OPQTECC

Version revalidée lors du C.A. du 28 octobre 2025

Procédure de déclaration et de traitement des réclamations vis-à-vis des qualifiés et certifiés OPQTECC

1. Objet 2
2. Domaine d'application 2
3. Références 2
4. Définitions 2
5. Procédure 2

Organisme de qualification
des Économistes de la construction
et des Programmistes

41 bis boulevard
de la Tour-Maubourg
75007 Paris

tél. 01 45 56 92 67
fax 01 44 18 35 26
www.opqtecc.org
secretariat@opqtecc.org

1. Objet

Cette procédure décrit les règles à respecter pour effectuer une réclamation auprès de l'OPQTECC et pour la traiter.

Le respect, par les personnes extérieures à l'OPQTECC, des formes prévues dans cette procédure favorise un traitement efficace et rapide des réclamations qui lui sont adressées.

2. Domaine d'application

Cette procédure concerne uniquement les réclamations émanant de clients ou de tiers vis-à-vis de qualifiés, y compris RGE, ou certifiés OPQTECC.

3. Références

Norme NF X50-091 Février 2024 - Exigences générales relatives aux organismes de qualification de fournisseurs

4. Définitions

Réclamation (norme NFX 50-091) : contestation d'un client ou d'un tiers vis-à-vis d'un qualifié.

5. Procédure

5.1 Déclaration d'une réclamation

Les clients ou tiers désirant faire une réclamation vis-à-vis d'un qualifié ou certifié OPQTECC peuvent le faire sous les formes suivantes :

- Courrier simple ou recommandé adressé au Président ou à la Déléguée Générale de l'OPQTECC, envoyé au siège de l'OPQTECC 41bis Boulevard de La Tour Maubourg 75007 PARIS
- Courriel effectué à l'adresse secretariat@opqtecc.org et portant en objet la mention «réclamation».

Les réclamations faites oralement ne sont pas prises en compte.

Le courrier ou courriel signalant la réclamation doit comporter :

- Les coordonnées précises du plaignant
- Le nom et les coordonnées précises du qualifié ou certifié objet de la réclamation
- L'exposé détaillé et précis des faits reprochés au qualifié ou certifié OPQTECC
- La mention des actions déjà menées auprès du qualifié ou certifié dans le cadre de cette réclamation.

– L'attestation sur l'honneur du plaignant qu'aucune action judiciaire ou civile n'est en cours sur les faits reprochés

En cas de procédure judiciaire ou civile en cours, la réclamation ne sera traitée qu'à l'issue de la procédure judiciaire ou civile sous réserve que le réclamant nous fournisse la décision de justice dans un délai de 30 jours suivant la notification de la décision de justice. Dans le cas contraire, la réclamation sera clôturée.
En cas de procédure judiciaire ou civile initiée au cours du traitement de la réclamation, le traitement de la réclamation sera automatiquement suspendu et ne sera repris qu'à l'issue de la procédure judiciaire ou civile sous réserve que le réclamant nous fournisse la décision de justice dans un délai de 30 jours suivant la notification de la décision de justice. Dans le cas contraire, la réclamation sera clôturée.

5.2 Nature de la réclamation

Une réclamation peut porter sur :

– la nature des prestations réalisées par le qualifié ou certifié
– le respect de la déontologie de la profession
– l'usage de la marque OPQTECC et la référence aux qualifications obtenues

5.3 Accusé de réception

Dès réception d'une réclamation dans les formes décrites ci-dessus, le secrétariat de l'OPQTECC adresse au plaignant un accusé de réception l'informant que sa réclamation est prise en compte.

Si nécessaire (demande incomplète), des précisions lui sont demandées à cette occasion.

5.4 Traitement de la réclamation

Dès réception d'une réclamation complète par la Déléguée Générale, celle-ci est transmise au Responsable des Qualifications qui en effectue une première analyse.

Après cette analyse, le qualifié objet de la réclamation est informé, par tout moyen (téléphone, courrier, mail), de la réclamation qui le concerne et est appelé à répondre de manière circonstancié, sous un mois, aux faits qui lui sont reprochés. Si nécessaire des informations complémentaires sont demandées au plaignant.

La réclamation et la réponse du qualifié ou certifié peuvent être transmises par le Responsable des Qualifications (ou des Certifications le cas échéant) à un instructeur qui doit apporter sa réponse sous un mois. Celui-ci peut contacter, si nécessaire, le plaignant et le qualifié ou certifié, de manière à compléter son analyse.

La décision du Responsable des Qualifications (ou des Certifications le cas échéant) ou de l'instructeur peut, selon le cas, être la suivante :

– Appel à un expert pour un complément d'enquête
– Classement sans suite
– Avertissement au qualifié ou certifié
– Passage en commission de recours afin, si nécessaire, de suspendre ou de retirer la ou les qualifications ou certifications mises en cause

Dans tous les cas, le plaignant et le qualifié ou certifié sont informés, par courrier, des suites données à la réclamation et de la décision finale.

Le délai global de traitement de la réclamation doit être au maximum de 6 mois. Tout dépassement de ce délai doit être justifié auprès du plaignant et du qualifié ou certifié.

5.5 Traçabilité

Les échanges dans le cadre du traitement de la réclamation se font principalement par courrier. Lorsque cela n'est pas le cas, les comptes rendus synthétiques des conversations téléphoniques ou de vive voix sont conservés.

Tous les documents échangés sont conservés dans le dossier du qualifié ou certifié pendant une durée de 5 ans.