



DES NOUVELLES DU CERIU

Le 11 septembre 2019

NOUVEAU – Le processus de gestion des plaintes du programme de certification CERIU/NASSCO PACP® /MACP® /LACP® est maintenant instauré après deux ans de travail.

Après 10 ans de gestion **des programmes de certification CERIU/NASSCO PACP® /MACP® /LACP®** sur l'inspection télévisée des réseaux d'égouts, le CERIU considère que cet encadrement est nécessaire afin de :

- répondre aux attentes des donneurs d'ouvrage et préserver leurs intérêts;
- assurer la performance de l'industrie et la compétitivité des entreprises œuvrant dans le domaine de l'inspection télévisée;
- mettre en place un mécanisme de responsabilisation des entreprises d'inspection télévisée;
- défendre les droits et les intérêts du CERIU et de NASSCO.

Ce processus établit les standards de qualité et d'éthique pour tous les utilisateurs de ces protocoles et est en vigueur depuis le 1er septembre 2019.

Tous les documents sont disponibles sur le site web du CERIU dans la [section CERIU/NASSCO](#), ils sont les suivants :

- **Les procédures de plainte sur [la qualité des livrables](#) et sur [la fraude](#)** : ces documents expliquent en détail les démarches qui peuvent être entamées lorsque les standards de qualité et d'éthique ne sont pas respectés. Elles présentent également comment une plainte est traitée ainsi que les conséquences qui peuvent en découler pour le contrevenant. Voir aussi le [diagramme des procédures](#).
- **[Le formulaire de plainte](#)** : sert à présenter toutes les informations requises pour déposer une plainte. Il peut être rempli en ligne ou téléchargé et envoyé au CERIU par courriel au PACP_MACP@ceriu.qc.ca.
- **[Le code d'éthique et engagement des professionnels certifiés](#)** : doit être lu et signé par les participants lors des formations de certification. Il rappelle les droits et responsabilités des utilisateurs des protocoles et du CERIU. En le signant, l'utilisateur s'engage à respecter le contenu du code d'éthique et autorise le CERIU à divulguer les informations relatives à sa conformité aux exigences.

- [Le code d'éthique et engagement des répondants](#) : chaque entreprise dispose d'un répondant responsable des certifiés de celle-ci auprès du CERIU. En signant ce document, le répondant engage son entreprise à respecter le code d'éthique des professionnels certifiés et autorise le CERIU à divulguer les informations relatives à la conformité de celle-ci aux exigences.
- [Le registre des plaintes](#) : ce document compile la liste des plaintes fondées sur les entreprises d'inspection télévisée. Il est fourni sur demande à l'entreprise qui pourra le joindre à son dossier de soumission pour les donneurs d'ouvrage lorsque cela est exigé.

Prenez note qu'une **conférence** sur ces processus sera présentée lors de notre **congrès INFRA 2019** qui aura lieu cette année au Palais des congrès de Montréal du 2 au 4 décembre prochain. La conférence aura lieu le **mercredi 4 décembre en après-midi**.

Logo disponible en plus haute définition sur demande.



Informations :
Danielle Globensky
Conseillère, Communication
CERIU
514.848.9885 poste 243