



PROCÉDURES DE PLAINTE POUR EXERCICE D'ACTIVITÉS EN VIOLATION D'UNE CERTIFICATION

À titre de détenteur des droits exclusifs des protocoles PACP[®], MACP[®] et LACP[®], en français au Québec, le CERIU est responsable de s'assurer de leur utilisation uniquement par les personnes ou entreprises dûment autorisées.

Nous rappelons que :

- **Uniquement les personnes certifiées par le CERIU et dont la certification est valide (période de 3 ans) peuvent utiliser les protocoles d'inspection ;**
- **Contrevient aux règles applicables en matière de certification et réalise des activités en violation d'une certification :**
 - Toute personne qui fait usage des protocoles sans être dûment certifiée ;
 - Toute personne qui fait usage du numéro de certification d'autrui ;
 - Toute entreprise qui fait usage du numéro de certification de l'employé qui n'est pas celui qui réalise effectivement le travail ;
 - Toute entreprise qui utilise des opérateurs et des analystes non certifiés ;
 - Toute contrefaçon ou modification d'une carte de certification.

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 la réalisation des inspections télévisées par des opérateurs et analystes certifiés et compétents. Il s'assure également que ces opérateurs et analystes figurent sur la liste des personnes certifiées CERIU/NASSCO. Cette liste est disponible sur le [site du CERIU](#)
- L'entreprise d'inspection télévisée s'assure d'avoir bien compris les attentes du donneur d'ouvrage. L'entreprise assigne des opérateurs et des analystes certifiés et en règle aux mandats des donneurs d'ouvrage.



- Les opérateurs et analystes sont responsables d'avoir leur certification à jour lors de la réalisation d'un mandat d'inspection télévisée.
- 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.

Tout individu, qui s'aperçoit d'un usage non autorisé de la certification PACP® /MACP®/LACP®, tel que décrit plus haut, est encouragé à informer le CERIU dans les plus brefs délais.

Le dépôt d'une plainte pour exercice d'activités en violation d'une certification doit être accompagné de toutes les informations permettant d'identifier l'opérateur, l'analyste ou l'entreprise visé par la plainte, ainsi que tous les éléments de preuve permettant au CERIU de procéder à des investigations plus poussées en vue de l'évaluation du bien-fondé de la plainte.

Les plaintes sont traitées dans le respect des règles d'impartialité, d'équité, d'intégrité, de diligence, de confidentialité et de transparence.

Confidentialité

Toute plainte pour exercice d'activités en violation d'une certification sera traitée de façon confidentielle par le CERIU, tant pour la personne déposant la plainte, que pour la personne/entreprise qui fait l'objet de la plainte.

Les renseignements personnels sont protégés conformément aux lois en vigueur sur la protection des renseignements personnels, sur l'accès aux documents des organismes publics, et accessibles aux seules personnes autorisées.

Registre des plaintes des entreprises

Le registre des plaintes des entreprises 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 l'exercice d'activités en violation d'une certification?

Une plainte pour exercice d'activités en violation d'une certification peut être déposée par toute personne physique ou morale, contre un opérateur, un analyste ou même une entreprise, en remplissant le [formulaire de plainte](#) disponible sur le site du CERIU. Le dossier doit ensuite être envoyé au CERIU (voir les coordonnées en fin de document).



Comment la plainte est-elle traitée?

Lorsqu'une **plainte pour exercice d'activités en violation d'une certification** 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 non certifié : le CERIU engage une procédure pré-judiciaire en envoyant une ***mise en demeure*** de cesser les activités contrevenantes.



- Pour une entreprise : le CERIU émet à l'entreprise un avis d'exercice d'activités en violation d'une certification 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 non certifié: le CERIU envoie une 2^e ***mise en demeure*** et prend les dispositions qui s'imposent pour violation de droits.
- Pour une entreprise : le CERIU émet à l'entreprise un 2^e ***avis d'exercice d'activités en violation d'une certification*** 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.
Une pénalité financière correspondant au double du coût de la certification plus des frais de gestion de 40% est appliquée à l'entreprise. Advenant le non-paiement de la pénalité financière dans un délai 60 jours, l'accès au ***Registre des plaintes*** est immédiatement retiré du profil de l'entreprise, et ce, jusqu'au paiement de la pénalité ou pendant 1 an, selon la première échéance.

C - Pour une troisième plainte fondée

- Pour une entreprise : le CERIU émet à l'entreprise un 3^e ***avis d'exercice d'activités en violation d'une certification*** et le conserve dans ses dossiers pendant 3 ans. La plainte est ajoutée au Registre des plaintes de l'entreprise.
Une pénalité financière correspondant au triple du coût de la certification plus des frais de gestion de 40% est appliquée à l'entreprise. Advenant le non-paiement de la pénalité financière dans un délai 60 jours, l'accès au ***Registre des plaintes*** est immédiatement retiré du profil de l'entreprise, et ce, indéfiniment ou pendant 1 an à partir de la date du paiement.

La présente politique de procédure pour exercice d'activités en violation d'une certification 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.qc.ca