



28, rue de Liège - 75008 PARIS

Tél. : 01 44 90 88 80

E-mail : info@afcab.org

Web : www.afcab.org

PROCEDURE A3 :

SANCTIONS, CONTESTATIONS, APPELS ET DECISIONS CONSERVATOIRES URGENTES

Rév. 11 - mars 2017

Rédaction (Directeur technique)	:	02/2017
Vérification (GT Qualité)	:	03/2017
Approbation (Conseil d'administration)	:	03/2017
Mise en application	:	22/03/2017

HISTORIQUE

Rév. 0 – Juin 1995

Rév. 1 – Juillet 1998

Rév. 2 – Février 1999

Rév. 3 – Mars 2000

Rév. 4 – Juillet 2004

Rév. 5 – Mars 2009

Rév. 6 – Mars 2011

Rév. 7 – Janvier 2013

Rév. 8 – Mai 2013

Rév. 9 – Décembre 2013

Rév. 10 – Juin 2016

Rév. 11 – mars 2017 :

- Définition de l'appel intégrée au § 3 ;
- Création et intégration des Comités d'appel (§3, 5.2 et 6.2) ;
- Précision sur l'effet suspensif de l'appel (§5.2 et 6.2) ;
- Création d'un chapitre appel en cas de non attribution du certificat (§12).

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente procédure a pour objet de définir les modalités d'application des avertissements et sanctions (suspension et retrait), pris dans le cadre des certifications dont l'AFCAB est gestionnaire.

2 DOCUMENTS DE REFERENCE

La présente procédure est établie en conformité avec :

- Le Règlement Intérieur, pour les certifications AFCAB,
- Les Règles générales de la marque NF, pour les certifications NF,
- Le Manuel qualité et les procédures du Réseau NF pour les certifications NF,
- Le Manuel qualité de l'AFCAB,
- Les Règles de certification.

3 DEFINITIONS

Avertissement :

Mise en demeure de faire cesser, dans un délai donné, les non-conformités constatées.

Note : A l'issue de la révision des règles générales de la marque NF, un avertissement n'est plus une sanction pour les applications de la marque NF. Il le reste pour les applications de la marque AFCAB.

Suspension :

Cessation momentanée du droit d'usage de la marque.

Note : Sauf décision contraire, la non reconduction d'un certificat est équivalente à sa suspension.

Retrait :

Cessation définitive du droit d'usage de la marque.

Contestation :

Action formulée par un titulaire auprès de l'AFCAB à l'encontre d'une décision le concernant, préalablement à un appel. La contestation ne s'applique que dans le cas de la marque NF.

Appel :

Action formulée par un titulaire ou un demandeur à l'encontre d'une décision le concernant, conformément au Règlement intérieur dans le cas de la marque AFCAB, ou faisant suite à une contestation (conformément aux Règles générales de la marque NF).

Décision conservatoire urgente (Cf. §5) :

Afin de ne pas attendre les prochaines réunions du Comité particulier concerné et du Conseil d'administration, une décision conservatoire urgente peut être prise lorsque des écarts graves sont détectés chez un titulaire lors des contrôles effectués par l'AFCAB, aussi bien lors de l'audit qu'à l'occasion des essais.

Note : Le caractère grave des écarts est apprécié par l'AFCAB.

Ces non-conformités peuvent consister notamment en :

- L'abandon par le titulaire de l'application du système qualité sur des points essentiels des Règles de certification et notamment :
 - ▶ L'abandon de l'exécution des contrôles internes,
 - ▶ L'utilisation de produits approvisionnés non-conformes aux spécifications,
 - ▶ L'expédition de produits non-conformes aux spécifications,
 - ▶ De manière plus générale, le non-respect d'obligations ayant une incidence directe sur la confiance dans la conformité des produits certifiés.
- L'apparition de résultats d'essais non conformes sur des caractéristiques certifiées sans réaction du titulaire.

Comité d'appel :

Comité constitué de 3 personnes désignées par le Conseil d'administration, ayant pour mission de réaliser la revue et l'approbation d'une décision visant à apporter une solution à l'appel formulé par un titulaire ou un demandeur. Les membres de ce comité n'interviennent pas dans le champ d'application de l'appel formulé.

4 DECISIONS DE SANCTION

La décision de sanction (avertissement, suspension, retrait) est prise par le Conseil d'administration, sauf dans le cas des non-conformités administratives ou financières ou des décisions conservatoires urgentes. Le niveau de la sanction décidée est pris en fonction de la gravité du ou des écarts constatés.

Le Conseil d'administration a la responsabilité en dernier ressort de s'assurer que l'ensemble de la procédure de surveillance ayant amené à la proposition de sanction a bien été conduit conformément aux règles écrites dans les différentes procédures applicables.

Le titulaire a la possibilité de contester la décision ou de faire appel de toute décision d'avertissement, de suspension ou de retrait.

5 DECISION CONSERVATOIRE URGENTE

Avant chaque décision, le secrétariat permanent s'assure qu'aucune ambiguïté ou erreur n'est a priori susceptible d'entacher le constat effectué. En particulier, lorsque des résultats d'essais sont incriminés, il vérifie auprès du laboratoire qu'aucune erreur n'est intervenue.

5.1 DECISIONS D'AVERTISSEMENT

Le secrétariat permanent propose au Président de l'AFCAB et au Président du Comité particulier concerné une action qui peut consister, selon le cas, en :

- Un avertissement avec mise en demeure de mettre immédiatement un terme aux non-conformités constatées,
- La constatation immédiate par tout moyen approprié, y compris une visite ou des essais supplémentaires, de la suppression effective de la non-conformité (cas où le titulaire a indiqué au moment du constat qu'il faisait cesser immédiatement la non-conformité constatée).

5.2 DECISIONS DE SUSPENSION

Le secrétariat permanent propose au Président de l'AFCAB et au Président du Comité particulier concerné le lancement d'une procédure de suspension du certificat.

Le secrétariat permanent annexe un projet de lettre au titulaire en application de sa proposition.

Les Présidents de l'AFCAB et du Comité particulier font connaître leur avis au secrétariat permanent dans un délai usuel de 7 jours ouvrés. Lorsque leurs avis divergent, le secrétariat permanent effectue une deuxième consultation pour résoudre la divergence. Si celle-ci n'est pas résolue, l'avis du Président de l'AFCAB prévaut.

En cas de lancement de la procédure de suspension, le titulaire du certificat est averti par lettre recommandée avec accusé de réception et dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour **contester cette décision**. Il transmet par écrit à l'AFCAB l'ensemble des informations qu'il juge nécessaire. Le secrétariat permanent rédige un mémo précisant les points ayant conduit à la proposition de suspension, ainsi que les informations fournies par le titulaire.

Ces informations sont transmises aux Présidents de l'AFCAB et du Comité particulier dans un délai usuel de 5 jours ouvrés suivant la réception de la contestation.

Si une consultation du Conseil d'administration par e-mail est nécessaire, il est proposé « l'approbation » ou « le refus » avec ou sans « commentaires ». Le secrétariat permanent adresse pour information les commentaires éventuels à l'ensemble des membres. En cas d'avis divergents, un deuxième tour peut être organisé pour choisir entre plusieurs options, reprenant les différentes positions exprimées lors du premier tour. Pour ces consultations, les règles de quorum et de décompte des voix prévues dans les Statuts et le Règlement intérieur s'appliquent.

Le secrétariat permanent exécute l'action décidée et en informe le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Celui-ci peut alors faire **appel de la décision** dans un délai de 15 jours ouvrés auprès du Président de l'AFCAB, en exposant par écrit les motifs de sa demande et doit joindre toute pièce justificative pertinente.

L'appel n'a pas d'effet suspensif vis à vis de la décision prononcée initialement.

Le secrétariat permanent accuse réception de l'appel par lettre recommandée avec AR.

Dans un délai usuel de 30 jours ouvrés, une réunion est organisée entre les membres du Comité d'appel, le plaignant (titulaire ou demandeur), le Président de l'AFCAB, le Directeur technique et le Président du Comité particulier concerné. Dans le cadre de la certification NF, AFNOR Certification est invité à participer à cette réunion. Une présentation du dossier est faite par l'AFCAB, afin de présenter les motivations ayant conduit à la décision. Le plaignant est invité à exposer à son tour les raisons de son appel.

Le comité d'appel, après délibération, est appelé à faire immédiatement connaître sa décision. Celle-ci est notifiée au plaignant par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours.

Note : Les éventuelles consultations du Conseil d'administration ne comportent pas de document contenant des données confidentielles appartenant au titulaire. Si une consultation de rapport d'audit ou d'essais est nécessaire, elle ne peut se faire que dans les locaux du secrétariat permanent.

Une suspension est décidée pour une durée maximale d'un an. Si, à l'issue de ce délai, le titulaire n'a pas présenté un dossier conduisant à une nouvelle évaluation, le certificat est retiré.

6 PROPOSITION DU COMITE PARTICULIER

Avant chaque décision, le secrétariat permanent s'assure qu'aucune ambiguïté ou erreur n'est a priori susceptible d'entacher le constat effectué. En particulier, lorsque des résultats d'essais sont incriminés, il vérifie auprès du laboratoire qu'aucune erreur n'est intervenue.

6.1 DECISIONS D'AVERTISSEMENT

L'avertissement est proposé par la Comité particulier, et peut être assorti d'une visite ou d'essais supplémentaires, en fonction de la gravité des non conformités constatées. La décision finale est prise par le Conseil d'administration.

6.2 DECISIONS DE SUSPENSION

En cas de lancement de la procédure de suspension à la demande du comité particulier, le titulaire du certificat est averti par lettre recommandée avec accusé de réception et dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour contester cette proposition. Il transmet par écrit à l'AFCAB l'ensemble des informations qu'il juge nécessaire. Le secrétariat permanent rédige un mémo précisant les points ayant conduit à la proposition de suspension, ainsi que les informations fournies par le titulaire.

Ces informations sont transmises aux Présidents de l'AFCAB et du Comité particulier dans un délai usuel de 5 jours ouvrés suivant la réception de la contestation.

Le dossier est présenté au Conseil d'administration qui confirme ou non la suspension proposée par le Comité particulier. Si la décision n'est pas confirmée, les modalités du §9 s'appliquent.

Si la consultation du Conseil d'administration par e-mail est nécessaire, il est proposé « l'approbation » ou « le refus » avec ou sans « commentaires ». Le secrétariat permanent adresse pour information les commentaires éventuels à l'ensemble des membres. En cas d'avis divergents, un deuxième tour peut être organisé pour choisir entre plusieurs options, reprenant les différentes positions exprimées lors du premier tour. Pour ces consultations, les règles de quorum et de décompte des voix prévues dans les Statuts et le Règlement intérieur s'appliquent.

Le secrétariat permanent exécute l'action décidée et en informe le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Celui-ci peut alors faire appel de la décision dans un délai de 15 jours ouvrés auprès du Président de l'AFCAB, en exposant par écrit les motifs de sa demande et doit joindre toute pièce justificative pertinente.

L'appel n'a pas d'effet suspensif vis à vis de la décision prononcée initialement.

Le secrétariat permanent accuse réception de l'appel par lettre recommandée avec AR.

Dans un délai usuel de 30 jours ouvrés, une réunion est organisée entre les membres du Comité d'appel, le plaignant (titulaire ou demandeur), le Président de l'AFCAB, le Directeur technique et le Président du Comité particulier concerné. Dans le cadre de la certification NF, AFNOR Certification est invité à participer à cette réunion. Une présentation du dossier est faite par l'AFCAB, afin de présenter les motivations ayant conduit à la décision. Le plaignant est invité à exposer à son tour les raisons de son appel.

Le comité d'appel, après délibération, est appelé à faire immédiatement connaître sa décision. Celle-ci est notifiée au plaignant par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours.

Note : Les éventuelles consultations du Conseil d'administration ne comportent pas de document contenant des données confidentielles appartenant au titulaire. Si une consultation de rapport d'audit ou d'essais est nécessaire, elle ne peut se faire que dans les locaux du secrétariat permanent.

Une suspension est décidée pour une durée maximale d'un an. Si, à l'issue de ce délai, le titulaire n'a pas présenté un dossier conduisant à une nouvelle évaluation, le certificat est retiré.

7 NON-CONFORMITE ADMINISTRATIVE OU FINANCIERE

Des cas de non-conformité administrative ou financière peuvent nécessiter une décision rapide. Cela peut concerner notamment :

- L'usage abusif de la marque NF ou de la marque AFCAB,
- Le non-paiement des factures malgré relances.

Le secrétariat permanent s'assure qu'aucune ambiguïté ou erreur n'est a priori susceptible d'entacher le constat effectué.

Dans le cas d'usage abusif de la marque NF, le secrétariat permanent transfère le dossier à AFNOR Certification.

Dans le cas d'usage abusif de la marque AFCAB, les dispositions du § 5 s'appliquent.

Dans le cas d'un non-paiement des factures malgré relances, le secrétariat permanent annule toutes les visites et, après consultation du Trésorier et du Président de l'AFCAB, suspend immédiatement le certificat par lettre recommandée avec accusé de réception.

La suspension du certificat ne pourra être levée qu'à réception du paiement des sommes dues et sous réserve que les audits et essais nécessaires aient été réalisés afin de permettre de s'assurer de la conformité au référentiel de certification concerné.

8 NOTIFICATION DE LA DECISION AU TITULAIRE

Les notifications de décisions sont rédigées par le secrétariat permanent et signées du Président de l'AFCAB. Cette notification de décision est adressée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Elle comporte :

- La nature de la sanction, en faisant référence aux paragraphes des Règles de certification concernées (dans tous les cas),
- La nature précise des non-conformités reprochées et, le cas échéant, le délai accordé au titulaire pour se mettre en conformité (dans les cas d'avertissement ou de suspension),
- Le rappel de l'existence d'une possibilité de contestation ou d'appel (selon le cas) conformément aux Règles de certification (dans les cas d'avertissement, de suspension et de retrait),
- La mise en demeure de ne plus utiliser la marque dès réception de la notification de décision (dans les cas de suspension et de retrait),

9 MODIFICATION DE LA DECISION

La décision peut être modifiée par le Conseil d'administration :

- Après constatation de la mise en place des actions correctives nécessaires pour la mise en conformité,
- Sur prise en compte de nouveaux arguments du titulaire.

La décision de modification est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier précise le cas échéant les conditions de modification de la décision. Il doit permettre au titulaire de justifier auprès d'un tiers que la décision le concernant a été modifiée.

La publication de la décision modifiée se fait par les mêmes voies et dans les mêmes conditions que celles ayant été utilisées pour la publication de la décision initiale.

10 PUBLICATION DE LA DECISION

Les décisions d'avertissement ne sont pas publiées.

L'information des utilisateurs est réalisée par la mise à jour de la liste des produits certifiés sur le site Internet de l'AFCAB. La liste des produits certifiés porte la mention « Certificat non valide depuis le ».

11 ENREGISTREMENT ET ARCHIVAGE

Les décisions sont enregistrées dans les comptes-rendus des délibérations du Conseil d'administration.

Les notifications de décision, ainsi que tous les dossiers s'y rapportant sont classés au secrétariat permanent dans le dossier du titulaire.

12 DECISIONS DE NON ATTRIBUTION DU CERTIFICAT (CAS DES ADMISSIONS OU DES EXTENSIONS)

Les modalités des paragraphes 6.2, 8 et 10 s'appliquent.

13 DECISIONS DE RETRAIT

Les modalités des paragraphes 6.2, 8 et 10 s'appliquent.