

## Processus du traitement des appels

### 9.8.1. Processus documenté du traitement des appels (appelés recours par la suite)

Les demandes de recours des candidats suite à une décision défavorable de certification sont traitées par la commission de recours selon les dispositions décrites dans le manuel

" Règlements et Modalités relatifs à la procédure de certification".

À dater de la signification d'une décision défavorable, le candidat dispose d'un délai d'un mois maximum pour produire les éléments nouveaux. Passé ce délai, sa demande de recours n'est plus recevable.

Toute demande de recours est réceptionnée au Secrétariat Administratif de la Certification qui procède à son enregistrement et en accuse réception immédiatement.

Le recours n'est recevable que s'il émane directement du candidat concerné.

Le Secrétariat Administratif de la certification transmet la demande de recours au Président de la Commission Nationale de Certification qui est chargé d'instruire les nouveaux éléments du dossier avec l'aide de l'assesseur principal et de les présenter à la Commission de recours.

Dans le cas où la demande de recours met en évidence une anomalie de fonctionnement du processus de certification, celui-ci sera revu pour corriger l'anomalie.

### 9.8.2. Traitement constructif et impartial en temps raisonnable

Afin d'assurer l'impartialité de la commission de recours celle-ci est composée:

- Du président du Comité de Direction, qui dirige la commission de recours,
- De trois assesseurs de la CNC, (un par collège) n'ayant pas participé à l'évaluation précédente du dossier.

L'assesseur principal apporte son expertise pour une aide à la décision.

Le président de la CNC et l'Assesseur principal n'interviennent pas dans les prises de décision de la Commission de recours.

La Commission de recours se réunit dès que possible, souvent au cours de la session suivante de la CNC.

Après analyse des éléments communiqués, elle statue sur le cas.

Elle peut si nécessaire convoquer l'émetteur du recours pour complément d'information, mais dans ce cas le demandeur se déplace à ses frais.

### 9.8.3. Traitement des appels sans demande préalable

Le dossier de candidature à une certification initiale ou celui de renouvellement contient le règlement relatif aux demandes de certification initiale et de renouvellement dans lequel il est précisé qu'il n'est pas nécessaire de faire une demande préalable auprès de l'OEC, pour qu'un recours soit examiné.

### 9.8.4. Responsabilité de décision par personnel différent

Le résultat de l'étude du dossier du candidat auteur du recours est fait par des assesseurs (un par collège) n'ayant pas participé à l'étude initiale de la candidature puis est transmis au Président de la CNC qui vérifie que l'étude a été conforme au processus de certification et au traitement du recours.

Après vérification, la décision prise par les évaluateurs est proposée par le président de la CNC, au Président du Comité de Direction pour décision finale.

### 9.8.5. Décision prise sans action discriminante

La confidentialité du traitement des recours est la même que pour la certification, les assesseurs de la commission de recours ne doivent pas avoir eu de relations avec le demandeur et ont signé un engagement de confidentialité ce qui interdit toute action discriminante envers le demandeur.

### 9.8.6. Accusé de réception du recours

L'accusé de réception de la demande de recours est fait par le secrétariat administratif dès son enregistrement.

Le Président de la CNC pourra informer le demandeur de l'état d'avancement de l'étude de son recours s'il en fait la demande.

### **9.8.7. Information de la fin du traitement du recours**

Le résultat de l'évaluation de la Commission de recours validée par le président du comité de direction est notifié à l'intéressé par un courrier du Président de la CNC.

Ce courrier est enregistré normalement dans le chrono de la CNC.

## **9.9 Traitement des plaintes**

### **9.9.1. Documentation du traitement des plaintes**

Les Plaintes venant d'employeurs, de clients, de certifiés, de candidats ou autres sont analysées par le Président de la CNC ou l'assesseur principal de l'OEC.

Toute plainte est réceptionnée au Secrétariat Administratif de la Certification qui procède à son enregistrement et en accuse réception immédiatement.

Le Secrétariat Administratif de la certification transmet la plainte au Président de la CNC qui est chargé de juger de sa recevabilité et de son rapport aux activités de l'OEC.

### **9.9.2. Traitement des plaintes sans demande préalable**

Le dossier de candidature à une certification initiale ou celui de renouvellement contient le règlement relatif aux demandes de certification initiale et de renouvellement dans lequel il est précisé qu'il n'est pas nécessaire de faire une demande préalable auprès de l'OEC pour qu'une plainte soit examinée.

### **9.9.3. Traitement constructif et impartial en temps raisonnable**

Afin d'assurer un traitement rapide et impartial le secrétariat transmet la plainte dès son enregistrement au Président de la CNC ou à l'assesseur principal.

L'analyse de la plainte est engagée dès que possible afin de déterminer les éventuelles actions à entreprendre pour la traiter.

À la suite de cette analyse, s'il y a des décisions prises, celles-ci sont enregistrées et suivies par le Président de la CNC avec le secrétariat.

Dans le cas où cette plainte nécessiterait des actions correctives, celles-ci sont engagées selon le processus de traitement des actions correctives.

### **9.9.4. Plainte liée aux activités de certification**

Seules les plaintes en rapport avec les activités de certification sont examinées.

Pour celles qui ne le sont pas, l'émetteur de la plainte est informé des raisons pour lesquelles il n'est pas donné suite à la plainte.

### **9.9.5. Accusé de réception de la plainte**

L'accusé de réception de la plainte est fait par le secrétariat administratif dès son enregistrement.

Le président de la CNC pourra informer le demandeur de l'état d'avancement de l'étude de la plainte s'il en fait la demande.

### **9.9.6. Collecte et vérification des informations**

Le Président de la CNC ou l'assesseur principal de l'OEC après analyse de la plainte recherchent tous les éléments disponibles pour valider cette plainte et trouver une solution.

### **9.9.7. Information de la fin du traitement de la plainte**

Le résultat de l'analyse de la plainte est validé par le Président de la CNC puis notifié à l'auteur de la plainte par un courrier. Ce courrier est enregistré normalement dans le chrono de la CNC.

### **9.9.8. Notification de la plainte au certifié**

Après analyse, si la plainte concerne un certifié, celui-ci est informé par courrier de cette plainte puis des solutions mises en place.

### **9.9.9. Exigences de confidentialité**

Les règles générales de confidentialité signées par tout le personnel de l'OEC s'appliquent également pendant tout le traitement de la plainte

### **9.9.10. Décision par du personnel non impliqué**

Si la plainte concerne le Président de la CNC ou l'assesseur principal chargé de son analyse, la décision finale notifiée au plaignant sera examinée et approuvée par le président du Comité de direction de l'OEC.