Procédure de traitement des plaintes et des recours de la Fondation pour des Marchés Publics et des Entreprises Respectueux du Climat (SKAO)

1 Introduction

La procédure de traitement des plaintes et des recours de la Fondation pour des Marchés Publics et des Entreprises Respectueux du Climat (la SKAO) repose sur les sections 9.7 et 9.8 de la norme ISO 17021-1 ainsi que sur les dispositions générales relatives aux réclamations et aux recours de la loi néerlandaise sur le droit administratif général.

Remarque : la SKAO souhaite recevoir le plus de retours possible sur l'application pratique du programme de certification et de l'instrument pour les marchés publics. Si une plainte est déclarée irrecevable parce qu'elle concerne le comportement d'une partie sur laquelle la SKAO n'exerce aucun contrôle direct (par exemple un pouvoir adjudicateur), cela ne préjuge en rien de la pertinence de ce retour pour le programme. Dans la mesure du possible et lorsque cela est souhaitable, la SKAO portera ces retours du terrain à l'attention des parties prenantes concernées.

2 Procédure de plainte

2.1 Conditions relatives aux plaintes

2.1.1 Une plainte ne peut porter que sur les parties suivantes impliquées dans l'Échelle de Performance CO_2, dans la mesure où la plainte concerne l'Échelle de Performance CO_2 :
- la Fondation pour des Marchés Publics et des Entreprises Respectueux du Climat,
- les organismes de certification,
- les titulaires de certificat,
- les organisations en voie de devenir titulaires de certificat.

2.1.2 Les plaintes peuvent notamment porter sur :
- le programme de certification de l'Échelle de Performance CO_2 (documents, programme, etc.),
- le fonctionnement du système dans des cas individuels,
- la documentation (informative) de la SKAO,
- l'organisation de la SKAO, y compris l'ensemble de ses organes,
- le site web de la SKAO, y compris la Liste de mesures et « Mon Échelle de Performance CO_2 ».

2.1.3 Les plaintes doivent être adressées par écrit au secrétariat de la Fondation pour des Marchés Publics et des Entreprises Respectueux du Climat (l'acte de plainte) via info@skao.nl ou info@co2performanceladder.com.
2.1.4 L'acte de plainte comporte au minimum :
a. le nom et l'adresse du plaignant,
b. la date,
c. une description de la plainte.
2.1.5 Les faits à l'origine de la plainte ne peuvent remonter à plus d'un an.
2.1.6 L'acte de plainte doit être rédigé en néerlandais ou en anglais.

2.2 Déroulement de la procédure de plainte

2.2.1 La SKAO s'efforce d'accuser réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables et communique au plaignant un délai prévisionnel de traitement de la plainte ; voir également 2.2.8.
2.2.2 Une plainte peut être déclarée irrecevable si les conditions énoncées au point 2.1 ne sont pas remplies.
2.2.3 Les plaintes sont enregistrées et archivées par la SKAO, de même que les actions entreprises pour les résoudre.
2.2.4 La SKAO désigne au sein de son organisation une personne chargée du traitement de la plainte. Cette personne ne peut pas avoir été directement impliquée dans les faits à l'origine de la plainte. Si la plainte concerne le programme de certification, il s'agit en principe du secrétaire du Collège central d'experts (CCvD).
2.2.5 Le secrétaire du CCvD peut demander à un ou plusieurs membres du CCvD de mener une enquête préliminaire en vue de parvenir à un règlement à l'amiable.
2.2.6 La SKAO examine les causes de la plainte.
2.2.7 Si le plaignant souhaite être entendue, la SKAO lui en donne toujours la possibilité. Il en va de même pour le droit de réponse de l'autre partie.
2.2.8 Les plaintes sont traitées par le CCvD dans un délai de trois mois à compter de leur dépôt. Si nécessaire, des mesures sont prises ou planifiées pour résoudre la plainte.
2.2.9 Le plaignant est informée de la suite donnée à la plainte.

2.3 Retrait écrit d'une plainte

Le plaignant peut retirer sa plainte par écrit.

3 Procédure de recours

3.1 Conditions relatives aux recours

3.1.1 Un recours ne peut être formé que contre les décisions du CCvD rendues dans le cadre de la procédure de plainte.
3.1.2 Le délai pour former un recours est de 4 semaines à compter de la décision rendue dans la procédure de plainte.
3.1.3 Les recours doivent être adressés par écrit au secrétariat de la Fondation pour des Marchés Publics et des Entreprises Respectueux du Climat (l'acte de recours).
3.1.4 L'acte de recours est signé et comporte au minimum :
a. le nom et l'adresse du requérant ;
b. la date ;

c. une description de la décision contestée ;
d. les motifs du recours.

3.1.5 Dans la mesure du possible, une copie de la décision faisant l'objet du litige est jointe à l'acte de recours.

3.1.6 L'acte de recours doit être rédigé en néerlandais ou en anglais.

3.2 Déroulement de la procédure de recours

3.2.1 Le secrétariat de la SKAO auprès duquel l'acte de recours a été déposé s'efforce d'en accuser réception dans un délai de 10 jours ouvrables et communique au requérant un délai prévisionnel de traitement du recours ; voir également 3.2.8.

3.2.2 Un recours peut être déclaré irrecevable si les conditions énoncées au point 3.1 ne sont pas remplies.

3.2.3 Les recours sont enregistrés et archivés par la SKAO, de même que les actions entreprises pour les résoudre.

3.2.4 La SKAO désigne au sein de son organisation une personne chargée du traitement du recours. Cette personne ne peut pas avoir été directement impliquée dans les faits à l'origine de la plainte et ne peut pas être la personne chargée du traitement de la plainte visée au point 2.2.4.

3.2.5 La SKAO informe le conseil d'administration dans les meilleurs délais qu'une décision a été contestée.

3.2.6 La SKAO examine plus avant les causes du recours et de la plainte à laquelle il se rapporte.

3.2.7 Si le plaignant souhaite être entendue, la SKAO lui en donne toujours la possibilité. Il en va de même pour le droit de réponse de l'autre partie.

3.2.8 Une décision est rendue au nom du conseil d'administration dans un délai de trois mois à compter de l'introduction du recours. Si nécessaire, des mesures sont prises ou planifiées pour résoudre la plainte et le recours.

3.2.9 Le secrétariat de la SKAO décide, en concertation avec le requérant et après avoir entendu les parties prenantes, si l'affaire et son issue doivent être rendues publiques.

3.3 Retrait écrit d'un recours

Le requérant peut retirer son recours par écrit.

3.4 Frais

Des frais administratifs peuvent être facturés pour le traitement d'un recours.

4 Garantie d'indépendance

Si un membre du CCvD, un collaborateur du secrétariat ou un membre du conseil d'administration est directement impliqué dans les activités à l'origine de la plainte, le conseil d'administration ou le CCvD peut exclure cette personne de toute participation ultérieure au traitement de la plainte ou du recours.

5 Confidentialité

Les membres du CCvD, les collaborateurs du secrétariat et les membres du conseil d'administration sont tenus à la confidentialité concernant toutes les informations portées à leur connaissance lors du traitement des plaintes et des recours.