

PROJET DE NORME GABONAISE **PNGA 21003 :2021**

Norme pour la Certification de Compétences d'un technicien du bâtiment : Maçon

Ce document est à usage exclusif et non collectif. Toute mise en réseau, reproduction et rediffusion, sous quelque forme que ce soit, même partiel, sont strictement interdites.

Diffusé par

**AGENCE GABONAISE DE
NORMALISATION
(AGANOR)**

Numéro de référence
PNGA 21003:2021

© AGANOR 2021

NORME GABONAISE**PNGA 21003 :2021****Norme pour la Certification de Compétences
d'un technicien du bâtiment : Maçon***Norme gabonaise homologuée**Norme gabonaise rendue
d'application obligatoire**Correspondance***Analyse**

Le présent document s'applique aux entrepreneurs qui désirent faire reconnaître par l'Organisme National de Normalisation (ONN) leur compétence.

Il définit de façon générale les exigences essentielles pour satisfaire à la certification des compétences des techniciens du bâtiment maçon.

Type d'adoption**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© AGANOR 2021

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'AGANOR à l'adresse ci-dessous.

AGANOR
Centre-ville, immeuble Gabon Industriel
BP 23744 Libreville – Gabon
E-mail : contact@aganor-gabon.com
Web www.aganorgabon.com

Membres de la commission de normalisation

Président :	Dr Dany Daniel BEKALE	Université Omar BONGO
Vice-Président :	M. ATHIARO IBELA Vincent	EM GABON
Secrétariat technique :	M. MINTSA Nestor	Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR)
Sous-Secrétaire technique :	Olga MENGUE M'ONDO Clitandre KOMBILA	AGANOR
Membres :	M. BOUCKAT Guy Roger	ANFEP
	M. PENDI Jean Michel	Enseignement Catholique
	M. MASSALA Jean-Lié	AFRAM
	M. Fridolin MVE MESSA	SENA
	M. NZIGOU Jean-Joseph	ITO
	Mme ANGOUE BE Sabrina	EM-GABON
	Dr MATSANGA NZIENGUI Marina	FENAPEG
	Mme NONGOU Olivia	IUSO
	Mme BISSO Albertine	DGESN
	Mme NTCHORERET Lydie Flore	ONE
	M. MENIE ME NKOGO Christian	DGFP
	M. MOUAGOUADI Alain	CONASYSED
	M. MOUNDOUNGA Jean Christian	La Réussite
	M. MAMBINGA Léopold Marin	DGETP

Avant-propos

Créée par décret n°0227/PR/MIMT, l'**Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR)** est un établissement public à caractère industriel et administratif. L'AGANOR est placée sous la tutelle technique du Ministre chargé de l'Industrie. Elle est dotée de la personnalité juridique et jouit de l'autonomie de gestion administrative et financière.

L'AGANOR est l'organisme national en charge de la normalisation au Gabon. A ce titre, elle assure l'élaboration, l'homologation et la diffusion des normes gabonaises.

L'élaboration des Normes nationales est confiée aux comités techniques de l'AGANOR. Chaque comité technique est composé des collèges suivants : administrations publiques, laboratoires, fabricants, utilisateurs ou consommateurs, ainsi que l'AGANOR.

Les Normes gabonaises sont élaborées conformément aux règles données dans le Guide ISO/CEI 21 partie 1 et 2, et dans les différents documents élaborés par l'AGANOR à savoir les guides AGANOR-GD 003, AGANOR-GD 004 et AGANOR-GD 010. Le consensus est le principe fondamental du processus d'élaboration des normes nationales.

Les projets de Normes adoptés par les comités techniques ne peuvent être publiés comme Normes gabonaises que s'ils rencontrent l'approbation de 75 % au moins des membres.

APNGA 21003 est en cours d'élaboration par le comité technique AGANOR/CT5.

Sommaire

Avant-propos.....	iv
1 Objet et domaine d'application.....	1
2 Termes et définitions.....	1
3 Référence normative	2
4 Exigences.....	3
4.1 Généralité.....	3
4.2 Exigences de compétences	3
4.3 Exigences administratives :	4
4.3.1- Les autorités administratives.....	4
4.3.2 Processus de certification.....	5
4.4 Renouvellement du certificat de conformité	7
4.5 Certification après expiration du certificat de conformité	8
4.6 Obligations du maçon qui détient un certificat de conformité de l'AGANOR.....	8
4.7 Frais de certification.....	8
4.8 Liste des maçons certifiés.....	9
4.9 Modifications apportées au présent document	9
4.10 Suspension et retrait du certificat de conformité.....	9
4.11 Plainte visant le maçon qui détient un certificat de conformité.....	10
4.12 Plainte visant les services de certification.....	11

Norme pour la certification des compétences d'un technicien du bâtiment : Maçon

1 1 Objet et domaine d'application

2 La présente norme gabonaise s'applique aux entrepreneurs et professionnels de la maçonnerie
3 qui désirent faire reconnaître par l'**Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR)** leur
4 compétence.

5 Le chapitre 4 de la présente norme spécifie les exigences de compétence concernant les
6 formations et l'expérience professionnelle que doivent respecter le maçon dans le cadre de leur
7 domaine d'activité et le processus de certification.

8 2 Termes et définitions

9 Pour les besoins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

10 **Apprentissage** : Fait d'apprendre un métier manuel ou technique ; ensemble des activités de
11 l'apprenti ;

12 **Artisan** : Personne qui fait un travail manuel, qui exerce une technique traditionnelle à son
13 propre compte ;

14
15 **Canalisation**: Conduit généralement cylindrique, destiné à la circulation de fluides ou au
16 passage de câbles électriques. Les matériaux et les diamètres d'une canalisation varient en
17 fonction de son utilisation et du milieu environnant.

18 **Certificat** : un certificat est un document écrit, officiel ou dûment signé d'une personne autorisée
19 qui atteste un fait ;

20
21 **Certification** : une attestation du respect des exigences d'un référentiel ;

22 **Compétence** : Capacité à mettre en œuvre en situation les connaissances et les savoir-faire et
23 savoir être reconnus qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières ;

24
25 **Echafaudage**: Construction provisoire, fixe ou mobile, dont les planchers supportent à une
26 certaine hauteur du sol les ouvriers et les matériaux notamment dans l'édification, la réparation,
27 la peinture, ou la décoration des bâtiments.

28

29 **Entrepreneur** : Personne physique ou morale qui se charge de l'exécution d'un travail par un
30 contrat d'entreprise ;

31 **Fil à plomb** : Masse de métal attachée à l'extrémité d'un fil et servant à vérifier l'aplomb d'objets
32 ou d'ouvrages de charpente, de maçonnerie, etc.

33 **Isolation thermique**: Désigne l'ensemble des techniques mises en œuvre pour limiter les
34 transferts de chaleur entre un milieu chaud et un milieu froid. Il permet de diminuer les échanges
35 de chaleur entre l'intérieur du bâtiment et l'environnement extérieur, et ainsi diminuer les
36 besoins de chauffage et, le cas échéant, de climatisation.

37 **Maçon** : personne physique ou morale qui réalise des ouvrages en maçonnerie dans des travaux
38 de construction, sur des chantiers, en usine ou dans des habitations ;

39 **Maçonnerie**: Réalisation de tout ouvrage composé de pierres de parpaings ou de briques etc...
40 uni ou non par un liant (mortier, plâtre, chaux, ciment,...) ;

41 Réalisation des travaux d'ouvrages en pierre, en brique, assemblés ou non avec des liants du
42 bâtiment par l'assemblage des matériaux élémentaires (parpaing, liés ou non par un mortier
43 (ciment, plâtre chaux,...))

44 **Marteau**: c'est un outil de percussion formé d'une tête (généralement en acier dur trempé)
45 percée d'un trou dans lequel est fixé un manche, servant par exemple à aplatir un morceau de
46 fer ou à enfoncer un clou.

47 **Ouvrage de génie civil**: Bâtiment et ouvrages d'art appliqué aux travaux publics tels que la
48 construction des routes, des ponts, des barrages, des chemins de fer, etc.

49 **Professionnel** : Personne spécialisée dans un secteur d'activité ou exerçant une profession ou
50 un métier ;

51
52 **Spatule** : Instrument en bois, os, porcelaine, métal, etc., élargi et aplati en forme de pelle à l'une
53 de ses extrémités ou composé d'un manche et d'une lame large, souvent flexible, que l'on utilise
54 dans les techniques les plus variées pour remuer, mélanger, étaler, étaler, décoller, prélever.

55 **Technicien** : Dans le cadre d'une profession, le technicien se définit comme un spécialiste d'une
56 ou plusieurs techniques mettant en application une science particulière ;

57 **Technique** : Méthode ou un ensemble de méthodes, notamment dans les métiers manuels, où
58 elle est souvent associée à un savoir-faire professionnel.

59
60 **Truelle**: Instrument formé d'une lame d'acier triangulaire ou trapézoïde et d'un manche
61 recourbé, dont se servent les maçons pour (projeter, mélanger ou lisser le mortier ou le plâtre
62 et rejointoyer les parements).

63 **3 Référence normative**

64 Ce document prend en compte la Norme NGA 21002 « Certification des Compétences- Principes
65 et exigences essentielles ».

66 **4 Exigences**

67
68 **4.1 Généralité**

69
70 L'entrepreneur ou le professionnel, désigné « le maçon », qui désire faire certifier ses
71 compétences en lien avec l'exercice de la maçonnerie, doit satisfaire aux exigences de
72 compétences et aux exigences administratives.

73
74 Le maçon travaille à la construction de bâtiments, à leur entretien et rénovation. Il s'occupe
75 de construction civile, industrielle et commerciale, ainsi que d'ouvrages publics et domestiques.

76
77 **4.2 Exigences de compétences**

78
79 **4.2.1- Exigences d'acquis de compétences**

80
81 Selon qu'il soit l'entrepreneur ou le professionnel, le maçon doit :

- Satisfaire aux exigences de compétences de la norme NGA 21002 : norme pour la certification des compétences – Principes et exigences essentielles ;
 - Respecter scrupuleusement les consignes et règles de sécurité dans l'espace des travaux ;
 - Respecter les engagements consignés dans un cahier de charge ou dans une fiche signée par les parties ;
- 82
83 - Maîtriser la lecture des plans, traçage et repérage avec précision.

Le maçon doit démontrer qu'il possède les compétences requises dans l'exécution des tâches en lien avec la maçonnerie notamment sa capacité à :

- 84 - Réaliser les ouvrages de génie civil, industriels et routiers, maçonnerie, béton armé ;
- 85 - Installer et manœuvrer les différentes machines et outils de construction ;
- 86 - Poser les canalisations et de conduites ;
- 87 - Réaliser l'isolation sonore et thermique des bâtiments ;
- 88 - Réaliser les ouvrages de finition des bâtiments ;
- 89 - Exécuter les travaux de remblai et de démolitions ;
- 90 - Monter et démonter les échafaudages ;
- 91 - Réaliser toutes les tâches appropriées au métier et soumises au périmètre de la
- 92 certification.

NOTE- Le maçon doit respecter les normes en matière d'environnement, d'hygiène, de santé et de sécurité au travail notamment le port des Equipements de Protection Individuel (EPI)

93 Le maçon doit maîtriser la manipulation des instruments de travail du secteur notamment :

- 94
- 95 - Le marteau de maçon, une sorte de petit pic qui permet de façonner les briques et pierres;
- 96 - La truelle, fondamentale pour appliquer le mortier entre les briques et les couches de
- 97 plâtre;
- 98 - La spatule pour lisser la surface du plâtre;
- 99 - Le fil à plomb pour vérifier la verticalité par rapport à un point donné;
- 100 - Le niveau, à bulle ou laser, pour vérifier la pente d'une surface par rapport à un plan
- 101 horizontal de référence.

102 NOTE : Le maçon doit également savoir utiliser différents outils, comme les pelles, pics, scalpels,
103 tenailles, scies, perceuses, mètres, pinceaux et brouettes.

104
105 **4.2.2- Exigences de maintien des compétences**

106
107 Dans le cadre de la garantie du maintien des compétences attestant de la validité du certificat de
108 conformité, l'AGANOR délivre au maçon un certificat de compétence.

109
110 A ce titre, le maçon doit :

- 111
- 112 - En tout temps, maintenir le respect des exigences d'acquis des compétences de l'article
113 4.3.1.
 - 114
 - 115 - Avoir fait certifier au moins une prestation dans les 24 derniers mois ou avoir suivi la
116 formation correspondant à son domaine d'activité et reconnue par l'administration
117 compétente;
 - 118
 - 119 - Avoir obtenu un certificat de réussite à la formation pour effectuer ses prestations depuis
120 l'obtention du certificat de conformité délivré par l'AGANOR au maçon ;
 - 121
 - 122 - Démontrer par tout moyen le maintien d'un taux de satisfaction d'au moins 80 % de ses
123 prestations réalisées chaque année et éventuellement attesté par les parties prenantes
de son activité (clientèle, employeur et fournisseur).

124 Si le taux de satisfaction du maçon n'est pas conforme aux exigences de maintien fixées dans la
125 norme NGA 21002, le processus de retrait du certificat de conformité est enclenché.

126
127 **4.3 Exigences administratives :**

128 **4.3.1- Les autorités administratives**

129 **4.3.1.1- l'autorité administrative en matière de formation**

130
131 Dans le cadre du processus de certification, les personnes, les établissements et les organisations
132 reconnus pour délivrer les certificats de réussite nécessaires à la reconnaissance des formations
133 exigées sont ceux qui sont inscrits sur la liste publiée à cet effet par l'autorité ministérielle, sinon
134 agréés par l'AGANOR sur la base d'un document faisant foi d'autorisation d'exercer.

135 **4.3.1.2- Les intervenants dans le processus de certification**

Les différents intervenants sont :

- L'Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR), en tant qu'organisme de certification ;
- La Commission technique de Certification (CTC), composée des représentants des organisations professionnelles, des donneurs d'ordres, de l'administration publique, des associations des consommateurs, des organismes d'évaluation de la conformité et de l'AGANOR issu des champs normalisation et certification.

136 **4.3.2 Processus de certification**

137

138 Activités par lesquelles l'AGANOR établit qu'une personne employée par un organisme dit
139 « l'entrepreneur » ou agissant pour son compte dit « le professionnel » répond aux exigences
140 de certification, y compris la candidature, l'évaluation, la décision en matière de certification,
141 de renouvellement de certification et la référence à la certification.

142

143 **4.3.2.1-Demande de certification**

144

145 Tout candidat à la certification soumet un dossier de candidature à l'AGANOR qui juge de sa
146 recevabilité. La demande de certification doit être faite en utilisant le document « Engagement de
147 certification » qui tient lieu de contrat entre l'AGANOR et le candidat.

148

149 En signant le document « Engagement de certification », le maçon accepte que l'AGANOR ait
150 accès aux renseignements qui le concerne.

151

152 NOTE -Le maçon a la possibilité de faire une demande de certification en référence à la
153 désignation. S'il y a lieu, les certificats de conformité pourront être délivrés à la suite du
154 processus normal d'évaluation des dossiers par l'AGANOR.

155

156 **4.3.2.2-Certification du maçon**

157

158 **a) Recevabilité du dossier**

159

160 Les travaux menant à la certification débiteront à la suite de la réception des renseignements et
161 des documents selon le type de reconnaissance désirée.

162

163 Les renseignements que fournis le maçon sont examinés par le responsable du programme de
164 certification de l'AGANOR qui peut, au besoin, demander un supplément d'information pour être
165 en mesure de se prononcer sur la recevabilité de la demande de certification.

166

167 **b) Evaluation du candidat**

168

169 L'AGANOR ou un organisme agréé vérifie que le candidat dispose des compétences requises au
170 travers d'un examen théorique et pratique.

171

172 L'examen théorique est réalisé sur la base d'un référentiel de compétence du métier de maçon
173 (Annexe à prévoir). Il est basé sur un questionnaire à choix multiples, abordant de manière équivalente
174 tous les sujets concernés par l'annexe.

175

176 S'il ne satisfait pas correctement à au moins de 75 % de bonnes réponses, la certification n'est pas
177 concluante.

178

179 L'examen pratique implique pour le candidat à la certification une mise en situation de diagnostic et
180 permet de vérifier les compétences référencées.

181

182 Sur le total de la note finale, l'examen théorique représente 20% de la note et l'examen pratique
183 représente 80% de la note.

184

185 **4.3.2.3-Décision de certification et délivrance du certificat de conformité**

186
187 **A) Commission Technique de Certification (CTC)**

188
189 La CTC doit :

- 190
191 - Le cas échéant, donner son avis sur la décision d'attribution de certification ;
192 - Donner son avis sur les règles de certification et leurs éventuelles révisions ;
193 - Etudier les questions en relation avec la certification des compétences dans le domaine
194 précité.

195
196 La CTC est composée de représentants ci-après :

- 197
198 - Organisations professionnelles (parties prenantes pertinentes);
199 - Donneurs d'ordres ;
200 - Administrations publiques ;
201 - Associations de protection des consommateurs ;
202 - Organismes d'évaluation de la conformité ;
203 - AGANOR sur le volet de la normalisation et de la certification.

204
205 **B) Décision de la certification**

206
207 A la suite de l'Avis de la CTC, le responsable du programme de certification formalise la décision
208 ou non d'attribution de la certification à la signature du directeur général de l'AGANOR.

- 209
210 a) Si la demande de certification est rejetée pour des raisons d'irrecevabilité ou
211 d'insatisfaction du taux requis pour la réussite à l'évaluation, le responsable du
212 programme de certification en donne les raisons par écrit au maçon et l'informe de la
213 fermeture de son dossier. Le maçon qui voit sa demande de certification rejetée peut
214 présenter une nouvelle demande à une date ultérieure.
- 215
216 b) Lorsque la demande de certification est entérinée, l'AGANOR fait parvenir au maçon un
217 certificat de conformité. Ce certificat porte un numéro unique ; il précise le nom et
218 l'adresse du maçon à laquelle il est délivré, la référence au présent programme de
219 certification, la référence à la désignation appropriée, sa date d'entrée en vigueur et sa
220 date d'expiration.
- 221
222 c) Les obligations relatives à l'utilisation du certificat de conformité sont décrites dans
223 l'article 4.6.
- 224

225 **C) Validité du certificat de conformité**

226

227 Le certificat de conformité ne peut être décerné avec effet rétroactif.

228

229 Il est valide pour une période de trois (3) ans à compter de sa date de délivrance, sous
230 réserve du respect des conditions de maintien.

231

232 Le détenteur du certificat doit en assurer le maintien au sens de la norme et adapter ses
233 compétences dans le cas d'une nouvelle version de la norme dans un délai admis par
234 les instances compétentes.

235

236 **4.3.3 Maintien de la certification**

237

238 Le maçon qui détient un certificat de conformité doit, en tout temps, respecter les conditions
239 suivantes en ce qui a trait au maintien de son certificat de conformité :

240

241 **4.3.3.1-Exigences d'informations**

242

243 Le maçon doit informer l'AGANOR par écrit :

244

- a) sur toute modification apportée à ses coordonnées;
- b) d'un changement apporté à la désignation de son représentant;
- c) du non-respect d'une condition de son engagement ;
- d) du non-respect des lois et des règlements qui s'appliquent à son secteur d'activité.

248

249 **4.3.3.2-Contrôle de maintien**

250

251 Le responsable du programme de certification de l'AGANOR effectue les contrôles de maintien
252 au moins une (01) fois avant le renouvellement pour les maçons qui détiennent un certificat de
253 conformité.

254

255 **4.4 Renouvellement du certificat de conformité**

256

257 L'AGANOR fait parvenir au maçon certifié au moins deux (02) mois avant la date d'expiration de
258 son certificat de conformité, un avis l'informant de la date d'expiration de son certificat de
259 conformité, sa politique des prix et le formulaire de demande de renouvellement de certification.

260

261 **4.4.1 Poursuite de la certification**

262 Le maçon certifié qui désire renouveler son certificat de conformité doit confirmer à l'AGANOR
263 son intérêt à poursuivre sa certification en lui retournant au moins 30 jours ouvrés avant la date
264 d'expiration de son certificat, les documents suivants :

265

- le formulaire de demande de renouvellement de certification de maçon ;

266

- les preuves de maintien des compétences exigées dans les articles 4.3.

267 **4.4.2 Examen des documents**

268

269 A la suite de la réception des documents fournis par le maçon certifié, les documents sont
270 examinés par le responsable du programme de certification de l'AGANOR qui peut, au besoin,
271 demander au maçon un supplément d'information pour être en mesure de se prononcer sur la
272 recevabilité de sa demande.

273

274 **4.4.3 Nouveau certificat**

275

276 Un nouveau certificat de conformité est délivré lorsque la démonstration est faite que les
277 exigences de renouvellement sont respectées.

278

279 **4.5 Certification après expiration du certificat de conformité**

280 Dans les six mois suivant l'expiration de son certificat, le maçon a la possibilité de renouveler
281 son certificat de conformité selon les exigences.

282

283 Si, à la fin du délai de six (06) mois suivant l'expiration de son certificat, le maçon n'a toujours
284 pas renouvelé son certificat de conformité et qu'il désire obtenir une nouvelle certification, il
285 doit faire une nouvelle demande de certification. Un nouveau certificat de conformité portant un
286 nouveau numéro de certificat est délivré lorsque la démonstration est faite que les exigences de
287 certification sont respectées.

288

289 **4.6 Obligations du maçon qui détient un certificat de conformité de l'AGANOR**

290

291 Le maçon qui détient un certificat de conformité doit respecter les conditions suivantes en ce qui
292 a trait à l'utilisation de son certificat :

293 a) ne faire état de sa certification qu'en relation avec la compétence faisant l'objet de la
294 certification obtenue;

295

296 NOTE- La certification de l'AGANOR se limite à la reconnaissance des compétences des
297 maçons.

298

299 b) ne pas utiliser sa certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation de l'AGANOR
300 et ne faire aucune déclaration concernant la certification que l'AGANOR puisse juger
301 trompeuse ou qu'elle n'a pas autorisée;

302

303 c) prévenir toute référence erronée au système de certification de l'AGANOR ou toute
304 utilisation trompeuse de son certificat, et entreprendre les actions adéquates pour
305 corriger ces situations si elles surviennent;

306

307 d) cesser, dès le retrait de son certificat de conformité, de faire état de sa certification en
308 faisant référence à l'AGANOR ou à la certification elle-même, et retourner le certificat de
309 conformité qui lui a été délivré.

310

311 **4.7 Frais de certification**

312 Les frais inhérents à la certification de l'AGANOR sont établis pour assurer le recouvrement des
313 frais associés au processus de certification et de maintien du certificat de conformité.

314 La politique des prix de l'AGANOR est susceptible d'être révisée annuellement.

315 **4.8 Liste des maçons certifiés**

316

317 L'AGANOR rend public la Liste des maçons, qui précise :

- 318 - le nom du maçon à qui un certificat de conformité a été délivré ;
- 319 - la désignation pour laquelle un certificat de conformité a été délivré;
- 320 - les coordonnées du maçon, s'il y a lieu, le numéro de téléphone réservé à la clientèle et
- 321 l'adresse du site Web;
- 322 - les régions administratives desservies;
- 323 - le numéro du dossier de certification;
- 324 - la date de délivrance du certificat de conformité;
- 325 - la date d'expiration du certificat de conformité.

326

327 NOTE- La Liste des maçons est accessible dans le site Web de l'AGANOR
328 [www.aganor.com].

329

330 **Modifications apportées au présent document**

331

332 À la suite de la publication de modifications apportées au présent document, les personnes qui
333 détiennent un certificat de conformité en règle conformément aux exigences du présent
334 document reçoivent un avis les informant du délai qu'elles ont pour se conformer aux exigences
335 découlant de ces modifications.

336

337 Si, au terme du délai indiqué, la conformité aux exigences découlant des modifications apportées
338 au présent document n'est pas démontrée, le processus de retrait, décrit dans l'article 4.11, est
339 alors enclenché.

340

341 **4.9 Suspension et retrait du certificat de conformité**

342

343 L'AGANOR peut effectuer la suspension ou le retrait d'un certificat de conformité dans les
344 situations suivantes :

345 a) si l'AGANOR juge que les conditions de maintien ne sont plus respectées (voir article
346 4.2);

347

348 b) si le maçon est reconnu coupable d'une infraction aux lois et aux règlements qui
349 s'appliquent à son secteur d'activité.

350

351 **4.9.1 Suspension du certificat de conformité**

352

353 Dans le cas d'une suspension, le responsable du programme de certification fait parvenir à la
354 personne qui détient un certificat de conformité un avis écrit de suspension. La lettre à cet effet
355 indique les raisons de la suspension, les conditions auxquelles elle sera levée et le délai accordé
356 au maçon pour répondre aux conditions de levée de la suspension. Le délai maximal pouvant
357 être accordé est de 30 jours ouvrés.

358

359 **4.9.2 Publication des certificats de conformité suspendus**

360

361 L'AGANOR rend public dans son site Web les certificats de conformité suspendus.

362 **4.9.3 Retrait du certificat de conformité**

363

364 Si, à la fin de la période de suspension, les conditions de levée de la suspension ne sont toujours
365 pas remplies à la satisfaction de l'AGANOR, le processus de retrait du certificat de conformité est
366 enclenché.

367

368 **4.9.4 Notification du retrait du certificat de conformité**

369

370 Dans le cas d'un retrait, l'AGANOR fait parvenir à la personne qui détient un certificat de
371 conformité un avis écrit de retrait du certificat de conformité en y mentionnant les raisons du
372 retrait et, si cela s'applique, en énumérant les actions exigées visant à s'assurer que le certificat
373 de conformité ne sera pas utilisé de manière abusive.

374

375 **4.9.5 Réclamation du retrait du certificat de conformité**

376

377 L'avis de retrait du certificat de conformité stipule que la personne qui le détient dispose d'une
378 période de 30 jours ouvrés suivant l'avis de retrait pour déposer une plainte écrite (voir article
379 4.9.10).

380

380 **4.9.6 Demande d'une nouvelle certification**

381 Une personne qui détient un certificat de conformité qui s'est vu retirer son certificat peut
382 demander une nouvelle certification après la période stipulée dans l'avis de retrait. La période
383 d'attente avant de pouvoir demander une nouvelle certification est de 1 an pour le maçon qui
384 détenait un certificat.

385

386 **4.9.7 Renoncement du certificat de conformité**

387

388 La personne qui renonce à son certificat en fournissant un avis écrit à cet effet à l'AGANOR reçoit
389 un avis de fermeture du dossier l'informant de l'annulation de son certificat de conformité.

390

391 **4.9.8 Plainte visant le maçon qui détient un certificat de conformité**

392 Une plainte visant le maçon qui détient un certificat de conformité est considérée comme
393 formelle lorsqu'elle est présentée à l'aide du formulaire prévu à cette fin, fourni par l'AGANOR,
394 et dans lequel la personne signataire accepte, si l'AGANOR l'exige, de payer, dans le cas où la
395 plainte ne se révélerait pas fondée, les frais d'enquête assumés par l'AGANOR.

396 Le présent processus de plainte ne vise pas les plaintes qui concernent un litige relatif à un
397 contrat.

398

399 **4.9.9 Examen de la plainte**

400

401 Un accusé de réception de la plainte formelle est communiqué au plaignant ou à la plaignante.
402 La plainte est, par la suite, examinée par le responsable du programme de certification, qui doit
403 entreprendre les actions nécessaires pour déterminer si la plainte est fondée ou non.

404

405 **4.9.10 Véracité de la plainte**

406

407 A la suite de l'obtention des résultats de l'enquête, le plaignant ou la plaignante est informé(e)
408 par écrit que sa plainte formelle est bien fondée ou non.

409

410 **4.9.11 Plainte informelle**

411

412 La plainte est considérée comme informelle lorsqu'elle n'est pas présentée à l'aide du formulaire
413 prévu à cette fin ou que la personne signataire de la plainte n'accepte pas de payer, dans le cas
414 où la plainte ne se révélerait pas fondée, les frais d'enquête exigés par l'AGANOR.

415

416 **4.9.12 Traitement de la plainte informelle**

417

418 A moins qu'elle ne se rapporte à l'une des conditions de maintien décrites dans l'article 4.3, la
419 plainte informelle est traitée lors du renouvellement du certificat de conformité. Aucun accusé
420 de réception n'est envoyé pour une plainte informelle. Le plaignant ou la plaignante est
421 informé(e) par écrit si sa plainte informelle est bien fondée. **Confidentialité de la plainte**

422

423 Toutes les plaintes sont traitées de façon anonyme et ne sont, en aucun temps, divulguées à qui
424 que ce soit.

425

426 **4.9.13 Plainte visant les services de certification**

427 Toute personne qui s'estime lésée quant aux procédures utilisées par l'AGANOR dans le cadre de
428 sa démarche de certification peut déposer une plainte écrite auprès du responsable de la
429 certification.

430

431 NOTE - Le présent document ne traite pas des plaintes visant l'élaboration ou la
432 révision du présent document.

433

434 **4.9.14 Documentation pour dépôt de plainte**

435

436 Toute plainte doit être accompagnée de la documentation complète que le plaignant ou la
437 plaignante compte utiliser pour appuyer sa plainte.

438

439 **4.9.15 Décision de la plainte déposée**

440

441 La décision du responsable de la certification est communiquée par écrit au plaignant ou à la
442 plaignante dans un délai de 30 jours ouvrés suivant le dépôt de la plainte.

ANNEXE

 Votre passerelle vers la qualité	PROCESSUS NORMALISATION	PMQ-IDO-001  Esprit d'équipe, Responsabilité, Qualité

Informations relatives au demandeur	
Nom :	
Prénoms :	
Date de naissance	
Période évaluée : Du ___/___/___ au ___/___/___	
Année de référence : _____	

CRITERES APPRECIATION	5 Évaluation						6 / 100	
	Coef	1 =	2 =	3 =	4 =	5 =	Total obtenu	Total pondéré
		Insuffisant	Passable	Satisfaisant	Bon	Excellent		
Exigences de compétences	X7	<input type="checkbox"/>	/5	/35				
Réalisation des traçages		<input type="checkbox"/>						
Respect des consignes de sécurité		<input type="checkbox"/>						
Respect du cahier de charge		<input type="checkbox"/>						
Exécution des travaux de remblai et de démolition		<input type="checkbox"/>						
Montage et démontage les échafaudages		<input type="checkbox"/>						
Réalisation l'isolation sonore et thermique		<input type="checkbox"/>						
Lecture des plans		<input type="checkbox"/>						
Réalisation les canalisations et les conduits		<input type="checkbox"/>						
Réalisations techniques	x 5						/5	/25
Pose des parpaings		<input type="checkbox"/>						
Réalisation des coffrages linteau		<input type="checkbox"/>						
Réalisation des coffrages poteaux		<input type="checkbox"/>						
Réalisation de dalle		<input type="checkbox"/>						
Réalisation de crépissage		<input type="checkbox"/>						
Réalisation des fouilles		<input type="checkbox"/>						

445
446

Qualité de travail	x 3						/5	/15
Travail propre et soigné		<input type="checkbox"/>						
Travail de finition		<input type="checkbox"/>						
Respect des consignes		<input type="checkbox"/>						
Respect des délais	X3						/5	/15
Respect des délais dans les étapes de construction		<input type="checkbox"/>						
Respect des consignes de sécurité	X2						/5	/10
Port des EPI		<input type="checkbox"/>						
Respect de la signalisation		<input type="checkbox"/>						

Commentaire	
--------------------	--

TOTAL ___ / 100

GRILLE DE PERFORMANCE						
Points obtenus	< 30	30 - 44	45 - 59	60 - 74	75 - 80	>80
Niveau de performance	30%	40%	50%	60%	70%	EXPERT
OBSEVATION						

Vérification de l'évaluation		
<i>La signature du présent formulaire indique que le demandeur a validé cette évaluation</i>		
Le demandeur :	Date :-_/_/_/___	Evaluateur



AGANOR
Centre-ville, immeuble Gabon Industriel
BP 23744 Libreville - Gabon
E-mail : contact@aganor-gabon.com
Web www.aganorgabon.com