

| Page | SOMMAIRE |
|------|---|
| 2 | 1. Objet |
| 2 | 2. Domaine d'application |
| 2 | 3. Documents de référence |
| 2 | 4. Définitions |
| 3 | 5. Rejet d'un dossier de demande d'inscription |
| 3 | 6. Echec à l'examen de certification |
| 4 | 7. Fraude au court de l'examen |
| 4 | 8. Sanctions |

DIFFUSION :

La dernière version de ce document est accessible dans le module « CFPC-CERTIFICATION » onglet « Espace bureau », accessible à partir du site Protection cathodique (<http://www.protectioncathodique.net>).

| Rév. | Libellé de l'évolution | Rédacteur | Vérificateur | Approbateur | Date d'approbation | Date d'application |
|------|--|------------|--------------|-------------|--------------------|--------------------|
| ∅ | | I. RAGULT | | | 30/09/98 | |
| 1 | Modification suite à révision doc | J.M FOUREZ | J.M FOUREZ | D. COPIN | 27/07/05 | 01/10/05 |
| 2 | Modification de forme | J.M FOUREZ | J.M FOUREZ | D. COPIN | 04/09/08 | 01/01/09 |
| 3 | Modifications de forme | M. ROCHE | J.M FOUREZ | D. COPIN | 20/01/2010 | 20/01/2010 |
| 4 | Prise en compte du nouveau statut | JM. FOUREZ | M.ROCHE | D.COPIN | 01/04/2011 | 01/04/2011 |
| 5 | Rajout de la définition de réclamation | JM. FOUREZ | D.COPIN | M.ROCHE | 18/03/2013 | 18/03/2013 |
| 6 | Transposition EN 17024 - 2012 | JM. FOUREZ | D.COPIN | M.ROCHE | 4/09/2014 | 26/09/2014 |
| 7 | Adaptation à la norme EN ISO 15257: 2017 | JM. FOUREZ | JC HOURRIEZ | M. ROCHE | 22/02/2018 | 22/02/2018 |

1. Objet

Cette procédure décrit les règles de traitement des appels et plaintes qui peuvent être déposés lors de la certification d'une personne en protection cathodique ou suite à une sanction que toute personne certifiée peut encourir en cas de manquement ou de faute dans le cadre de son activité professionnelle liée aux tâches couvertes par la certification.

2. Domaine d'application et responsabilité

Cette procédure concerne toutes les personnes postulantes ou certifiées.

Les appels et plaintes peuvent concerner :

- un rejet de candidature
- un échec à l'examen de certification ou contre examen ou de re-certification
- une sanction encourue suite à une faute ou à un manquement.

La responsabilité du traitement des appels et des plaintes incombe au Bureau du CFPC.

3. Documents de référence

- EN ISO/CEI 17024 version 2012 : Evaluation de la conformité - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes
- EN ISO 15257 : 2017 : Niveaux de compétence et certification du personnel en protection cathodique
- Manuel Qualité du CFPC.
- Procédure CFPC PR/1000 : Conditions d'attribution de la Certification – Certification initiale, renouvellement et re-certification
- Procédure CFPC PR/5000 : Déroulement de la Certification.

4. Définitions

Sanction : avertissement ou suppression de la certification d'une personne certifiée en protection cathodique lorsque des insuffisances ou défaillances notoires dans l'exercice de ses activités ont été portées à la connaissance du CFPC par voie écrite et de manière argumentée.

Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel émise par une personne ou un organisme au CFPC, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue.

Appel : demande d'un demandeur, d'un candidat ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par l'organisme de certification concernant la certification visée.

5. Rejet d'un dossier de demande d'inscription à un examen de certification

Tout demandeur ne remplissant pas les conditions d'admissibilité décrite dans la procédure PR/1000 « Conditions d'attribution de la Certification –Certification initiale, renouvellement et re-certification » verra sa demande d'inscription à un examen ou évaluation de certification rejetés par le Responsable du Comité d'évaluation, cette décision étant transmise au demandeur.

Le demandeur peut faire valoir son désaccord de cette décision auprès du CFPC par le biais d'une plainte ou d'un appel dans un délai maximum de 30 jours après réception de la décision.

Pour ce faire, l'argumentation de son désaccord doit être présentée par écrit, avec tous les justificatifs nécessaires au CFPC.

Le CFPC accusera réception au candidat par voie électronique de son argumentation.

Le Bureau du CFPC examine dans un délai n'excédant pas 2 mois, l'argumentation du désaccord et donne sa décision qui sera transmise par courrier recommandé avec AR au demandeur. En cas de vote, la voix du président ou de son représentant est prépondérante. Cette décision est définitive et donc sans autre plainte ou appel possible.

La composition du bureau du CFPC tiendra compte des personnes qui pourraient être impliquées dans l'objet du désaccord. Ces personnes ne pourront pas participer à la prise de décision du Bureau du CFPC.

Une information en est donnée lors de la réunion du Comité du Dispositif Particulier qui a lieu au moins une fois par an.

Un registre des appels et des plaintes est tenu à jour par le CFPC (BC/DE/2001). Ce document, est de la responsabilité du Vice-Président du CFPC.

6. Echec à l'examen de certification initiale, de renouvellement ou de re-certification

A l'issue d'un examen ou évaluation, tout échec est notifié par courrier électronique au candidat par le Bureau du CFPC avec les raisons qui l'ont motivé.

Le candidat peut faire valoir son désaccord de cette décision auprès du CFPC par le biais d'une plainte ou d'un appel dans un délai maximum de 30 jours après réception de la décision.

Pour ce faire, l'argumentation de son désaccord doit être présentée par écrit, avec tous les justificatifs nécessaires au CFPC.

Le CFPC accusera réception au candidat par voie électronique de son argumentation.

Le Bureau du CFPC examine dans un délai n'excédant pas 2 mois, l'argumentation du désaccord et donne sa décision qui sera transmise par courrier recommandé avec AR au candidat. En cas de vote, la voix du président ou de son représentant est prépondérante. Cette décision est définitive et donc sans autre plainte ou appel possible.

La composition du bureau du CFPC tiendra compte des personnes qui pourraient être impliquées dans l'objet du désaccord. Ces personnes ne pourront pas participer à la prise de décision du Bureau du CFPC.

Une information en est donnée lors de la réunion du Comité du Dispositif Particulier qui a lieu au moins une fois par an.

Un registre des appels et des plaintes est tenu à jour par le CFPC (BC/DE/2001). Ce document, est de la responsabilité du Vice-Président du CFPC.

7. Fraude courant l'examen de certification initiale, de renouvellement ou de re-certification

Tout candidat s'engage durant l'examen à ne pas commettre d'actes frauduleux ou en être complice et de ne pas récupérer et divulguer de documents confidentiels. Ce non-engagement entrainera l'exclusion de la suite des épreuves et / ou des sanctions.

8. Sanctions

Lorsque des insuffisances notoires dans l'exercice des fonctions d'une personne certifiée en protection cathodique ou le non-respect du droit d'usage de la marque « CEFRACOR CERTIFICATION – Protection Cathodique » ou du code de déontologie ont été portés par écrit et de manière argumentée à la connaissance du CFPC, ce dernier instruit le dossier et dans la mesure où la recevabilité des faits reprochés est reconnue, en informe l'intéressé par courrier recommandé avec accusé de réception. La personne dispose d'un mois après réception dudit courrier pour faire valoir par écrit ses observations. Le Bureau du CFPC se réserve la possibilité de faire procéder à une enquête pour complément d'information.

Toute décision concernant le dossier est prise par le Bureau du CFPC lors d'une réunion à laquelle l'intéressé a la possibilité de faire valoir ses arguments.

Cette décision est notifiée par courrier recommandé à l'intéressé qui dispose à nouveau d'un délai d'un mois pour faire appel.

La décision finale prise dans un délai inférieur à deux mois, est alors définitif. En cas de vote, la voix du président ou de son représentant est prépondérante. Elle est notifiée par courrier recommandé à l'intéressé.

Le retrait du droit d'usage de la certification « CEFRACOR CERTIFICATION – Protection Cathodique » est défini dans la procédure PR/4000 « Droit d'usage de la Marque »

Les sanctions peuvent aller d'un simple rappel des doctrines jusqu'à la suppression de la certification pour une durée minimum de 1 an.

Une information en est donnée lors de la réunion du Comité du Dispositif Particulier qui a lieu au moins une fois par an.