

# RÈGLES GÉNÉRALES

## FONCTIONNEMENT DE LA CERTIFICATION INDIVIDUELLE



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 24-314**

Révision N° 5

Annule et remplace le DQ CERT 22-310 du 30/06/2022

Date de mise en application le 11/07/2024

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>2</b>
<b>ARTICLE 2. MARQUE ACCOMPAGNANT LA CERTIFICATION .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3. INSTANCE DE CERTIFICATION.....</b>	<b>3</b>
3.1    LE COMITE DE CERTIFICATION .....	3
3.1.1    Composition du Comité de Certification.....	3
3.1.2    Attribution du Comité de Certification .....	4
3.1.3    Règlement du Comité de Certification .....	4
<b>ARTICLE 4. REFERENTIEL DE CERTIFICATION .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 5. MOYENS D'EVALUATION.....</b>	<b>5</b>
5.1    AUDIT .....	5
5.2    ESSAIS ET PRELEVEMENTS .....	5
5.3    AUTRES .....	6
5.4    GESTION DES ECARTS .....	6
5.4.1    Définitions des écarts .....	6
5.4.2    Traitement des écarts.....	6
5.5    MISE EN DEMEURE SANS ACCROISSEMENT DE CONTROLE .....	7
<b>ARTICLE 6. INSTRUCTION DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>7</b>
6.1    PRE-REQUIS A LA CERTIFICATION .....	7
6.2    ENGAGEMENTS DU DEMANDEUR/TITULAIRE .....	7
6.3    ENGAGEMENTS DE FCBA .....	9
6.4    INSTRUCTION DE LA DEMANDE.....	9
<b>ARTICLE 7. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 8. DÉCISIONS .....</b>	<b>13</b>
8.1    DECISIONS LIEES A L'INSTRUCTION .....	13
8.2    DECISIONS LIEES A LA SURVEILLANCE .....	13
<b>ARTICLE 9. APPELS ET RECOURS LIES AUX DECISIONS.....</b>	<b>14</b>
9.1    APPEL .....	14
9.2    RECOURS .....	14
<b>ARTICLE 10. RECLAMATION.....</b>	<b>14</b>
10.1    RECLAMATION D'UN CLIENT DE TITULAIRE.....	14
10.2    RECLAMATION D'UN DEMANDEUR/TITULAIRE A L'ENCONTRE DE FCBA .....	15
<b>ARTICLE 11. PROMOTION DE LA MARQUE.....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 12. REGIME FINANCIER.....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 13. APPROBATION ET MODIFICATIONS DES PRESENTES REGLES GENERALES ..</b>	<b>15</b>

### ARTICLE 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

L'Institut Technologique FCBA (**F**orêt **C**ellulose **B**ois-construction **A**meublement) développe selon la norme NF EN ISO/CEI 17065 (hors accréditation), une activité de certification de produit, de service et d'une combinaison de produits et de services 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 qu'un produit, un service ou une combinaison de produits et de services est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel de certification individuelle.

Le référentiel de certification individuelle est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter le produit, service ou la combinaison de produits et de services, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques.

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

Les présentes Règles Générales et les référentiels de certification individuelle 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 :

- Marque (avec un M majuscule) précise le signe distinctif, quel que soit la marque utilisée ;
- Produit (avec un P majuscule) concerne une certification de produit ou de service (ou un combiné produit & service) ou de procédé.

## ARTICLE 2. MARQUE ACCOMPAGNANT LA CERTIFICATION

---

Le signe distinctif qui, le cas échéant, accompagne ou matérialise la certification est déposé en tant que marque de garantie.

Les modalités d'utilisation de la Marque sont précisées dans un Règlement d'Usage de la Marque référencé dans le référentiel de certification individuelle.

## ARTICLE 3. INSTANCE 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 (sans droit de vote).

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 est présente ou représentée 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 Produits définis dans la norme ISO/CEI 17065 et selon le code de la consommation.

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 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.

## ARTICLE 4. REFERENTIEL DE CERTIFICATION

---

Pour chaque certification particulière, il est établi un référentiel de certification individuelle 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 caractéristiques de certification, les modalités de contrôles de la conformité de ces caractéristiques, le régime financier.

Lors de la création ou de la modification d'un référentiel, si le demandeur/titulaire de la certification individuelle souhaite recueillir les avis des parties intéressées FCBA organisera alors la consultation.

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.

Chacune des versions du référentiel est 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 incombe.

Chacune des versions du référentiel est mise en ligne sur le site de FCBA en précisant, le cas échéant, les délais et modalités de mise en application.

## ARTICLE 5. MOYENS D'EVALUATION

---

### 5.1 AUDIT

L'audit a pour but de vérifier que les exigences stipulées dans le référentiel de certification individuelle 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 individuelle.

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.

### 5.2 ESSAIS ET PRELEVEMENTS

Les essais stipulés dans les référentiels de certification individuelle sont réalisés dans des laboratoires qui attestent de leur impartialité et de la conformité aux exigences de la norme ISO 17025 pour les essais concernés.

Les essais sont réalisés, soit dans les laboratoires internes à FCBA, soit dans des laboratoires externes en sous-traitance ou en reconnaissance des rapports d'essais par FCBA.

Lorsque des essais réalisés par les titulaires sont reconnus par FCBA, le référentiel de certification individuelle précise les conditions et les modalités particulières de reconnaissance de ces essais.

Les modalités de prélèvement des échantillons sont décrites dans le référentiel de certification individuelle.

Lorsque le prélèvement est réalisé sur site, les échantillons doivent être envoyés au laboratoire destinataire par l'entreprise dans les plus brefs délais et, en aucun cas ce délai ne doit excéder 10 jours ouvrés consécutif à la date de prélèvement.

### 5.3 AUTRES

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

### 5.4 GESTION DES ECARTS

#### 5.4.1 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 (audit, essai, 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 la conformité d'une ou des caractéristique(s) du Produit.

Un écart non-critique fait l'objet d'une fiche d'écart et s'il est émis lors d'un audit, il doit être clôturé à l'audit suivant. 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 l'entreprise dans le délai accordé conduit systématiquement à un écart critique à l'audit suivant.

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

Il s'agit d'un écart qui remet en cause la conformité d'une ou des caractéristique(s) du Produit. Un écart critique fait l'objet d'une fiche d'écart qui doit être clôturée dans le délai fixé par le référentiel de certification individuelle 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.

#### 5.4.2 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.

## 5.5 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 visite d'audit et sans essai 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 le Produit à certifier.
- **Une demande d'extension** : processus de certification qui concerne une entreprise déjà titulaire de Produit(s) en vue d'étendre son périmètre de certification au titre du même référentiel de certification.
- **Une demande de modification** : processus de prise en compte d'une modification du Produit certifié (composant), du site/moyens de production ou de la structure juridique du titulaire.

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 ou morale juridiquement responsable de la déclaration concernée par la demande de certification du Produit.

Le modèle d'engagement figure dans le référentiel de certification individuelle et doit être dûment rempli, daté et signé du représentant légal de l'entreprise 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 individuelle ;
- De tenir à la disposition de FCBA tous les imprimés publicitaires et catalogues faisant référence à la certification ;
- De faciliter les visites d'audit et de mettre à disposition des auditeurs les moyens nécessaires à la réalisation de leur mission ;
- De respecter les décisions prises en application de l'article 9 ;

- 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 des dispositions contractuelles, communique les informations le concernant, y compris celles considérées comme confidentielles.

De plus, conformément à la norme ISO/CEI 17065, le demandeur/titulaire s'engage à :

- a) Répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par FCBA ;
- b) Si la certification s'appuie sur une production en série, s'assurer que le Produit certifié continue de répondre aux exigences du Produit ;
- c) 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 au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concerné ;
  - L'instruction des réclamations ;
  - La participation d'observateurs, le cas échéant ;
- d) Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- e) Ne pas utiliser la certification de ses Produits d'une façon qui puisse nuire à FCBA ni faire de déclaration de la certification de ses Produits que FCBA puisse considérer comme trompeuse ou non-autorisée ;
- f) 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 ;
- g) 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 ;
- h) En faisant référence à la certification de ses Produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicités, se conformer aux exigences FCBA et/ou aux spécifications du référentiel de certification ;
- i) Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du Produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au Produit ;
- j) 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 dans les Produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
  - Documenter les actions entreprises.
- k) Informer sans délai FCBA des changements qui peuvent entraîner des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification (organisation, méthode de production, modification de Produit, statut juridique, nom commercial, ...).



### **6.3 ENGAGEMENTS DE FCBA**

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

- De fournir à l'entreprise les informations et la documentation nécessaires à la mise en place de la certification puis à son maintien,
- D'informer l'entreprise 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,
- D'informer l'entreprise 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 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).

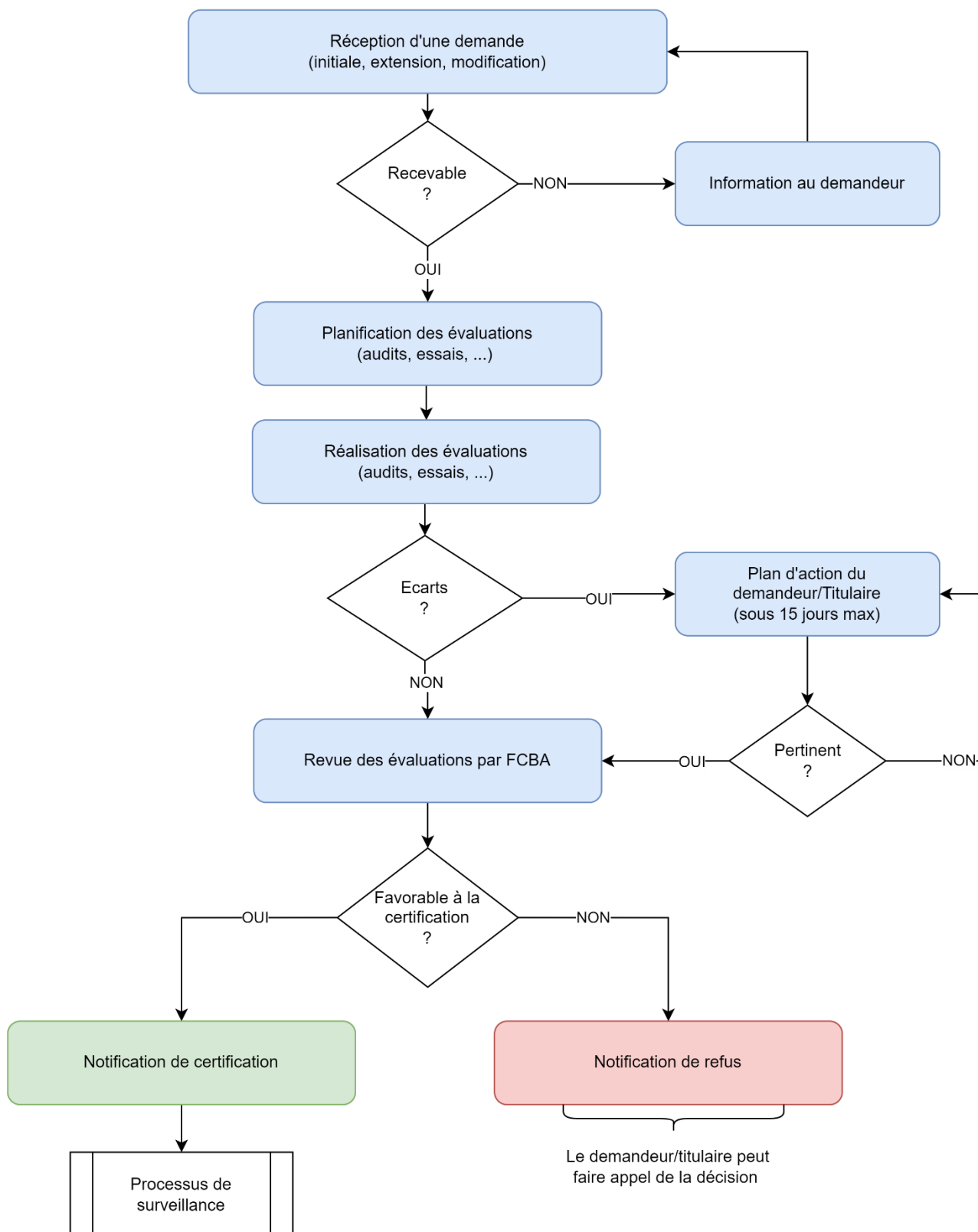
### **6.4 INSTRUCTION DE LA DEMANDE**

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

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 individuelle ;
- La planification des activités d'évaluation ;
- La réalisation des évaluations prévues dans le référentiel de certification individuelle (audit, essais, ...)
- 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 DE LA CERTIFICATION

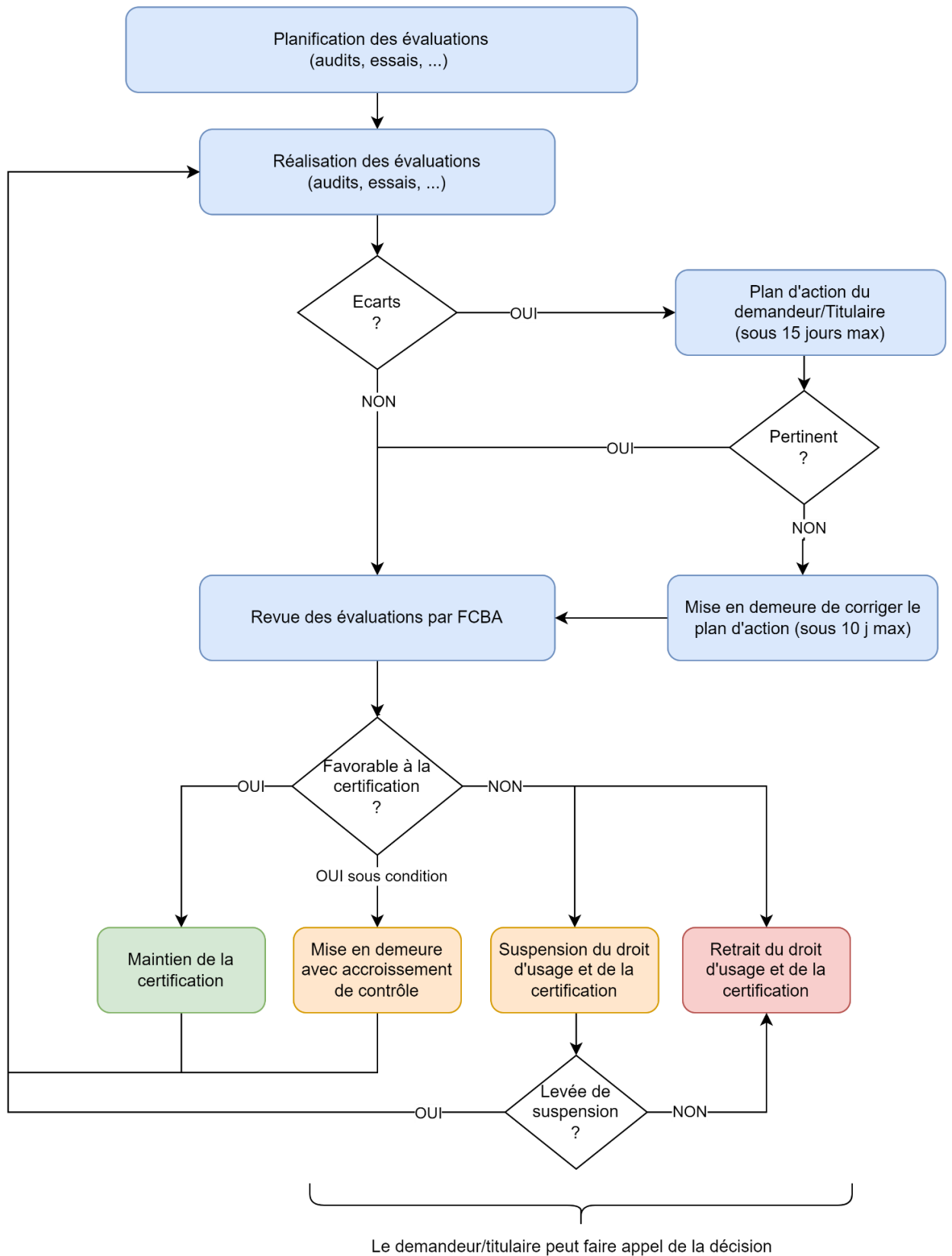
---

Les modalités de surveillance de la certification, tant par le titulaire lui-même que par FCBA, sont précisées dans le référentiel de certification individuelle.

La surveillance comporte :

- La planification des activités d'évaluation,
- La réalisation des évaluations prévues dans le référentiel de certification individuelle (audit, essais, ...)
- La revue des évaluations
- La décision (cf. article 8.2) avec la possibilité pour le demandeur de faire appel (cf article 9).

# Processus de surveillance



## 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 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 individuelle, 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 (essais, audits, revue documentaire, ...).

#### 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.

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 de la fabrication et/ou de la commercialisation des Produits concernés.

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 individuelle.

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.

## 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.

A l'issue de ce réexamen, 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 d'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 individuelle précise les informations tenues à jour par FCBA sur les Produits certifiés ainsi que les modalités de communication de ces informations.

Les modalités de financement et de gestion des actions de promotion, lorsqu'elles existent, sont précisées dans les référentiels de certification individuelle.

## **ARTICLE 12. REGIME FINANCIER**

---

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

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

Les tarifs établis en référence au régime financier sont mis à jour par FCBA chaque année selon un indice défini dans le référentiel de certification individuelle. Si l'indice est négatif, les tarifs ne baissent pas et l'augmentation est nulle. Si l'indice est exceptionnellement haut, FCBA se réserve la possibilité de réduire l'augmentation des tarifs.

A chaque mise à jour, les tarifs sont envoyés au titulaire de chaque référentiel de certification.

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

---

Les présentes Règles Générales de fonctionnement de la certification individuelle 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.