

Fiche de liaison Non-respect d'un engagement

Un outil pour formaliser les remontées
d'informations auprès du comité de
pilotage dans un objectif d'amélioration
continue de la qualité
(voir mode d'emploi au verso)

Partie réservée au secrétariat de la charte
Référence :

Mise à jour le 11/03/2010

Emetteur :

SPANC Bureau d'études Entreprises de travaux Vidangeur Autre : _____

Structure :

Adresse de la structure :

Code Postal et Ville

Téléphone :

Fax :

Nom Prénom :

Fonction :

Tél : _____ mail : _____

Intervenant concerné :

SPANC Bureau d'études Entreprises de travaux Vidangeur Autre : _____

Structure :

Adresse de la structure :

Code Postal et Ville

Téléphone :

Fax :

Nom Prénom de l'interlocuteur (le cas échéant) :

Mail :

Identification de l'installation :

Nom du client :

Adresse de l'installation :

Code Postal et Ville

Date de l'installation :

Nom du SPANC sur ce territoire :

Descriptif de l'installation :

Difficulté rencontrée - Engagement non respecté signalé :

L'intervenant concerné a 15 jours pour faire part des mesures prises suite à ce courrier
A défaut de réponse de sa part, l'émetteur adressera une copie de cette fiche de liaison au client.

Fait le

à

Signature

Destinataires :

Intervenant concerné

CNATP VENDÉE

Secrétariat Charte Qualité ANC Vendée

35 rue Sarah Bernhardt - B.P. 247

85006 LA ROCHE SUR YON CEDEX

Tél: 02.51.62.38.74 - Fax: 02.51.05.34.41

Présentation FICHE DE LIAISON

L'engagement dans la charte pour un ANC de qualité en Vendée est valable 3 ans. L'étude des candidatures fait l'objet d'une procédure, à l'issue de laquelle le comité de pilotage donne son avis. Ensuite, les structures engagées dans la charte doivent compléter un dossier complémentaire chaque année, notamment pour suivre leur activité ANC et valider la mise à jour de leur assurance.

En complément, les membres du comité de pilotage de la charte pour un ANC de qualité ont décidé de mettre en place un outil de suivi de la qualité des prestations et du respect des engagements de l'ensemble des acteurs engagés dans la charte.

Cet outil est intitulé « Fiche de liaison - Non respect d'un engagement ».

Cette fiche ne se substitue pas aux échanges entre acteurs qui solutionnent une très grande majorité des « ajustements » sur les installations ou projets ANC.

Elle aura deux principaux objectifs :

- faire remonter les éventuelles difficultés auprès du comité de pilotage
- inciter officiellement une structure engagée dans la charte à réagir face à un problème

Procédure

- La structure qui identifie une difficulté (appelée « émetteur » dans la fiche) rédige la fiche en complétant l'ensemble des rubriques ;
- Elle transmet cette fiche complète à l'intervenant concerné et au secrétariat de la charte ;
- Un délai de 15 jours après réception du courrier est laissé à l'intervenant concerné pour donner suite ;
- Deux cas de figure peuvent alors se présenter :
 - L'interlocuteur fait le nécessaire et informe l'émetteur, qui relaie l'information auprès du secrétariat de la charte
 - L'interlocuteur ne se manifeste pas : dans ce cas, l'émetteur adresse une copie de la fiche de liaison au client concerné (à la libre appréciation de l'émetteur), et informe le secrétariat de la charte
- Le comité de pilotage sera informé de chaque fiche de liaison rédigée, des suites données et décidera d'une éventuelle radiation de la charte au cas par cas.