



Charte interdépartementale Qualit'ANC

Dernière mise à jour : le 4 mars 2019 par Graie

Délivré par :

Graie (appellation ou autre type)

Ce signe ne bénéficie pas de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Domaine d'application :

La Charte interdépartementale Qualit'ANC est le résultat d'un travail collaboratif entre les signataires – représentants d'usagers, d'entreprises, de SPANC, de SATAA et leurs partenaires institutionnels – qui se sont attachés à élaborer un cadre d'action favorisant l'amélioration continue des savoirs et des pratiques pour l'assainissement non collectif de nos territoires. Cette charte a pour vocation d'améliorer et/ou de maintenir la qualité de l'assainissement non collectif sur nos territoires et rassemble : les professionnels de la conception, de la mise en oeuvre, de l'entretien, de la maintenance et les professionnels du contrôle.

Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Ses objectifs sont : Intégrer l'ensemble des corps de métier pour un ANC performant et un service de qualité à chaque étape, en garantissant une bonne coordination de l'intervention des différents acteurs auprès de l'usager, et en respectant les rôles, responsabilités et contraintes de chacun. Valoriser les entreprises ayant de bonnes pratiques et permettre aux SPANC, et à leurs usagers, de s'appuyer sur une liste de professionnels apportant des garanties. Il s'agit de fixer des critères d'adhésion objectifs, d'apporter une réelle plus-value aux entreprises adhérentes en termes de visibilité et de prendre les mesures nécessaires en cas de non-respect des engagements. Améliorer et harmoniser les pratiques, en partageant et en favorisant la mise en oeuvre des référentiels de connaissances et d'actions définis au niveau national. Les signataires sont vigilants à ce que la charte ne fasse pas double emploi avec les éléments de cadrage existant, n'ajoute pas de contraintes majeures aux organismes qui respectent les règles, et ne fixe pas de contraintes incompatibles avec les contextes nationaux ou locaux.

Critères de confiance :

Contrôles de la qualité des études et prestations	Audit documentaire des documents d'organisation transmis à l'organisme
Prise en compte de la satisfaction client	oui
Suivi annuel des titulaires de la marque	non

Contrôle de la qualité des services associés	Audit documentaire des documents d'organisation transmis
Suivi annuel de la qualité des services associés	oui
Service associés : prise en compte de la satisfaction client	oui
Vérification des assurances requises par l'activité concernée	oui
Vérification annuelle des assurances	oui
Vérification de l'existence légale du professionnel	oui
Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	non
Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme	Pas de procédure relative aux réclamations

Caractéristiques détaillées :

Famille de signe	Etudes & assistance
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Charte d'engagement
Dossier	Le dossier à compléter est à retirer sur le site internet de la charte www.qualitanc.org et à retourner complété au Graie. Il comporte plusieurs pièces justificatives en fonction de la profession du demandeur.
Examen	Chaque dossier reçu est soumis à examen auprès du comité de suivi de la charte Qualit'ANC composé de représentants de SPANC, de syndicats professionnels et d'associations de consommateurs.
Modalités de décision d'attribution	Comité de suivi
Durée de validité (en mois)	12
Modalités de suivi	L'adhérent s'engage à réaliser une formation ou une journée d'information en lien avec la thématique sur l'année en cours.
Périodicité du suivi (en mois)	12

@ Agence Qualité Construction 2019.

1001signes.qualiteconstruction.com