également à faire observer par toute personne placée sous sa responsabilité et les sous-traitants le respect des engagements de confidentialité et l'obligation du secret professionnel.

b) Responsabilité

IDEFORCE n'accepte que les missions relevant de son ou ses domaines de compétences.

Il s'assure que ses sous-traitants maintiennent leurs compétences et connaissances régulièrement à jour par tous moyens nécessaires :

- Formation continue,
- Recherche et publications scientifiques,
- Échanges professionnels ou disciplinaires...

Chaque sous-traitant est garant de ses qualifications particulières et définit ses limites propres, compte tenu de sa formation et de son expérience ;

IDEFORCE décide du choix et de l'application des méthodes et techniques qu'il conçoit et met en œuvre.

Il répond donc de ses choix et des conséquences directes de ses actions et avis professionnels. Il est soucieux de l'utilité sociale de ses travaux.

A l'issue de l'expertise, IDEFORCE ne propose pas des prestations en rapport avec les conclusions de celles-ci.

c) Indépendance et prévention des conflits d'intérêt :

Les relations d'IDEFORCE avec les CSE sont fondées sur la loyauté, l'indépendance vis-à-vis de l'employeur et des représentants du personnel et l'obligation d'accomplir ses missions avec sincérité, éthique et objectivité.

Dans le respect du cadre légal du libre choix de l'organisme expert certifié par les membres du CSE, IDEFORCE conserve à tout moment sa position d'indépendance vis-à-vis de l'employeur et des représentants du personnel.

Il agit indépendamment de tout intérêt particulier ou commercial de nature à influer sur son intervention.

Tout lien particulier ou commercial entre IDEFORCE et l'entreprise sera porté à la connaissance des élus du CSE et de l'employeur.

4. Politique Qualité et Objectifs

L'institut IDEFORCE – Pôle Expertise s'engage à mettre en œuvre et tenir à jour une politique qualité adaptée à ses activités permettant ainsi de fournir un cadre pour la définition d'objectif qualité. Il est primordial que chaque intervenant d'IDEFORCE contribue à l'efficacité de son système de management, y compris aux effets positifs d'une amélioration des performances qualité.

La présente politique Qualité fixe nos orientations stratégiques pour l'année, elle est revue ou reconduite une fois par an, à l'occasion de la revue de Direction.

Nous avons choisi d'orienter notre stratégie autour de la satisfaction client dans la réalisation de nos expertises au sens de l'article L2315-97 du code de Travail, afin d'éclairer les membres du CSE, en leurs apportant une information claire, précise et impartiale, en établissant un diagnostic et en présentant des propositions d'actions et des solutions concrètes.

Afin de mener ses expertises, IDEFORCE s'engage de satisfaire aux exigences légales & autres exigences relatives à l'expertise CSE et d'améliorer en continu son système de management de la qualité.

Nos experts et prestataires devront :

- **Réaliser les expertises en satisfaisant aux exigences légales, déontologiques et autres exigences décrites dans cette charte notamment :**
 - Respecter des délais relatifs à une expertise.
 - Remplir le tableau de suivi interne
 - Informer les salariés concernés par l'expertise préalablement des objectifs, des interventions, des consultants et du calendrier de leurs présences. La démarche devra être explicite en réunion de cadrage.
 - Réaliser les interventions de l'expert avec le souci de perturber le moins possible le fonctionnement de l'activité.
 - Réaliser les entretiens avec l'accord des personnes concernées.
 - Les documents et informations communiqués dans le cadre de la mission ne font l'objet d'aucune diffusion en dehors de la remise du rapport au CSE.
- **Maintenir et développer leurs compétences**
 - Assurer une veille et se tenir informé de toutes les évolutions et/ou problématiques pouvant intéresser les CSE comme les risques graves, professionnels ou l'impact d'un projet important pour les conditions de travail, de santé ou de sécurité.
 - Avoir un entretien annuel avec le Directeur (et responsable Politique Qualité)
- **Conduire l'évaluation de la satisfaction client**

Par l'intermédiaire de contacts réguliers pendant et suite à son intervention, l'institut s'engage à mesurer la satisfaction des élus au CSE par l'intermédiaire des critères suivants :

- Respect des délais
- Respect de la mission
- Qualité des livrables
- Disponibilité des experts

Ces critères seront notés de 1 à 4 (Insatisfaisant, Peu Satisfaisant, Satisfaisant, Très Satisfaisant) et suivis en revue de direction. Les retours qualitatifs associés, relevés par les chargés de projets, feront l'objet d'action correctives si cela s'avère nécessaires.

- **Mettre en œuvre un système d'amélioration de notre démarche qualité**
 - Réaliser un audit annuel par le Chargé de mission « Compétences Syndicales »
 - Réaliser une revue de Direction annuelle par le responsable du management de la Qualité (Directeur de l'Institut)
 - Réaliser un autocontrôle interne, a minima une fois par an
 - Remplir le tableau de suivi des aléas, non-conformités et vérifier les indicateurs

5. RGPD

IDEFORCE prend très au sérieux le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel des différentes parties prenantes aux expertises, qu'il s'agisse des élus en CSE, des représentants de l'entreprise ou des salariés.

L'Institut s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après nommées « Données ») et à traiter et à utiliser de telles données dans le respect des dispositions applicables, et notamment du Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 (dit RGPD), et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « loi informatique et libertés ».

Les Données font l'objet d'un traitement informatique par l'Institut agissant en qualité de responsable de traitement, dont la finalité de traitement est de permettre exclusivement le bon déroulement des expertises.

Les Données sont susceptibles d'être utilisées à des fins statistiques de façon anonymisée.

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités de l'Institut.

Toute personne physique dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données, ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès de la personne concernée (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

En sa qualité de sous-traitant, l'Institut s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du commanditaire, et uniquement pour la seule finalité de l'expertise.



IDEFORCE

FORMATION ET EXPERTISE

47-49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris

Tél : **01.56.41.53.53** – Courriel : **expertise@ideforce.fr**

Siret n°**FR64 321 030 603 00039**