

# 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](mailto:contact@aganor-gabon.com)  
Web [www.aganorgabon.com](http://www.aganorgabon.com)

## Membres de la commission de normalisation

<b>Président :</b>	Dr Dany Daniel BEKALE	Université Omar BONGO
<b>Vice-Président :</b>	M. ATHIARO IBELA Vincent	EM GABON
<b>Secrétariat technique :</b>	M. MINTSA Nestor	Agence Gabonaise de Normalisation (AGANOR)
<b>Sous-Secrétaire technique :</b>	Olga MENGUE M'ONDO Clitandre KOMBILA	AGANOR
<b>Membres :</b>	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. MAMBITA 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

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

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

## 2 Termes et définitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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 ».

## 4 Exigences

### 4.1 Généralité

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

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

### 4.2 Exigences de compétences

#### 4.2.1- Exigences d'acquis de compétences

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 ;
- 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 :

- Réaliser les ouvrages de génie civil, industriels et routiers, maçonnerie, béton armé ;
- Installer et manœuvrer les différentes machines et outils de construction ;
- Poser les canalisations et de conduites ;
- Réaliser l'isolation sonore et thermique des bâtiments ;
- Réaliser les ouvrages de finition des bâtiments ;
- Exécuter les travaux de remblai et de démolitions ;
- Monter et démonter les échafaudages ;
- Réaliser toutes les tâches appropriées au métier et soumises au périmètre de la 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)

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

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



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

#### 4.2.2- Exigences de maintien des compétences

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

A ce titre, le maçon doit :

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

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

#### 4.3 Exigences administratives :

##### 4.3.1- Les autorités administratives

##### 4.3.1.1- l'autorité administrative en matière de formation

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

##### 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.

### 4.3.2 Processus de certification

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

#### 4.3.2.1-Demande de certification

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

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

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

#### 4.3.2.2-Certification du maçon

##### a) Recevabilité du dossier

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

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

##### b) Evaluation du candidat

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

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

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

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

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

#### 4.3.2.3-Décision de certification et délivrance du certificat de conformité

##### A) Commission Technique de Certification (CTC)

La CTC doit :

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

La CTC est composée de représentants ci-après :

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

##### B) Décision de la certification

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

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

## C) Validité du certificat de conformité

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

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

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

### 4.3.3 Maintien de la certification

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

#### 4.3.3.1-Exigences d'informations

Le maçon doit informer l'AGANOR par écrit :

- 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.

#### 4.3.3.2-Contrôle de maintien

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

### 4.4 Renouvellement du certificat de conformité

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

#### 4.4.1 Poursuite de la certification

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

- le formulaire de demande de renouvellement de certification de maçon ;
- les preuves de maintien des compétences exigées dans les articles 4.3.

#### 4.4.2 Examen des documents

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

#### 4.4.3 Nouveau certificat

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

#### 4.5 Certification après expiration du certificat de conformité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 4.7 Frais de certification

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

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

#### 4.8 Liste des maçons certifiés

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

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

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

#### Modifications apportées au présent document

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

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

#### 4.9 Suspension et retrait du certificat de conformité

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

- a) si l'AGANOR juge que les conditions de maintien ne sont plus respectées (voir article 4.2);
- b) si le maçon est reconnu coupable d'une infraction aux lois et aux règlements qui s'appliquent à son secteur d'activité.

##### 4.9.1 Suspension du certificat de conformité

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

##### 4.9.2 Publication des certificats de conformité suspendus

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

### 4.9.3 Retrait du certificat de conformité

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

### 4.9.4 Notification du retrait du certificat de conformité

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

### 4.9.5 Réclamation du retrait du certificat de conformité

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

### 4.9.6 Demande d'une nouvelle certification

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

### 4.9.7 Renoncement du certificat de conformité

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

### 4.9.8 Plainte visant le maçon qui détient un certificat de conformité

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

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

### 4.9.9 Examen de la plainte

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



#### 4.9.10 Véracité de la plainte

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

#### 4.9.11 Plainte informelle

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

#### 4.9.12 Traitement de la plainte informelle

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

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

#### 4.9.13 Plainte visant les services de certification

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

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

#### 4.9.14 Documentation pour dépôt de plainte

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



#### 4.9.15 Décision de la plainte déposée

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



443

# ANNEXE

 <p><i>Votre passerelle vers la qualité</i></p>	<p>PROCESSUS NORMALISATION</p>	<p>PMQ-IDO-001</p>  <p><i>Esprit d'équipe, Responsabilité, Qualité</i></p>
<p>Date: //2021</p> <p>Version: N° 001</p>	<p>FICHE D'EVALUATION DU MAÇON</p>	<p>Première mise en application : //2021</p>

444

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
		Insuffisant	Passable	Satisfaisant	Bon	Excellent	
<b>Exigences de compétences</b>	X7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/5
Réalisation des traçages		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Respect des consignes de sécurité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Respect du cahier de charge		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Exécution des travaux de remblai et de démolition		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Montage et démontage les échafaudages		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation l'isolation sonore et thermique		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Lecture des plans		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation les canalisations et les conduits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Réalisations techniques</b>	x 5						/5
Pose des parpaings		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation des coffrages linteau		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation des coffrages poteaux		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation de dalle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation de crépissage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Réalisation des fouilles		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

445  
446

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

<b>Commentaire</b>	
--------------------	--

					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
OBSERVATION						

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



AGANOR  
Centre-ville, immeuble Gabon Industriel  
BP 23744 Libreville – Gabon  
E-mail : [contact@aganor-gabon.com](mailto:contact@aganor-gabon.com)  
Web [www.aganorgabon.com](http://www.aganorgabon.com)