

PROJET DE NORME GABONAISE **PNGA 21002 :2021**

Norme pour la certification de compétences : Principes et exigences essentielles

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

Diffusé par

**AGENCE GABONAISE
DE NORMALISATION
(AGANOR)**

Numéro de référence
PNGA 21002:2021

© AGANOR 2021

NORME GABONAISE**PNGA 21002 :2021****Norme pour la certification de compétences :
Principes et exigences essentielles****Norme gabonaise homologuée**

Par décision n°

**Norme gabonaise rendue
d'application obligatoire**

Par Arrêté n°

Correspondance**Analyse**

Le présent document s'applique aux entrepreneurs et aux professionnels 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 entrepreneurs et professionnels.

Type d'adoption

Adoption à l'identique

**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	ANFP
	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 21002 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 Exigences de compétence	2
3.1 Désignation « entrepreneur ».....	2
3.2 Maintien des compétences de l'entrepreneur et du professionnel.....	2
3.2.1 Entrepreneur.....	2
3.2.2 Professionnel.....	3
4 EXIGENCES ADMINISTRATIVES.....	3
4.1 Personnes, établissements et organisations reconnus par l'autorité Ministérielle.....	3
4.2 PROCESSUS DE CERTIFICATION	3
4.2.1 Demande de certification.....	3
4.2.2 Décision de certification et délivrance du certificat de conformité.....	4
4.4 Maintien de la certification.....	5
4.5 Renouvellement du certificat de conformité	5
4.6 Certification après expiration du certificat de conformité.....	5
4.7 Obligations d'un entrepreneur ou d'un professionnel qui détient un certificat de conformité de l'ONN	6
4.8 Frais de certification.....	6
4.9 LISTE DES ENTREPRENEURS ET DES PROFESSIONNELS CERTIFIÉS.....	6
4.10 MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT DOCUMENT	7
4.11 SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	7

Norme pour la certification des compétences : principes et exigences essentiels

1 1 Objet et domaine d'application

La présente norme gabonaise s'applique aux entrepreneurs et aux professionnels qui désirent faire reconnaître par l'**AGANOR** leur compétence.

Le chapitre 3 de la présente norme spécifie les exigences de compétence concernant les formations et l'expérience professionnelle que doivent respecter l'entrepreneur et le professionnel dans le cadre de leur domaine d'activité.

Le chapitre 4 du présent document spécifie les exigences administratives qui concourent à la certification.

2 Termes et définitions

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

Activité professionnelle : Ensemble des tâches liées à l'exercice d'un métier ou d'une profession ;

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

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

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 reconnus qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières ;

Entrepreneur (e) : Personne physique ou morale qui se charge de l'exécution d'un travail par un contrat d'entreprise ;

Formation professionnelle: Processus d'apprentissage qui permet à un salarié ou un demandeur d'emploi d'acquérir le savoir, le savoir-faire et le savoir-être nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle ;

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

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

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

34 **3 Exigences de compétence**

35 **3.1 Désignation « entrepreneur »**

36 L'entrepreneur doit :

- 37 - Détenir des compétences avérées et reconnues dans le domaine d'activité qui est le sien.
38 Il doit dans la limite du possible être détenteur d'une reconnaissance (un certificat ou
39 assimilé) d'une autorité tutélaire ou d'un organisme officiel, conférant ou attestant d'un
40 droit, d'un titre, d'un honneur ou d'un grade pédagogique ;
- 41 - Être inscrit au registre du commerce ;
- 42 - Respecter les conditions de son engagement au regard de son activité et de la raison
43 sociale de son entreprise;
- 44 - Respecter les lois et les règlements qui s'appliquent à son secteur d'activité.

45 Il doit :

- 46 - détenir un certificat de compétence valide désigné « Entrepreneur »;
- 47 - avoir au moins une de ses prestations certifiées selon les exigences de la présente
48 norme, dans les 24 derniers mois;
- 49 - avoir signé un document d'engagement qui confirme sa reconnaissance à maintenir un
50 certain niveau d'exigence qualité dans une démarche d'amélioration continue ;
- 51 - pouvoir désigner un représentant qui a obtenu un certificat de réussite de la formation
52 en rapport avec son contrat de prestation.

53 **3.2 Maintien des compétences de l'entrepreneur et du professionnel**

54 **3.2.1 Entrepreneur**

55 L'entrepreneur doit avoir, en tout temps, maintenu le respect des exigences de l'article 3.1.

56 Le représentant de l'entrepreneur doit avoir fait certifier au moins une prestation dans les 24
57 derniers mois ou avoir suivi la formation correspondant à son domaine d'activité et reconnue
58 par l'AGANOR. S'il y a lieu, il doit avoir obtenu un certificat de réussite à la formation exigée

59 pour effectuer ses prestations depuis l'obtention du certificat de conformité délivré par
60 l'AGANOR à l'entrepreneur.

61 L'entrepreneur doit pouvoir démontrer qu'il maintient un taux de satisfaction d'au moins 90 %
62 de ses prestations réalisées chaque année.

63 L'AGANOR enclenche le processus de retrait du certificat de compétence, si l'entrepreneur a
64 obtenu un taux de satisfaction annuel de moins de 50 % durant une année. Lorsque le taux de
65 satisfaction annuel est supérieur à 50 % et inférieur à 90 %, l'AGANOR fait parvenir une lettre
66 qui précise que l'entrepreneur devra atteindre un taux de satisfaction d'au moins 90 % l'année
67 suivante. Si le taux de satisfaction annuel est inférieur à 90 % pour une deuxième année
68 consécutive, le processus de retrait du certificat de conformité est enclenché.

69 **3.2.2 Professionnel**

70 Le professionnel doit avoir, en tout temps, maintenu le respect des exigences de l'article 3.1 et
71 avoir fait certifier une prestation dans les 24 derniers mois ou avoir suivi une formation
72 reconnue par l'AGANOR. S'il y a lieu, le professionnel doit avoir obtenu les certificats de
73 réussite des formations d'appoint exigées par son activité depuis l'obtention du certificat de
74 conformité délivré par l'AGANOR.

75

76 **4 Exigences administratives**

77 **4.1 Personnes, établissements et organisations reconnus par l'autorité ministérielle**

78 Dans le cadre du processus de certification, les personnes, les établissements et les
79 organisations reconnus pour délivrer les certificats de réussite nécessaires à la reconnaissance
80 des formations exigées par le programme sont ceux qui sont inscrits sur la liste publiée à cet
81 effet par l'autorité ministérielle.

82 **4.2 Processus de certification**

83 **4.2.1 Demande de certification**

84 **4.2.1.1** Une demande de certification doit être faite par le responsable autorisé de
85 l'entrepreneur ou par le professionnel en utilisant le document « Engagement de certification ».

86 **NOTE** -L'entrepreneur a la possibilité de faire une demande de certification en
87 référence à la désignation. S'il y a lieu, les certificats de conformité pourront être délivrés à la
88 suite du processus normal d'évaluation des dossiers par l'AGANOR (voir articles 4.2.2 et 4.2.3).

89 En signant le document Entente de certification, l'entrepreneur et le professionnel acceptent
90 que l'ONN ait accès aux renseignements qui les concernent et puisse faire lui-même une
91 évaluation de la compétence de leurs représentants.

92 **4.2.1.2** Le document Entente de certification tient lieu de contrat entre l'ONN et l'entrepreneur
93 ou le professionnel.

4.2.2 Certification de l'entrepreneur et du professionnel

Les travaux menant à la certification débuteront à la suite de la réception des renseignements et des documents qui sont exigés dans le tableau 1 du présent document selon le type de reconnaissance désirée.

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

4.2.2 Décision de certification et délivrance du certificat de conformité

4.2.3.1 A la suite d'une recommandation du responsable du programme de certification, la direction de l'AGANOR revoit le dossier de l'entrepreneur ou du professionnel afin de s'assurer que toutes les exigences de certification sont respectées.

4.2.3.2 Si, à cette étape, la demande de certification est rejetée, le responsable du programme de certification en donne les raisons par écrit à l'entrepreneur ou au professionnel et l'informe de la fermeture de son dossier. L'entrepreneur ou le professionnel qui voit sa demande de certification rejetée peut présenter une nouvelle demande à une date ultérieure.

4.2.3.3 Lorsque la demande de certification est entérinée par la direction de l'AGANOR, elle fait parvenir à l'entrepreneur ou au professionnel un certificat de conformité. Ce certificat porte un numéro unique; il précise le nom et l'adresse de l'entrepreneur ou du professionnel à laquelle il est délivré, la référence au présent programme de certification, la référence à la désignation appropriée (voir articles 3.1 à 3.2), sa date d'entrée en vigueur et sa date d'expiration.

4.2.3.4 Les obligations relatives à l'utilisation du certificat de conformité sont décrites dans l'article 4.7.

4.2.3.5 Le certificat de conformité délivré est valide pour une période de **trois ans** à compter de sa date de délivrance, sous réserve du respect des conditions de maintien.

4.3 Conditions de maintien du certificat de conformité

L'entrepreneur et le professionnel qui détiennent un certificat de conformité doivent, en tout temps, respecter les conditions suivantes en ce qui a trait au maintien de leur certificat de conformité :

a) informer l'AGANOR de toute modification apportée à leurs coordonnées;

b) informer l'AGANOR d'un changement apporté à la désignation de son représentant;

c) informer l'AGANOR du non-respect d'une condition de son engagement ;

d) informer l'AGANOR du non-respect des lois et des règlements qui s'appliquent à leur secteur d'activité ;

e) se conformer aux exigences du présent programme de certification.

129

130 4.4 Maintien de la certification

131 Le responsable du programme de certification de l'AGANOR effectue les contrôles de maintien
132 stipulés dans le tableau 2 du présent document pour les entrepreneurs et pour les
133 professionnels qui détiennent un certificat de conformité délivré par l'AGANOR.

134 4.5 Renouvellement du certificat de conformité

135 4.5.1 L'AGANOR fait parvenir à l'entrepreneur ou au professionnel certifié au moins 2 mois
136 avant la date d'expiration de son certificat de conformité, un avis l'informant de la date
137 d'expiration de son certificat de conformité, la politique des prix de l'AGANOR et le formulaire
138 de demande de renouvellement de certification.

139 4.5.2 L'entrepreneur ou le professionnel certifié qui désire renouveler son certificat de
140 conformité doit confirmer à l'AGANOR son intérêt à poursuivre sa certification en retournant à
141 l'AGANOR, au moins 30 jours ouvrés avant la date d'expiration de son certificat, les documents
142 suivants :

143 -le formulaire de demande de renouvellement de certification rempli et signé ainsi que le
144 paiement exigé;

145 - les preuves de maintien des compétences exigées dans les articles 3.10.1 à 3.10.9.

146 4.5.3 A la suite de la réception des documents fournis par l'entrepreneur ou par le
147 professionnel certifié, les documents sont examinés par le responsable du programme de
148 certification de l'AGANOR qui peut, au besoin, demander à l'entrepreneur ou au professionnel
149 un supplément d'information pour être en mesure de se prononcer sur la recevabilité de sa
150 demande.

151 4.5.4 Un nouveau certificat de conformité est délivré lorsque la démonstration est faite que les
152 exigences de renouvellement sont respectées.

153 4.6 Certification après expiration du certificat de conformité

154 Dans les six (06) mois suivant l'expiration de son certificat, l'entrepreneur ou le professionnel a
155 la possibilité de renouveler son certificat de conformité selon les exigences de l'article 4.5.

156 Si, à la fin du délai de six (06) mois suivant l'expiration de son certificat, l'entrepreneur ou le
157 professionnel n'a toujours pas renouvelé son certificat de conformité et qu'il désire obtenir une
158 nouvelle certification, il doit faire une nouvelle demande de certification, comme le mentionne
159 l'article 4.2.1. Un nouveau certificat de conformité portant un nouveau numéro de certificat est
160 délivré lorsque la démonstration est faite que les exigences de certification sont respectées.

4.7 Obligations d'un entrepreneur ou d'un professionnel qui détient un certificat de conformité de l'AGANOR

L'entrepreneur ou le professionnel 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 entrepreneurs ou des professionnels. La seule détention de cette certification ne permet pas de déclarer une habilitation admissible.

- 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'ait 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.

4.8 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.

4.9 Liste des entrepreneurs et des professionnels certifiés

L'AGANOR rend publique la liste des entrepreneurs et des professionnels, qui précise :

- le nom de l'entrepreneur ou du professionnel à qui un certificat de conformité a été délivré et le nom du représentant principal de l'entrepreneur;
- la désignation pour laquelle un certificat de conformité a été délivré;
- les coordonnées de l'entreprise ou de la personne incluant, 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 entrepreneurs et des professionnels est accessible dans le site Web de l'AGANOR [www.aganor.com].

4.10 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.

4.11 Suspension et retrait du certificat de conformité

4.11.1 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 4.3);

b) si l'entrepreneur ou le professionnel est reconnu coupable d'une infraction aux lois et aux règlements qui s'appliquent à son secteur d'activité.

4.11.2 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 à l'entrepreneur ou au professionnel pour répondre aux conditions de levée de la suspension. Le délai maximal pouvant être accordé est de 30 jours ouvrés.

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

4.11.4 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.

4.11.5 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.

4.11.6 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 faire un recours écrit.

4.11.7 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 d'un (1) an pour l'entrepreneur ou le professionnel qui détenait un certificat.

231 **4.11.8** La personne qui renonce à son certificat en fournissant un avis écrit à cet effet à
232 l'AGANOR reçoit un avis de fermeture du dossier l'informant de l'annulation de son certificat
233 de conformité.

234 **4.12 Plainte visant l'entrepreneur ou le professionnel qui détient un certificat de** 235 **conformité**

236 **4.12.1** Une plainte visant l'entrepreneur ou le professionnel qui détient un certificat de
237 conformité est considérée comme formelle lorsqu'elle est présentée à l'aide du formulaire
238 prévu à cette fin, fourni par l'AGANOR, et dans lequel la personne signataire accepte, si
239 l'AGANOR l'exige, de payer, dans le cas où la plainte ne se révélerait pas fondée, les frais
240 d'enquête assumés par l'AGANOR.

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

243 **4.12.2** Un accusé de réception de la plainte formelle est communiqué au plaignant. La plainte
244 est, par la suite, examinée par le responsable du programme de certification, qui doit
245 entreprendre les actions nécessaires pour déterminer si la plainte est fondée ou non.

246 **4.12.3** A la suite de l'obtention des résultats de l'enquête, le plaignant est informé par écrit que
247 sa plainte formelle est bien fondée ou non fondée.

248 **4.12.4** La plainte est considérée comme informelle lorsqu'elle n'est pas présentée à l'aide du
249 formulaire prévu à cette fin ou lorsque le plaignant n'accepte pas de payer les frais d'enquête
250 exigés par l'AGANOR.

251 **4.12.5** En cas de non-conformité, le plaignant est informé par écrit que sa plainte est
252 informelle.

253 La plainte peut être manifestée par tous moyens écrits et fera l'objet d'une réponse de
254 l'AGANOR.

255 **4.12.6** Toutes les plaintes formelles sont traitées de façon anonyme et ne sont, en aucun temps,
256 divulguées à qui que ce soit.

257 **4.13 Plainte visant les services de certification**

258 **4.13.1** Toute personne qui s'estime lésée quant aux procédures utilisées par l'AGANOR dans
259 le cadre de sa démarche de certification peut déposer une plainte écrite auprès du responsable
260 de la certification.

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

263 **4.13.2** Toute plainte doit être accompagnée de la documentation complète que le plaignant
264 compte utiliser pour appuyer sa plainte.

265 **4.13.3** La décision du responsable de la certification est communiquée par écrit au plaignant
266 ou à la plaignante dans un délai de 30 jours ouvrés suivant le dépôt de la plainte



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