



Politique Qualité

pôle « Expertise »

Objet

L'objectif de cette note est de décrire les grands axes cadrant la définition d'objectifs qualité et de les porter à connaissance de toute partie intéressée.

Diffusion

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

- Tout salarié du pôle Expertise d'IDEFORCE,
- Toute personne mise à disposition de l'institut, intervenant en lien avec le pôle Expertise,
- Les sous-traitants au moment de la contractualisation d'une mission.

Chaque salarié du pôle Expertise et les sous-traitants devront nous retourner ce document signé, qui signifiera leur engagement à respecter la présente politique Qualité.

Notes de version

Indice	Date de mise à jour	Date de diffusion		
		Interne	Sous-traitants	Site web
V1	22/10/2021	22/10/2021		
V1.1	09/11/2021	10/11/2021	07/2022	
V2	22/11/2022	22/11/2022	<i>le cas échéant</i>	11/2022
V23.1	05/09/2023	05/09/2023	<i>le cas échéant</i>	05/09/2023
V25.1	19/02/2025	21/02/2025	<i>le cas échéant</i>	21/02/2025

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, 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 (CSE) 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 leur 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 à satisfaire aux exigences légales & autres exigences relatives à l'expertise CSE et d'améliorer en continu son système de management de la qualité.

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

Axes d'amélioration continue

Respect du cadre légal et déontologique de l'expertise

IDEFORCE s'engage à respecter le cadre de l'expertise habilité tel que décrit par le code du Travail, la jurisprudence mais également les règles de déontologie et les principes d'interventions définis dans sa note d'organisation et dans la lettre de mission transmise aux CSE.

Développement des compétences des chargés de projet et des consultants

IDEFORCE définit et met en application un plan individuel de développement des compétences dont au moins 75% doit être réalisé annuellement. Chaque chargé de projet doit 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. Il réalise un entretien annuel avec le Directeur/responsable Politique Qualité.

Amélioration continue de la satisfaction des élus au CSE

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 définis dans la lettre de mission
- Respect de la mission
- Disponibilité et qualité des échanges entre CSE et Chargé de Projet/Experts
- Soutien des élus dans leur mandat

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 nécessaire.

Mise en œuvre d'un système d'amélioration continue de note démarche qualité

En suivant les aléas, plaintes et non conformités, en réalisant des autocontrôles, un audit interne et la revue de direction de son système de management de la qualité, IDEFORCE s'engage dans l'amélioration continue de sa démarche qualité.

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 et de l'employeur. 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.

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.



47-49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris

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

Siret n°FR64 321 030 603 00039