

# PRESENTATION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

*Certification des compétences  
des Reikiologues<sup>®</sup>*

## INTRODUCTION

DEKRA Certification France (ci-après dénommée DEKRA Certification) est une filiale de DEKRA Certification GmbH.

DEKRA Certification GmbH a pour vocation :

- de procéder à la certification des systèmes de management de la qualité, des systèmes de management environnemental, des systèmes de management de la sécurité des personnes, des systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires
- de procéder à la certification des produits et services
- de procéder à la certification des personnes physiques

DEKRA Certification a les mêmes missions.

En ce qui concerne la certification de personnes physiques, DEKRA Certification procède notamment à la certification de compétences volontaire des Reikiologues<sup>®</sup> selon le référentiel de compétences métier Reikibunseki<sup>®</sup> élaboré par la Fédération Française de Reiki Traditionnel (F.F.R.T).

Pour répondre de manière adaptée aux attentes des demandeurs d'une certification de personnes, DEKRA Certification a mis en place un processus de certification qui s'articule notamment autour des axes suivants :

- Etre à proximité des clients et disponible
- Réaliser des prestations d'évaluation des compétences au plus proche d'une situation réelle d'exercice du métier
- Répondre rapidement aux clients (en particulier en ce qui concerne les résultats des examens de certification)
- Améliorer ses performances quotidiennement

Yvan MAINGUY  
Directeur Général

## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. TRAITEMENT DES CANDIDATURES.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>3. CONVOCAION AUX SESSIONS D'EXAMEN DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4. LES SESSIONS D'EXAMEN DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION.....</b>  | <b>5</b>  |
| 4.1 Durée.....   | 5         |
| 4.2 Examineurs et surveillants.....  | 5         |
| 4.3 Nature des examens.....  | 5         |
| 4.4 Déroulement d'une session d'examen.....  | 6         |
| 4.4.1 L'accueil du candidat.....   | 6         |
| 4.4.2 L'examen pratique.....   | 6         |
| <b>5. DETAIL DES EXAMENS DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION PAR NIVEAU.....</b>  | <b>7</b>  |
| 5.1 Examen de certification de Reikiologue® niveau I.....  | 7         |
| 5.1.1 Objectif de l'examen.....  | 7         |
| 5.1.2 Programme de l'examen .....  | 7         |
| 5.1.3 Durée et critères de notation de l'examen .....  | 7         |
| 5.2 Examen de certification de Reikiologue® niveau II.....   | 8         |
| 5.1.1 Objectif de l'examen.....  | 8         |
| 5.1.2 Programme de l'examen .....  | 8         |
| 5.1.3 Durée et critères de notation de l'examen .....  | 9         |
| <b>6. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS/RECERTIFICATIONS.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7. SURVEILLANCE DES PERSONNES CERTIFIEES.....</b>   | <b>11</b> |
| 7.1 Programme de la surveillance.....  | 11        |
| 7.2 Planification de la surveillance.....  | 11        |
| 7.3 Déroulement de la surveillance.....  | 11        |
| 7.4 Décisions consécutives à la surveillance.....  | 12        |
| <b>8. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO DEKRA CERTIFICATION ET<br/>TRAITEMENT DES USAGES ABUSIFS.....</b> | <b>14</b> |
| <b>ANNEXE 1 – CERTIFICATION/RECERTIFICATION – ETAPES ET DELAIS.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>ANNEXE 2 – SURVEILLANCE PERIODIQUE ET SURVEILLANCE CONTINUE – ETAPES ET<br/>DELAIS.....</b>                           | <b>17</b> |
| <b>ANNEXE 3 – DECISIONS CONSECUTIVES A LA SURVEILLANCE.....</b>  | <b>20</b> |

## 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document présente le processus de certification de DEKRA Certification conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024.

Il est applicable aux prestations réalisées par DEKRA Certification liées à la certification (et la recertification) de personnes physiques exerçant le Reiki Traditionnel selon le référentiel de compétences métier Reikibunseki®

Il existe deux niveaux de certification (et de recertification) :

- la certification de praticien de Reikibunseki®, dénommée « certification de Reikiologue® niveau I » (la personne certifiée étant dénommée « Reikiologue® certifié niveau I »)
- la certification de maître-praticien de Reikibunseki® dénommée certification de Reikiologue® niveau II (la personne certifiée étant dénommée « Reikiologue® certifié niveau II »)

## 2. TRAITEMENT DES CANDIDATURES

Un dossier d'inscription est disponible sur simple demande par téléphone au **01.41.17.11.24**.

A l'issue de la période de validité de la certification définie dans le présent document, la recertification est nécessaire.

Le dossier d'inscription est composé d'un bulletin d'inscription, d'une fiche d'identité individuelle et d'un engagement à respecter les exigences du dispositif de DEKRA Certification (ces deux derniers documents sont à remplir pour chaque personne qui souhaite soumettre une candidature à la certification, l'extension de portée de la certification ou la recertification). Lorsque des conditions de pré-requis sont exigées pour être candidat à la certification, celles-ci sont détaillées dans le dossier d'inscription ; le dossier informe également chaque personne de la possibilité de déclarer, dans les limites du raisonnable, des besoins particuliers dans le cadre de son évaluation.

A réception des documents complets, DEKRA Certification attribue un numéro à chaque candidat et confirme l'inscription (cette confirmation pouvant être faite par la convocation aux examens si elle intervient rapidement). Dans les six mois au plus tard, DEKRA Certification propose une date d'examen.

Nota bene sur la recevabilité de candidature à la recertification : sans préjudice des pré-requis, la candidature n'est recevable que si la date de fin de validité de la certification n'est pas dépassée sauf cas de force majeure.

***Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la recertification en annexe 1***

## 3. CONVOCATION AUX SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION

En fonction des disponibilités de ses sites d'examen et de ses examinateurs, DEKRA Certification convoque le candidat à une session d'examen en général au plus tard une semaine avant la date de la session d'examen.

La convocation est accompagnée des consignes d'examen.

***Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la recertification en annexe 1***

## 4. LES SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION

### 4.1. Durée

Une session dure environ quatre heures pendant lesquelles le candidat passe un examen pratique pour le niveau de certification concerné :

- certification de Reikiologue® niveau I  
ou
- certification de Reikiologue® niveau II

### 4.2. Examineurs

Un examinateur est présent à chaque session d'examen : il surveille et note l'examen selon des modalités précises et en utilisant des critères rendant leurs évaluations homogènes, impartiales et équitables pour tous les candidats.

Chaque examinateur, qualifié par DEKRA Certification, s'est engagé à respecter les exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024 (en particulier sur les aspects suivants : confidentialité, impartialité et éthique) et fait l'objet d'un suivi de qualification par DEKRA Certification.

### 4.3. Nature des examens

L'examen pratique de certification consiste, pour chaque niveau concerné et au moyen d'échanges avec l'examineur, en une mise en situation à travers :

- huit questions d'ordre administratif et déontologique
- une ou des études de cas relatives à des séances de Reikibunseki®
- la pratique de position des mains (deux séries de planches de position à mettre dans le bon ordre et à compléter)
- neuf questions sur le sens des méditations appliquées durant les séances de Reiki Traditionnel

En outre pour l'examen de certification de Reikiologue® niveau II, la mise en situation aborde également les questions d'accompagnement pour aider le consultant à établir sa propre synthèse cartographique de son mal-être.

En cas d'échec d'un candidat, celui-ci a la possibilité de passer en tout ou partie un nouvel examen pratique. Si le rattrapage a lieu dans les trois mois suivant l'évaluation initiale, celui-ci porte sur les seuls points en échecs ; au-delà de trois mois, le rattrapage porte sur l'examen pratique dans sa totalité.

Le nombre de rattrapages est limité à trois sur une durée totale de douze mois suivant l'évaluation initiale. Passé ce délai, le candidat est considéré comme passant une évaluation initiale.

#### Nota bene pour les candidats à la recertification :

- l'examen pratique de recertification est de même nature que l'examen pratique de certification ;
- après l'échéance de la certification, si le processus de rattrapage est toujours en cours, celui-ci continue jusqu'à son terme bien que le candidat ne soit plus certifié.

***Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la recertification en annexe 1***

#### 4.4. Déroulement d'une session d'examen

##### 4.4.1. L'accueil du candidat

L'examineur vérifie la présence et l'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire ou passeport) du candidat et lui fait signer une feuille de présence sur laquelle il reconnaît accepter d'être évalué par l'examineur désigné sur la feuille de présence.

##### 4.4.2. L'examen pratique

Avant le démarrage de l'évaluation, l'examineur présente le déroulement de l'évaluation au candidat. Il rappelle et distribue au candidat les consignes d'examen pratique.

Puis l'examineur commence l'évaluation en abordant en premier lieu les questions d'ordre administratif et déontologique. Il continue ensuite d'aborder les différents points de la mise en situation : études de cas, questions complémentaires (le cas échéant), position des mains, questions sur le sens des méditations appliquées aux séances de Reiki Traditionnel.

L'examineur surveille le déroulement de l'examen et peut exclure un candidat qui ne respecterait pas les consignes d'examen pratique.

Dans tous les cas :

- aucun résultat d'examen pratique, quel qu'il soit, n'est communiqué aux candidats le jour de la session d'examen ;
- après la correction de l'examen pratique, l'examineur émet un avis pour le candidat auprès de DEKRA Certification.

## 5. DETAIL DES EXAMENS DE CERTIFICATION/RECERTIFICATION PAR NIVEAU

### 5.1. Examen de certification de Reikiologue® niveau I

#### 5.1.1 Objectif de l'examen

L'examen pratique de certification a pour objectif de vérifier :

- les connaissances du candidat de la Charte d'Ethique de la F.F.R.T. et du règlement d'usage du Reikiologue®
- les capacités du candidat à mettre en pratique les points essentiels de tout le déroulé d'une consultation selon le référentiel de compétences métier Reikibunseki® (non déviance du travail extérieur, compréhension du travail intérieur, vision globale du déroulé d'une prestation, études de cas sur l'évolution de la demande du consultant à travers des séances de Reiki Traditionnel japonais et de Reiki Tantric®)

#### 5.1.2 Programme de l'examen

L'examen pratique de certification consiste, pour chaque niveau concerné et au moyen d'échanges avec l'examinateur, en une mise en situation à travers :

- huit questions d'ordre administratif et déontologique
- trois études de cas relatives à des consultations professionnelles
- les positions des mains à partir de deux séries de planches (à mettre dans le bon ordre en identifiant deux planches manquantes à chaque série proposée) :
  - o trente planches en tout pour une séance d'Okuden
  - o vingt-cinq planches en tout pour une séance de Reiki Tantric®
- trois questions sur le sens des méditations appliquées à une séance d'Okuden
- six questions sur le sens des méditations appliquées à une séance de Reiki Tantric®

#### 5.1.3 Durée de l'examen et critères de notation

L'examen pratique dure quatre heures au plus.

L'examinateur vérifie le respect de la méthodologie et des bonnes pratiques en vigueur à l'aide d'une grille d'évaluation qui comprend tous les points de contrôle de l'examen pratique en lien avec le programme de l'examen ainsi que les critères de notation.

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance : « conforme » ou « non conforme » pour les points essentiels à la pratique du Reiki Traditionnel et « remarque » pour les autres points.

L'examen est réussi en l'absence de non-conformités et/ou en présence de dix remarques au plus.

***L'évaluation de recertification comprend un examen pratique.***

***Cet examen est de même nature que celui réalisé lors de la première certification.***

***Cette évaluation tient aussi compte de :***

- ***l'état de suivi des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification***
- ***l'état des suites données aux résultats de la surveillance***

***Les mêmes critères d'évaluation que pour l'examen pratique de certification s'appliquent.***

***En outre, il peut être demandé des informations sur les actions correctives mises en place selon la nature de la ou des plaintes déclarées avant de finaliser l'évaluation.***

***En cas de plainte d'un tiers en cours de traitement, celle-ci devra être soldée pour finaliser l'évaluation.***

***En cas d'action corrective demandée dans le cadre de la surveillance et qui ne serait pas encore démontrée, celle-ci devra être démontrée pour finaliser l'évaluation.***

## **5.2. Examen de certification de Reikiologue® niveau II**

### ***5.2.1 Objectif de l'examen***

L'examen pratique de certification a pour objectif de vérifier :

- les connaissances d'un candidat de la Charte d'Ethique de la F.F.R.T. et du règlement d'usage du Reikiologue®
- les capacités d'un candidat à mettre en pratique les points essentiels de tout le déroulé d'une consultation selon le référentiel de compétences métier Reikibunseki® (non déviance du travail extérieur, compréhension du travail intérieur, vision globale du déroulé d'une prestation, étude de cas et questions sur l'évolution de la demande du consultant à travers des séances de Reiki Traditionnel japonais et de Reiki Tantric® 3)

### ***5.2.2 Programme de l'examen***

L'examen pratique de certification consiste, pour chaque niveau concerné et au moyen d'échanges avec l'examineur, en une mise en situation à travers :

- huit questions d'ordre administratif et déontologique
- une étude de cas relative à une consultation professionnelle (et, le cas échéant, des questions complémentaires)
- les questions d'accompagnement pour aider le consultant à établir sa propre synthèse cartographique de son mal-être intégrant les sept méditations pour transformer ce mal-être
- les positions des mains à partir de deux séries de planches (à mettre dans le bon ordre en identifiant deux planches manquantes à chaque série proposée) :
  - o trente planches en tout pour une séance de Shinpiden
  - o vingt-sept planches en tout pour une séance de Reiki Tantric® 3
- trois questions sur le sens des méditations appliquées à une séance de Shinpiden
- six questions sur le sens des méditations appliquées à une séance de Reiki Tantric® 3



### *5.2.3 Durée de l'examen et critères de notation*

L'examen pratique dure quatre heures au plus.

L'examineur vérifie le respect de la méthodologie et des bonnes pratiques en vigueur à l'aide d'une fiche de notation qui comprend tous les points de contrôle de l'examen pratique en lien avec le programme de l'examen ainsi que les critères de notation.

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance : « conforme » ou « non conforme » pour les points essentiels à la pratique du Reiki Traditionnel et « remarque » pour les autres points.

L'examen est réussi en l'absence de non-conformités et/ou en présence de neuf remarques au plus.

***L'évaluation de recertification comprend un examen pratique.***

***Cet examen est de même nature que celui réalisé lors de la première certification.***

***Cette évaluation tient aussi compte de :***

- ***l'état de suivi des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification***
- ***l'état des suites données aux résultats de la surveillance***

***Les mêmes critères d'évaluation que pour l'examen pratique de certification s'appliquent.***

***En outre, il peut être demandé des informations sur les actions correctives mises en place selon la nature de la ou des plaintes déclarées avant de finaliser l'évaluation.***

***En cas de plainte d'un tiers en cours de traitement, celle-ci devra être soldée pour finaliser l'évaluation.***

***En cas d'action corrective demandée dans le cadre de la surveillance et qui ne serait pas encore démontrée, celle-ci devra être démontrée pour finaliser l'évaluation.***

## 6. DELIVRANCE DES CERTIFICATIONS/RECERTIFICATIONS

Après l'examen, l'examineur transmet à DEKRA Certification la fiche de notation du candidat.

Un officier de certification indépendant et impartial qualifié par DEKRA Certification vérifie la fiche de notation afin de s'assurer :

- que la fiche est complète
- que les constats sont clairs
- le cas échéant, de la nécessité de requalifier un point conforme, non-conforme ou une remarque
- de l'absence ou la présence de points rédhibitoires

Puis la direction de DEKRA Certification prononce l'attribution (en cas de réussite) ou le refus d'attribution (en cas d'échec) de la certification/recertification. En cas de litige non résolu entre un candidat et DEKRA Certification, le comité du dispositif particulier de certification pourra être consulté pour avis.

La décision en matière de certification/recertification est notifiée au candidat dans un délai maximum de deux mois après la fin de son évaluation initiale ou de rattrapage.

La certification est attribuée pour quatre ans sous réserve des conditions de surveillance durant le cycle de certification.

***Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la recertification en annexe 1***

La décision est accompagnée d'un retour écrit indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues ainsi que d'un questionnaire satisfaction.

En cas de réussite, cette notification est accompagnée :

- des conditions d'utilisation de la marque et du logo DEKRA Certification concernant la Certification de personnes
- le rappel des conditions de surveillance
- les règles déontologiques de la F.F.R.T.
- le règlement d'usage du Reikibunseki® et du Reikiologue®
- le logotype Reikiologue®
- les règles d'utilisation des copyrights des textes de la F.F.R.T.

En fonction du niveau de l'examen passé, DEKRA Certification délivre à la personne certifiée un diplôme (certificat) de :

- Reikiologue® certifié niveau I
- ou
- Reikiologue® certifié niveau II

## 7. SURVEILLANCE DES PERSONNES CERTIFIEES

### 7.1 Programme de la surveillance

La surveillance est l'ensemble des opérations permettant le suivi d'une certification ou d'une recertification, et ce tout au long d'un cycle. Ces opérations sont de deux ordres :

- surveillance périodique :
  - justification de l'adhésion effective à la F.F.R.T
  - justification du suivi des réunions d'information/formation/supervision de la F.F.R.T
- surveillance continue :
  - enregistrement et mise à jour des données relatives à la personne certifiée (coordonnées, situation professionnelle,...)
  - enregistrement et traitement des plaintes reçues directement par DEKRA Certification de la part des tiers (par exemple, les consultants)
  - enregistrement des mises en garde ou rappels de la F.F.R.T (par exemple, non-respect des copyrights, de la journée obligatoire, du règlement intérieur, des règlements d'usage,...)

*Nota bene* : à l'occasion de ces opérations, il est également vérifié, le cas échéant, le respect des règles d'utilisation de la marque et du logo DEKRA Certification (voir plus bas paragraphe 8).

### 7.2 Planification de la surveillance

DEKRA Certification déclenche la surveillance périodique annuellement. Pour ce faire, DEKRA Certification demande par courrier les pièces permettant d'apporter les justifications décrites dans le programme ci-dessus.

La surveillance continue est déclenchée en fonction des événements :

- suite à la déclaration de la personne certifiée à DEKRA Certification (en cas de changement de situation)
- suite à la plainte d'un tiers reçue directement par DEKRA Certification
- suite à une mise en garde ou rappel de la F.F.R.T reçu par DEKRA Certification

***Voir le détail précis des étapes et délais de la surveillance en annexe 2***

### 7.3 Déroulement de la surveillance

La surveillance périodique permet de vérifier que la personne certifiée :

- adhère effectivement à la F.F.R.T
- a suivi les réunions d'information/formation/supervision de la F.F.R.T

La surveillance continue permet de :

- connaître et prendre en compte tous les changements de situation affectant la personne certifiée (coordonnées, situation professionnelle,...)
- enregistrer et traiter les plaintes des tiers
- enregistrer des mises en garde ou rappels de la F.F.R.T

Ces opérations sont réalisées par du personnel indépendant et impartial qualifié par DEKRA Certification :

- personnel administratif pour les changements de situation
- officier de certification pour les plaintes des tiers ainsi que mises en garde ou rappel de la F.F.R.T (avec l'appui le cas échéant d'un expert métier)

Les points de contrôle de la surveillance sont les suivants :

- surveillance périodique : les pièces fournies par la personne certifiée sont complètes et conformes
- surveillance continue :
  - o changement de situation : les informations déclarées sont claires et non équivoques (des justificatifs pourront être demandés)
  - o plaintes des tiers :
    - si la plainte n'est pas liée au périmètre de certification, il n'y a pas de points de contrôle spécifiques
    - si la plainte est liée au périmètre de certification, les points de contrôle sont :
      - les critères de compétences ayant permis de délivrer la certification
  - o mises en garde ou rappels de la F.F.R.T :
    - si la plainte n'est pas liée au périmètre de certification, il n'y a pas de points de contrôle spécifiques
    - si la plainte est liée au périmètre de certification, les points de contrôle sont :
      - les règles déontologiques édictées par la Fédération Française de Reiki Traditionnel (F.F.R.T) et le règlement d'usage de Reikiologue®
      - les critères de compétences ayant permis de délivrer la certification

Nota bene :

- *les non-conformités constatées par DEKRA Certification sont communiquées à la personne certifiée qui devra, le cas échéant, réaliser les actions préventives et/ou correctives adéquates dans le délai demandé ;*
- *pour être finalisées, toutes les opérations de surveillance devront être soldées par DEKRA Certification.*

#### **7.4 Décisions consécutives à la surveillance**

A l'issue d'opérations de surveillance (à l'exception des changements de situation sauf si cela est justifié), la direction de DEKRA Certification prononce une décision et la notifie dans un délai maximum de deux mois après la réception des pièces complètes (ou de la déclaration de changement de situation ou des réponses/actions transmises).

En cas d'absence de non-conformités le maintien de la certification est prononcé.

En cas de non-conformités constatées, l'une des décisions suivantes est prise :

- suspension :
  - o en cas d'absence de transmission des informations et pièces nécessaires à la surveillance (y compris si la personne certifiée n'a pas signalé ses nouvelles coordonnées)
  - o à partir de trois mises en garde ou rappels de la F.F.R.T
  - o en l'absence de réponse ou d'actions préventives et/ou correctives adaptées suite à une plainte d'un tiers
  - o à partir de trois plaintes de tiers
- demandes d'explications et d'actions : en présence de plainte d'un tiers nécessitant des actions préventives et/ou correctives  
La personne certifiée dispose de 15 jours pour apporter ses explications ou observations, et le cas échéant, ses actions préventives et/correctives

*Nota bene : DEKRA Certification peut, en cas de réponse non-conforme ou pour démontrer les actions entreprises, demander des informations ou actions complémentaires. Le cas échéant, un examen pratique renouvelable une fois ou un audit de terrain peuvent être réalisés aux frais du candidat conformément aux procédures de DEKRA Certification.*

En cas de suspension de la certification de Reikiologue<sup>®</sup> niveau II, la personne ayant fait l'objet de la suspension de sa certification ne peut pas se prévaloir de la certification de Reikiologue<sup>®</sup> niveau I et ne peut donc pas exercer en tant que Reikiologue<sup>®</sup> certifié niveau I.

La durée de la suspension sera au maximum de 6 mois.

Une décision de retrait est prononcée :

- en cas de cessation d'activité de Reikiologue<sup>®</sup>
- en cas de cessation d'adhésion à la F.F.R.T
- si une suspension n'a pas pu être levée dans les 6 mois suivant sa date d'effet
- en cas de tromperie avérée sur les documents transmis à DEKRA Certification

En cas d'utilisation intentionnellement abusive de la marque et/ou du logotype de certification, et en fonction du contexte et des circonstances de cet usage, la suspension ou le retrait de la certification pourront être prononcés sans préjudice d'autres actions jugées opportunes (voir paragraphe 8).

En cas de retrait de la certification de Reikiologue<sup>®</sup> niveau II, la personne ayant fait l'objet du retrait de sa certification ne peut pas se prévaloir de la certification de Reikiologue<sup>®</sup> niveau I et ne peut donc pas exercer en tant que Reikiologue<sup>®</sup> certifié niveau I.

Les règles détaillées relatives aux décisions consécutives à la surveillance sont synthétisées en annexe 3 et, dans tous les cas, jointes à l'envoi de la notification de résultats d'examen.

***Voir la synthèse des décisions consécutives à la surveillance en annexe 3***

En cas de litige non résolu entre la personne surveillée et DEKRA Certification, le comité du dispositif particulier de certification pourra être consulté pour avis.

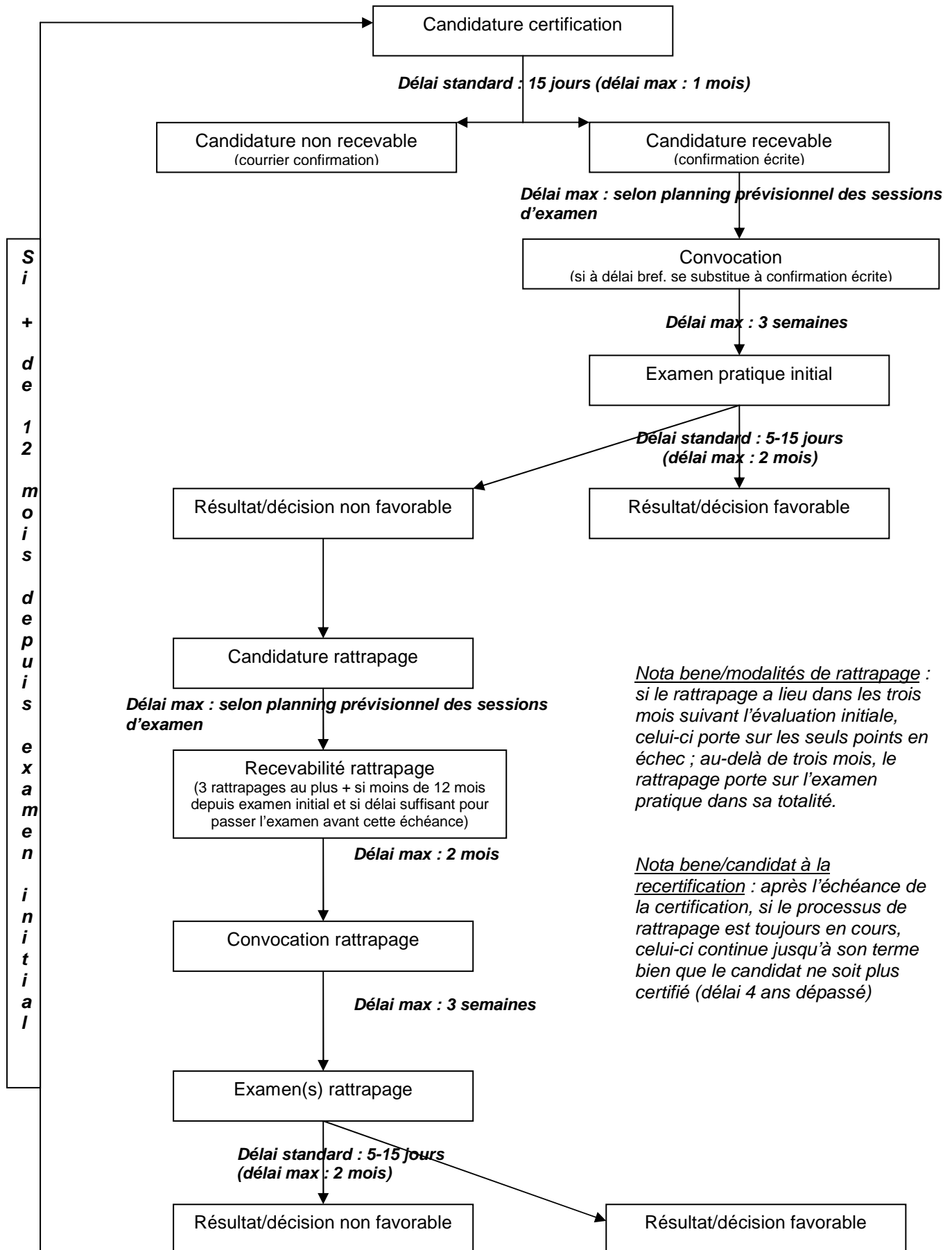
## **8. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO DEKRA CERTIFICATION ET TRAITEMENT DES USAGES ABUSIFS**

Les dispositions relatives à la marque et au logo sont transmises lors de la notification des résultats d'examen.

Chaque personne certifiée s'est engagée au préalable à respecter les dispositions applicables au dispositif de certification de DEKRA Certification.

Si, tant à l'occasion d'opérations de surveillance que suite à n'importe quel signalement, un usage abusif de la marque et/ou du logo est constaté, DEKRA Certification mettra en œuvre toute mesure jugée opportune, y compris la suspension ou le retrait de la certification, la publication de l'infraction et, si nécessaire, une action complémentaire en justice.

## ANNEXE 1 CERTIFICATION/RECERTIFICATION – ETAPES ET DELAIS





## ANNEXE 2 SURVEILLANCE PERIODIQUE\* ET SURVEILLANCE CONTINUE\*\* – ETAPES ET DELAIS

\* Surveillance périodique :

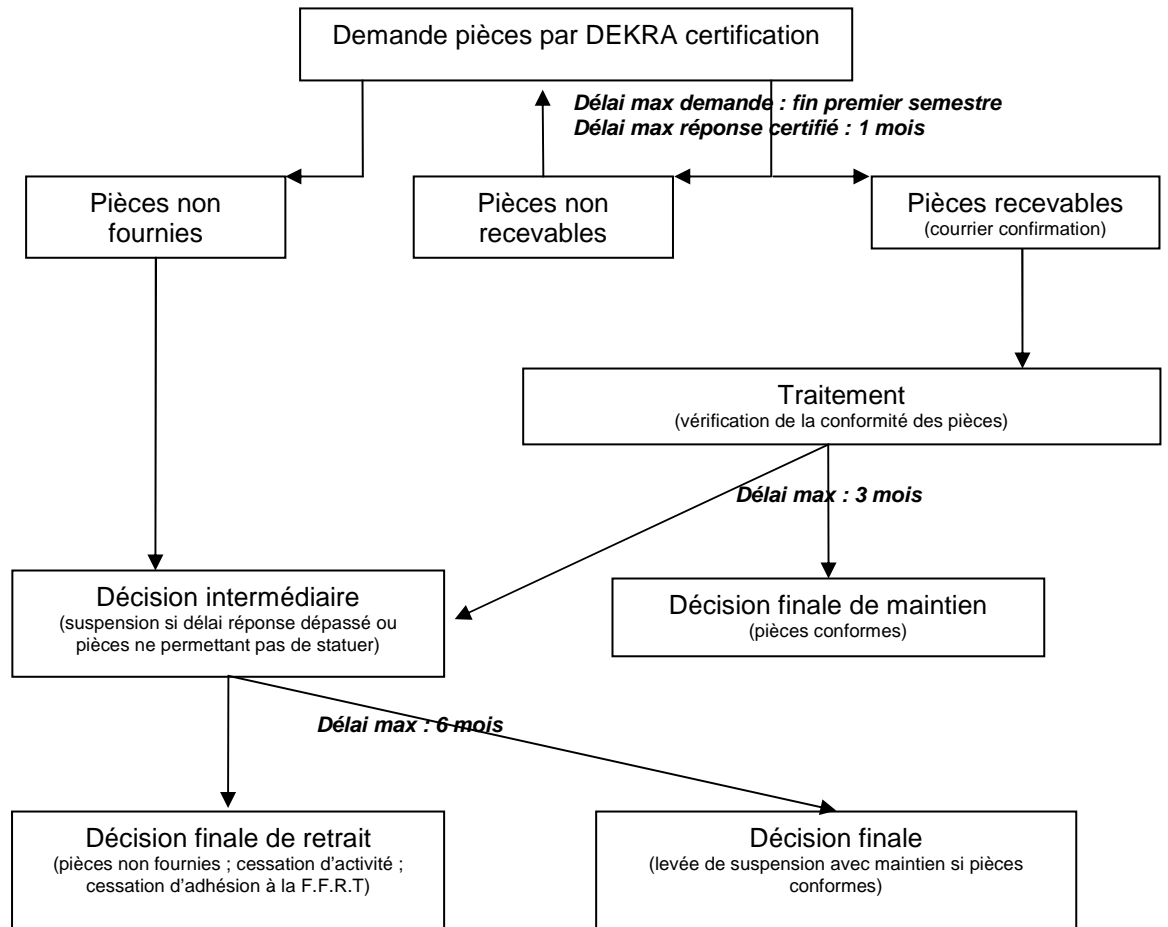
Elle correspond à la surveillance annuelle permettant de vérifier que la personne certifiée adhère effectivement à la F.F.R.T et a suivi les réunions d'information/formation/supervision de la F.F.R.T.

\*\* Surveillance continue :

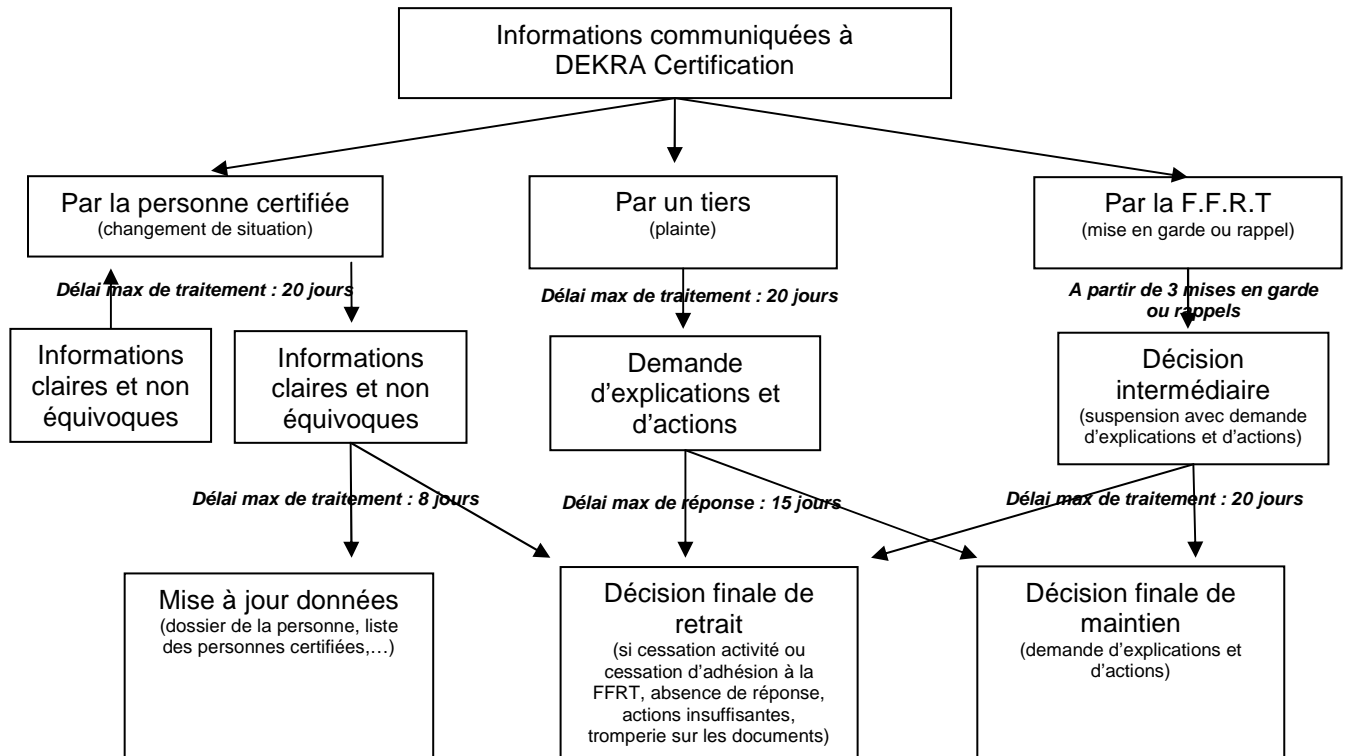
Elle correspond à la surveillance permettant d'enregistrer et mettre à jour les données relatives à la personne certifiée (coordonnées, situation professionnelle,...), enregistrer et traiter les plaintes reçues directement par DEKRA Certification de la part de tiers (par exemple, les consultants), enregistrer les mises en garde ou rappels de la F.F.R.T (par exemple, non-respect des copyrights, de la journée obligatoire, du règlement intérieur, des règlements d'usage,...)

*Nota bene* : à l'occasion de ces opérations, il est également vérifié, le cas échéant, le respect des règles d'utilisation de la marque et du logo DEKRA Certification

## Surveillance périodique



## Surveillance continue



## ANNEXE 3 DECISIONS CONSECUTIVES A LA SURVEILLANCE

|  | Maintien   | Demandes d'explications et d'actions | Suspension <sup>(1)</sup>  | Retrait <sup>(1)</sup>   |
|--|--|--------------------------------------|--|--|
| <b>Exercice de l'activité de Reikiologue® certifié niveau I ou niveau II / Adhésion à la F.F.R.T</b>   |  |                                      |  |  |
| Cessation d'activité ou Cessation de l'adhésion  |  |                                      |  | X  |
| <b>Documents relatifs à la surveillance périodique</b>   |  |                                      |  |  |
| Fourniture des justificatifs d'adhésion à la F.F.R.T et de suivi de la ou des dernières réunions d'information/formation/supervision de la F.F.R.T | X  |                                      | X<br>Si absence de fourniture des pièces (durée suspension 6 mois maximum)   | X<br>Après 6 mois de suspension ou<br>Si tromperie sur les documents   |
| <b>Plaintes reçues directement par DEKRA Certification</b>   |  |                                      |  |  |
| Cause non liée au périmètre de certification   | Transmission à la personne certifiée   |                                      |  |  |
| A partir 1 <sup>ère</sup> plainte dont la cause est liée au périmètre de la certification  | X<br>Si les actions préventives et/ou correctives sont de nature à solder la plainte | X <sup>(2)</sup>                     | X<br>En l'absence de réponse ou si les actions préventives et/ou correctives ne sont pas de nature à solder la plainte (durée suspension 6 mois maximum) | X<br>Après 6 mois de suspension  |
| 3 plaintes dont la cause est liée au périmètre de la certification   |  |                                      | X<br>(durée suspension 6 mois maximum)   | X<br>En l'absence de réponse (après 6 mois de suspension) ou si les actions préventives et/ou correctives ne sont pas de nature à solder la situation ou<br>Si tromperie sur les documents |
| <b>Mises en garde/rappels émis par la F.F.R.T</b>  |  |                                      |  |  |
| Cause non liée au périmètre de certification   | Transmission à la personne certifiée   |                                      |  |  |
| A partir 1 <sup>ère</sup> mise en garde/rappel dont la cause est liée au périmètre de la certification   | X<br>Avec courrier   |                                      |  |  |
| 3 mises en gardes/rappels dont la cause est liée au périmètre de la certification  | X<br>Si les actions préventives et/ou correctives sont de nature à solder la plainte |                                      | X<br>Avec demande d'explications et d'actions (durée suspension 6 mois maximum)  | X<br>En l'absence de réponse (après 6 mois de suspension) ou si les actions préventives et/ou correctives ne sont pas de nature à solder la situation ou<br>Si tromperie sur les documents |

(1) En cas de suspension ou de retrait de la certification de Reikiologue® niveau II, la personne ayant fait l'objet de la suspension ou du retrait de sa certification ne peut pas se prévaloir de la certification de Reikiologue® niveau I et ne peut donc pas exercer en tant que Reikiologue® certifié niveau I.

En cas d'utilisation intentionnellement abusive de la marque et/ou du logotype de certification, et en fonction du contexte et des circonstances de cet usage, la suspension ou le retrait de la certification pourront être prononcés sans préjudice de toute autre mesure jugée opportune, y compris une action complémentaire en justice.

(2) La personne dispose de 15 jours pour apporter ses explications ou observations, et le cas échéant ses actions préventives et/ou correctives. DEKRA Certification peut, en cas de réponse non-conforme ou pour démontrer les actions entreprises, demander des informations ou actions complémentaires.

Le cas échéant, un examen pratique renouvelable une fois ou un audit de terrain peuvent être réalisés aux frais du candidat conformément aux procédures de DEKRA Certification.