



PROCÉDURES DE PLAINTE POUR LA QUALITÉ DES LIVRABLES

À titre de responsable des programmes de certification CERIU/NASSCO PACP®/MACP®/LACP® au Québec, le CERIU est soucieux de la qualité des travaux effectués par les opérateurs et analystes certifiés. C'est dans cette optique que le CERIU a mis en place des procédures de plainte sur la qualité des livrables.

Mise en garde

- Le CERIU émet les certifications aux opérateurs et analystes, suite à la formation, mais en aucun cas ne peut être tenu responsable de la qualité du travail effectué par ces derniers.
- Le CERIU ne doit pas être perçu comme un lieu de règlement de litige.
- Le CERIU n'agira pas à titre de témoin expert lors d'un litige entre deux parties.
- Sont exclues de l'application de la présente procédure, les contestations relatives à l'interprétation ou l'application de dispositions législatives ou réglementaires.

Qui peut porter plainte et pourquoi?

Mentionnons tout d'abord que :

- Le donneur d'ouvrage a la responsabilité d'indiquer clairement ses exigences au prestataire de service (l'entreprise d'inspection télévisée) concernant les livrables attendus. Le donneur d'ouvrage s'assure de faire affaire avec des opérateurs et analystes certifiés (la liste des certifiés en règle est disponible sur le [site du CERIU](#))
- Il est recommandé que le donneur d'ouvrage utilise un processus de contrôle de la qualité afin de pouvoir vérifier la qualité des livrables reçus, et ce, de façon indépendante.
- L'entreprise d'inspection télévisée s'assure d'avoir bien compris les attentes du donneur d'ouvrage. Il est fortement recommandé que l'entreprise utilise, de façon régulière, un processus de contrôle de la qualité pour garantir la compétence de ses opérateurs et analystes.
- Tous les certifiés et leurs répondants reçoivent le *code d'éthique* et s'engagent à respecter les termes et conditions énoncés relativement au droit d'utilisation des protocoles et à la qualité des livrables.

Le donneur d'ouvrage qui croit avoir reçu un livrable non conforme, c'est-à-dire qui ne respecte pas les normes de qualité reliées aux protocoles d'inspection télévisée CERIU/NASSCO PACP®/MACP®/LACP®, a le droit de porter plainte auprès du CERIU.

La non-conformité peut concerner, par exemple, le déroulement de l'inspection (opération de la caméra, positionnement de la caméra, vitesse, etc.) ou le contenu du rapport d'analyse (champs obligatoires non remplis, nomenclature non conforme, défauts non indiqués, etc.).

Avant de porter plainte, le donneur d'ouvrage avise l'entreprise concernée et tente de trouver une entente satisfaisante pour les deux parties. L'entente peut concerner la reprise de l'inspection ou



du rapport, ou tout autre arrangement proposé par l'entreprise et jugé acceptable par le donneur d'ouvrage.

Si la solution proposée par l'entreprise n'est pas satisfaisante ou si le problème est récurrent, le donneur d'ouvrage peut décider de dénoncer l'opérateur, l'analyste et l'entreprise au CERIU après en avoir informé la personne et l'entreprise concernées.

Le dépôt d'une plainte au CERIU est le dernier recours après que les deux parties aient tout mis en œuvre pour trouver un terrain d'entente. Toutes les démarches, négociations et tentatives effectuées, entre les deux parties dans le but de régler le différend, doivent être consignées et pourront servir de preuve lors du dépôt de la plainte.

Registre des plaintes

Le registre des plaintes présente un historique des plaintes fondées à l'égard d'une entreprise. Il est disponible pour téléchargement sur le site du CERIU, à partir du profil du répondant CERIU/NASSCO de l'entité concernée.

Comment porter plainte pour la qualité des livrables?

Si le donneur d'ouvrage décide de porter plainte pour la qualité des travaux après des démarches infructueuses avec l'entreprise d'inspection télévisée, il doit remplir le [formulaire de plainte](#) disponible sur le site du CERIU et envoyer son dossier au CERIU (voir les coordonnées en fin de document).

Comment la plainte est-elle traitée?

Lorsqu'une **plainte pour la qualité des livrables** est déposée contre un opérateur, un analyste ou une entreprise, le CERIU l'enregistre dans ses dossiers et procède comme suit :

Étape 1 - Vérification du fondement de la plainte

1. Le CERIU vérifie que la plainte contient l'ensemble des informations obligatoires et accuse réception de la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.
2. Le CERIU vérifie le bien-fondé de la plainte sur la base des éléments factuels fournis au soutien de la plainte.
3. La personne et l'entreprise, visées par la plainte, sont informées de l'intention du CERIU, des motifs sur lesquels la plainte est fondée ainsi que de la teneur de la plainte.
4. Le CERIU leur donne l'occasion d'être entendues, de présenter leurs observations et de produire des documents pour compléter leur dossier, ou encore d'effectuer les actions correctives requises pour se mettre en conformité (si applicable), dans un délai



raisonnable à être fixé par le CERIU, qui ne devra pas être inférieur à quinze (15) jours ouvrables.

5. Advenant que la personne et l'entreprise concernées ne respectent pas le délai fixé par le CERIU pour la production des documents et la présentation de leurs observations, ces éléments seront exclus de l'analyse du CERIU pour sa prise de décision.
6. Le CERIU analyse le dossier complet et toute décision est transmise par écrit.
7. La personne, déposant la plainte, est informée du résultat de l'examen de sa plainte (à l'exclusion des informations concernant le déroulement de l'enquête).
8. Si la plainte n'est pas fondée, le CERIU clôt le dossier en informant les personnes / entreprises concernées (plaignante et dénoncée).
9. Si la plainte est fondée, le CERIU passe à l'étape 2.

Étape 2 – Conséquences suite à une plainte fondée

A – Pour une première plainte fondée

- Pour un certifié : le CERIU émet un **avis de non-conformité** et le conserve dans ses dossiers.
- Pour une entreprise : le CERIU émet à l'entreprise un **avis de non-conformité** et le conserve dans ses dossiers. L'entreprise est informée qu'en cas de 2e plainte fondée, dans un intervalle de 3 ans, les 2 plaintes apparaîtront dans le Registre des plaintes chacune avec sa date de fin.

B – Pour une deuxième plainte fondée

- Pour un certifié : le CERIU émet un 2e **avis de non-conformité** et le conserve dans ses dossiers pendant 3 ans. Si les deux plaintes se situent dans une même période de validité de la certification (trois ans), cette dernière est suspendue jusqu'à la mise à niveau (reprise de la certification) de l'individu concerné.
- Pour une entreprise : le CERIU émet à l'entreprise un **2^e avis de non-conformité** et le conserve dans ses dossiers pendant 3 ans. La 1re et la 2e plainte sont alors inscrites dans le Registre de plaintes de l'entreprise.



La présente politique de procédure de plainte pour la qualité des livrables entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

CERIU - Dossier CERIU/NASSCO
1255, Boul. Robert-Bourassa, bureau 800, Montréal, Québec, H3B 3W3
Téléphone : 514-848-9885 --- Courriel : PACP_MACP@ceriu.gc.ca