



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences selon le référentiel national

Le programme de certification est défini par les textes suivants :

- Décret n° 2019-564 du 6 juin 2019 du relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle,
- Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences,
- Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail,
- Décret n° 2020-894 du 22 juillet 2020 portant diverses mesures en matière de formation professionnelle,
- Guide de lecture du Référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail.


Quand le programme de certification introduit des exigences nouvelles ou des révisions d'exigences qui ont une incidence pour le client, **Cidées Certification** informe par écrit tous les clients. **Cidées Certification** vérifie que ses clients mettent en œuvre les changements et si nécessaire réalise une nouvelle activité d'évaluation, de revue ou de décision selon les actions exigées par le programme de certification révisé.

Cette procédure est destinée aux futurs clients et aux clients certifiés ou en cours de certification par **Cidées Certification** afin de mieux appréhender leurs audits de certification.

Les audits mis en œuvre par les organismes certificateurs pour s'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national concernent les organismes disposant d'un numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité ou en cours d'enregistrement et souhaitant bénéficier des fonds des financeurs mentionnés à l'article L. 6316-1.

L'organisme informe **Cidées Certification**, via son **Dossier de candidature Certification Référentiel National**  des catégories d'actions de développement des compétences pour lesquelles il souhaite être certifié.

Dans le cas d'un organisme implanté sur plusieurs sites, la certification porte sur l'ensemble des sites.


La proposition commerciale acceptée et visée par l'Organisme constitue **le contrat de certification**  et contient le programme d'audit.

1- L'EQUIPE D'AUDIT

Cidées Certification désigne une équipe d'audit.

Les membres de l'équipe sont choisis en privilégiant les points suivants :

- La compétence et l'expérience par rapport au programme d'audit demandé ;
- La compétence et l'expérience dans le domaine d'activités de l'Organisme ;
- La proximité des locaux de l'Organisme ;
- La disponibilité des auditeurs aux dates de certification souhaitées par l'Organisme.

Tous les auditeurs sont qualifiés selon **la procédure « Recrutement et qualification des auditeurs et des membres du comité de certification »** 



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

L'équipe d'audit proposée à l'Organisme est constituée de :

Responsable d'audit	Qualifié pour assurer la direction d'une équipe d'audit, la programmation et l'organisation de l'audit. Assure l'interface avec l'Organisme durant toutes les phases de l'audit.
Auditeur	Qualifié pour réaliser l'audit conformément au guide de l'audit de Cidées Certification . A noter qu'un auditeur peut être amené à faire la programmation et l'organisation de l'audit s'il est seul.
Expert technique, traducteur ou interprète	Représentant d'un Organisme d'accréditation (COFRAC) que l'Organisme audité est tenu d'accepter. OU Personne apportant à l'équipe d'audit ses connaissances du secteur à auditer (produits, services, réglementation...), de la culture ou de la langue du pays où se réalise l'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité.
Auditeur en formation	Candidat à la qualification au statut d'auditeur ou de responsable d'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité.
Observateur	Associé à l'équipe d'audit, avec l'accord préalable de l'Organisme audité, n'intervenant pas dans l'audit. Il doit observer la plus stricte réserve et signer un engagement de confidentialité. Peut être en charge de la surveillance d'un auditeur ou d'un responsable d'audit.

Toute objection d'un auditeur proposé doit être demandée dès communication du plan d'audit auprès de **Cidées Certification** et doit être motivée.


Motif d'objection	Objection valide SI
Pour conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)	L'auditeur proposé occupe ou a occupé des fonctions dans l'Organisme ou a réalisé des missions dans l'Organisme au cours des 2 dernières années.
	L'auditeur proposé est intervenu au cours des 2 dernières années pour le compte de l'Organisme pour des actions de conseil ou d'audit interne en rapport avec l'activité à évaluer.
	L'auditeur proposé intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et l'Organisme sont en concurrence commerciale directe et actuelle (réponse aux mêmes appels d'offres par exemple).
Pour compétence technique non adaptée	L'auditeur proposé n'a aucune connaissance du secteur d'activités de l'Organisme et de la réglementation applicable aux produits de l'Organisme.
Pour comportement inapproprié	A l'occasion d'un audit précédent datant de moins de 5 ans, l'Organisme a signalé par écrit à Cidées Certification des problèmes liés au comportement de l'auditeur proposé ET l'appréciation du comportement de l'auditeur a été jugée fondée par Cidées Certification .



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

2- LE PROGRAMME D'AUDIT DE CERTIFICATION



	Audit Initial	Audit de Surveillance	Audit de Renouvellement
Conditions de déclenchement de l'audit	Un contrat de certification a été signé entre l'Organisme et Cidées Certification .	L'audit de surveillance a lieu entre le 14 ^{ème} et le 22 ^{ème} mois après la date d'obtention de la certification. <i>Pour les OPAC certifiés avant le 31/12/2020, l'audit de surveillance peut avoir lieu jusqu'au 28^{ème} mois.</i>	Un nouveau contrat a été signé entre l'Organisme et Cidées Certification . L'audit de renouvellement est programmé 4 mois avant la date de fin de validité du certificat. Un nouveau cycle de certification est entamé.
Objectifs de l'audit	S'assurer du respect des indicateurs fixés par le référentiel national.	S'assurer que le référentiel national est toujours appliqué.	S'assurer que le fonctionnement de l'Organisme est conforme aux indicateurs fixés par le référentiel national, est mis en œuvre, et est entretenu efficacement avec analyse des performances de l'Organisme et revue des précédents rapports dont les actions menées sur les non conformités.
Modalités de réalisation (*)	L'audit de Certification initiale est mené sur site ou, dans le cas où l'Organisme ne dispose pas de locaux dédiés à la réalisation des actions, sur un lieu convenu entre les deux parties.	Les audits de surveillance sont généralement réalisés à distance.	Les audits de renouvellement de la certification sont menés sur site.
Déroulement de l'audit sur site	Les modalités de réalisation de l'audit sur site sont définies dans le Guide de Bonnes Pratiques de l'Audit de Certification  remis à chaque auditeur de Cidées Certification lors de sa qualification. L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel, d'observations des processus et des activités, de revue des documents et des enregistrements au cours desquels l'équipe d'audit évalue si les mesures définies sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'Organisme et respectent les exigences du référentiel.		

(*) Conformément à l'Arrêté du 7 décembre 2020 et fonction de l'évolution de la crise sanitaire, l'audit initial pourra avoir lieu à distance et l'audit de surveillance sur site.




CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

La durée d'audit, le nombre d'actions à auditer et la méthodologie d'échantillonnage (pour les multisites) sont établis par le comité de certification et sont enregistrés dans le document **Détermination du nombre de sites et d'actions à auditer et de la durée d'audit Référentiel National**  et s'appuient sur la spécification **Etablissement de la durée d'audit et du nombre d'actions à auditer Référentiel National** .

Lors de la validation du contrat de certification et au plus tard dans les 30 jours, le responsable d'audit contacte l'Organisme pour fixer les dates d'audit de l'audit initial.

Pour chaque audit sur site, le Responsable d'audit établit **le plan d'audit**  qui précise :

- La date et le lieu de l'audit
- L'équipe d'auditeurs désignée
- Les horaires et les indicateurs du référentiel concernés par l'audit, ainsi que les fonctions à rencontrer dans l'entreprise,
- Les réunions d'ouverture et de clôture.

Cas particulier d'un organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation :

Tout organisme disposant d'une certification ou d'une labellisation obtenue conformément à l'article R. 6316-3 dans sa rédaction en vigueur à la date du 31 décembre 2018 et active au moment de sa demande de certification est autorisé à demander que l'audit initial soit réalisé selon les conditions de durées aménagées. L'audit ne concerne alors que certains indicateurs :

- Indicateurs communs : 1 – 2 – 11 – 12 – 22 – 24 – 25 – 26 – 32
- Indicateurs spécifiques : tous les indicateurs spécifiques sont audités s'ils s'appliquent à l'Organisme.

Le plan d'audit est communiqué à l'Organisme **au moins quinze jours avant la date de réalisation de l'audit sur site**. Le responsable d'audit communique le plan aux auditeurs. Ce plan d'audit pourra être adapté lors de la réunion d'ouverture selon les contraintes locales de dernière minute.

Un Guide d'audit Référentiel National a également été établi pour l'équipe **Cidées Certification** pour guider l'auditeur dans la classification des écarts.

3- LE RAPPORT D'AUDIT

A l'issue des audits de certification initiale, surveillance ou renouvellement ou complémentaire, un **rapport d'audit**



est rédigé par le responsable d'audit.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

Il met en évidence :

- **Les points forts** : les bonnes pratiques de l'Organisme.
- **Les points sensibles** : les points de vigilance.
- **Les écarts** classés en :
 - **Non-conformités mineures** : Une non-conformité mineure est la prise en compte partielle d'un indicateur ne remettant pas en cause la qualité de la prestation délivrée.
 - **Non-conformités majeures** : Une non-conformité majeure est la non prise en compte d'un indicateur ou sa prise en compte partielle remettant en cause la qualité de la prestation délivrée.

Les écarts identifiés répondent aux 3 critères suivants :

- ✓ Objectifs et motivés par le non-respect d'une exigence du référentiel ou d'une exigence prévue par l'Organisme
- ✓ Fondés sur des preuves
- ✓ Compris par l'Organisme.

Le rapport est transmis au Comité de Certification pour validation et décision de certification ou non.

Si le rapport comporte des non-conformités mineures et/ou majeures, le responsable d'audit établit les fiches écarts et les transmet à l'Organisme pour mise en place des corrections et actions correctives. Les modalités de décision de certification sont précisées dans le chapitre suivant.

L'analyse des non-conformités, mineures et majeures, et des plans d'actions associés peut conduire l'organisme certificateur à délivrer la certification sur les seules catégories d'actions conformes et objets de la demande.

Dans tous les cas, le rapport d'audit est adressé à l'Organisme une fois les non conformités majeures soldées et la décision de certification prononcée.

4- NON CONFORMITES : CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Les fiches de non conformités émises à l'issue de l'audit sont adressées par le Responsable d'Audit à l'Organisme et sont traitées selon le schéma suivant :

4-1- Non-conformités mineures (NCm)

NON CONFORMITE MINEURE	Remise des fiches de non conformités à l'Organisme	L'Organisme propose les corrections et actions correctives et retourne les fiches au Responsable d'Audit	Le Responsable d'Audit accepte le plan relatif aux corrections et actions correctives	L'Organisme met en place les corrections et les actions correctives	Vérification de l'efficacité des corrections et des actions correctives par l'équipe d'audit
	J+10 après la réunion de clôture	Sous 10 jours	Sous 10 jours	Sous 6 mois	A l'audit suivant



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

Le responsable d'audit valide les actions correctives proposées par l'Organisme et transmet le rapport au Comité de Certification. La levée des non-conformités sera réalisée lors de la vérification de l'efficacité des actions correctives lors de l'audit suivant.

Cas particulier : Si l'audit met en évidence plus de 4 non-conformités mineures, l'organisme doit démontrer la mise en place des actions correctives pour autant de non-conformité mineures que nécessaire afin qu'il n'en reste que 4 au maximum à lever lors de l'audit suivant. La certification ne pourra pas être délivrée s'il reste plus de 4 non-conformités mineures non levées.

Si une non-conformité mineure n'est pas levée à l'audit suivant, elle est requalifiée en non-conformité Majeure.

4-2- Non-conformités Majeures (NCM)

Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

En cas de non-conformité majeure, le Responsable d'audit doit assurer le suivi du dossier jusqu'à la clôture des non-conformités. Il détermine, en accord avec le comité de certification, les moyens par lesquels le suivi doit s'opérer :

- Revue documentaire des procédures, plans d'actions et enregistrements attestant du déploiement de l'action, à distance.
- Audit complémentaire sur site. La durée de l'audit (généralement ½ journée) est déterminée par le Comité de certification.

NON CONFORMITE MAJEURE	Remise des fiches de non conformités à l'Organisme	L'Organisme propose les corrections et actions correctives et retourne les fiches au Responsable d'Audit	Le Responsable d'Audit accepte les corrections et actions correctives	L'Organisme met en place les corrections et les actions correctives	Vérification de l'efficacité des corrections et des actions correctives par l'équipe d'audit
	J+10 après la réunion de clôture	Sous 10 jours	Sous 10 jours	Sous 60 jours maximum après la réunion de clôture	Audit complémentaire sur site ou à distance sous 90 jours maximum après la réunion de clôture

La levée des non conformités majeures est acceptée et vérifiée dans un délai de 90 jours maximum après la réunion de clôture.

A défaut de mise en œuvre des actions correctives :

- Pour un audit initial : la certification n'est pas délivrée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.
- Pour un audit de surveillance ou un audit de renouvellement : la certification est suspendue. La suspension de la certification est levée par **Cidées Certification** suite à la réception de preuves permettant de constater le retour en conformité par l'Organisme et le solde des non conformités majeures. A défaut de mise en œuvre des actions correctives dans un délai de trois mois après la suspension, la certification est refusée. Elle nécessite alors la réalisation d'un nouvel audit initial de certification.

L'organisme candidat ayant reçu un refus de certification ne peut pas déposer une nouvelle demande avant un délai de trois mois à compter de la date du refus. Ce délai passé, il doit démontrer à **Cidées Certification** que les non-conformités ont été résolues.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

5- DECISION DE CERTIFICATION INITIALE

Le Responsable d'Audit recommande l'Organisme à la certification après :

- Acceptation du plan de l'Organisme relatif aux corrections et actions correctives sur les non conformités mineures
- Acceptation et vérification des corrections et actions correctives sur les non conformités majeures par examen des informations documentées et/ou un audit complémentaire sur site ou à distance de l'Organisme.
- Validation finale du rapport d'audit eu égard aux exigences et au périmètre de certification.

Le rapport d'audit clos est alors vérifié et validé par le Comité de Certification de **Cidées Certification**. Celui-ci est constitué par une ou plusieurs personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans le processus d'audit. Il effectue une revue du rapport selon les critères suivants :

- Vérification du respect de l'échantillonnage des sites et des dossiers audités
- Vérification du respect du guide d'audit établi (classement des NC mineures et majeures)
- Vérification des délais précisés dans les paragraphes 4.1 et 4.2
- Vérification des modalités de réalisation de l'audit complémentaire en cas de NC majeure
- Vérification de la levée des éventuels écarts constatés lors de l'audit précédent.

et rend la décision de certification. La Gérante est la personne habilitée à signer le certificat, qui précise son titre et son nom.

Si l'évaluation est satisfaisante, un **certificat**  est délivré à l'Organisme. Il précise :

- La raison sociale de l'Organisme.
- Le numéro d'enregistrement de la déclaration d'activité de l'organisme
- La portée de la certification (la ou les catégories d'actions concernées)
- La ou les adresses des sites de l'organisme
- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance
- La référence à l'article L. 6316-1 du code du travail mentionnant l'obligation de certification.

Le certificat est délivré avec la marque de certification Qualiopi.

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision de certification (sous réserve du résultat de l'audit de surveillance). *(Par dérogation aux dispositions de l'article R. 6316-2 du même code dans sa rédaction issue du présent décret, la certification mentionnée au premier alinéa obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 a une validité de quatre ans)*

Le suivi de la validité du certificat et la planification des audits et des délais d'audit sont gérés par l'assistante

administrative dans le **Tableau de suivi des contrats clients** .


Cidées Certification diffuse à l'Organisme **le règlement d'usage, la charte graphique et la charte d'usage de la marque de certification Qualiopi**. L'Organisme peut faire usage de la marque de certification sur sa documentation, dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité mais ne peut les utiliser sur les produits fabriqués.

Cidées Certification vérifie l'utilisation des logos et certificats au cours des audits de surveillance et de renouvellement.



CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G



Cidées Certification tient à jour une liste des Organismes certifiés  présentant les périmètres de certification, le(les) site(s) concerné(s), le programme de certification associé. Cette liste est consultable sur demande auprès des services de **Cidées Certification**. Cette liste est transmise quotidiennement au ministre chargé de la formation professionnelle et est mise à jour en particulier en cas de modification d'activités ou fermeture de sites après information par l'Organisme certifié.


Si l'évaluation n'est pas satisfaisante, le Comité de Certification peut demander des compléments d'information et/ou préconise la réalisation d'un audit complémentaire.

6- MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

6-1- Audit de surveillance

L'audit de surveillance permet d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le référentiel national est toujours appliqué.

Avant chaque audit de surveillance, une revue d'offre téléphonique est réalisée par le Responsable d'audit avec l'Organisme, pour s'assurer de l'exactitude des données d'entrée fournies lors de l'établissement de l'offre initiale et d'évaluer les modifications éventuelles, tracées dans la revue de contrat  et pouvant donner lieu à l'émission d'un avenant au contrat de certification .

Les sites à auditer sont identifiés par le comité de certification dans le document  **ENR CAL 12**
« Détermination du nombre de sites et d'actions à auditer et de la durée d'audit Référentiel National »

L'audit de surveillance est réalisé à distance, sauf dans les cas suivants où il est réalisé sur site :

- Signalements conformes aux règles de réclamations définies par **Cidées Certification**,
- Résultats d'une analyse de risque issue de l'audit précédent, c'est-à-dire dans au moins un des cas suivants :
 - si l'audit précédent a donné lieu à un nombre de non-conformités supérieur ou égal à 15 (10 dans le cas d'un audit initial aménagé) ;
 - si un changement important, identifié par l'auditeur lors de la revue de contrat, susceptible d'engendrer une baisse de la qualité, a eu lieu au sein de l'Organisme
 - si l'audit initial a été réalisé à distance.
- Pour les organismes multisites, échantillonnage sur un ou plusieurs sites à l'initiative de **Cidées Certification** et en fonction des deux cas précités.




CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

L'audit s'appuie, a minima, sur les documents suivants :

Documents demandés	Objectifs
REVUE GENERALE	
Copie du dernier bilan pédagogique et financier (BPF) disponible Organigramme (<i>si plus de 3 salariés en CDI</i>)	Analyse des éléments administratifs relatifs à l'activité de l'organisme
Au cas par cas en fonction des écarts identifiés	Vérification de l'efficacité des actions menées pour lever les écarts identifiés lors de l'audit précédent
Selon les règles d'échantillonnage définies pour chaque Organisme dans le document ENR_CAL_12 « Détermination du nombre de sites et d'actions à auditer et de la durée d'audit Référentiel National » PAR DOSSIER DE FORMATION, LES DOCUMENTS SUIVANTS SONT DEMANDES ET AUDITES	
Programme(s) de formation, Supports et outils d'information Déroulé pédagogique, Modalités d'évaluation Règlement intérieur, Livret d'accueil Dossiers de suivi des apprenants (Résultats de positionnement, Contractualisation, Eléments de suivi (centre / entreprise), Résultats obtenus...) Grille des compétences du personnel et plan de formation, Evaluation des formateurs et des sous-traitants Modalités de veille réglementaire, économique, pédagogique et technologique <u>Pour les sites non encore audités</u> : bail ou contrat de location, document unique, liste des équipements et ressources pédagogiques, liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap...	Analyse de la conformité au référentiel par l'analyse d'une ou plusieurs actions conduites depuis le précédent audit
Synthèse des enquêtes de satisfaction Tableau de suivi des réclamations Tableau de bord des indicateurs Plan d'actions d'amélioration...	Analyse des actions conduites dans le cadre de la démarche d'amélioration de l'organisme
CAS PARTICULIERS	
<u>Pour les sites non encore audités</u> : bail ou contrat de location, document unique, liste des équipements et ressources pédagogiques, liste des partenaires du territoire à même d'intervenir sur le Fonds handicap... <u>Pour les nouveaux entrants</u> , une attention particulière aux indicateurs 2, 3, 11, 13, 14, 19, 24, 25, 26, 30, 31, 32	Analyse de la conformité au référentiel

Dans tous les cas, un **rapport d'audit**  est établi. Les non conformités éventuellement émises lors de l'audit de surveillance sont traitées dans les conditions définies au §4.





CERTIFICATION REFERENTIEL NATIONAL

REFERENCE :
PRO_PRO_02_G

6-2- Audit de renouvellement

Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

Avant chaque audit de renouvellement, un nouveau **dossier de candidature**  et un nouveau **contrat de certification**  sont établis.

L'audit de renouvellement est déclenché 5 mois avant l'expiration du Certificat afin de permettre à l'Organisme de lever les éventuels écarts qui seraient détectés lors de cet audit avant l'expiration du certificat précédent.

Si ce délai ne peut être respecté :

- Cidées Certification** modifie les délais pour lever les éventuelles non conformités mineures et majeures afin de garantir que la décision de renouvellement sera prise avant l'expiration du certificat.
- Si l'organisme ne peut pas lever les écarts avant l'expiration du certificat, le renouvellement ne peut pas être accordé par **Cidées Certification**. L'organisme est informé des conséquences de la perte du certificat.


Le suivi de la validité du certificat et la planification des audits et des délais d'audit sont gérés par l'assistante administrative dans le **Tableau de suivi des contrats clients** .

7- SUSPENSION OU RETRAIT DE CERTIFICATION

Tout Certificat de certification est valable pour une période de trois ans (*Par dérogation aux dispositions de l'article R. 6316-2 du même code dans sa rédaction issue du présent décret, la certification mentionnée au premier alinéa obtenue avant le 1^{er} janvier 2021 a une validité de quatre ans*). **Cidées Certification** se réserve le droit, à n'importe quel moment pendant la période de validité du certificat, de suspendre, de retirer ou de réduire ledit Certificat ou d'annuler le contrat selon les termes précisés dans l'offre commerciale signée avec **Cidées Certification**.


Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'Organisme pour des raisons qui lui sont propres, ou bien elles peuvent être imposées par **Cidées Certification** dans le cas où, selon **Cidées Certification**, l'Organisme agirait contrairement aux exigences de la Certification.

Cela peut concerner l'utilisation abusive du logo de **Cidées Certification** ou la réalisation d'activités susceptibles de nuire à la bonne réputation de **Cidées Certification** ou l'identification de non conformités majeures non soldées.

Les conditions et modalités de suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification sont définies dans la procédure **Suspension, Retrait ou Réduction du périmètre de certification** . La procédure est accessible au public.

L'Organisme est informé de la possibilité de faire appel de la décision en cas de suspension, annulation ou retrait d'un certificat.

Les modalités de gestion de décision d'appel sont définies dans la procédure de **Gestion des plaintes et des appels**

 La procédure est accessible au public.