



Comité Electrotechnique Belge asbl  
Belgisch Elektrotechnisch Comité vzw  
Rue Joseph II 40/6 – Jozef II straat 40/6  
1000 Bruxelles/Brussel  
Tel : 02/706 85 70  
E-mail: [incert@ceb-bec.be](mailto:incert@ceb-bec.be)  
TVA/BTW : BE 406.676.458



### INCERT Brand Management Committee

## Règlement de certification d'une centrale d'alarme

Rev 3

- Modifications pour la nouvelle structure INCERT

## Sommaire

Définitions, références et abréviations .....	3
Définitions .....	3
Références .....	4
Abréviations .....	4
Art. 1 Domaine d'application .....	5
Art. 1.1 Règlement pour la certification d'une centrale d'alarme .....	5
Art. 1.2 Règlements d'application .....	5
Art. 1.3 Règlements complémentaires .....	5
Art. 1.4 Instructions de l'organisme de certification .....	5
Art. 2 Organisme de certification .....	5
Art. 2.1 Mandat .....	5
Art. 2.2 Correspondance .....	5
Art. 3 Dossier pour la demande de certification .....	6
Art. 3.1 Demande de certification .....	6
Art. 3.2 Dossier de certification .....	6
Art. 3.3 Mise à jour du dossier de certification .....	6
Art. 4 Caractéristiques et usage de la marque de conformité .....	6
Art. 5 Procédure de certification .....	6
Art. 5.1 Demande d'information .....	6
Art. 5.2 Convention de certification .....	7
Art. 5.3 Confirmation de la recevabilité de la demande de certification .....	7
Art. 6 Certificat .....	7
Art. 6.1 Conditions pour la certification .....	7
Art. 6.2 Octroi du certificat .....	8
Art. 6.3 Portée du certificat .....	8
Art. 6.4 Refus d'octroi du certificat .....	10
Art. 6.5 Durée de validité du certificat .....	10
Art. 6.6 Contenu du certificat .....	10
Art. 7 Suivi de la certification .....	11
Art. 7.1 Contrôles périodiques .....	11
Art. 7.2 Modification des spécifications techniques et des règlements .....	12
Art. 7.3 Modification d'un certificat .....	12
Art. 7.4 Suspension par le détenteur du certificat .....	12
Art. 7.5 Liste des centrales d'alarme certifiées .....	12
Art. 8 Régime financier .....	13
Art. 8.1 Règlement financier .....	13
Art. 9 Plaintes .....	13
Art. 9.1 Plaintes relatives à la centrale d'alarme certifiée .....	13
Art. 9.2 Plaintes relatives à la protection de la marque INCERT .....	13
Art. 10 Sanctions .....	13
Art. 10.1 Dispositions générales .....	13
Art. 10.2 Dispositions particulières .....	14
Art. 11 Appel et recours .....	15
Art. 11.1 Appel .....	15
Art. 11.2 Recours .....	15
Art. 12 Litiges .....	15

## Définitions, références et abréviations Définitions

Certificat [de conformité]	Document, délivré conformément aux règles d'un système de certification, donnant confiance qu'une centrale d'alarme fournit des services conformément aux spécifications techniques en question.
INCERT Brand Management Committee (IBMC)	Comité déclaré compétent par <b>le propriétaire de la marque</b> pour veiller à la gestion de la marque INCERT, et du contrôle sur la certification de produits et services répondant aux exigences de cette marque.
Conformité	Caractère d'une centrale d'alarme d'être conforme aux dispositions des spécifications techniques.
Convention de certification	Convention entre un organisme de certification et une centrale d'alarme, ayant pour objet la certification de la centrale d'alarme.
Détenteur de certificat	Centrale d'alarme à laquelle l'organisme de certification a délivré un certificat, lui permettant ainsi d'utiliser la marque de conformité en relation avec les services exécutés.
Centrale d'alarme	Toute personne physique ou morale exerçant une activité consistant à fournir à des tiers, de manière permanente ou occasionnelle, des services de gestion de centrales d'alarme, surveillance à distance de biens mobiliers ou immobiliers, surveillance à distance de personnes, permanence téléphonique technique et dispatching
Inspection	Contrôle exécuté par un organisme d'inspection afin de garantir la conformité avec les exigences d'un document technique.
Marque [de conformité]	La marque protégée "INCERT", apposée ou délivrée conformément aux règles du système de certification, indiquant avec un niveau suffisant de confiance que la centrale d'alarme concernée est conforme aux spécifications techniques s'y rapportant.
Non-conformité	Ce qui n'est pas conforme aux spécifications techniques ou aux dispositions réglementaires.
Organisme de certification	Organisme habilité par <b>l'IBMC</b> à délivrer des certificats.
Organisme d'inspection	Un organisme reconnu par l'organisme de certification, accrédité dans le domaine concerné d'après les exigences de la norme ISO 17020.
Règlement de certification	Document qui fixe les règles de procédure et de gestion du système de certification.
Requérant	Centrale d'alarme qui demande la certification auprès d'un organisme de certification.
Sanction	Mesure obligatoire imposée par l'organisme de certification au détenteur du certificat lorsqu'il n'a plus de confiance dans la capacité du détenteur du certificat d'une part à garantir la continuité de la conformité de Centrale d'alarme et d'autre part à maintenir la crédibilité de la marque.
Document technique (ou spécifications techniques)	Document spécifiant les caractéristiques techniques auxquelles doivent répondre une centrale d'alarme (une norme, un agrément technique ou tout autre document de référence).

Système de certification	Système ayant ses propres procédures et règles de gestion et destiné à procéder à la certification.
Système qualité	Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

## Références

T 020	Prescriptions générales relatives aux centrales d'alarme.
ISO/IEC 17020	Critères généraux pour le fonctionnement des différents types d'organismes procédant à l'inspection.
ISO/IEC 17065	Evaluation de la conformité - exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services.

Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence (y compris les éventuels amendements) s'applique.

## Abréviations

BELAC	Organisme Belge d'accréditation
EA	<u>E</u> uropean <u>C</u> ooperation for <u>A</u> ccreditation
INCERT	<u>I</u> nter <u>n</u> ational <u>C</u> onfederation for <u>E</u> valuation of <u>R</u> esearch <u>T</u> echniques
IBMC	<u>I</u> NCERT <u>B</u> rand <u>M</u> anagement <u>C</u> ommittee

<b>Art. 1</b>	<b>Domaine d'application</b>
<b>Art. 1.1</b>	<b>Règlement pour la certification d'une centrale d'alarme</b>
	Ce règlement règle la délivrance de certificats de conformité pour les centrales d'alarme, permettant au détenteur du certificat d'utiliser la marque de conformité INCERT.
<b>Art. 1.2</b>	<b>Règlements d'application</b>
	Le présent règlement de certification d'une centrale d'alarme doit être complété par la note technique T 020 « Spécifications pour les centrales d'alarme » et par les éventuels règlements d'application émis <b>par l'IBMC</b> ainsi que d'éventuelles « decision sheets » qui concernent ce domaine d'application.
<b>Art. 1.3</b>	<b>Règlements complémentaires</b>
	Le Règlement général de la marque “INCERT” et le règlement financier <b>que le propriétaire de la marque</b> fixera en rapport avec la présente certification, font partie intégrante du présent règlement.
<b>Art. 1.4</b>	<b>Instructions de l'organisme de certification</b>
	L'organisme de certification peut émettre des instructions supplémentaires ou prendre des mesures complémentaires sous la supervision <b>de l'IBMC</b> lorsque l'interprétation ou l'application des règlements est en cause ou lorsque les documents techniques sont concernés.
<b>Art. 2</b>	<b>Organisme de certification</b>
<b>Art. 2.1</b>	<b>Mandat</b>
Art. 2.1.1	<b>L'IBMC</b> mandate, conformément au Règlement général de la marque “INCERT”, les organismes de certification qui pourront délivrer des certificats en rapport avec cette marque.
Art. 2.1.2	Un organisme de certification mandaté peut intervenir contre tout usage abusif de la marque INCERT par les détenteurs de certificats et empêcher les références illégitimes aux spécifications techniques pour lesquelles la certification est délivrée.
<b>Art. 2.2</b>	<b>Correspondance</b>
Art. 2.2.1	<p>Le requérant ou le détenteur du certificat adressera toute la correspondance concernant la marque INCERT à l'organisme de certification concerné, à l'exception :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la correspondance avec l'organisme d'inspection concernant ses travaux et ses compétences ;</li> <li>- du recours contre une décision de l'organisme de certification, qui est signifié à l'instance de recours compétente.</li> </ul> <p>Dans ce dernier cas, l'organisme de certification reçoit toujours une copie de cette correspondance.</p>

## **Art. 3 Dossier pour la demande de certification**

### **Art. 3.1 Demande de certification**

Pour chaque centrale d'alarme qui est une société avec personnalité juridique distincte, un certificat séparé doit être demandé, et un dossier séparé pour la demande de certification doit être rédigé.

### **Art. 3.2 Dossier de certification**

Ce dossier de certification contient au moins les données suivantes :

- la preuve de l'agrément par le Service Public Fédéral Intérieur ;
- une copie du certificat ISO 9001 valide qui couvre l'activité globale d'une centrale d'alarme ;
- la liste des sièges d'exploitation, avec adresse et description des activités ;
- le contrat et l'attestation d'assurance (Voir 6.1.3) ;
- l'attestation confirmant que la centrale d'alarme n'est pas en état de faillite, concordat ou liquidation (voir 6.1.5) ;
- l'organigramme, la liste du personnel et la description de leur expérience ;
- l'attestation confirmant que la centrale d'alarme ne fait pas l'objet d'une condamnation (Voir Art. 6.1.5) ;
- l'attestation confirmant que la centrale d'alarme a satisfait à ses obligations sociales et fiscales (voir Art 6.1.5).

L'organisme de certification, dans un règlement d'application, peut exiger la présentation de documents ou données complémentaires.

Ce dossier doit être disponible au sein de la centrale d'alarme à tout moment.

### **Art. 3.3 Mise à jour du dossier de certification**

La centrale d'alarme veille à ce que le dossier reflète toujours la situation réelle. Elle informe également l'organisme de certification de toute modification par rapport aux points repris à l'art. 3.2, lorsque celle-ci est importante pour l'activité et en décrit l'influence sur les prestations de la centrale d'alarme.

## **Art. 4 Caractéristiques et usage de la marque de conformité**

Le Règlement général de la marque “INCERT” détermine les caractéristiques de la marque de conformité et les règles d'utilisation.

## **Art. 5 Procédure de certification**

### **Art. 5.1 Demande d'information**

Art. 5.1.1 L'organisme de certification informe le requérant ayant fait la demande par écrit, des principes du système de certification.

Art. 5.1.2 A cet effet, il lui fournit au moins les documents suivants :

- le Règlement général de la marque “INCERT”,
- le présent règlement de certification d'une centrale d'alarme,
- la liste des spécifications techniques en vigueur,
- la liste des organismes d'inspection qu'il a reconnus.

Si utile, il envoie également :

- une proposition de convention de certification,
- un aperçu de la composition du dossier de certification.

## **Art. 5.2 Convention de certification**

Art. 5.2.1 La centrale d'alarme demandant la certification, doit conclure une convention de certification avec un organisme de certification. Dans l'année écoulée avant la date de la conclusion de cette convention, il ne peut y avoir eu à son égard aucune résiliation en guise de sanction de sa convention de certification.

Art. 5.2.2 Dans la convention de certification, le requérant s'engage à :

- respecter les règlements en vigueur d'INCERT et de l'organisme de certification concerné, toujours dans leur dernière version adaptée,
- ne pas publier ou propager des informations qui pourraient nuire à la marque INCERT ou au **propriétaire de la marque**.
- accepter toutes les inspections jugées nécessaires dans ce cadre,
- respecter ses autres obligations contractuelles vis-à-vis de l'organisme de certification,
- prendre toutes les mesures nécessaires afin que la continuité de la conformité soit garantie sous la marque INCERT, même celles imposées à cet effet par l'organisme de certification

## **Art. 5.3 Confirmation de la recevabilité de la demande de certification**

Art. 5.3.1 L'organisme de certification confirme au requérant la recevabilité de la demande de certification dès que le dossier de demande est complet et permet de juger si le requérant entre en ligne de compte pour demander un certificat, et que toutes les obligations financières à cet égard ont été remplies.

## **Art. 6 Certificat**

### **Art. 6.1 Conditions pour la certification**

Art.6.1.1 La centrale d'alarme doit être agréée par le SPF Intérieur.

Art.6.1.2 La centrale d'alarme doit disposer d'un certificat ISO 9001 valide qui couvre l'activité globale d'une centrale d'alarme

Art.6.1.3 La centrale d'alarme doit disposer des assurances conformément aux dispositions légales en la matière.

Art.6.1.4 La centrale d'alarme doit, à côté du respect des exigences de formation légale, assurer le niveau de compétence professionnelle de son personnel (à l'exclusion du personnel administratif et logistique) en lui faisant suivre les formations nécessaires. Ces informations seront systématiquement enregistrées.

Art.6.1.5 La centrale d'alarme candidate à la certification doit satisfaire aux conditions suivantes :

- S'engager à ne pas publier ou diffuser des informations qui pourraient nuire à la marque INCERT ou au **propriétaire de la marque**.
- Déclarer sur l'honneur ne pas se trouver en état de faillite ou de liquidation, ni avoir obtenu un concordat judiciaire ou se trouver dans toute situation analogue résultant

d'une procédure de même nature en vigueur dans un Etat membre de l'Union Européenne.

- Déclarer sur l'honneur ne pas faire l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant force de chose jugée pour un délit affectant par sa nature la moralité professionnelle de la centrale d'alarme.
- Avoir satisfait à ses obligations sociales et fiscales (ONSS et TVA), et produire un certificat délivré par l'autorité compétente de l'Etat et dont elle résulte :
  - qu'elle est en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon les dispositions légales du pays où elle est établie et selon les dispositions légales belges,
  - qu'elle est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi, et si elle emploie du personnel assujetti à l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, qu'elle est en règle en matière de cotisations de sécurité sociale et de sécurité d'existence.

Lorsqu'aucun document ou certificat exigé ci-avant n'est délivré par le pays concerné, elle peut être remplacée par une déclaration faite sous serment par l'intéressée devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

## **Art. 6.2 Octroi du certificat**

**Art. 6.2.1** L'organisme de certification délivre au requérant le certificat lorsqu'il apparaît sur la base de l'audit administratif et des inspections techniques que la conformité de la centrale d'alarme est garantie de manière suffisante et qu'en plus il a été constaté qu'elle a satisfait à toutes les exigences techniques, administratives et financières.

**Art. 6.2.2** La vérification de la conformité se fait sur les bases suivantes :

a. Audit administratif

L'audit administratif sera effectué par l'organisme de certification (mandaté par l'**IBMC**) choisi par la centrale d'alarme.

L'audit administratif porte sur la vérification du dernier rapport d'audit ISO 9001 disponible.

b. Inspection technique de conformité à la T 020

L'inspection technique sera effectuée par un organisme d'inspection accrédité ISO/IEC 17020 et reconnu par l'organisme de certification ou par l'organisme de certification sous couvert de son accréditation ISO/IEC 17065.

Si des manquements sont constatés, des contrôles supplémentaires pourront être exécutés.

Si ces manquements sont résolus immédiatement, ils seront renseignés sur le rapport et signalés comme résolus.

<b>Art. 6.3</b>	<b>Portée du certificat</b>
Art. 6.3.1	Un certificat est délivré par centrale d'alarme telle que décrite dans l'art.3.1.
Art. 6.3.2	Par l'apposition de la marque de conformité suivant les dispositions de l'article 4, le détenteur du certificat garantit, vis-à-vis de tiers, que la centrale d'alarme certifiée est conforme à la T 020 et s'engage à prendre toutes les mesures afin que cela soit continuellement le cas.
Art 6.3.3.	L'apposition de la marque de conformité ne décharge pas le détenteur du certificat de ses responsabilités et ne les substituent pas par celles de l'organisme de certification, <b>l'IBMC</b> ou de toute autre instance concernée par la marque.
<b>Art. 6.4</b>	<b>Refus d'octroi du certificat</b>
	L'organisme de certification signifie et motive par écrit le refus d'octroi du certificat au demandeur.
<b>Art 6.5</b>	<b>Durée de validité du certificat</b>
Art 6.5.1	<p>Un certificat prend cours le jour de son octroi et est valable pendant cinq ans pour autant que la centrale d'alarme réponde aux exigences du présent document et de la T 020 et sous réserve d'une clôture suivant l'art. 7.5.3.</p> <p>La validité du certificat peut être reconduite pour une nouvelle période de cinq ans sous réserve d'une demande écrite suivie d'un audit administratif et des inspections techniques positives tels que prévus à l'article 7.1.2. Pour autant que la demande soit introduite au moins 3 mois avant la date d'échéance du certificat initial, l'organisme de certification est tenu d'accorder la reconduction avant la date d'échéance du certificat initial, ou à défaut d'avoir eu le temps d'instruire la demande de reconduction, l'organisme de certification doit accorder une reconduction temporaire pour ce faire à moins qu'entre temps, la centrale d'alarme ne réponde plus aux exigences.</p>
Art. 6.5.2	<p>La validité du certificat peut être temporairement suspendue sans pour autant que la durée de validité du certificat soit prolongée de la même période :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur demande motivée du détenteur de certificat (art. 7.4.) ;</li> <li>- par l'organisme de certification à la suite d'une sanction (art.10).</li> </ul>
Art. 6.5.3	<p>La validité du certificat prend fin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la fin de la période de validité de celui-ci ;</li> <li>- suite au retrait du certificat par l'organisme de certification à la suite d'une renonciation par le détenteur de certificat ;</li> <li>- suite à une sanction.</li> </ul>
Art. 6.5.4	L'organisme de certification signifie par écrit la suspension ou la fin de validité du certificat au détenteur du certificat.
<b>Art. 6.6</b>	<b>Contenu du certificat</b>
Art. 6.6.1	Lors de l'octroi, la reconduction ou la modification d'un certificat, un certificat de conformité est délivré.

Art. 6.6.2	Le certificat mentionne au minimum :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la description de la centrale d'alarme certifiée ;</li> <li>- l'identité de l'organisme de certification ;</li> <li>- l'identité et le siège social du détenteur du certificat ;</li> <li>- le numéro d'identification auprès de l'organisme de certification ;</li> <li>- le lieu d'établissement des sièges d'exploitation ;</li> <li>- les spécifications techniques avec lesquelles la conformité est certifiée ;</li> <li>- le numéro du certificat ;</li> <li>- la date d'octroi du certificat ;</li> <li>- la portée du certificat ;</li> <li>- la date de fin de validité du certificat.</li> </ul>
Art 6.6.3	Le détenteur du certificat ne peut distribuer que des copies intégrales du certificat.
Art 6.6.4	Le détenteur du certificat est tenu de fournir gratuitement une copie intégrale du certificat à tout client, sur simple demande.
<b>Art. 7</b>	<b>Suivi de la certification</b>
<b>Art. 7.1</b>	<b>Contrôles périodiques</b>
Art. 7.1.1	Les contrôles périodiques ont pour but de vérifier la validité du certificat de la centrale d'alarme et sont réalisés sur l'initiative de l'organisme de certification. Ces contrôles se déroulent selon le schéma suivant :
Art. 7.1.2	Les contrôles périodiques se distinguent en :
a. Audit administratif de suivi	Deux audits administratifs de suivi sont effectués pendant la période de certification de 5 ans par l'organisme de certification ayant effectué la certification initiale et selon les mêmes critères. Ces audits de suivis sont des audits différents de ceux réalisés à l'occasion d'une nouvelle demande de certification.
Les deux audits administratifs de suivi sont réalisés durant la période de certification à des moments laissés au choix de l'organisme de certification : ces audits peuvent se faire de manière combinée ou indépendante des inspections techniques.	
b. Inspection technique	Deux inspections techniques seront effectuées pendant la période de certification de 5 ans par l'organisme ayant effectué la certification initiale (sauf demande écrite de changement d'organisme) et selon les mêmes critères. Ces inspections de suivis sont des inspections différentes de celles réalisées à l'occasion d'une nouvelle demande de certification.
Les deux inspections techniques sont réalisées durant la période de certification à des moments laissés au choix de l'organisme de certification : ces inspections peuvent se faire de manière combinée ou indépendante des audits administratifs.	
Si des manquements sont constatés, des contrôles supplémentaires pourront être exécutés.	

Si ces manquements sont résolus immédiatement, ils seront renseignés sur le rapport et signalés comme résolus.

c. Contrôle à la suite de plaintes

INCERT et l'organisme de certification se réservent le droit d'imposer des contrôles techniques supplémentaires ou des audits administratifs à la suite de plaintes.

**Art 7.1.3 Signification de non-conformités et sanction**

Toute constatation d'une non-conformité par rapport aux spécifications techniques ou aux dispositions réglementaires est signifiée par écrit au détenteur du certificat.

Le détenteur du certificat est tenu de justifier les non-conformités et de les lever. Il doit proposer les actions correctives nécessaires pour éviter le maintien ou la répétition des non-conformités. L'organisme de certification détermine en concertation avec le détenteur du certificat si ces actions correctives sont suffisantes ou doivent être adaptées pour pouvoir garantir une confiance suffisante dans la marque.

En cas de justification insuffisante, de maintien ou de répétition de la non-conformité, l'organisme de certification peut imposer des sanctions.

Ces sanctions sont motivées et signifiées par écrit au détenteur du certificat par l'organisme de certification et une copie est transmise à l'**IBMC**.

**Art. 7.2 Modification des spécifications techniques et des règlements**

**Art. 7.2.1** L'organisme de certification informe immédiatement le détenteur du certificat de toute modification des spécifications techniques ou des règlements relatifs à la certification des centrales d'alarme dont il a pris connaissance lui-même, avec mention du délai dont le détenteur de certificat dispose pour s'adapter aux prescriptions modifiées.

**Art. 7.3 Modification d'un certificat**

**Art. 7.3.1** Si le détenteur du certificat souhaite modifier l'organisation de la centrale d'alarme certifiée par rapport à la situation au moment du dernier audit administratif, il en averti préalablement l'organisme de certification par écrit. Dans ce cas, le certifié démontre que la nouvelle organisation est toujours conforme aux exigences de certification.

**Art. 7.3.2.** Dès que la conformité de la nouvelle organisation est démontrée, l'organisme de certification actualise le certificat.

**Art. 7.3.3** Le détenteur du certificat informe l'organisme de certification par lettre recommandée de l'arrêt définitif de ses activités.

**Art. 7.4 Suspension par le détenteur du certificat**

**Art. 7.4.1** Le détenteur du certificat peut demander la suspension d'un certificat.

**Art. 7.4.2** La demande de suspension est signifiée et motivée par écrit.

<b>Art. 7.5</b>	<b>Liste des centrales d'alarme certifiées</b>
Art. 7.5.1.	L'organisme de certification actualise la liste des centrales d'alarme certifiées par elle et ce endéans les 14 jours qui suivent la réunion de son comité de certification.
Art. 7.5.2.	<b>La liste officielle des centrales d'alarme certifiées est consultable sur le site <a href="http://www.INCERT.be">www.INCERT.be</a>.</b>
Art. 7.5.3	La liste reprend les détenteurs du certificat ainsi que leur siège certifié, de même que les dates de début et, pour les certificats qui sont arrivés à échéance, les dates de fin des certificats ainsi que la raison pour laquelle ces certificats en question sont arrivés à échéance.
<b>Art. 8</b>	<b>Régime financier</b>
<b>Art. 8.1</b>	<b>Règlement financier</b>
Art. 8.1.1	Les règles du régime financier qui est d'application pour la certification et les tarifs en vigueur, sont fixées dans le Règlement financier.
Art. 8.1.2	Le Règlement financier peut spécifier un dédommagement forfaitaire pour les pertes que l' <b>IBMC</b> subit suite au non-respect par le demandeur ou le détenteur du certificat des obligations qui découlent de sa participation au système de certification, et ce y compris les frais d'une procédure de sanction éventuelle.
<b>Art. 9</b>	<b>Plaintes</b>
<b>Art. 9.1</b>	<b>Plaintes relatives à la centrale d'alarme certifiée</b>
Art. 9.1.1	Lorsqu'une plainte écrite est introduite auprès de l'organisme de certification relative à la centrale d'alarme certifiée, il en évalue la recevabilité. Si la plainte est recevable, l'organisme de certification examine le bien-fondé de la plainte. L'organisme de certification est habilité à mener où à faire mener une enquête.
Art. 9.1.2	L'organisme de certification informe le plaignant par écrit de la recevabilité et du bien-fondé de la réclamation et des décisions qui ont été prises sur base des résultats de l'enquête.
Art. 9.1.3	L'organisme de certification est habilité à signifier une sanction accompagnée de mesures diverses à la suite d'une plainte fondée.
Art. 9.1.4	Si une plainte s'avère fondée, l'organisme de certification récupère les frais engagés pour le traitement de la réclamation auprès du détenteur du certificat. Dans le cas contraire, l'organisme de certification peut réclamer les frais engagés auprès du plaignant.

<b>Art. 9.2</b>	<b>Plaintes relatives à la protection de la marque INCERT</b>
Art. 9.2.1	Si une plainte écrite est introduite auprès de l'organisme de certification concernant un usage abusif de la marque ou une référence illégitime aux spécifications techniques pour lequel la certification est d'application, l'organisme de certification en évalue la recevabilité et le bien-fondé. Si la plainte est fondée, l'organisme de certification entreprend les démarches nécessaires en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par l'art. 2.1.2. L'organisme de certification envoie une copie au groupe de travail « <b>Claims &amp; Audits</b> » qui en fera rapport à l' <b>IBMC</b> .
<b>Art. 10</b>	<b>Sanctions</b>
<b>Art. 10.1</b>	<b>Dispositions générales</b>
Art. 10.1.1	Lorsque la centrale d'alarme n'a pas donné suite à la signification d'une non-conformité, ne prend pas les actions correctives nécessaires, ou lorsque les actions correctives prises sont insuffisantes pour éviter le maintien ou la répétition de la ou des non-conformité(s) constatées (voir Art. 7.1.3.), ou en cas de fraude (voir Art. 10.2 infra), les sanctions suivantes peuvent être prises :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suspension du certificat : le détenteur du certificat ne peut plus utiliser la marque INCERT durant une certaine période ou de faire de la publicité en utilisant la marque INCERT ;</li> <li>- le retrait du certificat : le détenteur du certificat ne peut plus utiliser la marque INCERT ;</li> <li>- l'annulation de la convention de certification : retrait automatique du certificat du détenteur du certificat ;</li> <li>- le paiement des dédommages déterminés forfaitairement pour les pertes que subissent l'organisme de certification et l'<b>IBMC</b>.</li> </ul>
Art. 10.1.2	La suspension du certificat dure tant qu'il n'a pas été prouvé que la centrale d'alarme est à nouveau en mesure de répondre aux prescriptions de la T 020 ou que son organisation est à nouveau conforme au présent document. La durée maximale de la suspension est stipulée dans le règlement d'application et ne peut pas excéder deux ans. Lorsque la durée maximale est excédée sans que la preuve du renouvellement de la conformité soit fournie, le certificat est automatiquement retiré.
Art. 10.1.3	Le retrait du certificat est définitif. La centrale d'alarme ne peut introduire une demande formelle pour un nouveau certificat pour la centrale d'alarme concernée qu'après un délai qui est au moins égal à la durée maximale d'une suspension.
Art. 10.1.4	Indépendamment des sanctions précitées ci-dessus, l'organisme de certification est habilité à infliger au détenteur du certificat une indemnisation qui peut être forfaitaire.
Art. 10.1.5	L'indemnisation dont question au point 10.1.4 concerne uniquement le détenteur du certificat et l'organisme de certification et n'est jamais portée à la connaissance de tiers.
Art. 10.1.6	Les sanctions sont signifiées au détenteur de certificat par lettre recommandée après avoir informé le détenteur du certificat du risque couru et non sans lui avoir donné l'opportunité de présenter ses moyens de défense.

<b>Art. 10.2</b>	<b>Dispositions particulières</b>
Art. 10.2.1	<p>Peuvent en particulier donner lieu au retrait de la licence ou à l'annulation de la convention de certification tout acte de (toute tentative de) fraude tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tout acte volontaire visant à dissimuler la non-conformité de la centrale d'alarme ou des services rendus ;</li> <li>- la livraison de services sous la marque INCERT durant la période de suspension de la licence d'alarme.</li> </ul>
Art 10.2.2	<p>La sanction infligée peut être alourdie en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- non-respect d'une obligation consécutive à une sanction ;</li> <li>- constat, durant la période d'une sanction, du maintien ou de la répétition de l'infraction ou de la défaillance qui a conduit à la sanction ;</li> <li>- constat d'une nouvelle infraction ou défaillance qui peut entraîner une sanction dans les 12 mois qui suivent la fin de la première suspension.</li> </ul>
<b>Art. 11</b>	<b>Appel et recours</b>
<b>Art. 11.1</b>	<b>Appel</b>
Art. 11.1.1	<p>Le détenteur <b>ou le requérant</b> du certificat qui conteste une décision prise par l'organisme de certification concernant la suspension ou le retrait de son certificat suite à une sanction, a le droit d'interjeter appel de cette décision auprès d'un Comité d'Appel constitué au sein de l'organisme de certification. Dans ce cadre, le détenteur <b>ou le requérant</b> du certificat peut demander à être auditionné.</p>
Art. 11.1.2	<p>L'interjection d'appel est effectuée par lettre recommandée dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la signification de la sanction en question.</p>
Art. 11.1.3	<p>La suspension ou le retrait de la licence suite à une sanction sont suspendus lors d'une action en appel.</p>
<b>Art. 11.2</b>	<b>Recours</b>
Art. 11.2.1	<p>Un recours contre toute décision du Comité d'Appel de l'organisme de certification est possible auprès <b>de l'IBMC</b>. Dans ce cadre, le détenteur du certificat <b>ou le requérant</b> peut demander à être auditionné.</p>
Art. 11.2.2	<p>L'action en recours est effectuée par lettre recommandée dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la signification de la décision en recours.</p>
Art. 11.2.3	<p>La suspension ou le retrait de la licence suite à une sanction sont suspendus lors d'une action en recours.</p>
Art. 11.2.4	<p>La possibilité d'action en recours va de pair avec le paiement d'une indemnité de procédure dont le montant est déterminé dans le règlement financier <b>de l'IBMC</b>. Ce montant doit être payé anticipativement et sera restitué au détenteur du certificat <b>ou le requérant</b> dans le cas où la décision en recours est en sa faveur.</p>

**Art. 12****Litiges****Art. 12.1**

Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents en cas de litige concernant la validité, l'interprétation et l'application de ce règlement.

\*\*\*\*\*