

# RÈGLES GÉNÉRALES

## FONCTIONNEMENT DE LA CERTIFICATION DE PERSONNES



INSTITUT  
TECHNOLOGIQUE

**Siège Social**  
10, rue Galilée  
CS 81050 Champs Sur Marne  
77447 Marne La Vallée Cedex 2  
[www.fcba.fr](http://www.fcba.fr)

**DQ CERT 24-312**

Révision N° 12

Annule et remplace le DQ CERT 22-313 du 30/06/2022

Date de mise en application le 11/07/2024

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2. MARQUE ACCOMPAGNANT LA CERTIFICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3. INSTANCES DE CERTIFICATION .....</b>	<b>4</b>
3.1    LE COMITE DE CERTIFICATION .....	4
3.1.1    Composition du Comité de Certification.....	4
3.1.2    Attribution du Comité de Certification .....	5
3.1.3    Règlement du Comité de Certification .....	5
3.2    INSTANCE DE CERTIFICATION .....	5
3.2.1    Composition et rôle .....	6
3.2.2    Modalités de fonctionnement.....	6
3.2.3    Le bureau de l'instance de certification .....	6
<b>ARTICLE 4. REFERENTIEL DE CERTIFICATION .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5. MOYENS D'EVALUATION .....</b>	<b>8</b>
5.1    EXAMENS .....	8
5.2    ENQUETES .....	8
5.3    AUDIT .....	8
5.4    AUTRES .....	9
5.5    GESTION DES ECARTS .....	9
5.5.1    Définitions des écarts .....	9
5.5.2    Traitement des écarts.....	9
5.6    MISE EN DEMEURE SANS ACCROISSEMENT DE CONTROLE .....	9
<b>ARTICLE 6. INSTRUCTION DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>10</b>
6.1    PRE-REQUIS A LA CERTIFICATION .....	10
6.2    ENGAGEMENTS DU DEMANDEUR/TITULAIRE .....	10
6.3    ENGAGEMENTS DE FCBA .....	11
6.4    INSTRUCTION DE LA DEMANDE.....	12
<b>ARTICLE 7. SURVEILLANCE ET RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 8. DÉCISIONS .....</b>	<b>16</b>
8.1    DECISIONS LIEES A L'INSTRUCTION .....	16
8.2    DECISIONS LIEES A LA SURVEILLANCE .....	16
8.3    DECISIONS LIEES AU RENOUVELLEMENT .....	17
<b>ARTICLE 9. APPELS ET RECOURS LIES AUX DECISIONS.....</b>	<b>17</b>
9.1    APPEL .....	17
9.2    RECOURS .....	17
<b>ARTICLE 10. RECLAMATION.....</b>	<b>18</b>
10.1    RECLAMATION D'UN CLIENT DE TITULAIRE.....	18

10.2	RECLAMATION D'UN DEMANDEUR/TITULAIRE A L'ENCONTRE DE FCBA .....	18
<b>ARTICLE 11.</b>	<b>PROMOTION DE LA MARQUE.....</b>	<b>18</b>
<b>ARTICLE 12.</b>	<b>REGIME FINANCIER.....</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 13.</b>	<b>APPROBATION ET MODIFICATIONS DES PRESENTES REGLES GENERALES..</b>	<b>19</b>

## ARTICLE 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

---

L'Institut Technologique FCBA (Forêt Cellulose Bois-construction Ameublement) développe, en qualité de tierce partie selon la norme NF EN ISO/CEI 17024, une activité de certification de personnes concernant des compétences qui s'adresse aux entreprises des secteurs du bois, de la construction-bois, de l'aménagement des espaces de vie et des domaines connexes.

La certification atteste de la compétence d'une personne à réaliser une activité déterminée conformément aux spécifications décrites dans un référentiel de certification.

Le référentiel de certification est un document qui définit les compétences que doit présenter une personne ainsi que les modalités de contrôle pour garantir ces compétences.

C'est à partir des présentes Règles Générales que sont élaborées les référentiels de certification.

Les présentes Règles Générales et les référentiels sont disponibles sur le site internet de FCBA [www.fcba.fr](http://www.fcba.fr).

Pour des facilités de lecture des présentes Règles Générales de fonctionnement, certains termes de la norme NF EN ISO/CEI 17024 sont traduits comme suit :

- Référentiel de Certification correspond à Dispositif particulier de certification
- Titulaire correspond à Personne certifiée

## ARTICLE 2. MARQUE ACCOMPAGNANT LA CERTIFICATION

---

Le signe distinctif qui, le cas échéant, accompagne ou matérialise la certification fait l'objet d'un Règlement d'Usage de la Marque référencé dans le référentiel de certification. Ce Règlement précise les modalités de dépôt et d'utilisation de la Marque.

## ARTICLE 3. INSTANCES DE CERTIFICATION

---

### 3.1 LE COMITE DE CERTIFICATION

Il est institué auprès du Conseil d'Administration de FCBA, un Comité de Certification composé de 11 membres.

#### 3.1.1 Composition du Comité de Certification

Ce comité est constitué de trois collèges de trois membres chacun, de manière à ce que les différents intérêts engagés dans le processus de certification soient représentés équitablement :

- Collège des branches professionnelles intéressées en tant que titulaires de la certification par FCBA ;
- Collège des branches professionnelles intéressées en tant qu'acheteurs ou utilisateurs de Produits certifiés et/ou des organismes consommateurs ;
- Collège des organismes techniques et des administrations ;

Et

- D'un membre du Conseil d'Administration de FCBA ;
- Du Directeur Général de FCBA (sans droit de vote).

Les membres sont choisis majoritairement parmi des participants actifs dans les instances de certification, des membres impliqués dans la gouvernance de FCBA et sont désignés par le Conseil

d'Administration de FCBA sur proposition du Directeur Général. Leur mandat est de trois ans, il peut être renouvelé. Les membres signent une charte du participant aux instances de certification gérées par FCBA.

Le Directeur Certification de FCBA assiste à ces réunions.

Les décisions sont prises à la majorité des membres présents ou représentés, le Président ayant voix prépondérante en cas de partage égal des voix.

Les délibérations ne sont valables que si la moitié au moins des membres sont présents ou représentés avec la présence d'au moins un membre de chaque collège.

Un membre peut se faire représenter par pouvoir donné à un autre membre du même collège. Chaque membre présent ne peut disposer de plus de deux pouvoirs en plus de sa propre voix.

Pour l'examen de question particulière, le Comité de Certification peut s'adjoindre toute personnalité de son choix, celle-ci ne participant pas aux prises de décisions.

Le Comité de Certification se réunit au moins une fois par an, à l'initiative du Directeur Certification ou du Président du Comité de Certification.

### 3.1.2 Attribution du Comité de Certification

Le Comité de Certification veille à l'application par FCBA, des principes relatifs à la certification de personnes définis dans la norme ISO/CEI 17024.

Ses attributions couvrent notamment :

- a) L'approbation des différentes versions des Règles Générales de fonctionnement des certifications gérées par FCBA,
- b) La surveillance de la mise en œuvre de la politique de certification de FCBA,
- c) La surveillance du Dispositif de Protection de l'Impartialité,
- d) La surveillance de la situation financière globale de l'activité de certification de FCBA,
- e) La surveillance du fonctionnement général des activités de certification.

Le Comité de Certification a, par ailleurs, pour attribution permanente de statuer sur les recours tels que visés à l'article 9 ci-après, formulés à l'encontre des décisions prises par FCBA.

Il peut, pour cela, constituer un bureau composé du Président, d'au moins un membre de chaque collège, du Président ou un représentant de l'instance de la certification concernée, du Directeur Certification de FCBA et, le cas échéant, d'un représentant du propriétaire de la Marque.

### 3.1.3 Règlement du Comité de Certification

Le mode de désignation des membres du Comité de Certification et les détails de fonctionnement sont précisés dans un Règlement Intérieur approuvé par le Conseil d'Administration.

## 3.2 **INSTANCE DE CERTIFICATION**

Pour assister FCBA dans la gestion de chacune des certifications particulières, il est obligatoirement créé, pour les certifications comportant plus de 10 titulaires.

Cette instance de certification est consultative.

Lorsque cette instance est intitulée « Comité de Marque », cela signifie que seuls les représentants nommés à la suite d'une élection organisée par FCBA selon des modalités précisées dans le référentiel

de certification participent aux réunions de ce Comité. Le Comité de marque peut être l'instance privilégiée lorsque la certification comporte un nombre important de titulaires.

### 3.2.1 Composition et rôle

L'instance de certification est composée des parties intéressées (titulaires, clients, prescripteurs, organismes techniques, ...).

Pour la certification concernée, elle est chargée de donner :

- Des orientations sur :
  - Le positionnement marketing de la certification ;
  - Les actions de communication et de promotion relevant de son activité.
- Un avis sur :
  - Le fonctionnement et l'activité de la certification ;
  - Les projets d'évolution du référentiel ;
  - La liste des parties intéressées consultées lors de l'évolution du référentiel conformément aux obligations du code de la consommation.

Elle peut être consultée pour toute autre question en lien avec la certification.

### 3.2.2 Modalités de fonctionnement

L'instance de certification se réunit généralement une fois par an, à l'initiative de FCBA ou de son Président.

Ces membres sont nommés par FCBA et signent une charte du participant aux instances de certification gérées par FCBA. Pour les membres autres que les titulaires, cette nomination est accordée pour une durée de 4 ans si le référentiel de certification concerné ne fixe pas une durée différente.

Les membres de l'instance de certification peuvent être représentés par un suppléant à condition qu'il signe la charte du participant aux instances de certification gérées par FCBA.

Un Président et, si besoin, un ou deux Vice-président(s) sont élus pour 4 ans par les membres de l'instance de certification si le référentiel de certification concerné ne fixe pas une durée différente.

Outre son rôle de présider les réunions, le Président est l'interlocuteur privilégié de FCBA pour assurer le lien avec les participants de l'instance de certification. En cas d'absence lors d'une réunion, c'est le Vice-président qui le remplace ou un Président de séance est nommé en début de réunion.

Un membre du collège « titulaire » ayant perdu, même momentanément, le droit d'usage de la Marque, ne peut siéger, ni être représenté dans l'instance de certification.

L'instance de certification peut mandater des groupes ad hoc pour traiter des sujets stratégiques, techniques, de communication ou autres.

Lorsque de tels groupes ad hoc existent de manière permanente, leur composition et leurs modalités de fonctionnement sont définies dans le référentiel de certification. Lorsqu'ils ont une existence limitée dans le temps, leur composition et leurs modalités de fonctionnement sont définies par l'instance de certification et formalisées dans un compte rendu.

### 3.2.3 Le bureau de l'instance de certification

Le bureau de l'instance de certification est composé :

- Du Président de l'instance de certification ;
- D'un représentant des titulaires, des clients/prescripteurs et, le cas échéant, des organismes techniques ;
- Du Directeur Certification.

Son rôle consiste à donner un avis en vue de prendre une décision de certification ou de traiter un sujet particulier qui ne peut attendre la prochaine réunion de l'instance de certification. Celle-ci est informée à la réunion suivante des sujets traités par le Bureau.

## ARTICLE 4. REFERENTIEL DE CERTIFICATION

---

Pour chaque certification de personnes, il est établi un référentiel de certification en référence aux présentes Règles Générales et au Règlement d'Usage de la Marque concernée.

Chaque référentiel précise *a minima* le périmètre de certification, les modalités de gestion et de fonctionnement complémentaires aux présentes Règles Générales, les compétences exigées, les modalités de contrôles pour garantir ces compétences, le régime financier.

Lors de la création ou de la modification d'un référentiel sur les compétences certifiées ou ses modalités de contrôle, une consultation des parties intéressées est organisée par FCBA pour recueillir les avis.

Le recueil des avis se fait par écrit, de manière à garantir une consultation équitable pour toutes les parties intéressées.

L'ensemble des parties intéressées est généralement constitué par :

- Des titulaires (choisis par FCBA selon des modalités fixées dans le référentiel de certification ou par l'instance de certification concernée),
- Des représentants des associations de consommateurs ou des utilisateurs,
- Des représentants des administrations ou organismes techniques,
- Des prescripteurs (Mairies, Conseil Général, assureurs, collectivités ...),
- Des expert(s) dans le domaine concerné,
- Etc.

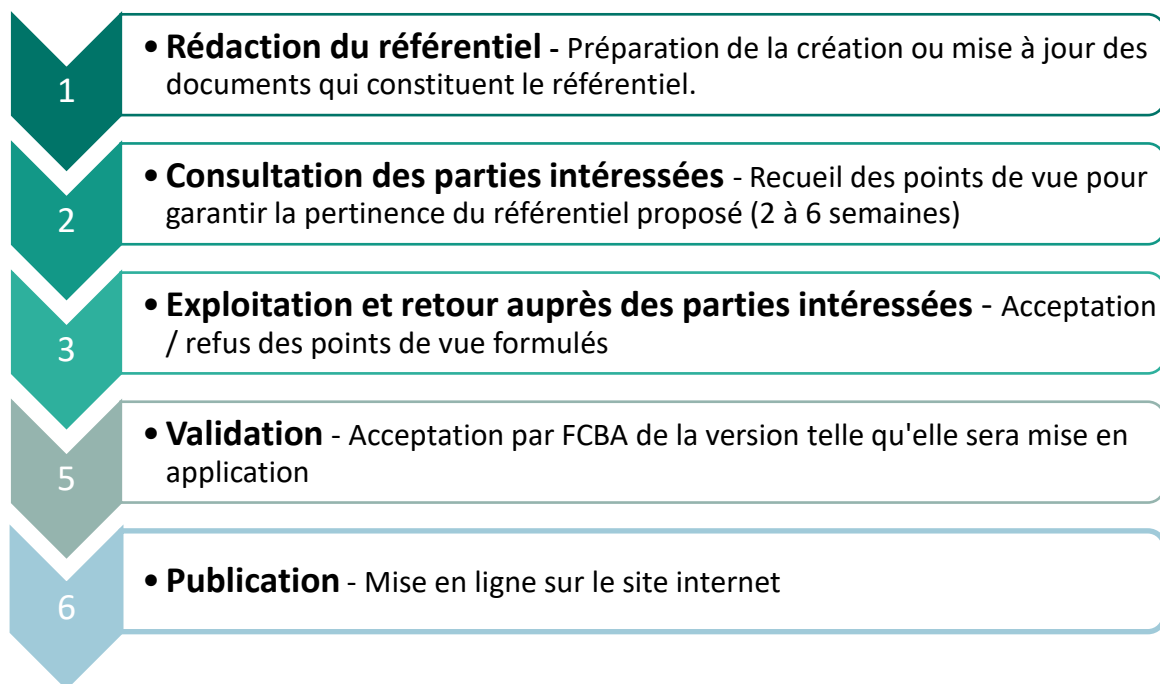
Dans le but d'avoir une consultation la plus pertinente possible selon le périmètre et la nature des modifications proposées, les parties intéressées peuvent être différentes d'une consultation à l'autre.

Le délai de consultation peut varier entre deux semaines et six semaines, en fonction des contraintes de la période et de l'importance des modifications proposées.

Après la consultation, FCBA fait un retour aux parties intéressées consultées ainsi qu'à l'instance de certification concernée pour apporter une réponse aux avis formulés.

La version du référentiel est ensuite validée par FCBA, ce qui signifie que l'Organisme Certificateur accepte de mettre en œuvre la nouvelle version du référentiel et d'en prendre l'ensemble des responsabilités qui lui incombent.

Une fois ces étapes passées, la nouvelle version du référentiel est mise en ligne sur le site de FCBA ou sur le site particulier lorsqu'il existe en précisant, le cas échéant, les délais et modalités de mise en application.



## ARTICLE 5. MOYENS D'ÉVALUATION

---

### 5.1 EXAMENS

Dans le cadre de l'instruction des demandes de certification ou de leur renouvellement, FCBA organise des examens, théoriques et/ou pratiques relatifs à la vérification des connaissances et de la compétence des personnes.

Ces examens peuvent être complétés par des entretiens avec un jury.

### 5.2 ENQUÊTES

Dans le cadre de l'instruction des demandes de certification ou du suivi de l'activité des personnes certifiées, FCBA peut procéder à des enquêtes clients pour s'assurer du respect des exigences du référentiel de certification.

### 5.3 AUDIT

L'audit a pour but de vérifier que les exigences stipulées dans le référentiel de certification sont respectées par l'entreprise. Il est conduit selon les lignes directrices de la norme ISO 19011.

Les audits sont, soit réalisés par du personnel de FCBA, soit par des auditeurs externes à FCBA. Dans ce second cas, les auditeurs externes peuvent réaliser des audits pour le compte de FCBA sous réserve, d'une part, d'avoir été qualifiés selon les mêmes modalités que pour son propre personnel et, d'autre part, de signer un contrat qui les engage à respecter les mêmes règles que le personnel de FCBA.

La périodicité, la durée et les conditions de réalisation des audits sont précisées dans chaque référentiel de certification.

En cas de demande de report d'un audit par le demandeur/titulaire dans un délai proche de sa date de réalisation, les coûts d'audit pourront être facturés au demandeur/titulaire partiellement ou en totalité en fonction des frais engagés et des conséquences générées par ce report.



## 5.4 AUTRES

Lorsque d'autres types d'évaluation sont réalisés dans le cadre d'une certification, ils sont précisés dans le référentiel de certification.

## 5.5 GESTION DES ECARTS

### 5.5.1 Définitions des écarts

Si lors d'une évaluation il est constaté un non-respect d'une exigence du référentiel, cette situation est traitée au moyen d'une fiche d'écart.

Un écart est le non-respect d'une exigence par rapport au référentiel relevé lors d'une évaluation (examen, enquêtes etc.). Selon le degré d'importance, il est classé en écart non critique (eNC) ou en écart critique (eC).

#### **a) Ecart Non critique (eNC)**

Il s'agit d'un écart qui ne remet pas directement en cause le périmètre de compétence certifié d'une personne.

Un écart non-critique fait l'objet d'une fiche d'écart et s'il est émis lors d'une évaluation, il doit être clôturé à l'évaluation suivante. Néanmoins, dans le cadre d'une instruction ou d'un renouvellement, la décision de certification ne pourra intervenir qu'après avoir évalué la pertinence des actions menées.

Un écart non-critique n'ayant fait l'objet d'aucun traitement par la personne certifiée dans le délai accordé conduit systématiquement à un écart critique à l'évaluation suivante.

#### **b) Ecart Critique (eC)**

Il s'agit d'un écart qui remet en cause la compétence de la personne certifiée. Un écart critique fait l'objet d'une fiche d'écart qui doit être clôturée dans le délai fixé par le référentiel de certification ou par l'évaluateur.

Cas particulier : Une évaluation peut faire l'objet d'une ou plusieurs observations. L'observation traduit une situation qui nécessite un point de vigilance à surveiller lors de l'audit suivant. L'observation ne conduit pas à l'ouverture d'une fiche d'écart mais sa formalisation est portée dans les conclusions de l'audit.

### 5.5.2 Traitement des écarts

Pour chaque écart, le demandeur/titulaire définit et formalise un plan d'action qu'il renvoie à l'évaluateur de FCBA dans un délai maximal de 15 jours.

Ce plan d'action comprend :

- Une analyse de l'étendue de l'écart qui permet d'identifier le périmètre des actions à conduire,
- L'action curative qui permet de corriger l'écart en précisant son délai de mise en œuvre,
- L'analyse des causes et l'action corrective pour éviter que l'écart ne se reproduise.

L'évaluateur FCBA juge de la pertinence du plan d'action proposé par le demandeur/titulaire avant transmission pour revue et décision.

## 5.6 MISE EN DEMEURE SANS ACCROISSEMENT DE CONTROLE

Dans le cadre du traitement d'une évaluation de surveillance et en dehors d'une décision de certification traitée selon l'article 8, FCBA peut mettre en demeure le titulaire afin de régulariser une situation dans un délai court qui n'excède pas 10 jours, sans évaluation supplémentaire.

## ARTICLE 6. INSTRUCTION DE LA CERTIFICATION

---

La certification distingue différents types d'instructions pour donner suite à :

- **Une demande de certification initiale** : processus de certification d'un nouveau demandeur qui n'est pas (ou qui n'est plus) titulaire de la marque dont relève la compétence à certifier.
- **Une demande d'extension** : processus de certification qui concerne une personne déjà titulaire en vue d'étendre son périmètre de compétence certifiée au titre du même référentiel de certification.
- **Une demande de modification** : processus de prise en compte d'une modification concernant la compétence du Titulaire ou de sa structure juridique.

Le demandeur peut décider, à tout moment de la procédure d'instruction, de ne pas poursuivre la démarche de certification. Dans ce cas, il recevra une notification d'Arrêt de procédure.

### 6.1 PRE-REQUIS A LA CERTIFICATION

La conformité à la réglementation est un prérequis à la certification qui reste de l'entière responsabilité de l'entreprise.

FCBA n'a pas pour rôle de se substituer aux autorités compétentes de surveillance du marché et n'est donc pas habilité à vérifier la conformité à la réglementation lors de ses activités de surveillance.

Néanmoins, si une non-conformité réglementaire est détectée au cours de la surveillance de la certification, FCBA se réserve le droit de prendre une décision de certification conformément à l'article 8.2.

### 6.2 ENGAGEMENTS DU DEMANDEUR/TITULAIRE

Le demandeur/titulaire doit être la personne physique souhaitant la certification de sa compétence ou morale juridiquement responsable de la déclaration concernée par la demande de certification.

Le modèle d'engagement figure dans le référentiel de certification et doit être dûment rempli, daté et signé par le demandeur/titulaire est adressée à FCBA sur papier à en-tête de l'entreprise, portant le n° SIREN de l'entreprise.

Le demandeur/titulaire prend l'engagement :

- De respecter la réglementation en vigueur qui lui incombe ;
- D'accepter et d'appliquer les conditions imposées par les présentes Règles Générales de fonctionnement FCBA et le référentiel de certification ;
- De tenir à la disposition de FCBA tous les imprimés publicitaires et catalogues faisant référence à la certification ;
- De faciliter la conduite des évaluations et de mettre à disposition des évaluateurs les moyens nécessaires à la réalisation de leur mission ;
- De respecter les décisions prises en application de l'article 8 ;
- De régler les frais qui lui sont facturés par FCBA en application du régime financier présenté dans le référentiel de certification ;
- De ne faire aucun usage de la Marque qui serait contraire au Règlement d'usage de la Marque ;

- D'accepter, sans accord préalable avisé, que FCBA, lorsqu'il est tenu par la loi ou par les dispositions contractuelles, communique les informations le concernant, y compris celles considérées comme confidentielles.
- Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par FCBA ;
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
  - La conduite de l'évaluation et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès aux installations, ... ;
  - L'instruction des réclamations ;
  - La participation d'observateurs, le cas échéant ;
- Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- Ne pas utiliser la certification de personne d'une façon qui puisse nuire à FCBA ni faire de déclaration de la certification de personne que FCBA puisse considérer comme trompeuse ou non-autorisée ;
- En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le référentiel de certification ;
- En faisant référence à la certification dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicités, se conformer aux exigences FCBA et/ou aux spécifications du référentiel de certification ;
- Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation de la Marque distinctive ;
- Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de FCBA sur demande, et,
  - Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification ;
  - Documenter les actions entreprises.
- Informer sans délai FCBA des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification (organisation, modification des compétences, statut juridique, ...).

### **6.3 ENGAGEMENTS DE FCBA**

Pour donner suite à la demande de certification d'une personne de l'entreprise, FCBA prend l'engagement :

- De fournir au Demandeur/Titulaire les informations et la documentation nécessaires à la mise en place de la certification puis à son maintien,
- D'informer le Demandeur/Titulaire de toute évolution de son référentiel de certification ainsi que du délai de mise en conformité,

- De rendre accessible le référentiel de certification dans sa version en vigueur et les informations sur les produits certifiés sur le site internet de FCBA ou sur le site dédié de la certification,
- D'informer le Demandeur/Titulaire lorsqu'il est envisagé de sous-traiter des opérations d'évaluation et d'obtenir son consentement,
- De garder la confidentialité sur l'ensemble des opérations pour l'obtention puis lors du maintien de la certification,
- De traiter les Demandeurs/Titulaires sans discrimination conformément à la portée de la certification,
- De répondre aux exigences d'impartialités et d'indépendance par sa structure, son organisation et son personnel. Les modalités relatives à la mise en œuvre et au suivi sont définies dans le dispositif de prévention de l'impartialité (DPI).

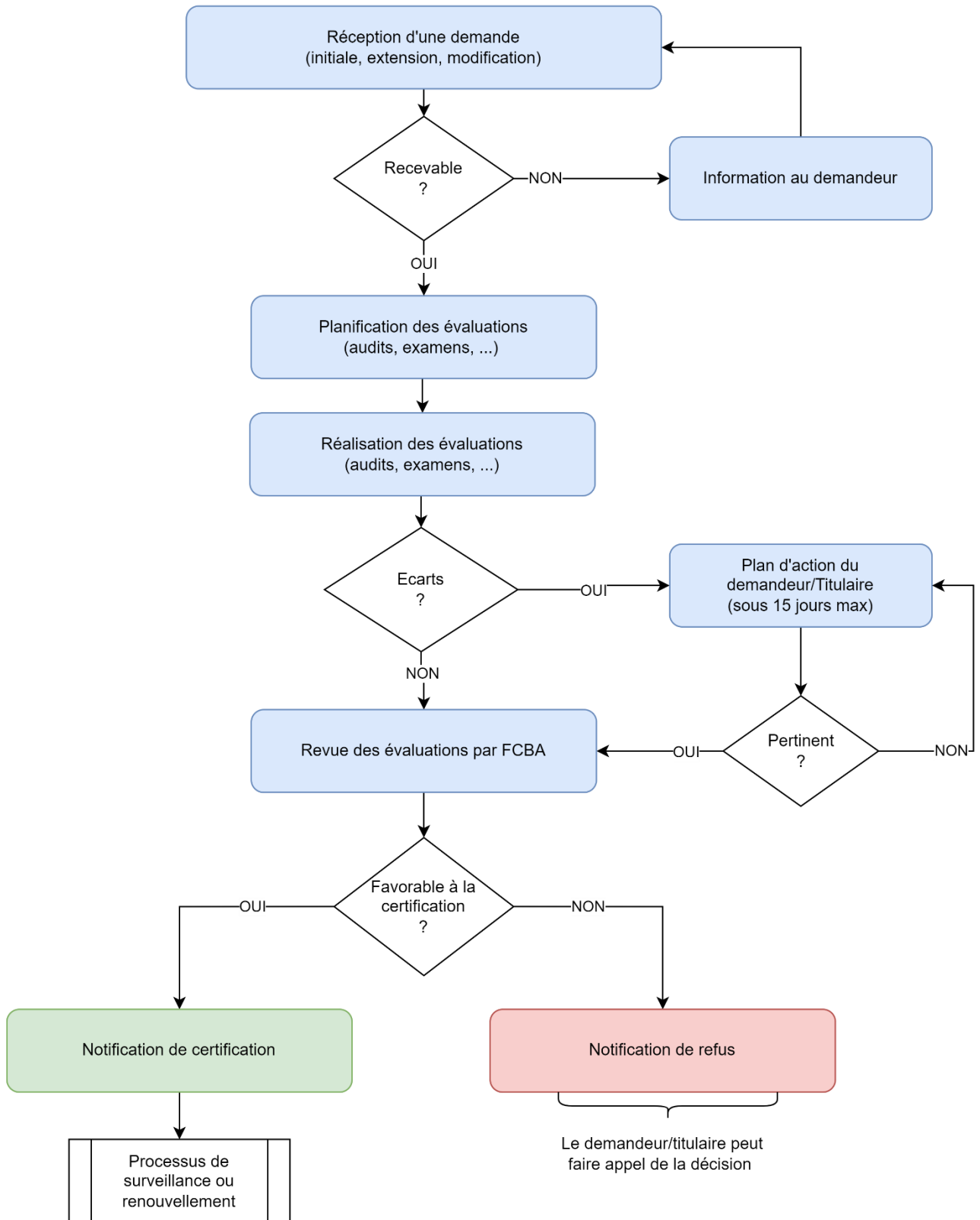
#### **6.4 INSTRUCTION DE LA DEMANDE**

Les modalités d'instruction de la certification sont précisées dans le référentiel de certification.

L'instruction comporte :

- La recevabilité de la demande : vérification des informations fournies dans le dossier de demande pour permettre la réalisation du processus de certification ;
- La planification des activités d'évaluation ;
- La réalisation des évaluations prévues dans le référentiel de certification (audit, examen, ...) ;
- La revue des évaluations ;
- La décision (cf. article 8.1) avec la possibilité pour le demandeur de faire appel (cf article 9).

# Processus d'instruction



## ARTICLE 7. SURVEILLANCE ET RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

---

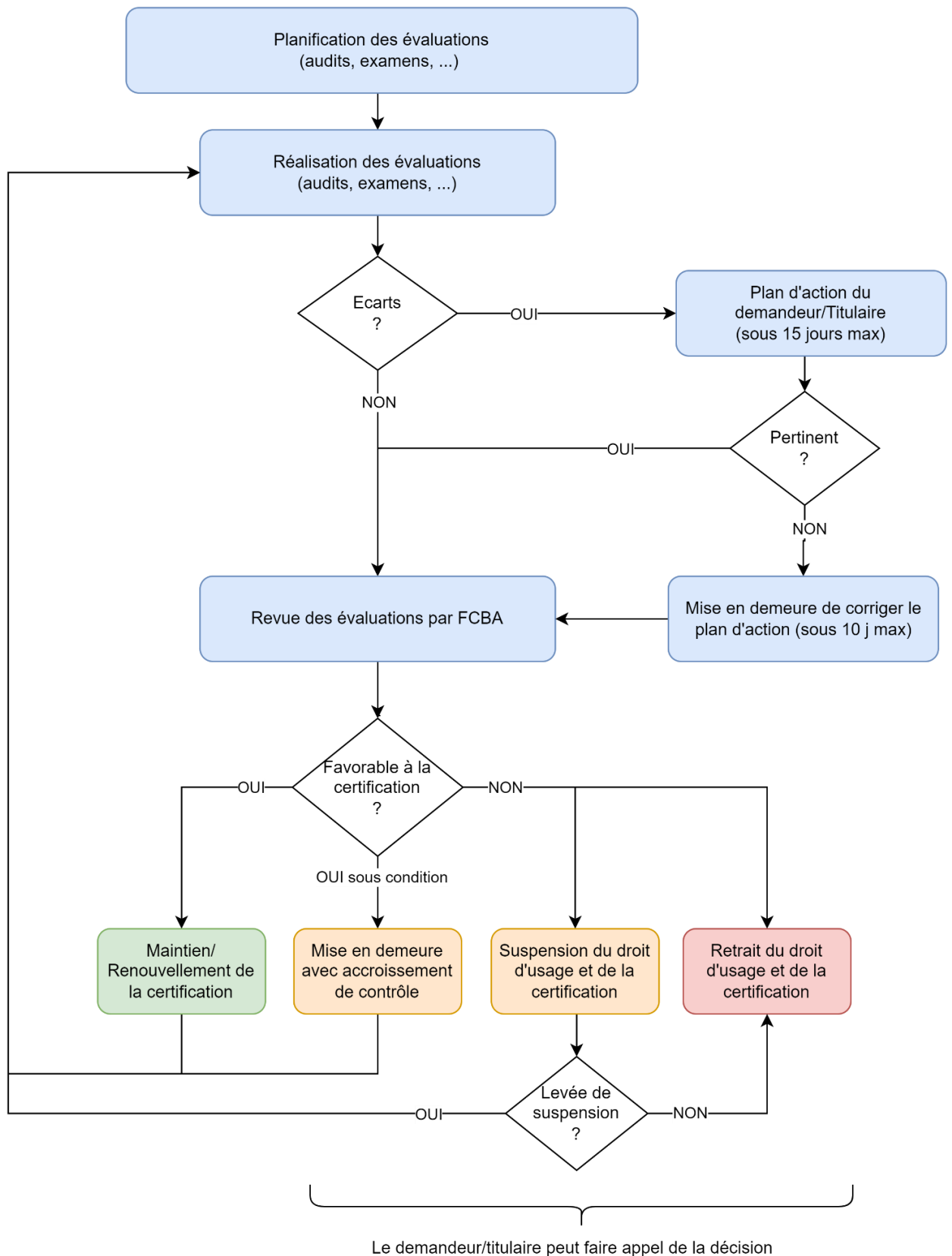
Les modalités de surveillance de la certification, par FCBA, sont précisées dans le référentiel de certification.

La surveillance s'exerce sur un cycle précisé dans le référentiel de certification avec un renouvellement de la certification au terme de chaque cycle.

La surveillance comporte :

- La planification des activités d'évaluation,
- La réalisation des évaluations prévues dans le référentiel de certification (audit, examens, ...)
- La revue des évaluations
- La décision (cf. article 8.2) avec la possibilité pour le demandeur de faire appel (cf article9).

## Processus de surveillance ou de renouvellement



## ARTICLE 8. DÉCISIONS

---

A l'issue des instructions et dans l'exercice de la surveillance, le Directeur Certification, par délégation de pouvoir du Directeur Général de FCBA, prend les décisions de certification en totale impartialité.

Chaque décision se matérialise par une notification et/ou un certificat de compétence dans le domaine concerné signé par le Directeur certification et adressé au demandeur/titulaire.

### 8.1 DECISIONS LIEES A L'INSTRUCTION

A l'issue du processus d'instruction FCBA notifié :

- **L'attribution de** certification et le droit d'usage de la Marque au demandeur qui devient titulaire

ou

- **Le refus de certification** en précisant les raisons.

### 8.2 DECISIONS LIEES A LA SURVEILLANCE

Tout manquement de la part d'un titulaire aux exigences du référentiel de certification, des Règles Générales de fonctionnement et/ou du Règlement d'usage de Marque conduit à l'une des décisions suivantes :

#### a) Mise en demeure avec accroissement de contrôle

Mise en demeure de faire cesser dans un délai donné les anomalies ou les insuffisances constatées, avec évaluation(s) supplémentaire(s) à la charge du titulaire (examens, audits, revue documentaire, formation, enquête...).

#### b) Suspension

Suspension du droit d'usage de la Marque pour une durée ou échéance déterminée, avec la possibilité de réduire ou d'allonger cette durée en fonction des actions conduites par l'entreprise. La décision de suspension est accompagnée des conditions à remplir par l'entreprise pour recouvrer le droit d'usage de la Marque à l'issue de la période de suspension.

#### c) Retrait

Retrait de la certification et du droit d'usage des Marques sans préjudice de poursuites éventuelles.

Les décisions b) et c) ont pour effet de priver le titulaire de l'usage de la Marque sous quelle que forme que ce soit. Ces décisions de suspension ou de retrait peuvent faire l'objet d'une consultation préalable du bureau du Comité de Marque ou de l'instance de certification concerné(e).

La nature de la décision est fonction du degré de gravité du (des) anomalie(s) constatée(s). Les décisions peuvent s'appliquer à tous les stades des processus d'évaluation des compétences exigées par le référentiel de certification.

La mesure de suspension ou de retrait du droit d'usage de la Marque prend effet à la date notifiée, mais l'entreprise est tenue de régler les sommes dues.

Des conditions particulières d'application de ces décisions peuvent être précisées dans le référentiel de certification.



Le titulaire peut décider de ne plus bénéficier momentanément ou définitivement du droit d'usage de la Marque. Dans ce cas FCBA prend une décision de :

- Suspension volontaire de certification selon les mêmes modalités décrites dans l'article 8.2 b),
- Retrait volontaire selon les mêmes modalités décrites dans l'article 8.2c).

Les opérations de suivi de décision qui génèrent un surcroît de travail sont facturées à l'entreprise.

### 8.3 DECISIONS LIEES AU RENOUELEMENT

Au terme du cycle de surveillance, FCBA notifie :

- **Le renouvellement de certification** et de droit d'usage de la Marque au titulaire, avec ou sans condition
- ou
- **Le refus de renouvellement de certification** en précisant les raisons. Cette décision conduit à un retrait de la certification ainsi que du droit d'usage de la Marque lorsqu'il existe un signe distinctif.

## ARTICLE 9. APPELS ET RECOURS LIES AUX DECISIONS

---

### 9.1 APPEL

Le demandeur/titulaire a la possibilité de faire appel de la décision notifiée par FCBA et de demander un nouvel examen de son dossier en apportant des justifications de sa contestation.

A réception de la notification de décision, le demandeur/titulaire dispose d'un délai de 15 jours pour formuler et transmettre son appel à FCBA.

FCBA enregistre et accuse réception de cet appel auprès du demandeur/titulaire et procède dans un délai maximal de 2 mois au réexamen du dossier s'il est jugé recevable sur la base des éléments de contestation apportés.

FCBA peut consulter le bureau du Comité de marque ou de l'instance de certification concerné(e) avec la possibilité pour le titulaire concerné d'être entendu.

A l'issue de cet examen, une nouvelle décision est prise par FCBA qui confirme, modifie ou infirme la décision contestée. Elle est notifiée à l'intéressé par pli recommandé avec avis de réception.

Ce réexamen n'a pas d'effet suspensif. La décision initialement prononcée demeure donc applicable pendant ce temps.

### 9.2 RECOURS

L'entreprise a la possibilité de formuler un recours sur une décision de suspension ou de retrait prise à la suite d'un réexamen dans le cadre d'une procédure d'appel.

Le recours est adressé au Directeur Certification de FCBA qui accuse réception et saisit le bureau du Comité de Certification de FCBA.

Le Bureau du Comité de Certification se réunit dans les 2 mois qui suivent la réception du recours.

La décision prise à l'issue du comité de certification est sans possibilité d'une nouvelle contestation dans le cadre du fonctionnement des présentes Règles Générales.

## ARTICLE 10. RECLAMATION

---

Une réclamation est un mécontentement exprimé par écrit lié aux activités de certification par :

- Un client d'un titulaire à l'encontre de ce titulaire d'une certification gérée par FCBA

ou

- Un demandeur/titulaire à l'encontre de FCBA.

### 10.1 RECLAMATION D'UN CLIENT DE TITULAIRE

Dès réception d'une réclamation d'un client à l'encontre d'un titulaire, FCBA enregistre et accuse réception de la réclamation auprès du plaignant en lui demandant de traiter directement avec le titulaire, si cela n'a pas déjà été fait.

Si le plaignant est insatisfait du traitement de la réclamation par le titulaire, FCBA analyse les informations collectées et demande au titulaire des explications sur le traitement de cette réclamation.

Dans le cas où FCBA constate un manquement de la part du titulaire, une mise en demeure lui est adressée pour apporter une solution satisfaisante au plaignant.

FCBA tient informé le plaignant de la décision. Le traitement d'une réclamation d'un client de titulaire peut conduire à une décision présentée à l'article 8.2.

### 10.2 RECLAMATION D'UN DEMANDEUR/TITULAIRE A L'ENCONTRE DE FCBA

Dès réception d'une réclamation d'un demandeur/titulaire, FCBA enregistre et accuse réception de la réclamation auprès du plaignant.

FCBA analyse la réclamation à partir des informations collectées pour juger de sa recevabilité.

Si la réclamation est jugée recevable, FCBA met en œuvre les actions nécessaires pour traiter le mécontentement.

FCBA tient informé le plaignant à chaque étape du processus de traitement de sa réclamation de la prise en charge jusqu'à la conclusion.

Si la réclamation n'est pas jugée recevable, FCBA en informe le plaignant en précisant les raisons qui ont conduit à la non-recevabilité.

## ARTICLE 11. PROMOTION DE LA MARQUE

---

Le référentiel de certification précise les informations tenues à jour par FCBA sur les personnes certifiées ainsi que les modalités de communication de ces informations.

Les actions de promotion de la Marque sont soumises aux instances de certifications concernées.

Les modalités de financement et de gestion des actions de promotion sont précisées dans les référentiels de certification.

## ARTICLE 12. REGIME FINANCIER

---

Chaque référentiel de certification décrit les modalités de financement de la certification dans un régime financier qui comprend notamment :

- Des frais de gestion
- Des frais d'évaluation (audits, examens, enquête, etc.)
- Des frais de droit d'usage

Les tarifs établis en référence au régime financier sont mis à jour par FCBA

A chaque mise à jour, les tarifs sont envoyés aux titulaires.

## ARTICLE 13. APPROBATION ET MODIFICATIONS DES PRESENTES REGLES GENERALES

---

Les présentes Règles Générales de fonctionnement de la certification de de personnes ont été validées par le Comité de Certification de FCBA le 11/07/2024.

Elles ne pourront être modifiées, qu'après consultation et approbation du Comité de Certification.