



Fonctionnement pôle « expertise »

Objet

L'objectif de cette note est de décrire, à la fois l'organisation d'Idéforce et ses pratiques en matière de réalisation des missions d'expertise auprès du Comité Social et Économique (CSE) qui lui sont notamment confiées au sens de l'article L2315-94 du Code du travail.

Article L2315-94 du Code du Travail

Le comité social et économique peut faire appel à un expert habilité dans des conditions prévues par décret en Conseil d'État :

1. Lorsqu'un risque grave, identifié et actuel, révélé ou non par un accident du travail, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel est constaté dans l'établissement ;
2. En cas d'introduction de nouvelles technologies ou de projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail, prévus au 4° de l'article L. 2312-8 ;
3. Dans les entreprises d'au moins trois cents salariés, en vue de préparer la négociation sur l'égalité professionnelle.

Diffusion

Un exemplaire de cette note est adressé initialement et à chaque mise à jour, à :

- Tout salarié d'Idéforce du pôle Expertise,
- Toute personne mise à disposition de l'institut, intervenant en lien avec le pôle « l'expertise »,

Une synthèse de cette note est disponible en téléchargement sur le site internet de l'institut : <https://www.ideforce.fr>

Notes de version

| Indice | Date de mise à jour | Date de diffusion | | |
|--------|---------------------|-------------------|----------------|------------|
| | | Interne | Sous-traitants | Site web |
| V1 | 15/10/2021 | 19/10/2021 | - | |
| V2 | 22/10/2021 | 22/10/2021 | - | |
| V2.1 | 23/11/2022 | 23/11/2022 | - | 12/2022 |
| V23.1 | 06/10/2023 | 06/10/2023 | - | - |
| V24.1 | 26/09/2024 | 26/09/2024 | - | 04/11/2024 |
| V25.1 | 21/02/2025 | 21/02/2025 | - | 21/02/2025 |
| V25.2 | 12/12/2025 | 12/12/2025 | - | 12/12/2025 |
| | | | | |

Sommaire

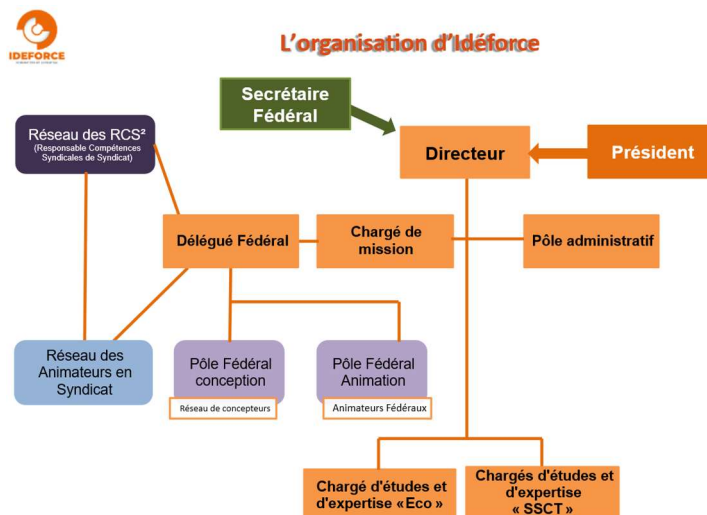
| | |
|--|----|
| Présentation d'Idéforce..... | 3 |
| Structuration | 3 |
| Statut juridique..... | 4 |
| Assurance..... | 5 |
| Moyens permettant de réaliser les missions d'expertise..... | 6 |
| Le système management de la qualité | 7 |
| Nature et objet de l'expertise..... | 7 |
| Méthodologie d'expertise | 8 |
| Déontologie | 9 |
| Sauvegarde des documents et RGPD | 9 |
| Rôle et prérogatives des différents acteurs | 13 |
| Liste des Chargés de projet potentiels | 15 |
| Recours à la sous-traitance | 15 |
| Sous-traitance..... | 15 |
| Traitement des plaintes..... | 16 |
| Traitement des aléas | 17 |
| Évaluation continue et traçabilité. | 18 |
| Evolution des compétences | 19 |
| Transmission d'information à l'organisme certificateur | 19 |

Présentation d'Idéforce

Structuration

L'Institut de Développement d'Études, de Formation dans le secteur de la Chimie et l'Énergie (Idéforce) est né en 1997 lors de la création de la Fédération Chimie Énergie de la CFDT.

Organigramme :



Au 03/10/2022

Il propose des prestations dans 4 domaines d'intervention :

- La conception et l'animation d'actions de formation :
 - « Économiques » des élus en CSE (Article L2315-63 du Code du travail),
 - « En santé, sécurité et conditions de travail » des élus en CSE (Article L2315-18 du Code du travail),
 - « Économiques, sociales et syndicales » des salariés appelés à exercer des fonctions syndicales (Article L2145-1 du Code du travail).
- Les expertises :
 - Égalité professionnelle,
 - Projet important impactant les conditions de travail,
 - Introduction de nouvelles technologies,
 - Relatives aux orientations stratégiques de l'entreprise ou du groupe,
 - Relatives à la politique sociale de l'entreprise ou de l'établissement,
 - Libres pour la préparation des travaux du CSE (Cf. Article L.2315-81 du Code du Travail),
 - Relatives à la situation économique et financière de l'entreprise (en sous-traitance ou co-traitance).
- La production d'études annuelles et d'analyses sectorielles.
- Le conseil et l'accompagnement.



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

Idéforce est structuré en deux « pôles » :

- Un pôle « Conception et animation de formation »
- Un pôle « Expertise »

Le pôle « Expertise » est placé sous la responsabilité du Directeur et compte une experte :

- Sabine WESSEL Psychologue du travail



L'association est pilotée par un Conseil d'Administration d'où un Bureau est issu. Ces deux instances ont un rôle « politique » dans la définition des orientations, mais n'interviennent pas dans le management opérationnel de l'institut afin de garantir à Idéforce la neutralité indispensable dans la réalisation des expertises.

Statut juridique

L'Institut de Développement d'Études, de Formation dans le secteur de la Chimie et l'Énergie (Idéforce) a le statut d'association.

Il est :

- Enregistré sous le numéro de SIRET : **321 030 603 00039**,
- Un organisme de formation dont la déclaration d'activité est enregistrée sous le numéro 117 531 410 75 auprès du préfet de région d'Ile de France,
- Certifié Qualiopi (Certificat n°**FR086521-1** en date du 1^{er} avril 2024) pour la catégorie « Action de formation »,
- Agréé pour animer des formations dans le cadre du Congé de Formation Économique Social et Syndical au titre des articles L. 2145-5 et suivants du Code du Travail par délégation de la Fédération Chimie Énergie de la CFDT,
- Agréé pour animer des formations en santé, sécurité et condition de travail au titre de l'article L2315-18 du Code du Travail,
- Agréé pour animer la formation économique des élus du Comité Social et Économique au titre de l'article L2315-63 du Code du Travail,
- Agréé par la Direction Générale du Travail en qualité d'expert auquel le CHSCT peut faire appel, dans les domaines de la santé et sécurité au travail et de l'organisation du travail et de la production (JORF n°0300 du 27 décembre 2015 - page 181/645).

Assurance

L'Institut est assuré auprès de la Macif.



Inter Mutuelles Entreprises
Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 22 763 000 €, entièrement libéré N° 493 147 011 RCS Rouen
Entreprise régie par le Code des assurances
Siège social : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen

INTER MUTUELLES ENTREPRISES

IPERT Michael

36 BD Beaumarchais

75011 PARIS

E-mail : ipert.michael@imentreprises.fr

Téléphone : 0689100507

Madame LAURENCE OUAKI
ASSOCIATION IDEFORCE

47 AV SIMON BOLIVAR

75 019 PARIS

N/Réf. : 971000133482H

Le jeudi 20 février 2025

/ (BARQ2XUAI)

ATTESTATION D'ASSURANCE

Inter Mutuelles Entreprises, dont le Siège Social est 66, rue de Sotteville à ROUEN (76), déclare garantir le souscripteur ci-dessus indiqué exerçant une activité de :

Formation professionnelle des élus en CSE et mandats / Conseil des élus en CSE et mandats Expertises pour le compte de CSE (égalité professionnelle, conditions de travail, santé et sécurité, état des lieux économique et organisationnel)

pour un risque sis : 47 AV SIMON BOLIVAR 75 019 PARIS

suivant les dispositions des Conditions Générales et des Conditions Particulières du contrat N° : 971000133482H

contre les risques suivants :

- RESPONSABILITE CIVILE ASSOCIATIVE
- PROTECTION JURIDIQUE SUITE A ACCIDENT

La présente attestation d'assurance est valable du 01/01/2021 au 31/12/2025 (sous réserve du paiement effectif de la cotisation).

Elle n'entraîne aucune modification des termes du contrat en cours auquel il y a lieu de se reporter pour le détail des garanties et leurs montants.

Votre conseiller Inter Mutuelles Entreprises
IPERT Michael

Moyens permettant de réaliser les missions d'expertise

Au plan organisationnel

Idéforce est organisé et structuré pour pouvoir remplir les missions d'expertise.

Les ressources, les procédures, les modalités de fonctionnement ont été pensées afin de répondre aux sollicitations, d'une part dans les meilleurs délais et d'autre part le plus pertinemment possible.

Par ailleurs, Idéforce, au-delà de sa capacité propre à agir s'est entouré de partenaires pour la sous-traitance tels que :

- Le cabinet SOXIA (expert-comptable) <https://www.soxia.com/>
- Le cabinet Axiom Réseau (expertise en CSE) <https://axium-reseau.com/>
- Le cabinet ARETE (expertise en SSCT) <http://www.arette.fr/>
- Bertrand EVAIN (expertise en SSCT) <http://kdusage.fr/>
- SEXTANT Expertise (expertise en CSE) <https://www.sextant-expertise.fr/>
- CIDECOS (expertise en CSE) <https://cidecos.com/>
- SYNDEX (expertise en CSE et SSCT) <https://www.syndex.fr/>
-

Au plan humain

Les ressources humaines en lien avec le pôle « expertise » d'Idéforce comptent :

- 1 directeur,
- 2 assistantes,
- 1 experte (voir CV en annexe).

Au plan matériel

Idéforce dispose de locaux qui lui sont propres (ses bureaux), de salles de réunion (et/ou formation) partagées avec la FCE-CFDT ainsi que de salles de réunion (et/ou formation) disponibles au niveau de l'immeuble où il réside.

Afin de préparer et réaliser leurs missions d'expertises dans les meilleures conditions, les experts disposent, entre autres choses :

- D'un bureau équipé d'une ligne téléphonique fixe dédiée.
- D'un téléphone portable professionnel avec abonnement (ou bien la prise en charge d'une part de leur abonnement téléphonique personnel).
- D'un équipement informatique individuel.
- D'une adresse de messagerie électronique individuelle (*prenom.nom@ideforce.fr*)
- D'une adresse de messagerie électronique collective (*expertise@ideforce.fr*).
- De moyens de reprographie collectifs.
- D'un accès à des bases documentaires.
- D'abonnement à des revues spécialisées.
- D'abonnement à des lettres d'information.
- De matériel de mesure.
- D'équipements de protection individuelle pour les visites sur site.

Pour l'ensemble de leurs déplacements professionnels, les experts utilisent en priorité les transports en communs. Lorsque leur emploi est inadapté, les experts se voient mettre à disposition des véhicules de location. De façon exceptionnelle et lorsque cela se justifie, les experts peuvent utiliser leur véhicule personnel. À cette occasion, ils en font la demande au directeur. Si ce dernier accepte, leurs frais sont remboursés sur la base du barème en vigueur au sein de l'institut.

Pour la prise en charge des frais autres (hébergement, restauration, frais divers), les experts disposent, sans frais, s'ils le souhaitent, d'une carte de paiement à débit différé dite « carte affaire ».

Mensuellement chaque expert reçoit un état des dépenses qu'il doit compléter par des commentaires sur la nature des frais engagés et fournir les justificatifs comptables correspondants. Il adresse le tout au directeur. Ce dernier contrôle et valide les états des dépenses.

Un virement des montants validés est ensuite effectué sur son compte personnel quelques jours avant que le prélèvement de la « carte affaire » n'intervienne.

Le système management de la qualité

La responsabilité du management de la qualité du pôle « Expertise » au sein d'Idéforce est confiée au Directeur. Il bénéficie dans l'exercice de cette mission de l'appui du Président de l'association.

Nature et objet de l'expertise.

L'expertise à laquelle le Comité Social et Économique (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 Comité Social et Économique 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.

Lorsque l'expertise est conduite en matière d'égalité professionnelle, elle a pour objet d'apporter aux membres du CSE les éléments nécessaires à la préparation de la négociation sur l'égalité professionnelle.

De ce fait, les étapes d'analyse suscitée sont également utilisées, quand elles sont pertinentes, à travers le spectre du genre au travail.

Méthodologie d'expertise

Le point de départ de l'expertise est une délibération du Comité Social et Économique décidant de recourir à une expertise et désignant un organisme expert certifié.

Le processus d'expertise tient compte de la nécessaire adaptation de l'expertise aux situations et de la capacité d'innovation et de différenciation des organismes experts.

L'organisme expert certifié est tenu à une position de tiers et n'est donc pas partie prenante des divergences naturelles qui peuvent s'exprimer au sein d'un Comité Social et Économique.

Cela implique une position d'objectivité à toutes les étapes de sa mission.

Le processus type d'une expertise se décline généralement selon les quatre étapes suivantes incluant des dispositions de gestion des aléas et plaintes :

1) La proposition

Idéforce explicite les objectifs poursuivis, les méthodes utilisées, les résultats attendus et les compétences mobilisées.

Il est attentif à la communication de ces éléments au CSE demandeur.

Idéforce est transparent sur les méthodes utilisées, leurs intérêts et leurs limites.

Il a un devoir de pédagogie et d'information auprès du Comité Social et Économique.

2) Lettre de mission

Celle-ci précise notamment :

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

3) La réalisation de l'expertise

- Les données et documents recueillis dans le cadre de l'expertise font l'objet d'une analyse critique, qu'elles proviennent de l'entreprise ou qu'elles soient directement recueillies par Idéforce, notamment sur site ;
- Le diagnostic réalisé s'abstient de tout jugement de valeur et ne s'appuie, quelle que soit la méthode, que sur des données factuelles (questionnaires, documentations de l'entreprise, entretiens, observations des situations de travail, mesures d'ambiance, prélèvements...) ;
- Idéforce s'inscrit de manière systématique dans le cadre d'un devoir de conseil auprès des membres du CSE et en particulier dans un but de prévention primaire des atteintes à la santé et d'amélioration des conditions de travail ou du traitement des inégalités professionnelles et de la préservation de l'emploi et des compétences ;
- Dans le cas particulier d'une expertise menée dans le cadre d'une consultation sur un projet soumis au Comité Social et Économique, l'organisme expert certifié met en œuvre les moyens permettant aux membres du Comité Social et Économique de rendre un avis motivé et de faire des propositions.

4) La clôture

- Celle-ci intègre la restitution des travaux par la fourniture au CSE des conclusions de l'expertise ;
- Les conclusions de l'expertise sont présentées aux membres du CSE lors d'une réunion préparatoire, puis débattues en réunion plénière de l'institution ;
- Le cas échéant, une restitution supplémentaire, pouvant être présentée aux salariés concernés par l'expertise sous une forme à déterminer ;
- Un bilan de la mission, intégrant notamment évaluation et capitalisation.

Une 5^{ème} étape peut parfois exister en amont de la première lorsque la CSE contacte Idéforce afin d'avoir des renseignements sur la stratégie à adopter et la nature de la réponse à apporter face à une problématique qu'il a identifiée. Dans cette situation, Idéforce propose au CSE une analyse de la demande afin de vérifier avec les élus que l'expertise est bien la réponse la plus pertinente.



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

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. Ces principes sont intégrés systématiquement dans la lettre de mission.

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

a) Confidentialité, respect de la personne et secret professionnel

Précisions sur le terme employé pour « expert » : il fait référence soit au chargé de projet, soit à l'expert missionné, voire à l'expert sous-traitant, le cas échéant.

L'expert est soumis au secret professionnel pour toutes les informations auxquelles il a accès lors de son intervention.

En particulier, l'expert s'interdit toute divulgation de documents ou d'informations revêtant un caractère confidentiel et présentés comme tels par l'entreprise (article L.2515-3 du code du Travail). Il respecte notamment le secret des affaires, des procédés de fabrication, et des savoir-faire dont il aurait eu connaissance durant ses investigations.

L'anonymat des informations, des propos, et des opinions recueillis par l'expert lors des observations et des entretiens auprès des salariés pour les besoins de l'expertise est garanti. L'expert oppose cette obligation de protection face à toute demande visant à lever l'anonymat des salariés, qu'elle soit exprimée par la direction de l'entreprise ou les représentants du personnel.

Les salariés qui participent à l'expertise sont informés de la démarche qu'elle poursuit et de ses objectifs. L'expert vérifie systématiquement leur consentement libre et éclairé.

Les entretiens se déroulent dans des locaux adaptés au maintien de la qualité et garantissant une expression non contrainte.

L'expert peut être amené à réaliser certains entretiens par visioconférence. Dans ce cas, il s'assure autant que possible des conditions de confidentialité dans lesquelles ils se déroulent (notamment par la vérification de la présence éventuelle d'autres personnes non concernées par l'enquête).

Pour les besoins de son investigation, l'expert est parfois amené à prendre des prises de vue ou réaliser des enregistrements. Il en demande systématiquement l'autorisation aux sujets concernés et s'interdit de le faire en l'absence de recueil de leur consentement. La diffusion de ces enregistrements ou vidéo est restreinte à l'équipe des intervenants de la mission concernée. L'usage des photographies respecte absolument l'anonymat des personnes concernées (en cas d'inclusion dans les rapports, les photographies sont floutées si besoin).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), IDEFORCE garantit que les données collectées seront strictement utilisées dans le cadre de l'intervention. Les résultats obtenus au travers de l'analyse de ces données resteront anonymes, confidentiels et uniquement traités par les intervenants d'IDEFORCE.

En outre, les données ne seront ni conservées (au-delà du temps nécessaire à la bonne réalisation de l'expertise), ni communiquées ou commercialisées auprès de tiers.

Enfin, chaque salarié dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il peut exercer à tout moment envers les responsables de traitement de ses données personnelles.

L'expert maintient une position de tiers et veille à l'absence de formulation de jugements de valeur à l'encontre des salariés ou des situations de travail, sur lesquels il prend du recul en s'appuyant sur les connaissances du domaine dont il dispose. Il exerce dans le respect de la dignité de la personne.

Les intervenants soumis à un Code de déontologie propre à leur formation et à leur Titre professionnel s'astreignent à l'observer.

Ces règles déontologiques sont énoncées lors de la formalisation des conditions de l'intervention, et lors des entretiens et des observations.

Les investigations dans les locaux de l'entreprise se poursuivent avec l'accord de la hiérarchie.

Le rapport d'expertise appartient au CSE. Il lui appartient de décider du mode de diffusion et des destinataires de ce document. Les résultats de l'intervention resteront strictement confidentiels pour ce qui concerne IDEFORCE.

IDEFORCE veille à faire observer par les sous-traitants le respect des engagements de confidentialité et l'astreinte au secret professionnel. Ces derniers prennent connaissance du présent document et le contresignent.

b) Responsabilité

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

Le chargé de projet désigné est garant des qualifications des intervenants et du choix méthodologique adaptés à la problématique de ses mandants.

Idéforce s'assure que ses intervenants maintiennent leurs compétences et connaissances régulièrement à jour par tous moyens nécessaires :

- Formation continue
- Actualisation des connaissances scientifiques sur le domaine
- Recherche et publications scientifiques
- Echanges professionnels ou disciplinaires

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

Il est soucieux de l'utilité sociale de ses travaux.

c) Indépendance et prévention des conflits d'intérêt :

Les relations d'IDEFORCE avec les CSE sont fondées sur la loyauté et l'obligation d'accomplir ses missions conformément aux principes éthiques correspondant aux valeurs d'intégrité et de probité inhérentes à l'exercice de sa mission.

IDEFORCE garantit l'indépendance de ses intervenants vis-à-vis des demandes de l'employeur et des représentants du personnel qui seraient contraire à la présente déontologie.

L'Institut agit indépendamment de tout intérêt particulier ou commercial de nature à influencer sur son intervention.

L'expert veille à produire un argumentaire étayé et objectif dans ses écrits.

Tout lien particulier ou commercial entre IDEFORCE ou ses intervenants et sous-traitants, et l'entreprise ou un de ses membre sera porté à la connaissance des élus du CSE. IDEFORCE requiert de ses sous-traitants la signature d'une déclaration d'absence de conflit d'intérêt lors de la phase de contractualisation.

A l'issue de l'expertise, IDEFORCE s'engage à ne pas proposer des recommandations dans le cadre de l'expertise lui permettant par la suite de contracter un nouveau contrat commercial.

Sauvegarde des documents et RGPD

Principe

Idéforce 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.

Mode de conservation

Les documents sont conservés au format informatique sur un serveur sécurisé où seules les personnes suivantes ont accès :

- Directeur
- Experts et/ou Chargé de projet

Les ordinateurs portables utilisés au sein d'Idéforce sont sécurisés par le cryptage du disque dur. Ceci interdit toute utilisation des données en cas de perte ou de vol.



Chaque personne a été sensibilisée au caractère confidentiel et sensible des informations détenues par l'institut dans le cadre des expertises.

Un exemplaire du rapport final et les documents administratifs (lettre de mission, cahier des charges, devis, facture, ...) sont archivés.

Durée de conservation

Le Directeur, en tant que « responsable de traitement » fixe les durées de conservation des données personnelles.

Conformément aux dispositions du RGPD, celles-ci sont conservées la durée nécessaire à la réalisation de l'expertise.

Au plus tard, au-delà de 36 mois (3 ans) d'inactivité les données personnelles sont supprimées de la base de données.

Pour autant, en cas de demande formelle, les données personnelles dont dispose Idéforce sur une personne sont effacées sous un délai d'un mois à date de la réception de la demande écrite de suppression (courrier recommandé, lettre simple, courriel).

Nb : les données anonymisées ne sont plus considérées par le législateur comme des données personnelles.



Afin de pouvoir justifier du traitement des données personnelles et de la conformité de son action à la réglementation, Idéforce conserve les contacts supprimés dans une liste d'opposition garantissant qu'ils ne seront plus sollicités à l'avenir.

Sont conservées en **base active** tous les informations utiles à la réalisation de l'expertise (de la sollicitation à la facturation).

Note :

Il s'agit de la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif (finalité du traitement) ayant justifié la collecte/enregistrement des données.

En pratique, les données seront alors facilement accessibles dans l'environnement de travail immédiat pour les services opérationnels qui sont en charge de ce traitement.

Ceci concerne tous les documents produits par l'institut ainsi que ceux collectés, réalisés ou utilisés par les experts au cours de leur mission (questionnaires renseignés, compte-rendu d'entretien, prise de note, différentes versions du rapport, supports de présentation, courriels, etc.).

Les données considérées comme personnelles sont détruites, au plus tard, 2 ans après la restitution du rapport au CSE.

Sont conservées en **archivage intermédiaire** toutes les informations présentant un intérêt stratégique, intellectuel ou commercial des dossiers clos (restitution effectuée, délai de contestation échu et facture réglée dans son intégralité).

Note :

Les données personnelles ne sont plus utilisées pour atteindre l'objectif fixé (« dossiers clos ») mais présentent encore un intérêt administratif pour l'organisme (ex : gestion d'un éventuel contentieux, etc.) ou doivent être conservées pour répondre à une obligation légale (par exemple, les données de facturation doivent être conservées dix ans en application du Code de commerce, même si la personne concernée n'est plus cliente).

Les données peuvent alors être consultées de manière ponctuelle et motivée par des personnes spécifiquement habilitées.

Ceci concerne tous les documents produits par l'institut (contractualisation et facturation) et les documents non-nominatifs produits par les experts (version définitive du rapport, support de présentation, annexes, etc.).

Les données de facturation sont conservées 10 ans en archivage intermédiaire.

Les données techniques sont conservées 5 ans en archivage intermédiaire avant d'être placées en archivage définitif.

Sont conservées en **archivage définitif** toutes les informations liées à la production intellectuelle de l'institut en lien avec le domaine de l'expertise.

Note :

En raison de leur valeur et intérêt, certaines informations sont archivées de manière définitive et pérenne.

Ceci concerne les rapports d'expertises dans leurs versions définitives et leurs supports de restitution.

Source : <https://www.cnil.fr/fr/les-durees-de-conservation-des-donnees>

Rôle et prérogatives des différents acteurs

Le Président

Le Président est garant de la bonne marche de l'association du point de vue réglementaire et législatif, responsable juridique. En son absence, les autres membres du bureau ont délégation pour signer en ses lieux et place.

Le Président s'assure et contrôle que toutes les modifications apportées aux statuts sont portées sur le registre spécial.

Il assure la mise en œuvre générale des décisions, du conseil d'administration et de l'assemblée générale d'Idéforce.

Il contrôle l'exécution des délibérations de l'assemblée générale et du conseil d'administration.

Le Directeur

Le Directeur d'Idéforce identifie et désigne au sein de l'organisme le chargé de projet à qui sera confiée la gestion des expertises conduites.

Il porte la responsabilité du management de la qualité.

Il formalise la désignation du chargé de projet auprès du CSE.

Le cas échéant, le Directeur d'Idéforce identifie le ou les salariés de son organisme disposant d'une compétence spécifique et susceptibles d'être intégrés à l'équipe de travail en charge de l'expertise.

Pour chaque expertise engagée, lorsque celle-ci le nécessite, le Directeur d'Idéforce désigne, en lien avec le chargé de projet, les salariés constituant l'équipe de travail.

Le Directeur d'Idéforce communique à l'organisme certificateur la liste des chargés de projet et précise pour chacun, au titre duquel ou desquels domaines d'expertise mentionnés il intervient.

Il informe l'organisme certificateur de toute modification de cette liste lors de l'audit de surveillance annuel ainsi qu'à l'occasion de toute modification substantielle de cette liste.

Il en établit la liste et la met à jour en tant que de besoin.

Le Chargé de projet

Le Chargé de projet a la responsabilité du pilotage de l'expertise.

Il est soit titulaire d'un diplôme d'ingénieur, d'un diplôme sanctionnant au moins cinq ans d'études supérieures dans les domaines de la santé, de la sécurité ou de l'organisation du travail, ou dans une matière relevant des sciences humaines et sociales et liée au travail, soit il justifie d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années au sein d'une structure agréée ou certifiée ou dans le domaine de la gestion des ressources humaines ou du droit du travail.

Il exerce son activité sous l'autorité du Directeur.

Il est l'intermédiaire entre le CSE et Idéforce

Le Chargé de projet est en mesure :

- D'appréhender les aspects techniques de l'expertise pour laquelle il a été désigné,
- De comprendre les ressorts du dialogue social,
- De conduire une expertise, de 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 la composition de l'équipe de travail et le recours éventuel à la sous-traitance,
- Dévaluer le temps nécessaire à la réalisation de la mission,
- 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 le résultat de l'expertise au Comité Social et Économique dans le respect des délais prévus par le code du travail.
- De fournir les éléments nécessaires au déclenchement de la facturation.
- D'enregistrer les documents incontournables de la mission et les échanges de mail dans le dossier dédié sur le serveur d'Idéforce.

L'expert

Il est soit titulaire d'un diplôme d'ingénieur, d'un diplôme sanctionnant au moins cinq ans d'études supérieures dans les domaines de la santé, de la sécurité ou de l'organisation du travail, ou dans une matière relevant des sciences humaines et sociales et liée au travail, soit il justifie d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années au sein d'une structure agréée ou certifiée ou dans le domaine de la gestion des ressources humaines ou du droit du travail.

Lorsqu'il n'est pas lui-même le « chargé de projet », il exerce son activité sous la responsabilité de ce dernier.

Il est en mesure :

- D'appréhender les aspects techniques de l'expertise pour laquelle le responsable de l'organisme expert certifié l'a désigné,
- De comprendre les ressorts du dialogue social,
- De conduire une expertise, de l'analyse des besoins à la restitution de l'expertise,
- De proposer au chargé de projet, 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 prendre part à la restitution du résultat de l'expertise au CSE.

L'assistant

Il établit le lien entre le pôle expertise et le service de comptabilité de la FCE-CFDT pour l'élaboration des factures, leur encaissement, voire leur recouvrement.

Liste des Chargés de projet potentiels

Sabine WESSEL

Profil :

Est titulaire d'un master 1 en psychologie du travail et d'une maîtrise de philosophie. Justifiant d'une expérience professionnelle de plus de 10 ans en tant que consultante formatrice dans le domaine de la santé au travail, elle a notamment été habilitée « Intervenante en Prévention des Risques Professionnels » par le ministère du travail.

Domaines d'intervention

- Organisation du travail
- Evaluation des incidences de projets importants sur l'activité des salariés, leur santé et les conditions de travail
- Evaluation et prévention des risques professionnels et en particulier les risques psychosociaux (y compris harcèlement moral, violences sexistes et sexuelles, suicides)

Recours à la sous-traitance

Idéforce intervient en tant que sous-traitant pour d'autres cabinets d'expertise. Il se conforme aux directives de ce dernier.

Il lui arrive également de faire appel à des sous-traitants dans le cadre des missions d'expertises pour lesquelles il est nommé mandaté.

Afin de garantir un niveau élevé de qualité, le Directeur d'Idéforce identifie les sous-traitants auxquels il est susceptible de recourir. Il en établit une liste qu'il met à jour.

Il s'est assuré que chacun des intervenants potentiels :

- Soit est titulaire d'un diplôme d'ingénieur, d'un diplôme sanctionnant au moins cinq ans d'études supérieures dans les domaines de la santé, de la sécurité ou de l'organisation du travail, ou dans une matière relevant des sciences humaines et sociales et liée au travail ;
- Soit justifie d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années au sein d'une structure agréée ou dans le domaine de la gestion des ressources humaines ou du droit du travail.

Le sous-traitant agit sous l'autorité du Directeur d'Idéforce et sous la responsabilité fonctionnelle du chargé de projet de l'expertise.

Pour chaque expertise pour laquelle il recourt à un sous-traitant, le Directeur d'Idéforce :

- Consigne le nom de chaque sous-traitant avec lequel il a contractualisé ainsi que le périmètre et le domaine de son intervention dans l'expertise conduite.
- S'assure de son indépendance vis-à-vis de l'employeur et des représentants du personnel de l'entreprise concernée.
- Adresse sa politique Qualité au sous-traitant et lui demande d'y souscrire en lui renvoyant le document signé.

Sous-traitance

Lorsqu'Idéforce intervient en sous-traitance, chaque organisme expert intervient en son nom propre et sous sa responsabilité.

La coordination des actions est effectuée entre le chargé de projet unique et les experts, sous couvert du responsable de chaque organisme et pour Idéforce de son Directeur.

Traitement des plaintes

Dans le cadre d'une expertise, lorsqu'un client d'Idéforce sur une expertise, émet une plainte, celle-ci est traitée par le Directeur.



Le « client » de l'institut sur une expertise est le Comité Social et Économique.
Une « plainte » est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement de la part du client. Cette expression peut être orale ou écrite.

Validité d'une plainte

Une plainte est considérée comme fondée s'il s'avère que :

- Les faits rapportés sont réels et factuels,
- Que les faits sont corroborés par des preuves,
- Que la plainte concerne directement les activités d'expertise d'Idéforce,
- Que la plainte porte sur un point qui dépend directement de la responsabilité d'Idéforce.

Une plainte non-fondée est considérée comme un aléa.



Toute plainte reçue est traitée dans un délai maximal d'un mois à dater du jour où l'institut en a eu connaissance. (date de réception d'une lettre ou d'un courriel du client, date de la formalisation, par écrit, de la plainte reçue oralement).

Traitement d'une plainte orale.

Lorsque le chargé de projet ou un expert est saisi d'une plainte par le CSE en tant qu'instance ou par des élus de l'instance, il collecte l'ensemble des éléments.

Il formule la problématique soulevée par courriel à destination du Directeur (et du Chargé de projet s'il ne l'est pas lui-même).

Le Directeur et le Chargé de projet :

- Collectent et vérifient les informations,
- Contactent, si besoin, le client afin d'obtenir des informations complémentaires,
- Instruisent la plainte.

Traitement d'une plainte écrite.

Lorsque le Chargé de projet ou l'institut est destinataire d'un écrit (lettre ou courriel) faisant état d'une plainte, le Directeur et le Chargé de projet :

- Accusent réception de la plainte,
- Contactent le client afin d'obtenir des informations complémentaires,
- Collectent et vérifient les informations,
- Instruisent la plainte.

Suites données aux plaintes reçues

Pour toute plainte reçue et considérée comme valide, après instruction, le Directeur formalise le point de vue et la décision d'Idéforce qu'il porte à la connaissance du client.

Pour les plaintes non-valides, le Directeur informe le client des motifs d'invalidité de la plainte et des suites qui lui seront données :

- Classement sans suite,
- Traitement en tant qu'aléa.

Lorsque la plainte ou réclamation met en évidence des dysfonctionnements dans le système de management de la qualité, Idéforce met en place, dans les meilleurs délais, les mesures correctives nécessaires.

Suivi des plaintes

Les plaintes sont compilées dans un tableau de suivi.

Ce dernier comprend :

- La date de connaissance de la plainte,
- Le mode d'émission de la plainte (orale, écrit),
- La nature de la plainte,
- La suite qui a été donnée vis-à-vis du client,
- La suite qui a été donnée à l'interne.

Il permet également un suivi statistique :

- Du nombre de plaintes,
- Du type de plaintes.

Ce tableau fait l'objet d'un examen détaillé annuel et donne lieu éventuellement à l'adaptation des pratiques de l'institut en matière d'expertise.

Ce tableau est confidentiel sauf en cas de contentieux porté devant la justice. En cas de publication d'éléments statistiques vis-à-vis de l'externe (plaquette, site web, presse, etc.), ceux-ci sont anonymisés.



Lorsqu'un acteur proche de l'expertise (entreprise, organisation syndicale, etc.), émet une plainte, celle-ci est considérée comme un aléa.

Ceci est également le cas lorsque la direction d'une entreprise saisit le tribunal pour contester la décision du CSE d'engager une expertise.

Traitement des aléas

Est considéré comme un « aléa » tout événement imprévisible ou imprévu ayant un impact négatif ou défavorable sur le déroulement de l'expertise.

Par exemple :

- Difficulté à obtenir des documents,
- Difficulté à organiser des rendez-vous,
- Problème de communication avec les élus,
- Problème de communication avec la direction,
- Plainte du client non-valide,
- Plainte d'un acteur proche de l'expertise,
- Contestations en justice de l'expertise par l'entreprise,
- Etc.

Les aléas sont pris en charge par le Chargé de projet qui en informe le Directeur, soit au fil de l'eau, soit lors des réunions de services (en fonction du degré d'importance de l'aléa).

Le Chargé de projet :

- Collecte et vérifie les informations,
- Contacte, si besoin, les acteurs concernés afin d'obtenir les informations utiles au traitement de l'aléa,
- Instruit l'aléa,
- Formalise ensuite son point de vue et la proposition de décision qu'il porte à la connaissance du Directeur.

Le Directeur valide ou amende la proposition de décision qu'il transforme par ce biais en décision.

Cette dernière est portée à la connaissance des parties concernées (à l'externe et/ou en interne).

Suivi des aléas

Les aléas sont compilés dans un tableau de suivi.

Ce dernier comprend :

- La date de connaissance de l'aléa,
- La nature de l'aléa,
- La suite qui a été donnée à l'externe,
- La suite qui a été donnée en interne,

Il permet également un suivi statistique :

- Du nombre d'aléas,
- Du type d'aléas.

Ce tableau fait l'objet d'un examen détaillé annuel et donne lieu éventuellement à l'adaptation des pratiques de l'institut en matière d'expertise.

Ce tableau est confidentiel (sauf en cas de contentieux porté devant la justice). En cas de publication d'éléments statistiques vis-à-vis de l'externe (plaquette, site web, presse ...), ceux-ci sont anonymisés.

Amélioration continue et traçabilité.

Dans le cadre de l'application de son système de management de la qualité, Idéforce évalue régulièrement par des autocontrôles internes, la qualité et la pertinence de ses expertises.

Audit interne du fonctionnement du pôle « expertises » de l'Institut

Le Chargé de mission « Compétences Syndicales » effectue un audit interne du fonctionnement d'Idéforce sur le pôle « expertises » une fois par an.

Cet audit interne écrit porte sur le respect par l'institut de son système de management de la qualité applicable au pôle « expertise ».

Il fait l'objet d'une présentation au Directeur.

Ce dernier apporte, le cas échéant, les correctifs appropriés. Il actualise en tant que de besoin les procédures nécessaires au respect des dispositions du référentiel de qualité.

Autocontrôles des expertises réalisées en propre

Le Directeur commande à intervalle régulier (à raison d'au moins une fois par an) un autocontrôle de la qualité des expertises.

Une ou plusieurs expertises sont sélectionnées de façon aléatoire et font l'objet d'une évaluation selon une trame prédéfinie.

Cette évaluation est conduite par un expert qui n'a pas été impliqué dans l'expertise contrôlée.

Le fruit de cette évaluation est porté à la connaissance du Directeur.

Ce dernier apporte, le cas échéant, les correctifs appropriés. Il actualise en tant que de besoin les procédures nécessaires au respect des dispositions du référentiel de qualité.

Autocontrôles des expertises sous-traitées

Toute expertise réalisée par un sous-traitant pour le compte d'Idéforce fait l'objet d'une évaluation.

Cette évaluation est réalisée par le Chargé de projet selon une trame prédéfinie.

Le fruit de cette évaluation est porté à la connaissance du Directeur et du responsable de l'organisme expert certifié sous-traitant.

Le Directeur d'Idéforce apporte, le cas échéant, les correctifs appropriés. Il actualise en tant que besoin les procédures nécessaires au respect des dispositions du référentiel de qualité.

Lorsque les pistes de progrès concernent l'organisme expert certifié sous-traitant, le Directeur d'Idéforce s'assure que celles-ci ont été entendues et intégrées. A défaut, le Directeur d'Idéforce met en demeure le responsable de l'organisme expert certifié sous-traitant de les prendre en compte. En cas de refus Idéforce met un terme à sa coopération avec le sous-traitant.

Consignation des autocontrôles

Les autocontrôles sont collectés dans un tableau de suivi.

Ce dernier comprend :

- La date de l'autocontrôle,
- Le type d'autocontrôle (fonctionnement, expertise, expertise sous-traitée),
- La suite qui a été donnée à l'externe,
- La suite qui a été donnée en interne.

Il permet également un suivi statistique :

- Du nombre d'autocontrôles,
- Du type d'autocontrôles.

Ce tableau fait l'objet d'un examen détaillé annuel et donne lieu éventuellement à l'adaptation des pratiques de l'institut en matière d'expertise.

Ce tableau est confidentiel (sauf en cas de contentieux porté devant la justice). En cas de publication d'éléments statistiques vis-à-vis de l'externe (plaquette, site web, presse ...), ceux-ci sont anonymisés.

Les fiches d'autocontrôle sont archivées en base active.

Evolution des compétences

Idéforce doit définir, développer et maintenir les compétences nécessaires pour chaque salarié impliqué et chaque chargé de projet.

Idéforce conserve les informations collectées auprès de ses salariés et chargés de projet quant aux formations/ webinaires auxquels ils ont participé, à la documentation acquise au titre de leur montée en compétences (livres, publications scientifiques, recherches), aux expertises menées et aux échanges entre pairs.

Idéforce est abonné à des revues professionnelles spécialisées (INRS, ANACT...).

Les experts d'Idéforce participent par ailleurs à la conception et l'animation de formation à destination des élus du personnel sur les thématiques santé, sécurité, conditions de travail, notamment les risques psychosociaux, l'égalité professionnelle et l'intégration des travailleurs handicapés.

Transmission d'information à l'organisme certificateur

Chaque année, Idéforce adresse à l'organisme certificateur dont il relève :

- Un bilan de ses activités précisant le nombre et le type d'expertises conduites,
- L'état des éventuelles plaintes ou réclamations reçues,
- La liste des secteurs professionnels concernés,
- La liste de ses sous-traitants.



47-49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris

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

Siret n°FR64 321 030 603 00039

N02 / Version 25.2

47-49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris

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