

Sommaire

1. Périmètre de la procédure	2
2. Rappels réglementaire	2
3. Traitement d'un appel	2
3.1. Réception de l'appel	3
3.2. Action suite à un appel	3
4. Traitement des plaintes	3
4.1. Réception d'une plainte	3
4.2. Action suite à une plainte	4

Siège social

15 rue du Docteur Roux
94600 Choisy-Le-Roi

Siret 830 320 891 00021
APE 8560Z

09 72 12 97 00
contact@certif.pro



Toutes vos certifications sur
www.certif.pro

1. Périmètre de la procédure

Cette procédure décrit le processus d'appels et plaintes des candidats et personnes certifiées réalisant des diagnostics techniques immobiliers dans les domaines :

- Amiante sans mention
- Amiante avec mention
- Energie (DPE) sans mention
- Energie (DPE) avec mention
- Plomb (CREP) sans mention
- Termites
- Électricité
- GAZ

2. Rappels réglementaire

Les appels et plaintes concernant les candidats et les personnes certifiées réalisant des diagnostics techniques immobiliers sont conforme à la réglementation en vigueur :

- ISO 17024 : 2012 « exigences générales pour les organismes de certification procèdent à la certification de personnes »
- Document COFRAC CERT CEPE REF 26 « exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes procèdent à la certification des personnes réalisant des diagnostics techniques immobiliers »
- Arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification.

3. Traitement d'un appel

Toute personne qui souhaite faire appel à une décision concernant la certification prise par CERTIF.PRO doit formuler une demande par écrit et argumentée avec ses coordonnées.

La demande est transmise par :

- Courriel à contact@certif.pro
- Voie postale ou en main propre à
CERTIF.PRO
15 Rue du Docteur Roux
94600 Choisy Le Roi

Siège social

15 rue du Docteur Roux
94600 Choisy-Le-Roi

Siret 830 320 891 00021
APE 8560Z

09 72 12 97 00
contact@certif.pro



Toutes vos certifications sur
www.certif.pro

3.1. Réception de l'appel

La prise en charge de l'appel est assurée par un responsable qualité. CERTIF.PRO enregistre la demande.

A réception de la demande d'appel, CERTIF.PRO accuse réception auprès de l'appelant par courriel.

Une analyse de la demande est effectuée et une demande de complément d'information peut être effectuée auprès du demandeur.

L'appel est consigné dans le registre d'appel et plainte de CERTIF.PRO.

3.2. Action suite à un appel

CERTIF.PRO considère un appel comme légitime si les faits rapportés sont réelles et factuelles preuves à l'appui, sinon CERTIF.PRO se contente d'un simple appel téléphonique pour comprendre la situation et répondre à la demande de l'appelant.

Dans le cas d'un appel fondé, CERTIF.PRO traite l'appel de façon constructive et impartiale, le personnel engagé dans le processus de traitement des appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision objet de l'appel.

4. Traitement des plaintes

Toute personne qui souhaite faire une plainte à CERTIF.PRO doit formuler une demande par écrit et argumenter avec ses coordonnées.

La demande est transmise par :

- Courriel à contact@certif.pro
- Voie postale ou en main propre à
CERTIF.PRO
15 Rue du Docteur Roux
94600 Choisy Le Roi

4.1. Réception d'une plainte

La prise en charge de la plainte est assurée par un responsable qualité. CERTIF.PRO enregistre la demande.

A réception de la demande de plainte, CERTIF.PRO accuse réception auprès du plaignant par courriel.

Siège social

15 rue du Docteur Roux
94600 Choisy-Le-Roi

Siret 830 320 891 00021
APE 8560Z

09 72 12 97 00
contact@certif.pro



Toutes vos certifications sur
www.certif.pro

Le responsable qualité détermine si la plainte concerne les prestations de CERTIF.PRO ou celle d'une personne certifiée.

Une analyse de la demande est effectuée, une demande de complément d'information peut être effectué auprès du demandeur.

La plainte est consignée dans le registre d'appel et plainte de CERTIF.PRO.

4.2. Action suite à une plainte

CERTIF.PRO considère une plainte comme légitime si les faits rapportés sont réelles et factuelles preuves à l'appui, sinon CERTIF.PRO se contente d'un simple appel téléphonique pour comprendre la situation et répondre à la demande du plaignant.

Dans le cas d'un appel fondé, CERTIF.PRO traite l'appel de façon constructive et impartiale, le personnel engagé dans le processus de traitement des appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision objet de l'appel.

Le plaignant est informé des actions menées lorsque le traitement de la plainte est terminé.

Siège social

15 rue du Docteur Roux
94600 Choisy-Le-Roi

Siret 830 320 891 00021
APE 8560Z

09 72 12 97 00
contact@certif.pro



Toutes vos certifications sur
www.certif.pro