

L'employeur ou le candidat ont la possibilité de faire appel des décisions de certification prises en instance de Direction OCM Isfme.

L'appel doit être fait par écrit dans un délai de deux mois à réception par l'employeur de la communication des résultats.

A réception d'un appel, la responsable qualité de l'OCM Isfme vérifie qu'il est recevable et en accuse réception auprès de l'employeur sous 5 jours ouvrés. Tout appel est étudié dans un délai maximum de deux mois à compter de sa réception par des parties indépendantes de la prise de décision initiale.

En première instance, la responsable qualité accompagnée d'un examinateur non impliqué dans l'évaluation faisant l'objet de l'appel analysent objectivement la décision mise en cause en s'appuyant sur le dossier d'examen, afin de vérifier le respect des exigences du référentiel technique concernées : conditions d'examen, respect des critères d'évaluation et de notation, validité des corrections, ...

En cas de besoin, des éléments factuels sont recueillis auprès du personnel impliqué dans l'examen. La décision de certification ne peut être révisée que lorsque ces exigences n'ont pas été respectées. Tout autre élément évoqué, notamment spécifique au candidat, ne peut être pris en compte dans un souci d'impartialité. L'accessoire du candidat conservé peut faire l'objet d'une expertise en présence de l'appelant si souhaité.

Si le demandeur souhaite faire appel de la réponse donnée en première instance, il dispose d'un mois à réception de la décision. L'appel est traité en seconde instance sous un délai maximum de deux mois par les membres représentants Clients et Enedis du Comité du Dispositif Particulier (CDP) de l'OCM Isfme.

Les documents sont rendus anonymes avant leur transmission aux parties, afin de garantir l'impartialité du traitement de l'appel.

Une réponse écrite et argumentée est adressée au demandeur.

A réception d'une plainte, la responsable qualité vérifie qu'elle est bien liée aux activités de certification de l'OCM Isfme. Toute plainte est traitée de manière impartiale et constructive dans un délai maximum de deux mois.

Les plaintes adressées à l'OCM Isfme concernant la qualité des prestations réalisées par un monteur certifié sont prises en compte dans le suivi qualitatif du monteur.

La responsable qualité accuse réception de la plainte auprès du plaignant, et en informe le monteur et l'employeur dans les 5 jours ouvrés suivant réception si l'objet de la plainte fait référence à une personne certifié.

En première instance, la plainte est traitée par la responsable qualité accompagnée d'un examinateur non impliqué dans l'objet de la plainte.

La responsable qualité et l'examineur analysent objectivement la plainte en s'appuyant sur l'ensemble des éléments transmis par le plaignant et si besoin sur le dossier de certification du monteur concerné. Des éléments factuels peuvent être recueillis auprès du personnel impliqué dans l'objet de la plainte.

L'OCM Isfme met en œuvre les actions nécessaires pour répondre à la plainte.

Si la décision suite à plainte est relative à un personnel certifié, elle peut revêtir les formes suivantes : classement sans suite, avertissement, suspension de la certification dans l'attente d'éléments complémentaires, retrait de la certification.

Une réponse écrite et argumentée est adressée au plaignant.

Si le plaignant souhaite faire appel de la réponse donnée en première instance, il dispose d'un mois à réception de la décision. L'appel est traité en seconde instance sous un délai maximum de deux mois par les membres représentants Clients et Enedis du Comité du Dispositif Particulier (CDP) de l'OCM Isfme.

Les documents sont rendus anonymes avant leur transmission, afin de garantir l'impartialité du traitement de la plainte.

Le monteur et l'employeur concernés sont également tenus informés de la décision prise.

En cas de décision de suspension temporaire ou de retrait de certification, la carte de certification et de qualification doit être retournée à l'OCM Isfme (ainsi que le certificat et sa copie si certifié avant 01/01/2018). La décision prise sera notifiée à la Direction Réseaux d'Enedis.

Tout monteur faisant l'objet d'un retrait de carte de certification et de qualification devra suivre un stage de recyclage avant de se représenter à un nouvel examen de qualification.

L'employeur d'un monteur certifié est tenu de communiquer à l'OCM Isfme toute plainte ou information qu'il reçoit.