

COURS DE FORMATION

CERTIFICATION

PLACEURS DE PORTES RESISTANT AU FEU

ANNEXE

EXTRAIT DES PROCEDURES

TABLE DE MATIÈRES

Introduction	1
Procédure 2 :	Formation des candidats placeurs (Edition 8)	2
Procédure 3 :	Certification des placeurs (Edition 11).....	4
Procédure 6 :	Procédures administratives à suivre par le placeur certifié lors du placement des portes (Edition 6)	14
Procédure 7 :	Contrôle administratif par I.S.I.B. (Edition 8)	16
Procédure 8 :	Contrôle technique par I.S.I.B. (Edition 10).....	18
Procédure 9 :	Retrait ou suspension de la certification (Edition 11)	23
Procédure 10 :	Prolongation de la certification (Edition 14).....	27
Procédure 11 :	Réclamations reçues par I.S.I.B. et actions correctives et/ou préventives (Edition 5)	30

Introduction

Dans le cadre de l'accréditation d'ISIB par BELAC, un certain nombre de procédures ont été établies. Une vue générale des procédures existantes est mentionnée ci-dessous.

VUE GENERALE DES PROCEDURES

1. Gestion des documents
2. Formation des candidats placeurs
3. Certification des placeurs
4. Gestion du dossier des placeurs
5. Gestion de la liste des placeurs certifiés
6. Procédures administratives à suivre par le placeur certifié lors du placement des portes
7. Contrôle administratif par ISIB
8. Contrôle technique par ISIB
9. Retrait ou suspension de la certification
10. Prolongation de la certification
11. Réclamations reçues par ISIB et actions correctives et/ou préventives
12. Gestion financière
13. Audits interne et appréciation périodique

Les procédures qui sont valables pour les placeurs de portes résistant au feu sont mentionnées dans les paragraphes suivants.

Procédure 2 : Formation des candidats placeurs (Edition 8)

2.4.1. Instructeurs.

ISIB dispose de plusieurs instructeurs qui ont une grande expérience dans le domaine de la sécurité incendie passive et en particulier dans le domaine des portes résistant au feu.

Ces instructeurs assurent la formation des formateurs qui font partie des centres de formation professionnels. Ils font également l'évaluation des formateurs.

2.4.2. Centres de formation et formateurs.

Les informations sont organisées par un centre de formation reconnu par ISIB. La formation est donnée par des formateurs agréés par ISIB à cet effet (formulaire P.2.2.). Un syllabus est mis à la disposition du centre de formation par ISIB.

La formation dure au moins trois demi-journées et se termine par une épreuve.

ISIB n'organise pas lui-même les formations.

Les formateurs, ayant reçu au préalable la formation de placeur certifié, reçoivent, en outre, une formation spécifique qui est donnée par les instructeurs d'ISIB. Les instructeurs d'ISIB jugent de la compétence des candidats formateurs au moyen de questions théoriques et pratiques.

On attend des formateurs qu'ils enseignent non seulement la matière, mais qu'ils soient aussi en mesure de répondre aux questions pratiques des candidats placeurs.

Les formateurs sont évalués par les candidats après chaque session (formulaire P.2.8). Ils sont évalués et assistés par les instructeurs ISIB qui dans ce but doivent être présents une demi-journée par session de formation. Ils feront rapport au Comité de Direction (formulaire P.2.4.).

Les centres de formation fonctionnent, pour la formation des candidats, comme des sous-traitants. Dans ce but, ISIB conclut une convention avec ces centres.

2.4.3. Contenu de la formation

Un syllabus avec le contenu complet du cours est rédigé par ISIB. Ce syllabus est un document sous-contrôle.

Une fois par an, l'actualité du contenu du syllabus est vérifiée et il est mis à jour si nécessaire. Dans ce but, la procédure pour les documents sous contrôle est appliquée. Cette mise à jour tient compte de l'évaluation des épreuves pratiques de l'année écoulée, des manquements qui ont été constatés fréquemment lors des contrôles de chantier et lors de la gestion du système de certification, des plaintes enregistrées dans le registre des plaintes et des formulaires d'évaluation remplis par

les candidats. Les instructeurs d'ISIB et les formateurs des centres de formation sont avertis des éventuelles modifications.

Le programme de formation des candidats placeurs comprend au minimum les éléments suivants :

- Notions générales en matière d'incendie et de prévention de l'incendie dans les bâtiments; dispositions réglementaires, notamment en ce qui concerne les portes résistant au feu et leur placement.
- Propriétés élémentaires des matériaux quant à leur résistance au feu.
- Principes de la méthode d'essai et de la classification de la résistance au feu.
- Etude détaillée des documents d'agrément techniques existants.
- Placement des portes Rf.

Le programme est adapté régulièrement en fonction de l'évolution de la technique.

Pendant la formation, les procédures en relation avec la certification sont expliquées par un instructeur ISIB.

2.4.4. La formation.

La formation se déroule en minimum trois demi-journées. Elle est organisée par les centres de formation reconnus par ISIB et donnée par les formateurs qui sont formés et agréés par ISIB.

Les dispositions pratiques, telles que l'organisation de la formation, sont déterminées par une convention entre ISIB et le centre de formation (formulaire P.2.5.).

Le contenu de la formation est repris dans le syllabus qui est rédigé par ISIB et mis à disposition des candidats par les centres de formation.

2.4.5. Evaluation de la formation par les candidats.

A la fin de la formation, les candidats sont invités à remplir un formulaire d'évaluation (formulaire P.2.8) et à le remettre à l'instructeur. Ce dernier analyse les données suivant le formulaire P.2.7 et en fait rapport au directeur technique. Si plus de 2 candidats donnent une gradation inférieure à 3 pendant cette évaluation, des éclaircissements sont demandés à ce sujet. L'évaluation est enregistrée comme une plainte et est transmise au directeur technique concerné pour traitement.

Procédure 3 : Certification des placeurs (Edition 11)

3.4.1. Manifestation d'intérêt pour la certification

Lorsqu'une personne manifeste de l'intérêt ou s'informe sur les conditions à remplir pour la certification comme placeur de portes résistant au feu, une information générale sur les procédures de la certification et la liste des centres de formation lui sont fournies.

Cette information contient :

- le dispositif particulier de certification des placeurs de portes résistant au feu (formulaire P.3.0.)
- les paragraphes 4 des procédures ci-dessous :
 - proc. 2 : Formation des candidats placeurs.
 - proc. 3 : Certification des placeurs.
 - proc. 6 : Procédure administrative à suivre par le placeur certifié lors du placement des portes résistant au feu.
 - proc. 7 : Contrôle administratif par ISIB.
 - proc. 8 : Contrôle technique par ISIB.
 - proc. 9 : Retrait ou suspension de la certification.
 - proc. 10 : Prolongation de la certification.
 - proc. 11 : Réclamations reçues par ISIB et actions correctives et/ou préventives.
- Une liste des centres de formation agréés par ISIB (formulaire P.2.1.)
- Les tarifs des coûts de la certification (formulaire WIT 2).
- Une convention type où les droits et les devoirs du placeur certifié sont définis (formulaire P.3.1.).
- Un mandat type du placeur à son employeur (formulaire P.3.3.).

Les membres du personnel ISIB et de ses sous-traitants, ainsi que les instructeurs et formateurs, ne peuvent pas eux-mêmes obtenir la certification. Sont également exclues, toutes les personnes qui ont un lien avec ISIB autre que celui entre certifié et certificateur.

Si néanmoins de telles personnes se présentent comme candidats à la certification, aussi longtemps qu'il n'y a pas d'autre organisme de certification accrédité dans ce domaine, c'est le Conseil d'Administration de ISIB qui fait passer l'épreuve et prend les décisions. La validité d'un tel certificat expire au moment d'une éventuelle prolongation si, à ce moment, un autre organisme de certification est accrédité depuis au moins un an.

3.4.2. Epreuve pratique

L'évaluation de la compétence lors de la certification initiale est faite par une épreuve pratique. Cette épreuve pratique doit être passée dans un délai de 2 ans après le suivi de la formation. Dans le cas contraire, une nouvelle formation doit être suivie.

L'épreuve pratique se compose de deux parties séparées :

- partie 1. vérifie la connaissance générale de base qui est nécessaire pour la lecture correcte et la compréhension de l'agrément Benor/Atg qui fait partie de la formation.;
- partie 2. comprend la vérification du placement d'une porte résistant au feu, au moyen d'une checkliste.

Un examinateur ISIB fait passer les épreuves dans les centres de formation et évalue leur résultats.

La première partie de l'épreuve a lieu après la 3^{ème} demi-journée de cours. La date proposée par ISIB pour cette épreuve doit être située au plus tard 20 jours ouvrables après la fin de la formation. Cette épreuve a lieu, à livre ouvert. L'épreuve est individuelle et sous surveillance d'ISIB. Il y a 20 questions à choix multiple choisies au hasard dans un ensemble de questions qui est revu en fonction de la révision annuelle des cours, des rapports des examinateurs des épreuves passées l'année précédente (formulaire P.3.7.) et de la liste des manquements constatés pendant les contrôles de chantier. Les questions couvrent l'ensemble de la matière contenue dans les notes du cours.

L'épreuve dure 1 heure.

Les questions sont cotées comme suite :

- +1 pour une réponse exacte,
- 0 pour une absence de réponse,
- 1 pour une réponse erronée.

Les candidats seront seulement admis à la deuxième partie de l'épreuve lorsqu'ils ont réussi la première partie. Ils sont avertis du résultat de cette première épreuve.

Pour réussir la première partie, les candidats doivent au moins obtenir 50 % des points. En cas d'échec, les candidats peuvent consulter la copie corrigée et ils peuvent s'inscrire une nouvelle fois sans devoir assister une deuxième fois à la formation. Cette deuxième session doit avoir lieu dans une période comprise entre le 15^{ème} et le 180^{ème} jour calendrier compté après la première session.

En cas de nouvel échec, le candidat doit suivre à nouveau une formation avant d'être admis à la première partie de l'épreuve.

Une fois que le candidat a réussi la première partie de l'épreuve, il est invité par ISIB à passer la deuxième partie. La date proposée par ISIB tombe au maximum 60 jours ouvrables après la réussite de la première partie.

Cette deuxième partie consiste à contrôler une porte placée, éventuellement partiellement démontée.

Les références des différentes portes qui sont mises à la disposition dans un centre de formation pour la deuxième partie de l'épreuve, sont modifiées à chaque session. Toutes les trois sessions plusieurs défauts sont modifiés aux portes. Ces changements sont communiqués au centre de formation par l'examineur ISIB, qui a fait passer la deuxième partie de l'épreuve. Toutes les 20 formations les portes sont remplacées.

Le candidat doit examiner la porte et reporter sur une "checkliste" (formulaire P.3.8.), toutes ses observations. Il doit se présenter en possession de son cours et des documents Bénor/Atg qu'il a reçus.

Les aspects à examiner sont divisés en deux groupes :

- a) Aspects essentiels pour garantir la résistance au feu
- la marque Bénor/Atg (usage de l'agrément technique correspondant);
 - dimensions du vantail;
 - dimensions du vitrage;
 - resserrage de l'hubriserie;
 - serrure : dimensions mortaise, type, produit foisonnant;
 - jeux : sur le périmètre du vantail.

Un seul résultat erroné est autorisé sur ces questions.

- b) Autres aspects :

50% des points sont exigés.

La correction se fait en comparaison avec la réponse type établie par ISIB pour chaque porte.

Le candidat se trouve seul devant la porte sous surveillance, avec à sa disposition le matériel nécessaire à l'épreuve.

Le candidat ne peut recevoir aucune assistance.

L'évaluation de la deuxième partie se fait par un examinateur ISIB. Pour réussir, un candidat ne peut commettre qu'une seule faute grave sur les questions essentielles et doit obtenir au moins 50 % des points pour les questions restantes.

En cas d'échec, une seconde session est organisée suivant les mêmes modalités que pour la première partie.

Le candidat (ou son employeur s'il y a lieu) est informé par écrit du résultat de l'épreuve pratique, c.-à.-d. réussi ou pas réussi (voir formulaire P.3.10. et P.3.11).

3.4.3. Demande de certification

La demande de certification peut être introduite à l'ISIB par l'intéressé après avoir réussi l'épreuve pratique.

La demande doit être introduite au plus tard 2 ans après avoir suivi la formation.

Afin de démarrer le procès de certification, le placeur doit se présenter pour l'épreuve pratique. L'inscription pour cette épreuve pratique compte comme demande pour la certification. Le formulaire complété P.3.2.a doit être remis à l'examineur d'ISIB avant de passer l'épreuve pratique.

Le certificat ne peut être livré que si le placeur satisfait aux conditions suivantes::

- il réussit l'épreuve pratique
- il fournit les formulaires suivants à ISIB
 - une convention valablement signée avec ISIB (formulaire P 3.3.)
 - pour les salariés : un mandat si il y a lieu (formulaire P 3.4.)
 - un bon de commande pour les étiquettes et attestations (formulaire P 3.5.).

Tous ces formulaires peuvent être obtenus auprès de l'ISIB. Ils sont également remis aux candidats lors de la formation.

La certification n'est tenue à aucune autre condition que celles reprises dans le dispositif particulier de certification (Formulaire P.3.0.).

3.4.4. Choix du système de cotisation

Par la signature de la convention avec ISIB, le candidat a le choix entre trois systèmes pour lesquels les frais sont fixés par ISIB annuellement :

- **Système A**
Le candidat paie un droit d'inscription initial. A partir de la 2ème année, il paie une cotisation annuelle qui doit couvrir les frais administratifs. Les étiquettes et les formulaires d'attestations de placement sont fournis à un prix révisable annuellement.
- **Système B**
A partir de la première inscription, le candidat paie une cotisation annuelle qui doit couvrir les frais administratifs. Cette cotisation donne droit à 10 étiquettes. Les formulaires d'attestations de placement et les étiquettes supplémentaires sont fournies par ISIB à un prix révisable annuellement.

- **Système C**

Le candidat paie un droit d'inscription initial qui doit couvrir les frais administratifs pour la durée de la certification. Les frais du (des) contrôle(s) n'y sont pas compris. Ces frais d'inscription donnent droit à cinq étiquettes. Les formulaires d'attestations de placement et les étiquettes supplémentaires sont fournies par ISIB à un prix révisable annuellement.

Au moment de la certification initiale ou de la prolongation de celle-ci, le placeur peut choisir n'importe quel système.

Un changement de système est possible dans les conditions suivantes:

De C vers B

Dans ce cas, le coût administratif mentionné ci-dessous est compté :

- changement pendant la première année : nihil. Le placeur reçoit 5 étiquettes supplémentaires gratuites.
- à partir de la deuxième année : cotisation d'inscription système B. Le placeur reçoit 10 étiquettes gratuites.

L'échéance de la cotisation annuelle est déterminée en fonction de l'inscription initiale. La durée de la validité du certificat reste la même.

De C vers A

Dans ce cas le coût administratif mentionné ci-dessous est compté :

- changement pendant la première année : cotisation d'inscription A, diminuée d'une cotisation annuelle.
- à partir de la deuxième année : cotisation d'inscription A.

L'échéance de la cotisation annuelle est déterminée en fonction de l'inscription initiale. La durée de la validité du certificat reste la même.

De B vers A

La cotisation d'inscription pour le système A est comptée comme coût administratif. L'échéance de la cotisation annuelle et la durée de la validité du certificat restent les mêmes.

De B vers C

Seulement possible pour des placeurs en service au moment de l'introduction du système C ou lors d'un changement d'employeur.

Dans ce cas la procédure mentionnée ci-dessous est suivie:

- Si le placeur satisfait aux conditions pour prolongation au moment de changement, son certificat est prolongé en même temps pour une nouvelle période de 5 ans.
- Si le placeur ne satisfait pas encore aux conditions pour prolongation, la durée de la validité du certificat reste la même.

Dans ce cas, la cotisation d'inscription pour le système C est comptée. Si le placeur est en possession d'étiquettes du système B, des étiquettes supplémentaires ne seront pas fournies.

Egalement possible au moment de la recertification (prolongation) pour autant que le placeur ait 10 étiquettes au maximum.

Droit a des étiquettes restant du système B:

- Même employeur: Le placeur a droit à un nombre d'étiquettes correspondant à la valeur des étiquettes auxquelles il a encore droit dans le système B.
P.ex.: le placeur a encore droit à 30 étiquettes c.à.d. $30 \times 5,61\text{€} = 168,3\text{€}$. Ceci correspond à $168,3\text{€} / 16,83\text{€} = 10$ étiquettes dans le système C.
- Changement d'employeur – sans mandat:
Même règle
- Changement d'employeur – avec mandat:
Le droit aux étiquettes restant du système B est perdu, puisque l'employeur précédent a payé les cotisations.

De A vers B

Seulement possible en cas de changement d'employeur.

La cotisation d'inscription pour le système B est comptée comme coût administratif. L'échéance de la cotisation annuelle et la durée de la validité du certificat restent les mêmes.

Seulement possible en cas de changement d'employeur ou au moment de la recertification (prolongation) et pour autant que le placeur ait 25 étiquettes au maximum.

Les 10 étiquettes auxquelles le placeur a droit lors de son inscription dans le système B, sont seulement fournies au placeur s'il a 15 étiquettes au maximum.

De A vers C

Seulement possible en cas de changement d'employeur et pour autant que le placeur n'a que de 10 étiquettes au maximum.

La cotisation d'inscription pour le système C est comptée comme coût administratif. Si le placeur est en possession des étiquettes du système A, des étiquettes ne sont pas fournies. Autrement, le placeur reçoit 5 étiquettes gratuites. L'échéance de la cotisation annuelle et la durée de la validité du certificat restent les mêmes.

Egalement possible au moment de la recertification (prolongation) pour autant que le placeur ait 10 étiquettes au maximum.

3.4.5. Attribution de la certification

A l'exception de la certification des membres du personnel d'ISIB et autres spécifiés en § 3.4.1, le Comité de Direction décide de l'attribution ou du refus du certificat sur proposition des examinateurs de l'ISIB. Pour cela, il y a lieu d'appliquer les critères repris dans la présente procédure.

Le Comité de Direction remplit ainsi la fonction de commission de certification.

Pour les personnes précisées dans le § 3.4.1 de la présente procédure ce rôle est assumé par le Conseil d'Administration.

Le certificat est valable cinq ans.

Le certificat ISIB est établi suivant le modèle repris dans le formulaire P 3.6. et est délivré au certifié dans un délai de 20 jours ouvrables après l'attribution du certificat.

Un numéro d'identification composé de quatre chiffres est alors attribué au placeur certifié; ce numéro ne peut pas être modifié durant la période de validité de la certification.

Les étiquettes qui sont apposées par le placeur certifié sur les portes résistant au feu portent le même numéro.

Un placeur certifié garde toujours le même numéro.

Avec le certificat, ISIB délivre au placeur certifié tous les documents nécessaires à l'exécution des procédures N^{os} 6, 7 et 8, ainsi que les étiquettes et attestations de placement, la facture et une convention signée. Un extrait de l'édition la plus récente des procédures 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10 et 11, est jointe au courrier, comme cela est prévu au § 3.4.1. de la présente procédure, si les procédures ont été modifiées par rapport à la version fournie au moment de la formation.

3.4.6. Procédure d'appel

Un candidat, à qui la certification est refusée et qui réitère sa demande, sera entendu par le directeur technique. Celui-ci devra alors présenter un rapport détaillé au Comité de Direction.

Si le Comité de Direction maintient sa décision antérieure, le candidat peut entamer la procédure d'appel définie dans la procédure 11.

3.4.7. Modification du dispositif particulier de certification.

Lorsque le dispositif particulier de certification est modifié conformément à la procédure n°1, les placeurs en sont informés.

Le Comité de Direction accorde au placeur un délai, qui dépend de la nature de la modification, avec un minimum de 1 an, pour satisfaire aux modifications du dispositif particulier de certification. Le délai proposé débute dès que l'ISIB a informé le placeur de la modification.

Si le certificat du placeur doit être prolongé durant cette période fixée, le placeur reçoit une prolongation provisoire qui dépasse de 3 mois le délai accordé pour autant que le placeur satisfasse aux conditions précédentes de prolongation (voir procédure 10).

3.4.8. Suivi continu des placeurs.

Les contrôles par coups de sonde effectués conformément à la procédure n° 8 permettent d'évaluer la compétence du placeur et la maîtrise de l'évolution des techniques appliquées, pour lesquelles le placeur est tenu au courant par l'information continue (voir § 3.4.14.).

Les placeurs qui introduisent leur première attestation de placement plus de trois ans après avoir reçu leur certification sont contrôlés lors de ce premier placement comme s'il s'agissait d'une épreuve supplémentaire, de façon à vérifier leurs connaissances.

3.4.9. Modifications du certificat.

Les changements d'employeur, de statut social ou de système de cotisation sont enregistrés par l'administration interne dans le dossier du placeur.

En cas de changement d'adresse ou de corrections éventuelles (nom, lieu ou date de naissance, adresse) un nouveau certificat est délivré ; ceci ne nécessite pas une décision du Comité de Direction.

Les modifications décrites ci-dessus doivent être transmises à ISIB par le placeur certifié. Celles-ci n'ont pas d'influence sur la durée de validité de la certification.

Pour d'autres modifications, la procédure concernant l'attribution du certificat (paragraphe 3.4.5.) doit être suivie.

3.4.10. Retrait du certificat.

Le certificat du placeur peut être retiré conformément aux conditions définies dans la procédure n°9.

En cas de retrait du certificat, celui-ci doit être restitué à l'ISIB sur simple demande.

3.4.11. Prolongation de la certification (Recertification).

Le certificat du placeur peut être prolongé conformément aux conditions définies dans la procédure n°10.

3.4.12. Utilisation du logo ISIB.

Couleur logo ISIB : Violet (PMS 228), noir ou la teinte dominante d'un document pré-imprimé.

Le logo de certification d'ISIB (suivant l'un des modèles repris dans le formulaire P-3-9.), peut seulement être utilisé sur les documents qui sont diffusés par le placeur certifié, pour autant que ces documents se rapportent à des activités qui sont couvertes par la certification. Le logo d'ISIB peut également apparaître sur des véhicules du placeur.

En cas de suspension, de retrait ou de non-prolongation du certificat, l'usage du logo est directement suspendu. En cas d'utilisation non autorisée du logo ISIB, l'utilisateur est mis en demeure d'arrêter cet abus sans délai. Si cet abus se poursuit, une procédure judiciaire peut être entamée.

3.4.13. Utilisation du symbole BELAC.

Couleur symbole BELAC : Pantone Rubine Red, noir ou la teinte dominante d'un document pré-imprimé.

Le symbole BELAC peut apparaître sur des documents utilisés par le placeur certifié, pour autant que les activités soient couvertes par la certification.

Le symbole BELAC ne peut être utilisé par le placeur certifié que si les trois conditions mentionnées ci-dessous soient satisfaites :

- le logo et/ou dénominations du placeur certifié apparaît sur le document;
- il est utilisé en combinaison avec le logo d'ISIB (voir formulaire P-3-9);
- le numéro de certificat d'accréditation d'ISIB est mentionné en-dessous le symbole BELAC (voir formulaire P-3-9).

En cas de suspension, de retrait ou de non-prolongation du certificat, l'usage du symbole BELAC est directement suspendu. En cas d'utilisation non autorisée du symbole BELAC, l'utilisateur est mis en demeure d'arrêter cet abus sans délai. Si cet abus se poursuit, une procédure judiciaire peut être entamée.

3.4.14. Information continue.

ISIB informe le placeur certifié au moins une fois par an (lors de l'envoi de la facture pour la cotisation annuelle) de la parution de nouveaux documents, comme par exemple :

- des nouveaux agréments Bénor/Atg ;
- des nouvelles évolutions dans la technique ;
- des avis de placement ayant une portée générale concernant les problèmes fréquemment rencontrés ;
- des nouvelles réglementations ;
- des modifications des procédures de certification ;
- des manquements fréquemment constatés.

La maîtrise de ces nouvelles données est évaluée décrite dans l'Instruction de Travail 9.

Procédure 6 : Procédures administratives à suivre par le placeur certifié lors du placement des portes (Edition 6)

6.4.1. Le placeur ou son mandataire commande chez ISIB les attestations de placement et les étiquettes nécessaires.

La première commande se fait chez ISIB par le bon de commande qui est annexé à la convention (Procédure 3 § 3.4.2). Les commandes suivantes sont introduites par écrit par le placeur.

Chaque fourniture d'une commande supplémentaire donne lieu à un contrôle par ISIB du nombre d'étiquettes utilisées sur base des attestations de placement rentrées entre-temps. (Procédure 7 § 7.4.1).

La reproduction et l'emploi illégitime du certificat, des étiquettes et des attestations de placement sont strictement interdits et sont considérés comme faux en écriture et détournement de fonds d'ISIB avec poursuites judiciaires.

6.4.2. En principe, le placeur informe ISIB du début des travaux sur le chantier. Le contrôle par coups de sonde se fera, si possible, en cours de travaux. Il peut toujours être réalisé ultérieurement.

6.4.3. Tenant compte des tâches importantes et critiques, mentionnées dans le dispositif particulier de certification (Formulaire P 3.0.), le placeur respecte scrupuleusement les prescriptions de l'agrément Bénor/Atg concerné. Après le placement, il colle son étiquette reprenant son numéro de certification sur l'étiquette Bénor/Atg qui a été posée par le fabricant.

Si le placement ne pouvait être conforme à l'agrément Bénor/Atg, pour des raisons qui ne ressortaient pas de la responsabilité du placeur, il doit également coller son étiquette. La raison de la non-conformité causée par tiers, doit être signalée par le placeur sur son attestation de placement. Dans ces cas, le placeur peut demander un avis de placement à l'ISIB en faisant une proposition pour une solution techniquement possible et acceptable.

Si cette solution ne tombe pas dans le cadre d'un agrément technique existant, ISIB fera une proposition d'extension au bureau Bénor/Atg. ISIB informe le placeur de la décision du bureau dans un délai de 10 jours ouvrables. Cet avis doit être joint avec l'attestation de placement.

6.4.4. Quand le placement des portes est terminé, le placeur doit remplir l'attestation de placement et remettre dans le mois, la copie de l'attestation

prévue respectivement au maître de l'ouvrage, à ISIB et s'il y a lieu, à son employeur.

Pour des chantiers dont la durée est supérieure à trois mois calendrier, le placeur remplit ces attestations de placement et remet à l'ISIB une copie à la fin de chaque 3^{ème} mois, en commençant par le premier mois complet.

6.4.5. Sur la base des attestations transmises à ISIB, auront lieu, les contrôles par coups de sonde suivant la Procédure n°8.

6.4.6. Si, pendant deux années consécutives, un placeur certifié n'a renvoyé aucune attestation de placement, ISIB rappelle au placeur lors de l'envoi de la facture pour le paiement de la cotisation annuelle, les conditions requises pour la prolongation du certificat (Formulaire P.6.3.).

6.4.7. Lors du retrait, de la suspension ou de la non prolongation du certificat, le placeur ne peut plus apposer d'étiquette, ni délivrer d'attestation de placement, à partir du moment où il en est informé.

Lors du retrait d'un certificat, celui-ci est réclamé au placeur par ISIB.

En outre, en cas de retrait ainsi que de non prolongation, il est demandé au placeur de renvoyer à ISIB les attestations de placement et les étiquettes restantes.

6.4.8. Le placeur certifié est tenu de conserver une preuve de toutes les réclamations et de tous les courriers qui ont rapport à la qualité des placements effectués, en particulier les bons de commande de portes présentant des caractéristiques particulières comme par exemple des dimensions de vantaux hors standard, des vitrages, des grilles, etc. Il doit les mettre à disposition du contrôleur de chantier ISIB sur simple demande.

Procédure 7 : Contrôle administratif par I.S.I.B. (Edition 8)

7.4.1. Vérification du contenu des attestations de placement.

Chaque attestation de placement reçue est datée et vérifiée. Si toutes les informations demandées sont mentionnées, l'attestation est classée dans le dossier du placeur certifié ou un autre endroit défini. Dans le cas contraire, les informations manquantes sont demandées au placeur.

Si l'attestation de placement n'a pas été envoyée dans le délai prévu après le placement (voir §6.4.4. de la Procédure 6), le placeur est informé de ce que la procédure administrative dans le cadre de sa certification n'a pas été respectée et qu'une répétition de ce manquement entraîne la mise en route de la procédure du retrait de son certificat (voir §9.4.1.2. de la Procédure 9).

Si l'attestation de placement signale des non-conformités apparemment non-imputables au placeur, l'ISIB classera le formulaire dans le dossier du placeur, le maître de l'ouvrage étant informé des manquements.

Si le formulaire d'attestation signale des non-conformités qui pourraient être imputables au placeur, ISIB demande des explications au placeur. Sur base de l'importance du(des) manquement(s), ISIB peut effectuer un contrôle technique en application de la procédure n°8.

7.4.2. Inventaire des étiquettes.

Toutes les données relatives au nombre d'étiquettes fournies sont enregistrées dans le dossier du placeur certifié.

L'utilisation des étiquettes est comparée avec les informations mentionnées sur les attestations de placement reçues par l'ISIB.

La livraison des étiquettes supplémentaires dépend des informations mentionnées sur les attestations de placement qui montrent que l'utilisation d'étiquettes est effective.

7.4.3. Commande et fourniture d'étiquettes

Chaque commande d'étiquettes par le placeur doit se faire par écrit.

Pour le système A, toutes les étiquettes doivent être payées.

Pour le système B, le placeur a droit à 10 étiquettes gratuites par an. Ces étiquettes sont conservées par ISIB durant la période de validité du certificat. Lors d'une commande, seules les étiquettes au-delà des étiquettes gratuites sont facturées.

Le nombre maximum d'étiquettes par commande est limité à 250 pour le système A, 50 pour le système B et 10 pour le système C.

La fourniture de la commande est exécutée par ISIB à condition qu'une des conditions suivantes soit remplie :

- le solde des étiquettes au moment de la commande est inférieur à 50 pour le système A , 15 pour le système B et 5 pour le système C.
- le solde des étiquettes est inférieur à 25 % du nombre des étiquettes utilisées durant la dernière année.

Un directeur technique peut autoriser le non respect des conditions mentionnées ci-dessus (volume de la commande, livraison) sur base d'une motivation fournie par le placeur ou du nombre d'étiquettes utilisées durant la dernière année.

7.4.4. Commande et fourniture d'attestations de placement

Chaque commande d'attestations de placement par le placeur doit se faire par écrit.

Le nombre maximum de fascicules d'attestations de placement est limité à 2 (= 50 attestations de placement).

La fourniture de la commande est exécutée par ISIB à condition qu'une des conditions suivantes soit remplie :

- le solde d'attestations au moment de la commande est inférieur à 10 ;
- le solde des attestations de placement est inférieur à 25 % du nombre des attestations de placement utilisées durant la dernière année.

Un directeur technique peut autoriser le non respect des conditions mentionnées ci-dessus (volume de la commande, livraison) sur base d'une motivation fournie par le placeur ou du nombre des attestations de placement utilisées durant la dernière année.

Procédure 8 : Contrôle technique par I.S.I.B. (Edition 10)

8.4.1. Fréquence des contrôles

Les contrôles ont lieu comme suit :

1. Globalement une porte sur 100 est vérifiée par coup de sonde sur base d'une information préalable ou des attestations de placement rentrées à l'ISIB par le placeur ou son employeur. Pour chaque placeur, en moyenne, 1 porte sur 200 est contrôlée et au minimum 1 chantier est contrôlé pour 500 portes placées ou pour 25 attestations de placement transmises.
2. Tous les placeurs qui ont renvoyé des attestations font l'objet au moins d'une visite de contrôle durant la période de validité de leur certificat.
3. Lorsque des manquements graves, imputables au placeur, sont constatés, un deuxième contrôle du même chantier est réalisé.
4. Un contrôle peut aussi être réalisé à la demande d'un tiers (maître de l'ouvrage, architecte, propriétaire) ou d'un Service Régional d'Incendie compétent, à la suite d'une plainte pour placement non conforme.

8.4.2. Liste des chantiers à contrôler

Le contrôleur établit la liste des chantiers à visiter pour contrôler les portes sur la base des critères repris au § 8.4.1.

La liste des chantiers contrôlés reprend les invitations établies par le contrôleur.

Les listes sont classées par contrôleur et par ordre chronologique.

8.4.3. Contrôleurs

Les contrôles sont réalisés par des personnes ayant une expérience pratique concernant le comportement au feu des portes.

Le contrôleur doit être capable de comprendre les documents Bénor/Atg, d'identifier les matériaux utilisés et de vérifier la conformité des portes placées aux exigences de l'agrément Bénor/Atg concerné.

8.4.4. Contrôles

Le placeur certifié est invité à assister au contrôle ; sa présence est souhaitée mais son absence n'exclut pas le contrôle.

Le contrôle est effectué dans un délai de 60 jours ouvrables.

Conformément à la convention entre ISIB et le placeur, le placeur ou le mandataire doit prendre les dispositions nécessaires pour permettre l'accès au chantier.

Les portes sont contrôlées sur leur conformité aux prescriptions de placement contenues dans l'agrément Bénor/Atg concerné et en tenant compte des avis de placement éventuels délivrés par l'ISIB.

La présence de l'étiquette Bénor/Atg et de l'étiquette du placeur certifié est vérifiée.

Les contrôles ont lieu sur la base d'une fiche de contrôle.

La fiche de contrôle, sur laquelle figurent les valeurs mesurées sur les portes contrôlées et les observations faites lors du contrôle, est signée par le contrôleur de l'ISIB et par le placeur certifié ou son représentant s'il est présent.

Le placeur certifié reçoit à son domicile ou au siège de l'entreprise à laquelle il a donné mandat, un rapport de contrôle, auquel est jointe la fiche de contrôle remplie lors du contrôle.

Un exemplaire du rapport de contrôle est conservé par l'ISIB.

8.4.5 Suivi des contrôles où des manquements ont été constatés

Si des manquements relevés lors d'un contrôle de placement de portes Bénor/Atg dépendent de la responsabilité du placeur certifié, celui-ci est sommé d'y remédier dans un délai de 20 jours ouvrables ou d'un délai à convenir et d'avertir l'ISIB par écrit des rectifications apportées.

Si il s'agit d'un manquement grave, un deuxième contrôle sera effectué au même chantier afin de vérifier si le placeur a remédié aux manquements constatés.

Les manquements graves peuvent être :

- L'absence du label Bénor/Atg et/ou du label ISIB.
- Les dimensions du (des) vantail (aux) qui s'écartant des dimensions standards et qui ne correspondent pas aux données reprises sur le bon de commande ou de livraison ou tout autre document équivalent.
- Les dimensions et le type de vitrage placé par le fabricant qui ne correspondent pas aux données reprises sur le bon de commande ou de livraison, ou si les dimensions et le type de vitrage placé par le placeur ne sont pas conformes à l'agrément technique.
- Le resserrage entre huisserie et mur qui est réalisé avec un matériau incorrecte ou est insuffisant.
- La dimension de la battée qui ne satisfait pas au prescriptions de l'agrément technique.
- Les dimensions de la mortaise de serrure qui ne satisfont pas à l'agrément technique.
- Le produit foisonnant autour de la boîte à serrure qui est absent.

- La somme des jeux sur 2 côtés opposés qui est supérieure à la somme des jeux admis sur ces 2 côtés.

Si des manquements graves sont toujours constatés lors de ce deuxième contrôle, l'ISIB en informera le maître d'ouvrage et entamera la procédure de retrait du certificat (procédure n°9).

En outre lorsque des manquements graves sont constatés, un contrôle supplémentaire est exécuté sur un chantier antérieur si cela est possible, ou bien, sur un des chantiers futurs, afin de vérifier si les erreurs constatées se présentent systématiquement. Afin de pouvoir effectuer ces contrôles supplémentaires, dans chaque cas, le placeur doit en informer ISIB par écrit au moins dans les 10 jours ouvrables avant le début des travaux de chacun des chantiers futurs.

Si lors de ce contrôle supplémentaire, des manquements graves sont de nouveaux constatés, le certificat est immédiatement suspendu, le placeur doit suivre à nouveau une formation, et passer l'examen dans un délai de 12 mois. Ce délai est prévu pour tenir compte de la fréquence des formations et des possibilités du placeur. Dès que ces exigences sont satisfaites, cette suspension est levée. Si cette condition n'est pas satisfaite le certificat est retiré.

Sur proposition du contrôleur, un directeur technique peut autoriser de ne pas faire un deuxième contrôle, tenant compte de :

- L'influence du (des) manquement(s) constaté(s) sur la résistance au feu de la (des) porte(s) contrôlée(s).
- La démonstration du placeur relative aux adaptations réalisées.
- L'improbabilité de répétition du (des) même(s) manquement(s) sur d'autres chantiers.

La motivation de cette déviation est gardée dans le dossier du placeur.

Si pour des raisons mentionnées ci-dessus, il est décidé de ne pas faire un deuxième contrôle, on ne peut pas dévier d'un contrôle supplémentaire sur un autre chantier.

Si des manquements qui ne dépendent pas de la responsabilité du placeur certifié, sont constatés lors de la visite et qui ne sont pas mentionnés sur l'attestation de placement, le maître d'ouvrage en est informé par une lettre de l'ISIB. Le placeur est également informé par l'ISIB des manquements constatés par le rapport de visite et un contrôle aura lieu sur un autre chantier. Les frais de ce contrôle seront facturés comme un contrôle supplémentaire (§ 8.4.6.).

Si, de façon répétée, des non-conformités sont constatées, la procédure de retrait du certificat sera entamée.

8.4.6. Frais des contrôles

Les frais de la première visite des contrôles dont il est question au paragraphe 8.4.1. (1 et 2), sont couverts par la cotisation annuelle et le prix des étiquettes, sauf pour les placeurs inscrit pour système C.

Pour le deuxième contrôle, une participation aux frais est demandée au placeur ou à son employeur. Les frais pour le contrôle supplémentaire y sont compris. Si pour des raisons mentionnées au § 8.4.5., il est décidé de ne pas faire un deuxième contrôle, seulement le contrôle supplémentaire sera facturée.

Pour les contrôles effectués à la demande d'un tiers une participation aux frais sera facturée au demandeur, par demi-journée indivisible suivant barèmes fixés. Préalablement au contrôle, l'accord écrit du demandeur sur la participation aux frais sera exigé par l'ISIB.

Le tarif des frais porté en compte est revu annuellement.

8.4.7 Absence de correction des manquements

Si, dans le délai accordé par l'ISIB, aucune correction n'est effectuée, ou à défaut de réponse du placeur, le placeur et son employeur sont mis en demeure par une lettre recommandée de remédier à ces manquements dans un délai de 10 jours ouvrables. Si le placeur ne réagit pas à cette sommation la procédure de retrait est entamée.

8.4.8. Feedback après la formation

Une liste des manquements constatés, comprenant ceux dépendant de la responsabilité du placeur, ainsi que ceux qui n'en dépendent pas, est établie par les contrôleurs.

Ces listes sont utilisées à l'occasion de la révision annuelle du cours afin d'attirer l'attention aux manquements fréquemment constatés et ainsi éviter des placements non conformes.

8.4.9 Contrôles demandés par un tiers

Une tierce partie (constructeurs, instances officielles,...) peut demander à ISIB aslb un contrôle d'une (de) porte(s) résistant au feu placée(s). Celui-ci est effectué par ISIB aslb au frais de cette tierce personne.

Dans la mesure où le placeur de cette (ces) porte(s) résistant au feu est connu, celui-ci est toujours prévenu du contrôle demandé au moyen d'une invitation dans laquelle

il lui est demandé d'être présent lors du contrôle demandé. Le placeur concerné peut être aussi bien un placeur certifié qu'un placeur non certifié.

Le contrôleur de l'ISIB rédige un rapport du contrôle demandé se basant sur les constatations relevées sur place de la (des) porte(s) placée(s) résistant au feu.

Le rapport est envoyé au tiers qui a demandé le contrôle, avec une copie au placeur, dans la mesure où il connu.

Procédure 9 : Retrait ou suspension de la certification (Edition 11)

9.4.1. Critères pour l'engagement de la procédure de retrait de la certification.

L'introduction de la procédure de retrait peut être entamée si une des conditions suivantes est satisfaite:

9.4.1.1. Le placeur ne satisfait plus aux conditions pour l'obtention de la certification (voir proc. 3).

9.4.1.2. Le placeur (ou l'employeur) ne permet pas le contrôle prévu dans la procédure 8, après sommation comme par exemple :

- ne donne pas de réponse aux injonctions de l'ISIB,
- ne respecte pas les termes de la convention signée avec l'ISIB comme par exemple:
 - ne communique pas dans le délai prévu les attestations de placement qu'il a rédigé 2 fois de suite,
 - ne colle pas les étiquettes,
 - se rend coupable d'une fraude manifeste.

9.4.1.3. Le placeur ne suit pas la formation supplémentaire imposée par ISIB après la constatation de manquements graves lors des contrôles supplémentaires (voir proc. 8 § 4.5.), ou ne réussit pas l'épreuve pratique dans le délai imposé de 12 mois.

9.4.1.4. Le placeur n'effectue pas les mises en conformité nécessaires dans le délai prévu et après sommation par lettre recommandée (voir proc. 8).

9.4.1.5. Le contrôle des portes placées montre des manquements graves (voir proc. 8) lors du deuxième contrôle du même chantier.

9.4.1.6. Des manquements graves sont de nouveau constatés après la levée de la suspension par ISIB suite à une formation supplémentaire.

9.4.1.7. Le placeur ne remplit pas ses obligations financières qui doivent permettre la bonne gestion de son dossier, même après sommation (voir proc. 12).

9.4.1.8. Le placeur n'est plus en mesure de placer des portes, est décédé ou a déménagé sans laisser d'adresse.

9.4.1.9. A la demande du placeur ou de son employeur s'il y a lieu.

9.4.1.10 Le placeur ne suit pas la formation supplémentaire imposée par ISIB à la suite d'un deuxième échec à l'épreuve pratique pour la prolongation du certificat (voir § 10.4.4).

9.4.2. Procédure pour le retrait de la certification.

- 9.4.2.1.** Dès qu'un des critères définis dans la procédure 9 § 4.1.1 à § 4.1.3. est rempli, l'ISIB en informe, par écrit le placeur ou son employeur s'il y a lieu (formulaire P.9.1.), dans la mesure où celui-ci peut être contacté.
- 9.4.2.2.** Le placeur dispose, sauf convention contraire avec l'ISIB, d'un délai maximum de 20 jours ouvrables, pour se mettre en règle. Le placeur a le droit d'être entendu à sa demande.
- 9.4.2.3.** Lorsque le placeur, ou éventuellement son employeur n'a pas réagi dans le délai fixé à la sommation comme décrit dans la procédure 9 § 4.2.1., et après une deuxième sommation par lettre recommandée (formulaire P.9.2.) et un nouveau délai de 10 jours ouvrables, ainsi que sur base des critères définis dans la procédure 9 § 4.1.4. à § 4.1.6., ISIB retire le certificat et en informe le placeur ou l'employeur s'il y a lieu, par lettre recommandée (formulaire P.9.3.). S'il y a un mandat, le placeur reçoit copie du courrier à l'employeur. Si un des critères définis dans la procédure 9 § 4.1.4. ou 4.1.5. est rempli, le propriétaire est également informé à ce sujet (formulaire P-9-10).
- 9.4.2.4.** Le certificat est retiré d'office par ISIB dans les conditions de la procédure 9 § 4.1.8.
- 9.4.2.5.** Dans les conditions de la procédure 9 § 4.1.9. le certificat est retiré d'office, pour autant qu'il n'y a pas de mandat ou si la demande de retrait est signée par le placeur et par l'employeur. Si nécessaire, le certificat, les étiquettes et les attestations de placement restantes sont réclamés par ISIB (formulaire P.9.4.).

Si le retrait du certificat est demandé seulement par le placeur et qu'il a donné mandat à son employeur, ce dernier est informé par lettre recommandée de l'annulation de la convention du placeur avec ISIB, ce qui entraîne l'annulation du mandat existant entre le placeur et l'employeur et le retrait du certificat (formulaire P.9.5.).

Si le retrait du certificat est demandé seulement par l'employeur (par exemple pour inactivité, fin du contrat de travail, faillite, etc.) le placeur est informé par écrit de cette demande et il est informé des solutions possibles, notamment le retrait du certificat (formulaire de confirmation) ou la conservation du certificat (nouveau formulaire de renseignements avec modification du statut et/ou nouveau mandat en cas de changement d'employeur).

La même procédure et les mêmes délais, que ceux qui sont décrits dans la procédure 9 § 4.2.2. et 9 § 4.2.3. restent d'application.

9.4.2.6. Procédure d'appel.

Un placeur, à qui la certification est retirée et qui le demande, sera entendu par un directeur technique. Celui-ci en fera un rapport détaillé au Comité de Direction.

Si le Comité de Direction maintient sa première décision, le candidat peut lancer une procédure d'appel définie dans la procédure n° 11.

9.4.2.7. Lors du retrait du certificat, le placeur doit retourner celui-ci à l'ISIB.

Les documents non utilisés (étiquettes et attestations de placement) ne peuvent plus être utilisés par le placeur et doivent également être retournés à l'ISIB.

En outre, le logo ISIB ne peut plus être utilisé (voir proc. 3 § 4.12.).

9.4.2.8. Conservation

Une copie des pièces de preuve, y compris la défense du placeur sont conservées pendant une période de 5 ans dans le dossier du placeur.

9.4.3. Suppression du retrait

Dans une période de 2 ans après le retrait de son certificat, le placeur peut demander la suppression du retrait sous les conditions suivantes :

- Le retrait était effectué à sa propre demande.
- La demande de suppression est faite par écrit.
- Le placeur satisfait à toutes les conditions pour certification.
- Le placeur a satisfait à toutes ses obligations envers ISIB pendant sa certification.
- Si la suppression est demandée dans la durée du dernier certificat, celui-ci reste inchangé. Dans l'autre cas la procédure 10 relative à la prolongation de la certification doit être lancée. Une prolongation est délivrée sur base de la date de finition du dernier certificat.

9.4.4. Suspension

ISIB suspend le certificat d'office si lors d'un contrôle supplémentaire (voir proc. 8 § 4.5.) des manquements graves sont de nouveau constatés. Cette suspension est levée si dans le délai de 12 mois, le placeur a suivi la formation exigée et a réussi l'épreuve pratique. Si ces exigences ne sont pas satisfaites, la procédure relative au retrait du certificat est entamée.

Si pendant cette suspension, le certificat doit être prolongé, la prolongation sera accordée dès que les conditions pour l'annulation de la suspension sont satisfaites.

ISIB suspend le certificat d'office lors d'un deuxième échec à l'épreuve pratique pour la prolongation du certificat. (voir § 10.4.4).

Procédure 10 : Prolongation de la certification (Edition 14)

10.4.1 Certifications à prolonger.

Au début de chaque trimestre la liste des placeurs dont la certification arrive à échéance pendant le trimestre suivant est établie.

10.4.2 Critères pour la prolongation de la certification des placeurs (recertification).

La prolongation est accordée si le placeur satisfait à toutes les conditions suivantes:

1. Le placeur satisfait à toutes les conditions en vigueur pour être certifié.
2. Le placeur satisfait à ses obligations envers ISIB telles qu'elles sont définies dans la procédure 3.
3. Le placeur a prouvé sa compétence pour le placement des portes résistant au feu.

Cette compétence est appréciée sur base du contrôle effectué par l'ISIB sur une porte placée et de l'épreuve pratique (voir § 10.4.4.) passée pendant ce contrôle. Ce contrôle doit avoir lieu dans un délai de deux ans avant l'échéance du certificat. .

La prolongation est refusée d'office si les conditions prévues pour le retrait sont satisfaites (voir proc. 9).

Les documents (étiquettes, attestations de placement) non utilisés doivent être renvoyés à ISIB. Ils ne peuvent plus être utilisés.

10.4.3 Délai de prolongation

Un placeur qui ne satisfait pas aux critères décrits au § 10.4.2., ne peut recevoir une prolongation. Dans ce cas, un délai de prolongation lui est accordé. Il est tenu au courant qu'il n'est plus certifié, mais qu'il peut quand même satisfaire aux critères pour obtenir une recertification, à la condition qu'il satisfasse à une des conditions suivantes (formulaire P-10-1a) :

- Soit, il passe à nouveau une épreuve pratique complète (les deux parties) dans une centre de formation.
- Soit, sa recertification est reportée (c'est-à-dire que le certificat n'est plus valable, ce qui entraîne que le placeur ne peut plus coller des étiquettes et ne peut plus délivrer des attestations de placement). Dans ce cas, le placeur doit informer ISIB de la première porte qu'il place et un contrôle est effectué durant lequel le placeur doit être présent. Pendant ce contrôle de chantier le placeur doit également passer une épreuve pratique (voir § 10.4.4.).

Si le placeur réussit l'épreuve pratique, la prolongation est attribuée avec comme date de commencement la date de l'épreuve pratique et la date finale basée sur la date finale du certificat précédent.

10.4.4 Epreuve pratique pour la recertification

L'épreuve pratique pour la recertification comprend les deux parties mentionnées ci-dessous :

- Vérification de la compréhension de l'agrément technique Bénor/Atg de la porte placée sur chantier par le placeur, à l'aide de six questions posées sur cet agrément. Cette première partie est réussie si le placeur obtient au moins 50% des réponses correctes. En cas d'échec, une nouvelle épreuve aura lieu sur un autre chantier. En cas de nouvel échec, le certificat du placeur est suspendu et il devra suivre de nouveau une formation et réussir à l'épreuve pratique préalable à la certification pour récupérer sa certification.
- Si le placeur a réussi la première partie un examinateur d'ISIB effectue le contrôle d'une porte résistant au feu placée à l'aide d'une fiche de contrôle sur. Cette deuxième partie de l'épreuve est réussie si les critères de l'examen original sont satisfaits. Une nouvelle épreuve devra avoir lieu sur un autre chantier si plus d'un manquement grave est constaté. En cas de nouvel échec sur cet autre chantier, le certificat du placeur est suspendu et celui-ci devra suivre de nouveau une formation et réussir à l'épreuve pratique préalable à la certification pour récupérer sa certification.

En outre, pour tout manquements constatés lors de ces contrôles, le placeur sera sommé d'effectuer la mise en conformité de son placement conformément à la procédure 8 « contrôle technique » (voir § 8.4.5).

10.4.5 Examen du dossier

Pour chaque placeur concerné, le dossier est examiné pour vérifier si le placeur satisfait aux conditions qui permettent la prolongation de sa certification (voir proc. 10 § 4.2)

Si le placeur ne satisfait pas aux conditions exigées pour la prolongation, ISIB en informe le placeur ou son employeur s'il y a lieu, par écrit dans la mesure du possible. Pour se mettre en ordre, le placeur dispose, sauf autre convenance avec ISIB, d'un délai de 20 jours ouvrables au maximum. A sa demande, le placeur a le droit d'être entendu.

Si le placeur ou son employeur éventuel ne réagit pas dans le délai prévu, une sommation est envoyée au placeur ou à l'employeur, s' il y a lieu, prévoyant un nouveau délai de 10 jours ouvrables. A défaut de réaction à cette sommation la prolongation est refusée. La non-prolongation est communiquée au placeur ou à son employeur, s' il y a lieu, par lettre recommandée. S' il a donné un mandat à son employeur, le placeur reçoit copie du courrier adressé à l' employeur concernant le refus de la prolongation.

10.4.6 Prolongation du certificat (Recertification)

Au plus tard 20 jours ouvrables avant la fin du trimestre, la liste reprenant les placeurs remplissant les conditions pour recevoir une prolongation est établie. Le placeur est informé de sa prolongation. S'il décide de ne pas renouveler son certificat, il doit avertir ISIB par écrit dans 20 jours ouvrables. Si le placeur n'a pas réagi pendant la période susmentionnée, le directeur technique prend la décision pour la prolongation de la certification. Un nouveau certificat est délivré, valable pour une nouvelle période de 5 ans.

10.1.7 Procédure d' appel

Un candidat, à qui la prolongation du certificat est refusée et qui le demande, sera entendu par un directeur technique. Celui-ci en fera alors un rapport détaillé au Comité de Direction.

Si le Comité de Direction maintient la première décision, le candidat peut démarrer la procédure d'appel définie dans la procédure 11.

Procédure 11 : Réclamations reçues par I.S.I.B. et actions correctives et/ou préventives (Edition 5)

11.4.1. Enregistrement des réclamations.

Toutes les réclamations sont transmises au responsable qualité.

Les plaintes anonymes ne sont pas reçues.

Le responsable qualité rédige un formulaire de réclamation pour toutes les réclamations (voir formulaire P.11.1).

Ces formulaires sont numérotés dans l'ordre chronologique et conservés. Ils sont repris dans un registre des réclamations (voir formulaire P.11.2).

La réception de la réclamation est confirmée à celui qui a déposé plainte (voir formulaire P.11.3).

Une copie de tous les documents concernant cette réclamation est reprise dans le dossier du placeur, s'il y a lieu.

11.4.2. Le responsable qualité est responsable du suivi du traitement des réclamations.

11.4.3. Nature de la réclamation:

11.4.3.1. Réclamation du placeur contre la décision de l'ISIB concernant sa certification.

11.4.3.2. Réclamation d'un tiers sur la non conformité de placement par un placeur certifié.

11.4.3.3. Réclamations administratives, financières et autres

11.4.4. Traitement des réclamations.

11.4.4.1.

- Réclamation contre une décision négative d'ISIB, pour l'octroi du certificat au placeur.
- Réclamation contre une décision négative d'ISIB, pour la prolongation de la certification.
- Réclamation sur une procédure de retrait entamée par ISIB.
- Contestation par un placeur certifié des conclusions d'un contrôle de placement réalisé à la demande d'ISIB.

Un directeur technique examine si la plainte peut être traitée par écrit. Si le placeur le demande, il peut se faire entendre par le directeur technique. Celui-ci établi à ce

sujet n rapport détaillé au Comité de Direction. Si le Comité de Direction maintient sa décision initiale, le placeur peut introduire une procédure d'appel définie au § 11.4.6.

Dans le cas où une certification existe, la certification reste valable pendant la procédure de réclamation.

11.4.4.2. Réclamation de tiers pour non conformité de placement par un placeur certifié.

Le placeur est informé de la plainte afin qu'il puisse se justifier.

Si nécessaire, une visite de contrôle sera réalisée suivant la procédure n° 8: contrôles techniques à effectuer par l'ISIB.

Toutes les réclamations et les conséquences qui en résultent sont enregistrées dans le dossier du placeur.

Les plaignants qui sont directement concernés sont informés des suites apportées à la réclamation.

Si la plainte ne peut pas être résolue, elle sera soumise à l'instance d'appel comme cela est décrit dans les paragraphes 11.4.5. et 11.4.6.

11.4.4.3. Réclamations administratives, financières et autres.

Le personnel administratif traite le problème dans le cadre des procédures existantes.

Si le problème n'est pas résolu, la réclamation est examinée par le Comité de Direction.

Le plaignant est entendu et les actions correctives et/ou préventives éventuelles sont entreprises.

En cas de non-application ou d'application insatisfaisante, un rapport est présenté au Directeur Technique qui prendra éventuellement une nouvelle décision.

Si aucun accord amiable n'est possible, le cas est soumis à l'instance d'appel.

La vérification de l'application des actions correctives est effectuée par le responsable de qualité.

11.4.5. Instance d'appel

L'instance d'appel est un membre du Conseil d'Administration d'ISIB à qui cette mission a été confiée, mais qui n'intervient pas par ailleurs dans le processus de certification.

11.4.6. Procédure d'appel.

Si le traitement d' une plainte suivant les procédures décrites aux § 11.4.4.1 à 11.4.4.3 ne conduit pas à une solution acceptable, ou si la procédure proposée n' est pas acceptable pour le plaignant ou pour d' autres parties concernées, le plaignant peut la soumettre à l'instance d'appel, qui donne son avis au Comité de Direction. Si le plaignant le demande, il est entendu par l' instance d' appel.

S'il n'y a pas d'accord entre l'instance d'appel et le Comité de Direction, un rapport est adressé au Conseil d'Administration qui prend la décision finale. Le Comité de Direction exécute la décision du Conseil d'Administration.

Dans un délai de 6 mois après l' introduction de l' appel, un directeur technique informe le plaignant par écrit la décision finale et des motifs de cette décision. Ce courrier doit être visé par l' instance d' appel.

Si la procédure d'appel concerne une certification existante, celle-ci reste valable pendant la procédure d'appel.

11.4.7. Feedback aux procédures

Si la plainte concerne l'interprétation d'une procédure déterminée, celle-ci est transmise par le responsable qualité à un directeur technique.

Ce dernier vérifie si une adaptation de la procédure concernée est nécessaire. Les modifications éventuelles sont réalisées suivant la procédure n° 1.

11.4.8. Feedback à la formation

Lors de la révision annuelle du syllabus, le registre des plaintes est utilisé pour donner des éclaircissements lorsque des plaintes répétées sont survenues.