



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
TVA/BTW : BE 406.676.458

INCERT Brand Management Committee



Règlement des plaintes relatives à la certification et à l'agrément INCERT

Rev 2 :

- Modifications pour la nouvelle structure INCERT

Table des matières

1	OBJET DU PRESENT REGLEMENT	3
2	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS.....	3
3	COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL.....	3
4	GESTION DES PLAINTES.....	4
4.1	RESPONSABILITES ET COMPETENCES	4
4.2	PROCEDURE	5
4.2.1	Généralités. Introduction de la plainte et réponses au plaignant	5
4.2.2	Suivi et revue des dossiers	5
4.2.3	Traitement dans le cas d’une utilisation abusive de la marque INCERT par une entreprise non certifiée	6
4.2.4	Revue et rapport à l’IBMC	6
5	SUIVI DES AGREMENTS INCERT POUR LES PRODUITS CONTRE LE VOL DANS LES BATIMENTS.....	6
5.1	RESPONSABILITES ET COMPETENCES.....	6
5.2	PROCEDURE	7

1 OBJET DU PRESENT REGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de décrire les deux missions que sont celles du **groupe de travail 'Claims & Audit'** que sont :

- La gestion des plaintes dans le cadre de la certification ou de l'agrément INCERT, p.ex. plaintes par rapport à la bonne utilisation de la marque INCERT, au respect des règles qui régissent la marque INCERT
- Du suivi des agréments INCERT pour les produits contre le vol dans les bâtiments.

2 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

Plainte :	Toute requête exprimant des doléances eu égard à la certification ou de l'agrément INCERT, adressée à l'IBMC par quiconque estime y avoir intérêt, par exemple : <ul style="list-style-type: none">- plaintes de clients ou d'autres parties prenantes relatives aux prestations d'entreprises certifiées INCERT ou de produits certifiés ou agréés INCERT,- plaintes de clients ou d'autres parties prenantes relatives aux prestations des organismes de certification mandatés, du propriétaire de la marque ou d'autres instances de l'IBMC,- plaintes ou dénonciations concernant l'utilisation abusive de la marque INCERT, également du fait d'entreprises ou autres organisations certifiées ou non.- ...
Entreprise certifiée ou certifiable :	Toute entreprise reprise dans un schéma de certification INCERT
Suivi des agréments INCERT pour les produits contre le vol dans les bâtiments :	Prise de position par rapport aux agréments pour les produits contre le vol dans les bâtiments délivrés par le propriétaire de la marque qui ne satisferaient plus aux règlements d'application
INCERT : IBMC :	<u>IN</u> trusion <u>CERT</u> ification <u>INCERT</u> <u>Brand</u> <u>M</u> anagement <u>C</u> ommittee

3 COMPOSITION DU GROUPE DE TRAVAIL

Le **groupe de travail 'Claims & Audit'** est composé des représentants des organismes de certification mandatés par l'IBMC ainsi que des membres de l'IBMC qui le désirent.

Le président du **groupe de travail 'Claims & Audit'**, ainsi que les experts sont nommés par l'IBMC sur désignation des membres.

4 GESTION DES PLAINTES

4.1 RESPONSABILITES ET COMPETENCES

Le groupe de travail 'Claims & Audit' a pour mission la défense de la marque INCERT dans le cadre des plaintes et de manière plus générale des litiges, ou infractions par rapport aux règles qui régissent la marque qui sont portés à sa connaissance, afin de veiller à la protection et la crédibilité de la marque.

Dans ce cadre, il est chargé :

- du traitement des plaintes concernant l'utilisation abusive de la marque INCERT, qui seraient du fait d'entreprises non-certifiées INCERT
- du suivi et de la revue des plaintes relatives à des entreprises ou des produits certifiés ou agréés, transmises pour traitement aux organismes de certification concernés, de même que le rapportage à l'IBMC des tendances, problèmes structurels et des enjeux pertinents qui sont apparus.

En ce sens, le groupe de travail favorise la mise en commun de l'expérience des organismes de certification et l'harmonisation de leurs pratiques dans le cas des problèmes soulevés, la discussion et l'émergence de propositions destinées à résoudre des problèmes d'interprétation des spécifications applicables ou de mettre en évidence d'éventuelles lacunes dans celles-ci.

Le secrétaire du groupe de travail 'Claims & Audit' est responsable :

- de l'enregistrement de la plainte et d'une première évaluation de sa recevabilité,
- de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant,
- de la transmission des plaintes à l'organisme de certification éventuellement concerné,
- de la convocation du groupe de travail 'Claims & Audit',
- de préparation de la réunion du groupe de travail, de la mise à disposition ou transmission, selon les cas, des documents nécessaires aux membres du groupe de travail,
- de la présidence et l'animation de celle-ci, visant les objectifs présentés ci-avant,
- du suivi de la (des) réponse(s) au plaignant,
- du classement des documents relatifs à la plainte,
- de la présentation périodique d'un rapport synthétique à l'IBMC (voir ci- après).

En outre, dans le cas d'utilisation abusive de la marque INCERT par une entreprise non certifiée :

- de transmettre un rapport et ou des propositions d'action(s) à entreprendre à l'IBMC,
- du suivi de la mise en œuvre des actions conformément à la décision de l'IBMC

Le secrétariat de l'IBMC est responsable :

- de la transmission des plaintes au groupe de travail 'Claims & Audit'

Les organismes de certification sont responsables :

- du traitement, dans le cadre de leurs propres procédures, des plaintes les concernant ou concernant les entreprises ou les produits qu'ils ont certifiés,
- de tenir le groupe de travail 'Claims & Audit' informé de l'avancement du traitement de ces plaintes et de lui soumettre les questions structurelles posées par les cas soulevés, susceptibles de pouvoir se reproduire en d'autres circonstances.

4.2 PROCEDURE

4.2.1 Généralités. Introduction de la plainte et réponses au plaignant

Toute plainte doit être adressée **formellement** au gestionnaire de la marque, (au secrétariat **du propriétaire de la marque**), qui, conformément à l'article 3 du règlement d'ordre intérieur **de l'IBMC**, la transmettra directement au Président du **groupe de travail 'Claims & Audit'** (de l'IBMC) qui en assurera le suivi.

Les plaintes seront numérotées par le **secrétaire** du **groupe de travail 'Claims & Audit'**, qui en tient un registre. Il procède ensuite à une première analyse sur le caractère recevable et fondé de la plainte et envoie alors un accusé de réception au plaignant.

Lorsque la plainte concerne une entreprise certifiée, un produit certifié ou agréé ou un organisme de certification mandaté, le Président en transmettra ensuite copie à l'organisme de certification concerné.

Lorsqu'un organisme de certification a été ainsi amené à prendre en charge le traitement du problème, il enverra également au plaignant, une lettre **formelle**, de première réponse (provisoire) ou de réponse définitive, selon les cas.

Il traitera ensuite le cas selon ses propres procédures.

Après traitement du problème, l'organisme de certification peut encore, si la nature du problème le justifie et en fonction de la teneur des courriers antérieurs, envoyer une lettre de réponse définitive ou de clôture au plaignant.

Dans tous les cas, les actions prises et la teneur de ces réponses resteront dans les limites de la mission des organismes de certification et respecteront leurs obligations de confidentialité des constats faits à l'occasion de leurs prestations.

L'organisme de certification tiendra le **groupe de travail 'Claims & Audit'** informé du développement du dossier.

4.2.2 Suivi et revue des dossiers

Le **groupe de travail 'Claims & Audit'** se réunit à échéance régulière ou lorsque des raisons particulières le justifient.

Un dossier confidentiel sera déposé sur la table comprenant :

- le registre des plaintes actives, désignées par un numéro et respectant l'anonymat des parties,
- les documents probants correspondants (copie des plaintes, ...).

Ces documents peuvent également être envoyés à l'avance aux membres du **groupe de travail** (à l'exception de ceux appartenant ou représentant des entreprises certifiées ou certifiables lorsqu'il s'agit de plaintes dirigées contre une entreprise certifiée).

Les organismes de certification présenteront l'état des dossiers qu'ils ont en charge. Pour ce faire, ils peuvent présenter une note préparatoire qui respectera également l'anonymat des entreprises concernées.

Les membres du **groupe de travail** appartenant ou représentant des entreprises certifiées ou certifiables sont invités à ne pas rester en séance durant la présentation des dossiers.

Le registre est mis à jour. Les clôtures des plaintes y sont notamment actées.

Tout problème structurel, mettant en lumière des disparités d'interprétation ou de pratiques seront

débattues. Au besoin, des propositions destinées à résoudre des problèmes d'interprétation des spécifications applicables (Règlements de certification et/ou spécifications techniques applicables, ...) ou de mettre en évidence des lacunes dans ceux-ci seront formulées pour être soumises à l'IBMC ou à d'autres groupes de travail chargés de questions d'interprétation (notamment le groupe de travail 'Rules' ou aux autres groupes de travail concernés).

Un rapport de réunion sera établi, dans lequel la confidentialité des cas traités sera également respectée et dans lequel les plaintes seront également présentées sous leur numéro.

4.2.3 Traitement dans le cas d'une utilisation abusive de la marque INCERT par une entreprise non certifiée

Dans ce cas, le secrétaire transmettra ou présentera aux membres du groupe de travail 'Claims & Audit' la plainte et ses éléments constitutifs.

Après en avoir délibéré lors de sa première réunion, le groupe de travail 'Claims & Audit' formulera des propositions d'action(s) à soumettre à l'IBMC.

En fonction des décisions de ce dernier, le groupe de travail 'Claims & Audit' peut être amené à assurer le suivi de la mise en œuvre des actions conformément à la décision de l'IBMC.

4.2.4 Revue et rapport à l'IBMC

Le secrétaire du groupe de travail 'Claims & Audit' présentera régulièrement à l'IBMC un rapport synthétique des travaux de leur groupe de travail.

Ce rapport, contiendra principalement :

- les tendances observées (nombre, natures, objet des plaintes, récurrences, ...) ou toutes statistiques utiles (relatives par exemple aux délais de clôtures, litiges non résolus, ...),
- les problèmes structurels que posent éventuellement les plaintes et les enjeux correspondants pour la certification INCERT,
- des propositions éventuelles d'interprétation des spécifications applicables et de modifications qui devraient en résulter de ces documents, ou, dans l'attente de celles-ci, de documents interprétatifs complémentaires, ...
- un aperçu des difficultés rencontrées par le groupe de travail 'Claims & Audit' ou les diverses parties prenantes.

Ce rapport respectera l'anonymat des cas soulevés et des parties concernées (installateurs ou autres parties visées, plaignants, ...).

5 SUIVI DES AGREMENTS INCERT POUR LES PRODUITS CONTRE LE VOL DANS LES BATIMENTS

5.1 RESPONSABILITES ET COMPETENCES

Le groupe de travail 'Claims & Audit' à en charge le suivi de l'agrément INCERT pour les produits contre le vol dans les bâtiments. Sur présentation par le propriétaire de la marque des différents éléments d'un dossier concernant un agrément déterminé, le groupe de travail 'Claims & Audit' pourra décider de la suspension ou du retrait de l'agrément ou du retrait d'une convention cadre qui régit un agrément. La suspension ou le retrait peut être prononcé dans le cas où le requérant ou le produit ne satisferaient pas ou plus aux règles et obligations qui sont d'application.

Les décisions pourront être prises lors de réunions plénières ou par correspondance.

5.2 PROCEDURE

Lorsque le **propriétaire de la marque** estime qu'un agrément pour produit contre le vol dans les bâtiments n'est plus conforme par rapport aux règlements INCERT d'application et/ou que détenteur de l'agrément ne répond plus à ses obligations en la matière, le **propriétaire de la marque** peut présenter le dossier au **groupe de travail 'Claims & Audit'**. Sur base des différentes pièces probantes et différents éléments en sa possession, présentés par le **propriétaire de la marque**, le **groupe de travail** peut décider d'un maintien provisoire, d'une suspension ou d'un retrait du ou des agréments, ainsi qu'éventuellement du retrait de la ou des convention(s) cadre(s) qui régissent ces ce ou ces agrément(s).

Sans pour autant que cette liste ne soit exhaustive, les raisons liées à une décision pourront être :

- la non-remise par le détenteur de l'agrément d'un ou de certificat(s) valable(s) pour le produit concerné, p.ex. la remise d'un certificat échu, la remise d'un certificat faisant référence à des normes ou notes techniques retirées ;
- une modification du produit ;
- le non-respect des engagements financiers du détenteur de l'agrément ;
- ...

Après délibération, le **groupe de travail 'Claims & Audit'** formulera sa décision et cette décision sera communiquée par le **propriétaire de la marque** au détenteur du ou des agréments concernés.
