

# MODALITES de TRAITEMENT des PLAINTES et APPELS

## 1/ TRAITEMENT des PLAINTES CERTIFICATION

### Définition :

Une plainte Certification est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de SICAME Academy ou de ses évaluateurs.

Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

### Réception d'une plainte :

Un courrier ou un mail confirme au plaignant, la réception de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables maximum.

### Traitement de la plainte :

Du personnel ayant été impliqué dans l'objet de la plainte ne peut pas participer ni à l'examen de la plainte, ni à la prise de décision qui s'y rapporte.

Deux types d'actions peuvent être réalisés :

- Des actions à court terme ou correctrices afin de trouver de façon immédiate une solution au problème,
  - La réédition d'un certificat erroné,
  - La formation d'un évaluateur,
  - La réalisation d'une évaluation interne,
  - .....
- Des actions à long terme ou correctives qui peuvent agir sur la cause de la plainte et empêcher son renouvellement.

La décision est communiquée au plaignant.

### Communication au plaignant :

Un courrier, précisant la nature, le résultat des investigations, et les Actions Correctives éventuelles, est envoyé au plaignant sous un délai de 15 jours ouvrables après réception de la plainte.

## 2/ TRAITEMENT des PLAINTES sur nos CLIENTS

### Définition :

Une plainte sur nos clients est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client d'une entreprise dont le(s) monteur(s) a (ont) été certifié(s) par SICAME Academy.

### Réception d'une plainte :

Un courrier ou un mail confirme au plaignant, la réception de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables maximum.

### Traitement de la plainte :

Du personnel ayant été impliqué dans l'objet de la plainte ne peut pas participer ni à l'examen de la plainte, ni à la prise de décision qui s'y rapporte.

Deux types d'actions peuvent être réalisés :

- Des actions à court terme afin de trouver de façon immédiate une solution au problème, SICAME Academy contacte le client afin de voir avec lui la réponse à apporter,
- Des actions à long terme qui peuvent agir sur la cause de la plainte et empêcher son renouvellement.

Selon la gravité de la plainte, les actions prises par SICAME Academy peuvent aller jusqu'à la suspension du certificat du (des) monteur(s) concerné(s) par la plainte.

### **Communication à la personne certifiée concernée**

S'il est démontré, lors de l'analyse, que la plainte est fondée, le Directeur informe, par courrier, l'Employeur du motif de la plainte de l'identité du plaignant et des actions correctives à mettre en œuvre et cela sous un délai de 10 jours à réception de la plainte.

### **Communication au plaignant**

Un courrier, précisant la nature, le résultat des investigations, et les Actions Correctives éventuelles, est envoyé au plaignant sous un délai de 15 jours ouvrables après réception de la plainte.

## **3/ TRAITEMENT des APPELS**

### **Recevabilité d'Appel**

- Un appel peut être considéré dans les cas suivants :
  - a. En cas de refus de candidature
  - b. En cas de suspension, retrait ou annulation d'un certificat
  - c. En cas de non délivrance d'un certificat

Toute décision de ce type est notifiée par écrit par SICAME Academy et est accompagnée du présent document.

- Si un candidat souhaite faire appel, il doit écrire à SICAME Academy en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision.
- La demande d'appel doit être reçue dans un délai de 14 jours à compter de la date de notification de la décision de Certification.

### **Documents à joindre à la demande d'Appel**

- Le client doit envoyer toute évidence documentaire prouvant la légitimité de sa requête et jouant un rôle dans le traitement de son appel.

### **Traitement de l'Appel**

- SICAME Academy, à réception de l'appel, adresse un courrier ou mail d'accusé de réception en demandant si nécessaire de clarifier les raisons de l'appel. Cette action peut permettre de résoudre l'appel.
- Si le problème n'est pas résolu, le Comité d'appel (cf 7) est réuni et considère l'ensemble des éléments du dossier.

### **Passage en Comité d'Appel**

Pour assurer que le personnel engagé dans le processus du traitement de l'appels est différent de celui qui a été impliqué dans la décision qui fait l'objet de l'appel, il est mis en place un comité d'appel.

- Le Comité d'Appel est composé des deux collègues ENEDIS et Clientèle du Comité Directeur de Certification (CODIRCERT) et du Responsable Excellence Opérationnelle de Sicame, et de tout intervenant externe dont la présence aura été jugée nécessaire par le Comité Directeur de Certification. Cet intervenant est convoqué :
  - Pour sa qualité d'expert, il doit justifier de son impartialité, objectivité et indépendance,
  - Sous réserve de ne pas faire partie d'une société concurrente du client qui passe en appel,
  - A condition que l'unanimité des membres du CODIR qui participent au Comité d'Appel n'ait pas émis d'avis défavorable sur la présence de ce dernier.

Le Comité d'Appel, est convoqué par SICAME Academy afin de considérer l'appel de façon indépendante, impartiale et objective.

Lorsqu'un membre du Comité d'Appel est directement concerné par un dossier à traiter ou qu'il est concurrent par son activité principale du client qui passe en appel, il ne participe pas au vote afin de maintenir l'impartialité et l'objectivité de la décision. Il est remplacé par un suppléant validé par Sicame Academy.

- La présence de tous les membres du Comité d'Appel est nécessaire pour prendre une décision. Dans le cas où cette condition n'est pas remplie, le travail est mis en attente jusqu'à la prochaine session ou est traité par email.
- Seuls les membres du Comité d'Appel peuvent voter sur la décision de certification. La présence d'intervenants extérieurs permet uniquement d'aider à la prise de décision.  
L'appel doit être traité sous un délai de 30 jours ouvrés suivant la date de réception de l'appel.
- SICAME Academy informe par écrit le client qui fait appel de la date de traitement de l'appel et des membres qui composent le Comité d'Appel. Si pour une raison quelconque le client ne souhaite pas voir l'un des membres

proposés dans le Comité d'Appel, il doit en informer SICAME Academy par écrit au plus tard 2 jours après réception de ce courrier. Dans ce cas SICAME Academy se charge de trouver un remplaçant à ce membre. Dans le cas où SICAME Academy n'a pas été informé par écrit d'une objection par rapport aux membres du Comité d'Appel il est jugé acceptable.

- Avant la réunion du Comité d'Appel, le Secrétariat technique prépare un dossier qui contient l'ensemble des informations concernant le client de la demande de candidature jusqu'aux courriers reçus concernant le Comité d'Appel. Ce dossier est envoyé aux membres du Comité d'Appel et au client dans un délai maximum de 7 jours avant la date de la réunion.
- Si le client souhaite ajouter des documents, ceux-ci doivent être envoyés à SICAME Academy afin d'être inclus dans le dossier. Si ces documents ne sont pas prêts, ils peuvent cependant être amenés directement au Comité d'Appel le jour de la réunion d'Appel.
- Un client qui fait appel peut être représenté, lors de l'appel, par une personne physique dûment mandatée. Des représentants et la personne de SICAME Academy, responsable de la décision contestée, dans la mesure du possible, sont présents lors de la réunion d'appel.

### Décision

- La procédure d'appel est la suivante :
  - Chaque membre du Comité d'Appel se présente. Le pouvoir du Comité d'Appel et le déroulement de l'appel sont exposés,
  - le client ou son représentant peut poser des questions sur le déroulement de l'appel,
  - Le représentant de SICAME Academy explique les raisons de la décision contestée,
  - Le client peut alors expliquer au Comité d'Appel les raisons pour lesquelles il fait appel de la décision,
  - Le Comité d'Appel peut poser des questions au représentant de SICAME Academy et au client afin de clarifier l'appel,
  - Le Comité d'Appel se retire ensuite afin d'échanger sur les différentes interventions,
  - Afin qu'il n'y ait pas d'intérêt prédominant, le vote se fait
    - Par membre si le nombre de membres présents est le même dans chaque collège lors de la réunion,
    - Ou par collège si le nombre de membres présents n'est pas le même dans chaque collège lors de la réunion,
 (En cas de désaccord au sein d'un collège, il peut être fait appel à un autre membre du collège afin d'obtenir une majorité au sein du collège)
    - Les votes ont lieu à main levée, sauf en cas de demande de scrutin secret formulée par l'un des membres. Le vote à bulletin secret peut être demandé par la Direction de SICAME Academy.
    - Le Comité d'Appel doit fournir un rapport du déroulement de l'appel à SICAME Academy
- Le Comité d'Appel en la personne du représentant de SICAME Academy dans le Comité d'Appel, notifie par écrit le client de la décision dans un délai de 7 jours suite à la tenue de la réunion d'appel.