

Avis du Conseil national de la consommation relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services

NOR : ECOC9810415V

Rapporteurs : M. Pierre Marleix (AFOC),
pour le collège consommateur
M. Pierre Frybourg (CGPME), pour le collège professionnel

**Résumé des propositions du CNC
concernant la certification de services**

Ayant rédigé un rapport unique, les deux collèges émettent les vœux suivants :

I. - Certification et réglementation

La certification n'est pas l'antichambre automatique ou préalable à la réglementation, néanmoins le pouvoir réglementaire ne peut se dispenser d'examiner les démarches existantes pour évaluer en tant que de besoin l'opportunité ou non d'une réglementation nouvelle.

*II. - Rappel de la réglementation dans le référentiel
Publicité sur la réglementation*

La réglementation directement liée à la prestation de services appelée à être certifiée doit être mentionnée dans le référentiel.

Peut être admise la possibilité pour les professionnels certifiés de communiquer, non pas sur le respect de la réglementation *stricto sensu*, mais sur le contrôle réalisé par l'organisme certificateur du respect par le certifié de la réglementation en vigueur directement liée à la prestation de service appelée à être certifiée et mentionnée dans le référentiel.

III. - Sanctions du non-respect de la réglementation

Il est nécessaire que l'organisme certificateur vérifie, dans les limites de sa compétence, lors des audits, que le prestataire dont le service est certifié, respecte la réglementation de référence en vigueur.

L'organisme certificateur doit informer les membres du comité de certification compétent des manquements par le professionnel « certifié » à la réglementation fondamentale et sanctionner de manière proportionnée à la gravité de l'infraction le prestataire « certifié ». A cet effet, il apparaît souhaitable que l'organisme certificateur inscrive dans son manuel qualité la nature et la portée des sanctions à l'encontre du professionnel « certifié » contrevenant à la réglementation ; la suspension du certificat antérieurement accordé jusqu'à l'aboutissement des actions judiciaires, civils ou pénales, éventuellement en cours, étant recommandée par le CNC.

Un retrait du certificat accordé au prestataire « certifié » en cas de violation réglementaire avérée et condamné par la justice relativement à des points essentiels de l'activité du prestataire, dont l'activité est certifiée, doit s'imposer sans préjudice de mesures intermédiaires que l'organisme certificateur doit prévoir pour crédibiliser la démarche qualité. Au surplus, il est souhaitable que les organismes certificateurs demandent au professionnel certifié de souscrire, dès le début du processus de certification, un engagement selon lequel il renoncerait au bénéfice de la certification dans les cas de condamnation judiciaire précitée.

IV. - Modalités d'élaboration des référentiels

Il revient aux organismes certificateurs de traduire précisément dans leur système qualité, dans le respect des règles normatives de base et compte tenu de la pratique française du consensus, les modes de désignation des membres du comité, leur compétence, leur représentativité, les moyens d'assurer les consultations écrites des diverses parties intéressées le cas échéant ainsi que la participation d'experts.

Ces règles doivent être non discriminatoires, transparentes, écrites et doivent figurer dans le dossier de déclaration et/ou d'accréditation de sorte que l'organisme certificateur puisse justifier de ces choix en cas de contestations. En contrepartie de la souplesse du procédé, il est impératif que le manuel qualité accompagne la déclaration d'activité adressée au Squalpi.

V. - Constitution des comités de certification

Le comité de certification devrait, dans sa phase ultime de validation du référentiel, veiller à une approche cohérente, harmonisée du référentiel par rapport à des règles prédéterminées, mais aussi s'assurer que dans les phases préparatoires les « sachants » soient consultés, entendus et associés, sous des formes souples et appropriées, afin de garantir une meilleure qualité des travaux.

VI. - Modalités d'adoption des référentiels

Les organismes certificateurs sont libres de déterminer dans leur système qualité les modalités de validation des référentiels (consensus, vote, quorum...) dans le respect du dispositif juridique et normatif de référence.

Néanmoins, il leur revient en contrepartie pour des raisons de transparence, de prendre des engagements sur la procédure de validation des référentiels marquant une préférence pour un système de vote ou d'expression des avis pour les personnes consultées qui ne puisse créer des droits de veto aux représentants de tel ou tel intérêt ou des polémiques sur l'intérêt de la certification en question.

Aussi, les organismes certificateurs devraient prendre des engagements dans leur système qualité sur ce point.

VII. - Consultation des administrations

Le Squalpi devrait mettre en place un réseau de correspondants administratifs à disposition des organismes certificateurs, en identifiant les grands services de chaque administration.

La consultation des administrations concernées, rendue obligatoire par les textes, ne doit pas être interprétée comme conférant un droit de veto à l'administration sollicitée pour avis, ou constituant un retour au système de l'homologation ou de l'approbation des anciens règlements techniques défini par la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978.

La sollicitation pour avis de l'administration implique le respect d'un délai pour la réponse au-delà duquel son silence pourra être considéré comme une acceptation tacite.

VIII. - Nature de la participation des administrations

La participation d'un représentant de l'administration aux comités de certification, sous forme écrite ou orale, a pour limite le principe de neutralité et d'équité entre tous les organismes certificateurs existants. Cette participation ne doit donc pas conduire à un vote de sa part au sein du comité de certification concernant l'attribution des certificats au professionnel demandeur ainsi qu'à la possibilité d'être rapporteur à cet effet.

IX. - Procédure de déclaration des OC

La déclaration devrait être complétée de toute indication utile concernant la certification des services. En effet, l'appréciation des moyens mis en œuvre par l'organisme certificateur pour garantir l'impartialité et la compétence du ou des systèmes de certification ne peut être faite que sur le fondement d'une déclaration précise du champ d'activité qu'il se propose de certifier.

La déclaration d'activité des organismes certificateurs doit être limitée restrictivement aux secteurs d'intervention déclarés, notamment en fonction des référentiels dont l'élaboration est projetée.

Les modifications du champ de compétence déclaré de l'organisme certificateur donnent lieu à une nouvelle publication au *Journal officiel*.

X. - Publicité de la liste des organismes certificateurs et des référentiels au Journal officiel

Le Squalpi devrait étudier la publication du champ d'activité sur la base d'une nomenclature plus restreinte que celle de l'INSEE.

La communication de la liste des organismes certificateurs et des référentiels est de la compétence de l'administration.

XI. - Modalités des publications des référentiels mis à disposition du public

L'ensemble des référentiels validés par les organismes certificateurs devrait être centralisé au niveau de l'administration centrale compétente en matière de certification, à savoir au niveau du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Il conviendrait d'en informer les personnes intéressées en indiquant les coordonnées du lieu retenu dans l'avis publié au *Journal officiel*. En outre, il serait souhaitable que la liste des organismes certificateurs de produits et de services déclarés et/ou accrédités ainsi que leurs référentiels publiés au *Journal officiel* soit scindée en deux documents : un pour les produits, un pour les services.

Il conviendrait d'utiliser les moyens de communication modernes, comme les serveurs Internet mis en place par les ministères, pour mettre en ligne les référentiels validés.

Il serait aussi possible de publier *in extenso* les référentiels validés, soit dans une annexe du *Journal officiel* où l'avis est publié, soit dans le *Bulletin officiel* du ministère compétent en matière de certification auquel renverrait l'avis publié au *Journal officiel* par une mention utile.

En outre, au minimum, l'identité de l'entité ou de l'organisme demandeur du référentiel devrait être publiée au *Journal officiel* pour une meilleure transparence de l'information.

Enfin, la communication de la liste des établissements « certifiés » devrait relever des organismes certificateurs.

Les référentiels sont adressés au Squalpi avec l'indication, d'une part, de la liste des membres à qualités du comité de certification ayant participé à l'élaboration et la validation du référentiel ainsi que de celle des personnes ou organismes consultés et, d'autre part, du résultat du vote du comité de certification en indiquant si le référentiel a été validé à l'unanimité ou à la majorité ainsi que l'avis de chacun des membres du comité (pour, contre, abstention). Mais, par contre, seule la liste des qualités des membres du comité et la nature du vote émis (à l'unanimité ou à la majorité) sont reprises dans l'avis de publication du référentiel visé paraissant au *Journal officiel*.

La déclaration d'un organisme certificateur au *Journal officiel* est accompagnée de son champ de compétences.

La DGCCRF et le Squalpi adressent de façon périodique à tous les relais d'information utiles la liste des organismes certificateurs de leurs référentiels validés.

XII. - Obligation de confidentialité

La confidentialité doit être observée quant aux débats et aux prises de position individuelles au sein des organismes certificateurs tant que le référentiel concerné n'est pas validé.

L'obligation de confidentialité n'a plus lieu d'être après la validation du référentiel par le comité de direction et/ou de certification. Toutefois, si le droit d'expression est normal pour toute association ou fédération, il ne doit pas mettre en cause les personnes. Sur ce point, la confidentialité devrait être préservée aussi bien postérieurement à la validation du référentiel que préalablement, sauf à décrédibiliser l'ensemble du dispositif de la certification.

L'obligation de confidentialité sur les dossiers de certification (attribution et suivi des certificats) est permanente. Cette obligation ne peut être levée, même s'il advenait que l'une des parties liées par cette confidentialité ne la respectait plus.

L'obligation de confidentialité doit viser aussi bien les membres représentés dans les comités de certification que les personnes consultées.

XIII. - Information des consommateurs

Il est apparu nécessaire de permettre une valorisation suffisante de la démarche de certification de services par le biais d'une communication aisée, adaptée et renouvelée sur différents supports (dépliants, véhicules, panneaux publicitaires, annuaire, Minitel...).

Aussi, la solution privilégiée consisterait à distinguer deux types de supports d'information :

- le support principal constitué du certificat affiché chez le bénéficiaire et comportant la signalétique imposée par l'article 10 du décret (nom ou logo de l'organisme certificateur, identification du référentiel, caractéristiques essentielles). Il est souhaitable que ce support principal soit porté à la connaissance des consommateurs sur le lieu de la réalisation de la prestation de services par tous moyens, y compris par des plaquettes d'information à disposition des consommateurs ;
- des supports accessoires, au choix du professionnel certifié (ex. : annuaire, Minitel, Internet, véhicule, carte de visite, papier à lettre...), dans lesquels celui-ci peut faire la publicité de la certification qui lui est accordée sans détailler obligatoirement les caractéristiques certifiées, dès lors que les destinataires de la publicité puissent être informés des conditions et modalités par lesquelles ils peuvent se renseigner sur la certification visée. Il serait loisible aussi aux prestataires certifiés de faire mention, sur les supports accessoires, d'un nombre minimum d'engagements certifiés, dans la liste des caractéristiques certifiées essentielles, pouvant faire l'objet d'une rotation à la discrétion du bénéficiaire de la certification.

La contrepartie de cette souplesse serait l'accessibilité totale pour le consommateur à l'information sur la certification dont la publicité fait mention. Néanmoins, des problèmes peuvent apparaître : information trop fragmentée, information inexacte, publicité mensongère, exploitation de caractéristiques non certifiées. Si ces constats se confirment, ce principe serait revu.

XIV. - Règlement des litiges

Les deux collèges estiment que l'intérêt essentiel de la certification est de résoudre les litiges rapidement, sans frais de manière appropriée pour le litige passé avec un consommateur et pour prévenir une nouvelle difficulté.

Sur ce point, si le collège des professionnels n'estime pas sans intérêt la mise en place d'une structure de règlement des litiges, notamment dans un souci d'efficacité et de crédibilité de la certifica-

tion, comme il en existe à la SNCF, RATP, dans les sociétés financières... Néanmoins, il n'est pas favorable au caractère obligatoire de la création d'une telle structure. Cette mise en place doit rester facultative et ses modalités laissées à l'appréciation du professionnel et du Comité de certification et/ou de direction à l'occasion de l'examen du référentiel.

XV. - Problème de financement

Il est apparu nécessaire d'assurer la représentation des associations de consommateurs au sein des organismes d'accréditation et de certification pour que le dispositif français de certification des produits et des services demeure crédible.

Néanmoins, faute d'un accord sur les modalités de financement dans le cadre du CNC, il est préconisé d'instaurer un dialogue élargi à toutes les parties concernées pour examiner l'ampleur des problèmes et les solutions envisageables.

XVI. - Clarification de terminologie des signes de la qualité

Il serait souhaitable de fixer par consensus la terminologie dans le secteur de la certification de la prestation de service (label ? logo ? certificat de qualité ? signe commun aux organismes certificateurs ?...).

XVII. - La propriété des référentiels

La propriété des référentiels est très mal protégée aujourd'hui. Mais le maintien de la concurrence est par ailleurs une nécessité. On peut cependant s'inquiéter de la prolifération, dans certains domaines comme la restauration collective, de référentiels de certification. Les partenaires, tout en se déclarant favorables à une vraie concurrence, examineront si les nouveaux référentiels apportent des améliorations sensibles à ceux déjà existants. Il conviendra de s'interroger sur les conditions à respecter pour qu'une concurrence saine et loyale puisse s'exercer entre les organismes certificateurs intervenant sur le même secteur.

XVIII. - Contrôle des organismes déclarés, et accrédités

Il revient à l'administration d'apprécier si la déclaration d'activité déposée par l'organisme certificateur correspond à une situation réelle et s'il a les moyens de répondre à sa vocation statutaire.

Les contrôles sur les organismes déclarés, si ceux-ci n'ont pas demandé leur accréditation dans les six mois de leur déclaration auprès du Squalpi, seront renforcés.

Les contrôles doivent être circonscrits aux organismes certificateurs et non en direction des prestataires certifiés, sauf de manière traditionnelle conformément aux missions de la DGCCRF. Toutefois, les professionnels certifiés par des organismes certificateurs non accrédités doivent être particulièrement contrôlés.

Les consommateurs réservent leur participation au sein des organismes certificateurs non accrédités.

XIX. - Champ d'application de la certification des services

Dès lors que la certification servirait de moyen de valorisation des prestations des professionnels entre eux, les consommateurs considèrent qu'ils n'ont pas à intervenir dans un tel processus de certification.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en séance plénière le 17 décembre 1998, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collèges, moins une voix contre pour le collège des « consommateurs et usagers ».

Rapport du Conseil national de la consommation relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services

NOR: EOC9810416X

MANDAT DU CNC

Le Conseil national de la consommation s'est accordé sur l'opportunité de constituer un groupe de travail afin de tirer les premiers enseignements de l'application du dispositif légal et réglementaire de la certification de services.

Cette démarche s'impose en l'absence d'une confrontation des parties prenantes au processus de certification depuis l'adoption des textes de référence et dans l'optique de la mise en place de la section d'accréditation des services par le COFRAC. Cette situation a pour conséquence que bien souvent les différents opérateurs de la certification appliquent les textes en fonction de leur propre interprétation qui peut faire apparaître de sensibles différences.

A cet effet, le mandat, présenté par l'Association Force ouvrière consommateurs (AFOC) dans le prolongement du rapport et de l'avis du CNC consulté sur le projet de loi du 3 juin 1994 et de son décret d'application du 30 mars 1995 (cf. rapports d'activités 1995 et 1996) avait pour objet :

« 1° De collecter toutes informations utiles sur le nombre, l'identité, la situation juridique des organismes certificateurs déclarés ou accrédités ;

« 2° De s'informer sur les conditions de leur fonctionnement s'agissant notamment :

« a) Du suivi par le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie des organismes certificateurs postérieurement à leur déclaration d'existence et tout particulièrement sur leur impartialité et leur compétence pendant toute la période où ces organismes n'ont pas été accrédités par le COFRAC et dans le cas où cette accréditation ne serait pas demandée ;

« b) Des moyens mis en œuvre pour faciliter l'accès des consommateurs à toutes informations utiles sur l'activité des organismes certificateurs et référentiels qu'ils édictent ;

« c) Des modalités de contrôle des engagements pris par les prestataires de services concernant les caractéristiques certifiées ;

« 3° D'analyser les conditions d'élaboration et de validation des référentiels, de s'informer sur la participation des représentants des diverses parties intéressées et sur les pratiques d'adoption de ces référentiels : consensus, vote majoritaire, avec ou sans participation des représentants de l'administration ;

« 4° De vérifier selon quelles procédures est garanti le respect de la législation applicable aux services certifiés et assuré le règlement des litiges de la consommation ;

« 5° De faire des propositions sur la traduction dans les faits de l'article 10 du décret du 30 mars 1995 concernant notamment la présentation des caractéristiques certifiées dans les documents commerciaux ;

« 6° D'examiner les problèmes posés par l'approbation éventuelle des référentiels, leurs possibilités d'utilisation par les tiers et comment ils se situent par rapport aux normes établies ou en cours d'élaboration ;

« 7° De se prononcer sur la validation par les consommateurs des référentiels de prestations de services ne donnant lieu à engagements qu'entre professionnels ;

« 8° De définir les moyens à mettre en œuvre afin de développer la communication sur la certification de services et par là même sa mise en application par un plus grand nombre de professionnels. »

L'objectif du mandat était, en considération des points évoqués, de faire toute proposition sur les dispositions qu'il pourrait s'avérer utile de prendre pour faire de la qualité des services un critère d'achat pertinent et transparent pour les consommateurs et un vecteur essentiel de promotion commerciale et de compétitivité pour les entreprises.

Les rapporteurs désignés des collèges du CNC ont été M. Marleix (AFOC) pour le collège des consommateurs et usagers et M. Frybourg (CGPME) pour le collège des professionnels. Le groupe de travail du Conseil national de la consommation s'est réuni neuf fois.

CONTEXTE ET SOURCES DE RÉFÉRENCE

1. Sources de référence

La certification de services et des produits autres qu'alimentaires est encadrée par la loi n° 94-442 du 3 juin 1994 et par le décret n° 95-354 du 30 mars 1995, intégrés respectivement aux articles L. 115-27 et suivants et R. 115-1 et suivants du code de la consommation.

La certification de services réalisée par l'AFNOR repose également sur des règles découlant du décret n° 84-74 du 26 janvier 1984 fixant le statut de la normalisation tel que modifié par le décret n° 93-1235 du 15 novembre 1993.

Le COFRAC (Comité français d'accréditation) a été officialisé par l'arrêté du 30 mars 1995 (*Journal officiel* du 5 avril 1995) reconnaissant le Comité français d'accréditation comme instance d'accréditation.

La norme NF-EN 45011 définit les critères auxquels doivent répondre les organismes certificateurs procédant à la certification des produits et de services. Il existe également un guide d'application de la norme NF-EN 45011 élaboré par l'EA (European Cooperation for Accreditation).

Les marques de certification de chaque organisme certificateur sont déposées à l'Institut national de la propriété industrielle avec des règlements de marque ou d'usage.

2. Contexte

Une meilleure application du dispositif de certification impliquait l'examen de sa place et son articulation par rapport à la réglementation et aux autres signes de qualité existant en matière de services.

Sur le premier point, les deux collègues se sont accordés sur la nécessité de faire de la certification un mode de valorisation de la qualité des services allant au-delà du seuil découlant des exigences légales ou réglementaires les concernant. Mais ils sont opposés à la transcription dans des dispositions légales des améliorations apportées de manière à rehausser mécaniquement le niveau général de la qualité d'une profession ou d'un segment économique. Les professionnels en particulier jugent dissuasifs de s'inscrire dans une démarche volontaire de certification si celle-ci se transforme à terme en réglementation.

La certification n'est pas l'antichambre automatique ou préalable à la réglementation. L'administration a fait observer que le pouvoir réglementaire ne peut se dispenser d'examiner les démarches existantes pour bien mesurer les points positifs d'une démarche qualité bien ou mal accueillie par des acteurs économiques et pour évaluer en tant que de besoin l'opportunité ou non d'une réglementation nouvelle.

Sur le deuxième point, les membres du groupe de travail ont dressé une typologie des signes de qualité existant en matière de services afin de situer leurs champs respectifs (contrats « approuvés » et certification de services) ainsi qu'un recensement des organismes certificateurs et une analyse sur l'état de la certification. De ce dernier point, il ressort qu'à la date du 1^{er} mai 1998, 38 organismes certificateurs ont été déclarés au ministère de l'économie, des finances et de l'industrie depuis la publication du décret du 30 mars 1995. L'analyse des déclarations d'activités montre une certaine diversité quant à leur structure juridique, avec un choix dominant pour la forme associative (65 %). Aucun organisme certificateur n'est accrédité pour son activité de certification de services. A la date du 1^{er} mai 1998, 50 référentiels de services étaient publiés au *Journal officiel* ou en cours de publication (33 au 1^{er} mai 1997).

Enfin, le CNC a auditionné les représentants des principaux organismes certificateurs afin d'appréhender dans le détail et de façon pratique la nature et la portée de leurs interrogations et souhaits sur la certification de services.

PLAN DU RAPPORT

1. Mise en application de la certification de services : aspects procéduraires.
 - 1.1. Représentation et participation des partenaires économiques dans les organismes certificateurs.
 - 1.1.1. Principe et modalités de la représentation et de la participation des partenaires économiques.
 - 1.1.2. Financement de la participation des consommateurs à la certification.
 - 1.2. Elaboration et validation des référentiels de certification.
 - 1.2.1. Certification et réglementation.
 - 1.2.2. Le rôle des partenaires économiques dans l'élaboration et la validation des référentiels.
 - 1.3. Questions liées aux supports de certification.
 - 1.3.1. Les référentiels de certification.
 - 1.3.2. Attribution des certificats aux prestataires certifiés.
 - 1.4. Certification et propriété des référentiels de certification.
 - 1.5. Champ d'application de la certification.
 - 1.5.1. Certification entre professionnels.
 - 1.5.2. Certification de services et autres signes de qualité.
 - 1.6. Publication des référentiels et mise à disposition du public.
 - 1.6.1. Lisibilité et accessibilité des référentiels.
 - 1.6.2. Délai de publication des avis au *Journal officiel*.
 - 1.7. Information des consommateurs sur les services certifiés.
2. Mise en application de la certification de services : aspects institutionnels.
 - 2.1. Déclaration d'activité des organismes certificateurs auprès de l'administration.
 - 2.1.1. Procédure de déclaration.
 - 2.1.2. Publicité de la liste des organismes certificateurs au *Journal officiel*.
 - 2.2. Accréditation des organismes certificateurs.

1. MISE EN APPLICATION DE LA CERTIFICATION DE SERVICES : ASPECTS PROCÉDURAUX

1.1. Représentation et participation des partenaires économiques dans les organismes certificateurs

Conformément au mandat reçu, il est revenu au groupe de travail du CNC de s'informer sur les conditions de fonctionnement des organismes certificateurs s'agissant notamment de la participation des partenaires économiques qui y sont représentés. A cette fin, le groupe s'est interrogé sur l'interprétation du premier alinéa de l'article 8 du décret du 30 mars 1995 selon lequel : « les référentiels doivent[...] être élaborés et validés en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées, et notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, les associations ou organismes représentatifs des consommateurs et des utilisateurs ainsi que les administrations concernées ».

Le texte précité impose comme exigence de représentativité le triumvirat professionnels, consommateurs et pouvoirs publics. Cette disposition est à mettre en parallèle avec l'obligation faite aux organismes certificateurs en vertu de la norme EN 45011 de disposer d'une structure impartiale dans laquelle sont représentés les intérêts engagés dans le processus de certification, sans prédominance d'un seul d'entre eux.

L'examen des modalités de fonctionnement des comités de direction et/ou de certification mis en place par les organismes certificateurs pose donc les problèmes suivants dont le groupe s'est saisi :

Représentativité des diverses parties intéressées en considération des référentiels abordés : principe de spécialité ou de généralité ;

Modes de désignation des membres des comités de direction et/ou de certification mis en place : élection, cooptation, désignation sur proposition du CNC... ;

Nombre des membres composant les comités de direction ou de certification, constitution de collèges, répartition dans des collèges... ;

Financement de la participation des membres, formation de ces derniers... ;

Portée et modalités de l'obligation de solliciter pour avis, avant toute validation des référentiels, les représentants des parties intéressées dès lors qu'ils n'ont pas été associés à leur élaboration ;

Portée de l'obligation de solliciter pour validation les représentants des parties intéressées précitées lorsque les référentiels ont été élaborés unilatéralement.

1.1.1. Principe et modalités de la représentation et de la participation des partenaires économiques

Position des deux collègues :

1.1.1.1. Constitution des comités de certification

Le développement de la certification dépend autant de la représentativité des personnes qui s'y trouvent associées que de leur compétence au regard des systèmes de certification développés dans les comités de direction ou de certification.

Le caractère protéiforme des référentiels élaborés implique que l'origine des participants aux comités de direction et/ou de certification soit variée et surtout adaptée au cas par cas. Toutes les hypothèses ne peuvent donc être répertoriées *a priori*.

En tout état de cause, compte tenu de la diversité des certifications qui sont ou seront demandées (il conviendrait que la composition des comités de direction et/ou de certification puisse varier en fonction des référentiels abordés de sorte que s'y trouvent associés pour chacun d'entre eux les représentants des diverses parties les plus qualifiées), il revient aux organismes certificateurs de traduire précisément dans leur système qualité, dans le respect des règles normatives de base et compte tenu de la pratique française du consensus, les modes de désignation des membres du comité, leur compétence, leur représentativité, les moyens d'assurer les consultations écrites des diverses parties intéressées le cas échéant ainsi que la participation d'experts.

Toutes ces règles doivent être non discriminatoires, transparentes et donc écrites et doivent figurer dans le dossier de déclaration et/ou d'accréditation de sorte que l'organisme certificateur puisse justifier de ses choix en cas de contestations. En contrepartie de la souplesse du procédé, il est impératif que le manuel qualité accompagne la déclaration d'activité adressée au Squalpi.

Du point de vue pratique, l'optimisation du fonctionnement des organismes certificateurs implique que puissent être représentés dans les comités de certification et/ou de direction mis en place des généralistes intéressés par la certification et, si nécessaire, des experts par catégorie d'intérêts représentés, pou-

vant varier au gré des certifications développées. Il est à noter que, s'agissant des experts, le groupe s'accorde à penser qu'il n'est pas nécessaire que ces derniers soient membres des comités concernés, leur consultation écrite étant suffisante en tant que de besoin.

Les deux collèges estiment que le comité de certification doit, dans sa phase ultime de validation du référentiel, veiller à une approche cohérente, harmonisée du référentiel par rapport à des règles prédéterminées, mais aussi s'assurer que dans les phases préparatoires les « sachants » soient consultés, entendus et associés, sous des formes souples et appropriées, afin de garantir une meilleure qualité des travaux.

1.1.1.2. Consultation des administrations

S'agissant spécifiquement de la consultation des administrations intéressées par l'élaboration du référentiel, le groupe convient de la nécessité de pouvoir identifier de manière transparente et rapide non seulement l'administration compétente mais également l'interlocuteur qualifié pouvant exprimer et engager le point de vue des pouvoirs publics. La solution consistant à habiliter dans chaque administration un interlocuteur compétent en matière de certification n'ayant pas été retenue, il a été proposé et retenu par les deux collèges :

- que le Squalpi mette en place un réseau de correspondants administratifs à disposition des organismes certificateurs, en identifiant les grands services de chaque administration ;
- que la consultation des administrations intéressées ne puisse être interprétée comme conférant un droit de veto à l'administration sollicitée pour avis, ou constituant un retour au système de l'homologation ou de l'approbation des anciens règlements techniques défini par la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 ;
- que la sollicitation pour avis de l'administration implique le respect d'un délai pour la réponse au-delà duquel son silence pourra être considéré comme une acceptation tacite. Si toutefois des remarques intervenaient après échéance de ce délai, elles pourraient être prises en compte à l'occasion de la révision du référentiel.

1.1.2. Financement de la participation des consommateurs à la certification

En ce qui concerne spécifiquement la représentation des consommateurs, le collège des consommateurs et usagers du CNC rappelle qu'il s'était exprimé, dans ses avis relatifs aux projets de loi et de décret sur la certification de services, en faveur de ce signe de qualité sous réserve que soit assurée en toutes circonstances la participation des consommateurs avec l'attribution de moyens correspondants, notamment en formation (*Rapport d'activité CNC 1993*, p. 7). Or, force est de constater que la participation des associations de consommateurs au processus de certification nécessite une mobilisation humaine et financière sans précédent eu égard à la multiplication des organismes certificateurs et au développement de la certification auquel il n'a pas été répondu par l'allocation de moyens adéquats.

Cette situation a trouvé aujourd'hui ses limites et la façon de la gérer ne paraît plus relever de la seule responsabilité du mouvement consommateur. Ce point largement discuté au sein du CNC a donné lieu à une divergence de principe entre les deux collèges et à l'énoncé des déclarations suivantes étant observé que le collège des consommateurs et usagers s'est exprimé initialement pour la mise en place soit :

- « d'un fonds commun de la qualité certifiée » ayant vocation à recueillir les contributions versées par les entreprises voulant bénéficier de la certification de leur produits ou de leurs services, abondé par des fonds publics provenant des ministères concernés ; ces contributions seraient réparties entre les associations de consommateurs en fonction de leur collaboration au processus de certification. La gestion de fonds sous le contrôle économique et financier de l'Etat avec des modalités à définir permettrait d'assurer les arbitrages nécessaires. En outre, la défiscalisation des sommes investies dans le fonds par les entreprises pourrait être envisagée, à l'instar des dépenses de normalisation au titre du crédit impôt recherche, ce qui constituerait un fort levier de promotion de la certification, un avantage aux organismes certificateurs nationaux et un allègement de charges des entreprises candidates à la certification ;
- d'une taxe parafiscale assise sur la publicité commerciale versée au profit des organisations de consommateurs.

Position du collège des professionnels :

Le collège des professionnels partage les préoccupations du collège des consommateurs et usagers quant à la nécessité d'assurer la

représentation des associations de consommateurs au sein des organismes d'accréditation et de certification pour que le dispositif français de certification des produits et des services demeure crédible sur les plans national et international.

La solution préconisée ci-dessus par le collège des consommateurs et usagers en vue d'assurer le financement de cette représentation n'entraîne cependant pas l'adhésion des professionnels. En effet, la mise en place, au profit des associations de consommateurs, d'un ou de plusieurs fonds de la qualité financés par les entreprises qui ont choisi de faire certifier leurs produits ou leurs services ne constituerait pas une réponse appropriée à cette préoccupation.

Il n'appartient pas, en effet, aux entreprises, qui supportent déjà des coûts importants du fait de la certification, et qui doivent au surplus financer la participation de leurs propres représentants auprès des organismes concernés, de prendre à leur charge les frais entraînés par la participation des représentants des associations de consommateurs au sein de ces mêmes organismes.

La certification est une démarche qui est déjà ressentie comme excessivement coûteuse par nombre d'entreprises, notamment parmi les petites et moyennes. Celles-ci risqueraient de s'en détourner davantage encore si elles se voyaient imposer de tels surcoûts.

On peut d'autre part s'interroger sur la compatibilité de la mise en place de fonds de ce type avec les exigences d'indépendance et d'impartialité posées par les référentiels internationaux applicables en ce domaine.

La réponse à apporter à la préoccupation légitime des associations de consommateurs ne peut donc, du point de vue du collège des professionnels, trouver sa solution que dans le dialogue entre les associations et les pouvoirs publics.

Les conséquences de cette position vues par le collège des consommateurs et usagers :

De manière à répondre aux exigences d'une politique de qualité intégrant les préoccupations des consommateurs et professionnels, il serait souhaitable que tous les partenaires concernés, pouvoirs publics, entreprises, organismes certificateurs, consommateurs engagés des discussions pour juger de la situation dans sa réalité actuelle et son évolution prévisible eu égard notamment à l'augmentation exponentielle des demandes de signes de qualité. Il convient de prendre d'ores et déjà en considération la décision des organisations de consommateurs de ne plus participer à plusieurs structures significativement impliquées dans la qualité : conseil d'administration et sections du COFRAC, Commission nationale des labels et des certifications des produits agricoles et alimentaires... Même la participation au fonctionnement des organismes certificateurs devient de plus en plus aléatoire : on ne peut raisonnablement penser que dans une telle situation et eu égard aux craintes justifiées que peut susciter son évolution, le dispositif de certification des services et des produits agricoles artisanaux et industriels reste crédible au plan national et international.

1.2. Elaboration et validation des référentiels de certification

Le mandat donné au groupe de travail impliquait l'examen des points suivants :

1.2.1. Certification et réglementation

L'audition de certains organismes certificateurs a mis en exergue les interrogations de plusieurs d'entre eux, quant à la façon d'intégrer dans les référentiels la législation-réglementation applicable aux services dont la certification est envisagée. Ces interrogations étaient notamment les suivantes :

Un professionnel peut-il certifier des dispositions législatives ou réglementaires ?

Comment intégrer les dispositions ou prescriptions issues de la loi ou du règlement dans les référentiels de certification ?

Selon quelles procédures est garanti le respect de la législation applicable aux services certifiés ?

L'organisme de certification doit-il vérifier l'application qui est faite de la réglementation par un professionnel certifié ? Si oui, doit-il signaler aux services de l'administration compétente les infractions constatées lors des audits ? Si non, peut-on engager la responsabilité de l'organisme certificateur ?

Peut-on certifier un professionnel qui ne respecte pas la loi ?

Position des deux collèges :

1.2.1.1. Contrôle de la réglementation par les organismes certificateurs

L'intérêt essentiel du recours à la certification pour un professionnel et pour un consommateur repose sur la capacité du premier à offrir une prestation intégrant les attentes du second au-delà de ce que la réglementation permet ou sur des points qui ne sont pas réglementés. Les engagements certifiés

du prestataire sont par définition supra-réglementaires et un référentiel qui ne ferait que reprendre sous forme d'engagements certifiés ce qui ressort de la loi ou du règlement tout serait aussi inutile que mal venu.

Toutefois, et même si nul n'est censé ignorer la loi, l'élaboration des référentiels doit permettre opportunément de préciser les textes de référence s'appliquant à la prestation de services et à l'entreprise qui demande la certification afin d'en faciliter les conditions d'application et d'éliminer les comportements critiquables faute de connaissance suffisante du contexte réglementaire.

Aussi, le rappel de ce contexte dans chacun des référentiels constitue une exigence sur laquelle doivent s'engager les professionnels demandeurs de certification. Les deux collèges se sont accordés sur :

L'obligation de rappeler dans les référentiels des éléments juridiques ayant trait directement au service ou à l'élément du service faisant l'objet d'un ou de plusieurs engagements certifiés et de les distinguer par une police ou un style de caractère formalisé ;

La nécessité, lors des audits, du contrôle par l'organisme certificateur, dans la limite de sa compétence, du respect par le certifié de la réglementation ainsi définie ;

La possibilité pour les professionnels certifiés de communiquer, non pas sur le respect de la réglementation, mais sur le contrôle réalisé par l'organisme certificateur des dispositions spécifiques évoquées à leur initiative (cf. 1^{er} tiret ci-dessus) ;

La nécessité pour l'organisme certificateur d'informer les membres du comité de certification compétent des manquements par le professionnel certifié à la réglementation de référence et de sanctionner de manière proportionnée à la gravité de l'infraction le prestataire certifié. A cet effet, il apparaît souhaitable que l'organisme certificateur inscrive dans son manuel qualité la nature et la portée des sanctions à l'encontre du professionnel certifié contrevenant à la réglementation ; la suspension du certifié antérieurement accordé jusqu'à l'aboutissement des actions judiciaires, civiles ou pénales, éventuellement en cours, étant recommandée par le CNC.

Un retrait du certifié accordé au prestataire certifié en cas de violation réglementaire avérée et condamné par la justice relativement à des points essentiels de l'activité du prestataire certifiée doit s'imposer sans préjudice de mesures intermédiaires que l'organisme certificateur doit prévoir pour crédibiliser la démarche qualité. Au surplus, il est loisible aux organismes certificateurs de faire souscrire au professionnel certifié, dès le début du processus de certification, un engagement selon lequel il renoncerait au bénéfice de la certification dans les cas de condamnation judiciaire précitée.

La faculté pour les intervenants précités de dénoncer les infractions constatées lors des contrôles, notamment les infractions aux lois d'ordre public, de police ou de sûreté.

1.2.1.2. Règlement des litiges

Par ailleurs, un des objectifs de la qualité certifiée étant l'élimination des litiges entre professionnels et consommateurs, il revient à tout organisme certificateur, conformément au paragraphe 7 (Appel, réclamation et contestation) de la norme EN 45011 et au décret du 30 mars 1995 relatif à la certification de services (art. R. 115-9, [5^e] du code de la consommation), de mettre en place des procédures de gestion et de traitement des réclamations et litiges que peut générer l'application d'un référentiel et ce aussi bien sur les caractéristiques certifiées que sur des points découlant de la loi ou du règlement applicable au service certifié. Une démarche qualité certifiée pertinente et aboutie doit intégrer les engagements des professionnels sur les mesures correctives appropriées ainsi que sur la réparation des préjudices causés aux consommateurs ou utilisateurs par la non-conformité du service sans qu'il y ait lieu de distinguer selon que la non-conformité du service rendu a été établie sur le fondement des caractéristiques certifiées ou en considération du droit applicable.

Selon les consommateurs, l'optimisation du traitement des réclamations et litiges postule la mise en place d'une structure de règlement des litiges à un double niveau : tout d'abord au niveau du prestataire certifié ou de son entreprise par la mise en place d'une personne, d'une cellule ou d'un service compétent apte à traiter les réclamations dans un délai raisonnable ; ensuite par la création ou la nomination au niveau de la fédération ou syndicat professionnel ou de tout autre organisme fédérateur des professionnels concernés d'une structure de médiation dont la reconnaissance de sa vocation, de sa saisine et des avis rendus implique qu'elle soit tiers par rapport à l'entreprise certifiée, compétente dans le secteur concerné et que ces avis lient les professionnels certifiés.

Sur ce point, si le collège des professionnels n'estime pas sans intérêt la mise en place d'une structure de règlement des litiges, notamment dans un souci d'efficacité et de crédibilité de la certification, il n'est pas favorable, quoi qu'il en soit des précédents existants (médiateurs assurance, SNCF, RATP, sociétés financières, ...) à ce que la création d'une telle structure soit érigée en obligation pour le prestataire certifié. La mise en place d'une structure de règlement des litiges doit rester facultative. En outre, il est souhaitable que les modalités de fonctionnement d'une telle structure soient laissées à l'appréciation du professionnel et du comité de certification et/ou de direction à l'occasion de l'examen du référentiel.

1.2.2. Le rôle des partenaires économiques dans l'élaboration et la validation des référentiels

L'article 8 du décret du 30 mars 1995, désormais codifié à l'article R. 115-8 du code de la consommation précise que les référentiels doivent, dans les conditions indiquées au 3^o de l'article précité, être élaborés et validés en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées, et notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, les associations ou organismes représentatifs des consommateurs et des utilisateurs, ainsi que les administrations concernées.

Lorsqu'il s'agit de documents élaborés unilatéralement, ils doivent au moins être validés par les représentants des diverses parties intéressées précitées.

L'organisation de la concertation et de la validation incombe à l'organisme certificateur qui est tenu d'y associer l'ensemble des partenaires intéressés, dans le respect des engagements qu'il a pris conformément aux dispositions du 3^o de l'article 2 ci-dessus.

Les membres du groupe ont abordé les problèmes induits par l'application de ce texte et notamment sur :

- le moment à partir duquel un référentiel est validé ;
- les conséquences d'un refus d'une des parties consultées ou représentées d'élaborer ou de valider le référentiel concerné ; de même pour les conséquences d'un défaut de réponse des parties précitées ;
- les conditions et modalités de vote des représentants des diverses parties intéressées : consensus, vote majoritaire...
- l'impact de l'absentéisme volontaire ou non sur l'élaboration ou la validation des référentiels ;
- la confidentialité des débats dans les comités mis en place par l'organisme de certification.

Position des deux collèges :

1.2.2.1. Modes d'élaboration et de validation des référentiels

La différence dans la terminologie utilisée entre « élaboration » et « validation » est liée au stade auquel la concertation est opérée.

Elle peut avoir lieu dès les premiers travaux d'élaboration et couvrir l'ensemble du processus ou n'intervenir qu'après l'élaboration d'un projet de référentiel proposé unilatéralement par un professionnel demandeur de certification. La validation se manifeste dans tous les cas par un accord des parties prenantes au processus de certification sur le contenu du référentiel.

Le degré d'implication des parties intéressées doit être apprécié aujourd'hui au regard de la norme révisée EN 45011 et de la possibilité qui est offerte à tout organisme certificateur de confier à une seule personne la responsabilité globale notamment des décisions de certification (art. 4-2 du projet de norme EN 45011, mars 1997). Toutefois, cette disposition issue de la norme doit être mise en parallèle avec l'obligation qui est faite aux organismes certificateurs de disposer d'une structure impartiale dans laquelle sont représentés les intérêts engagés dans le processus de certification ; les consommateurs appellent donc l'attention des pouvoirs publics sur la possibilité de voir des opérateurs de certification s'en tenir à une lecture a minima de la norme et donc, pour des questions de coûts, préférer soit opérer une concertation avec les représentants des parties concernées au stade le plus finalisé du processus de certification, soit mettre en place des comités de direction et/ou de certification réduits en nombre, et donc en légitimité à s'exprimer.

Aussi, il convient de rappeler que la responsabilité dont est investie la direction de l'organisme de certification au sens de l'article 4-2 de la norme est une responsabilité légale et non fonctionnelle. Par ailleurs, la pratique française du consensus et de la concertation doit s'exercer de façon telle que toutes les parties concernées par la certification envisagée soient sollicitées en amont du processus d'élaboration du référentiel.

Aussi, il conviendrait que les organismes certificateurs prennent des engagements dans leur système qualité sur ce point.

1.2.2.2. Modalités de vote des référentiels

Le groupe s'est accordé sur l'idée que si les organismes sont libres de déterminer dans leur système qualité les modalités de validation des référentiels (consensus, vote, quorum...) dans le respect du dispositif juridique et normatif de référence, il revient en contrepartie aux organismes certificateurs, pour des raisons de transparence, de prendre des engagements sur la procédure de validation des référentiels marquant une préférence pour un système de vote ou d'expression des avis pour les personnes consultées qui ne puisse créer des droits de veto aux représentants de tel ou tel intérêt ou des polémiques sur l'intérêt de la certification en question.

1.2.2.3. Contenu de la publication des référentiels au Journal officiel

Le groupe s'est interrogé sur l'opportunité de voir les organismes certificateurs faire état de la liste des membres du comité de direction et/ou de certification ayant participé à l'élaboration et/ou la validation du référentiel et ce, en annexe du document définitif adressé au Squalpi. Cette liste n'implique pas que tous les représentants cités aient été présents à toutes les réunions mais permet de s'assurer que les référentiels ont été validés en concertation avec les représentants des parties intéressées.

Cette proposition a recueilli l'assentiment des deux collèges du CNC et de l'administration avec les modalités suivantes :

Le référentiel à destination du Squalpi doit être accompagné d'un procès-verbal faisant état de la liste des organismes représentés au comité de direction et/ou de certification qui se sont exprimés sur le référentiel visé, ainsi que de celle des personnes ou organismes consultés ;

Au-delà de l'identification des acteurs de la certification, il convient pour l'administration de percevoir le degré de consensus lié à la validation de chacun des référentiels. Aussi, dans cet esprit, les deux collèges sont d'avis qu'il y a un intérêt à faire état expressément dans le procès-verbal, transmis aux administrations concernées, en plus de l'identification des organismes représentés dans les comités, du vote du comité de certification en indiquant si le référentiel a été validé à l'unanimité ou à la majorité ainsi que l'avis de chacun des membres du comité (pour, contre, abstention).

Ces indications ne doivent figurer qu'en annexe du référentiel adressé au Squalpi. Seule la liste des qualités des membres du comité et la nature du vote émis (à l'unanimité ou à la majorité) seront repris dans l'avis de publication du référentiel visé paraissant au *Journal officiel*.

1.2.2.4. Obligation de confidentialité

Il est nécessaire que les organismes certificateurs portent à la connaissance des membres des comités de certification la portée de l'obligation de confidentialité à laquelle ces derniers sont assujettis.

Sur ce point, les deux collèges du CNC sont d'avis :

- que la confidentialité doit être circonscrite aux débats et aux prises de position individuelles au sein des organismes certificateurs tant que le référentiel concerné n'est pas validé ;
- que l'obligation de confidentialité n'a plus lieu d'être après la validation du référentiel par le comité de direction et/ou de certification. Toutefois, si le droit d'expression est normal pour toute association ou fédération, il ne doit pas mettre en cause les personnes. Sur ce point la confidentialité doit être préservée aussi bien postérieurement à la validation du référentiel que préalablement, sauf à décrédibiliser l'ensemble du dispositif de la certification.

- que l'obligation de confidentialité sur les dossiers de certification (attribution et suivi des certificats) est permanente. Cette obligation ne peut être levée, même si une des parties liées à cette confidentialité ne la respecte plus.

- que l'obligation de confidentialité vise aussi bien les membres représentés dans les comités de certification que les personnes consultées.

1.3. Questions liées aux supports de certification

La loi n° 94-442 du 3 juin 1994 et son décret d'application ont mis fin au régime découlant de la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978 et du décret n° 80-524 du 9 juillet 1980 modifié relatifs aux certificats de qualification (art. 14 du décret du 30 mars 1995). Toutefois, l'application du dispositif aujourd'hui en vigueur entraîne deux interrogations relatives aux documents servant désormais de base à la certification : le référentiel et le certificat remis aux entreprises certifiées.

1.3.1. Les référentiels de certification

Les référentiels définis à l'article L. 115-27, alinéa 2, du code de la consommation se substituent aux anciens règlements techniques.

1.3.2. Attribution des certificats aux prestataires certifiés

L'analyse du fonctionnement des comités de certification, s'agissant de l'attribution des certificats aux prestataires demandeurs de certification, a généré une réflexion du groupe de travail, de manière à homogénéiser les approches sur ce point.

A ce titre, ont été examinés :

La terminologie employée pour désigner le document remis par l'organisme de certification au demandeur certifié (certificat de conformité, de qualité...);

Les conditions et modalités de désignation des rapporteurs et de formulation de l'avis émis (attribution du certificat, attribution sous réserve de vérification documentaire, audit complémentaire, non-délivrance du certificat) ;

Le rôle de l'administration dans le processus d'attribution des certificats et la possibilité pour elle de ne pas être rapporteur ou de ne pas s'exprimer sur l'attribution des certificats ;

Les conditions présidant à l'attribution des certificats (vote, quorum...).

Position des deux collèges :

S'agissant des problèmes identifiés ci-dessus, les deux collèges ont été amenés à préciser :

1.3.2.1. Terminologie

S'agissant de la terminologie utilisée pour désigner le document remis au demandeur certifié, les textes de référence en matière de certification sont muets, là où anciennement le terme « certificat de qualification » était employé dans la loi n° 78-23 du 10 janvier 1978.

A défaut de précision, plusieurs termes sont employés par les organismes certificateurs : certificat de conformité, certificat de qualité, ou label suivi du type de service certifié.

Il apparaît souhaitable aux deux collèges de choisir définitivement un terme générique qui désigne le document apportant la preuve de la certification de la prestation de service concerné. Conformément à l'article 13 du décret du 30 mars 1995 qui utilise le terme « Certification », le collège des professionnels suggère la terminologie suivante : « Certificat de conformité » (en référence à la conformité à un référentiel). Du point de vue du collège des consommateurs et usagers, le terme « certificat de conformité », s'il devait en définitive être retenu, pourrait engendrer une certaine ambiguïté avec la certification des produits agro-alimentaires où le terme est utilisé. Il y a lieu d'être attentif à la lisibilité par le grand public de la certification de services et d'améliorer la perception de ses supports en utilisant une sémantique adéquate et spécifique.

1.3.2.2. Les termes de la qualité certifiée

Par ailleurs, les membres du groupe se sont intéressés à l'utilisation des termes de la qualité (label X, logo qualité Y, marque de qualité Z...) par les professionnels pour désigner des démarches ou des signes qui ne répondent pas aux critères de la qualité certifiée.

Ce point fait l'objet d'une position divergente entre les deux collèges du CNC.

Position du collège des consommateurs et usagers :

Du point de vue du collège des consommateurs et usagers, l'utilisation du terme « label » devrait être précisée afin de le réserver uniquement pour qualifier des démarches de certification officielles (cf. *Rapport et avis du CNC sur les signes officiels de la qualité, BOCCRF 1995*). En l'état actuel de la législation, rien n'interdit à un prestataire d'utiliser les mots « label » ou « marque de qualité » pour qualifier une démarche Qualité qui n'est pas une démarche de certification. Le mot « label » n'est pas réservé à la certification, ce qu'il vise ayant pu faire par ailleurs l'objet d'un dépôt à l'INPI en tant que marque collective. Or, l'administration ne contrôle pas si les règles posées sont effectivement appliquées, ni l'influence de ces règles sur la qualité des services. Les engagements des professionnels labellisés non certifiés ne sont donc pas contrôlés.

Juridiquement, n'est puni par l'article L. 115-30 du code de la consommation (peine de la tromperie) que « le fait d'utiliser tout moyen de nature à faire croire faussement au consommateur qu'un produit ou un service a fait l'objet d'une certification » ou « le fait de faire référence à une certification qui n'a pas été effectuée dans les conditions définies au code de la consommation ». Telle n'est pas la caractéristique de certaines publicités utilisant le terme de label pour qualifier des démarches de qualité hors certification ; elle ne saurait donc donner lieu à sanction même si le terme utilisé peut constituer par rapport à son sens habituel une extension abusive.

Pourtant, *de jure*, on notera en effet que le mot label a toujours été associé à des signes officiels de qualité : label écologique (règlement CEE n° 880/92), label agricole (art. L. 115-21 code consommation), label prévu par l'article 413-1 du code du travail.

Du point de vue du collège des consommateurs et usagers, la majorité d'entre eux ne connaît pas les signes de qualité et une confusion à leur propos ne contribue pas à la valorisation de la qualité.

Aussi, le collège des consommateurs et usagers souhaite que l'administration examine s'il est possible pour un professionnel d'utiliser les mots « labels », « marque de qualité » ou tout autre terme comparable pour désigner des démarches qualité non certifiées et, le cas échéant, modifie l'article L. 115-30 précité afin d'interdire et de réprimer l'utilisation des termes ou des démarches de la qualité pour désigner des démarches non effectuées dans les conditions fixées par le code de la consommation.

Position du collège des professionnels :

Le collège des professionnels n'est pas favorable à cette proposition dans la mesure où, selon des avis autorisés, il n'est pas possible de réserver l'utilisation du terme label à un usage particulier sans l'accord des autres branches. La réflexion devrait donc par ailleurs être poursuivie sur ce point.

Parallèlement, l'opportunité de l'apposition d'une signalétique spécifique à la qualité certifiée (par exemple « CT » pour certification par tierce partie, ou la lettre « A » entourée à l'instar des ex-certificats de qualification) a été abordée par le groupe. Les deux collèges du CNC considèrent qu'il serait souhaitable de trouver un signe de qualité commun de promotion de la certification de services.

1.3.2.3. Participation de l'Administration à l'attribution des certificats

Le groupe de travail a abordé le point relatif aux conditions de la participation des pouvoirs publics à l'attribution des certificats ou en qualité de rapporteur à cette fin.

Sur ce point, les deux collèges s'accordent à penser que les représentants des administrations présents dans les comités de direction et/ou de certification ne peuvent être considérés autrement que tous les autres partenaires, ce qui inclut la possibilité d'être rapporteur et d'exprimer un avis sur l'attribution des certificats.

L'administration fait observer que la participation de l'un de ses représentants, sous forme écrite ou orale, a pour limite le principe de neutralité et d'équité entre tous les organismes certificateurs existants et ne doit donc pas conduire à un vote de sa part au sein du comité de certification concernant l'attribution des certificats au professionnel demandeur ainsi qu'à la possibilité d'être rapporteur à cet effet.

1.4. Certification et propriété des référentiels de certification

Le développement de la certification de services et la multiplication des organismes certificateurs ont amené le groupe de travail à s'interroger sur la propriété des référentiels validés et la possibilité de leur utilisation par des tiers aux fins de certification dans le respect du droit de la propriété industrielle.

A cette fin, le groupe de travail a procédé à une audition d'un représentant de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). De cette audition, il résulte que les référentiels ne sont pas protégés par les règles de la propriété industrielle, qu'il s'agisse de leur contenu ou de leur support.

En pratique, il est donc possible à n'importe quel opérateur de certification d'utiliser les référentiels validés par des comités de direction et/ou de certification concurrents pour procéder à la certification.

Il convient toutefois de tempérer cette affirmation en précisant :

- que seule l'AFNOR peut procéder à la certification sur la base de normes NF homologuées ;
- que les référentiels de certification restent protégés par les règles découlant du droit de la propriété littéraire et artistique, du droit de la responsabilité délictuelle (art. 1382 et suivants du code civil) et du droit de la concurrence.

Par contre, il est à noter que les règles de la propriété industrielle protègent le signe distinctif qui matérialise la certification. En effet, l'article L. 115-28 dispose que les « organismes certificateurs déposent comme marque collective de certification, conformément à la législation sur les marques de fabrique, de commerce et de service, le signe qui, le cas échéant, accompagne ou matérialise la certification », observation étant faite que la marque collective de certification ne protège que le nom, le logo ou l'identifiant de l'organisme certificateur mais pas le règlement d'usage qui accompagne le dépôt de la marque.

De manière à protéger les consommateurs contre toute exploitation abusive d'une marque collective de certification, il est à noter, d'une part, que cette dernière ne peut être déposée que par une personne morale qui n'est ni fabricant, ni importateur, ni vendeur de produits ou de services, d'autre part, ne peut faire l'objet d'une cession. Toutefois, la nature collective de ce type de marque implique qu'elle puisse être exploitée par toute personne dès lors qu'elle respecte le règlement d'usage établi par le titulaire de l'enregistrement à l'INPI.

Ce point fait l'objet d'une position divergente entre les deux collèges :

Le collège des consommateurs et usagers est d'avis que la modification des textes de référence en matière de propriété industrielle afin d'étendre la protection qu'ils offrent aux référentiels de certification n'est pas nécessaire dès lors que les organismes certificateurs s'engagent expressément à ne pas utiliser les référentiels de certification élaborés ou validés par des organismes de certification concurrents pour leur propre activité de certification. Cet engagement pourrait être intégré dans le dossier d'accréditation soumis au COFRAC. Toutefois, il y a lieu d'être attentif à ce que cet engagement, s'il devait être retenu par le groupe en tant que solution, n'aboutisse pas à réserver la certification des services aux organismes certificateurs dont l'antériorité ou l'importance leur ont permis d'élaborer plus de référentiels que ceux dont la création est plus récente et l'activité moins soutenue. Il est normal dans un marché concurrentiel de voir apparaître des certifications concurrentes pour un même service délivrées sur le fondement de référentiels similaires sans qu'il y ait eu forcément capture ou utilisation détournée de l'un d'entre eux. Il reviendra au marché et/ou aux consommateurs de distinguer le cas échéant entre les propositions certifiées.

Le collège des professionnels ne souhaite pas prendre d'engagements au nom des organismes certificateurs visant à ne pas utiliser, dans le cadre de leur activité, les référentiels de certification élaborés ou validés par un organisme certificateur concurrent. Le collège des professionnels estime que le marché jugera lui-même des bénéfices apportés par telle ou telle certification.

L'administration constate que les référentiels élaborés aujourd'hui ne bénéficient actuellement d'aucune protection et que le maintien de la concurrence est aussi une nécessité. Mais elle s'inquiète de la prolifération, dans certains domaines comme la restauration collective, de référentiels de certification. Les partenaires, tout en se déclarant favorables à une vraie concurrence, se réservent la possibilité d'apprécier si l'élaboration de nouveaux référentiels apporte un plus qualitatif significatif à ceux déjà existants. Dans ce cas de figure, les deux collèges s'interrogent sur les conditions à respecter pour qu'une concurrence saine et loyale puisse s'exercer.

1.5. Champ d'application de la certification

Si le dispositif de la certification a vocation à s'appliquer à tous les services, exceptés ceux définis à l'article L. 115-29 du code de la consommation, il y a lieu de s'interroger sur le point de savoir si ce dispositif doit s'appliquer aux services destinés uniquement aux consommateurs ou si la certification peut être utilisée également au profit des professionnels entre eux.

Le groupe a été amené à se prononcer sur les services ou activités exclus du champ d'application de la certification et notamment sur les questions suivantes :

La certification peut-elle s'appliquer à tous les services commercialisés ?

La certification concerne-t-elle aussi bien les services marchands que non marchands ?

La certification peut-elle s'appliquer au profit des professionnels entre eux ?

La certification peut-elle s'appliquer aux PME et à l'artisanat ?

La certification peut-elle s'appliquer aux établissements de santé visés par le décret n° 97-311 du 7 avril 1997 relatif à l'Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé ?

Le collège des professionnels a répondu positivement à chacune de ces questions, mais le collège des consommateurs et usagers exprime ses réserves sur deux points particuliers : la certification de services entre professionnels (1.5.1), et le développement des contrats « Approuvé » contrôlés par tierce partie (1.5.2).

1.5.1. Certification entre professionnels

Constatant que la certification avait été demandée par certains prestataires pour des services rendus non pas aux consommateurs mais au bénéfice de professionnels dans le cadre de leur activité (par ex : ramasseurs d'huiles agréés, « démolisseurs »), les consommateurs manifestent leur scepticisme sur l'avenir de la certification dès lors que le dispositif sert de moyen de valorisation des professionnels entre eux, des difficultés de perception par le grand public pouvant en résulter.

Outre qu'il n'est pas certain que la direction prise soit conforme à la lettre et à l'esprit de la loi du 3 juin 1994, la notion de consommateur retenue dans le code de la consommation où le texte précité a été codifié ne concernant que consommateurs ou utilisateurs - c'est-à-dire des personnes physiques qui se procurent ou utilisent des biens ou des services pour un usage non professionnel - la certification ne constituera pas le signe de qualité de référence pour les consommateurs si elle ne leur est pas exclusivement destinée.

De leur côté, les professionnels sont demandeurs de certification de services interentreprises et ne souhaitent pas exclure ce signe de qualité comme moyen de valorisation de leurs prestations réciproques.

Quoiqu'il en soit, les consommateurs rappellent que les textes de référence ne prévoient pas expressément leur participation au processus de certification destiné aux professionnels entre eux.

1.5.2. Certification de services et autres signes de qualité

Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger quant au développement de systèmes de certification ou d'accréditation empruntant leurs caractéristiques telles que définies par le code de la consommation mais sans les garanties correspondantes, notamment pour les consommateurs : les contrats « Approuvé » contrôlés par tierce partie, l'existence d'une procédure d'accréditation propre aux établissements de santé (cf. décret n° 97-311 du 7 avril 1997 relatif à l'Agence nationale d'accréditation et d'évaluation en santé), la communication faite auprès des consommateurs par les prestataires certifiés ISO 9000 rendent complexes la lisibilité de la certification comme signe de qualité. S'agissant spécifiquement des services publics ou entreprises publiques, notamment industrielles ou commerciales, il n'y a pas lieu de penser qu'une procédure spécifique de certification ou d'accréditation doive être créée en raison du caractère d'intérêt général de la mission de ces structures. Toute option contraire aurait pour effet de « balkaniser » la certification de services.

S'agissant des contrats « Approuvé », le groupe de travail s'accorde sur leur intérêt et utilité, notamment dans un contexte où la certification ne serait pas adoptée ou choisie par les professionnels désireux d'initier une démarche Qualité. Toutefois, il attire l'attention sur le risque de confusion résultant de la coexistence de signes de qualité de nature et de portée non similaires, et ce dès lors notamment qu'ils porteraient sur un même segment ou une même prestation de services ou s'il revenait à des organismes certificateurs de valider des contrats « Approuvé » sans en discuter le contenu conformément aux textes de référence.

S'agissant spécifiquement des PME et des métiers de l'artisanat, il est certain qu'ils sont éligibles à l'instar de toute autre entreprise à la certification des services. Il revient aux comités de certification et/ou de direction de s'interroger au stade de l'élaboration de chaque référentiel à l'accessibilité de celui-ci à toutes les entreprises du secteur visé, étant observé que le dispositif de certification vise les services offerts dont le champ d'application doit être clairement précisé et non l'entreprise. Quoiqu'il en soit, le collège des consommateurs et usagers est d'avis qu'il ne lui revient pas de se substituer aux représentants des PME ou de leur administration de tutelle pour faire des propositions les concernant en matière de certification de services.

Le collège des professionnels est d'avis que la certification de services porte sur le service offert. Elle ne dépend ni de la structure juridique, ni de la taille, ni de la catégorie d'activité de l'organisme prestataire de services.

Par ailleurs, concernant les professionnels appartenant à un ordre (médecins, notaires...), le groupe est d'avis qu'ils peuvent bénéficier de la certification de services même si une interrogation subsiste sur la faculté pour les professionnels certifiés d'en faire la communication.

Enfin, il y a lieu de s'interroger sur la possibilité pour les professionnels agissant en vertu d'un mandat dont les termes sont fixés par une loi d'ordre public (les syndicats, les huissiers...) de demander la certification de leurs services, même si des initiatives ont été prises en ce sens.

Le collège des professionnels est d'avis qu'il appartient aux représentants des professions libérales ou de leurs administrations de tutelle de se prononcer, pour ce qui les concerne, sur la certification de services.

1.6. Publication des référentiels et mise à disposition du public

Un des points du mandat a amené le groupe à examiner les problèmes posés par la publication des référentiels et la mise à dispositions du public.

1.6.1. Lisibilité et accessibilité des référentiels

Tout d'abord, on rappellera que les référentiels élaborés et/ou validés par les comités de certification compétents des organismes

de certification sont adressés au ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (SQUALPI) de sorte que, en vertu de l'article 11 du décret du 30 mars 1995, ils font l'objet d'une publication au *Journal officiel*, sous la forme d'un avis.

Cette publication comporte le nom et l'adresse de l'organisme certificateur, l'identification précise du produit ou du service concerné ainsi que les éléments essentiels du référentiel, et notamment les caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle.

Ces référentiels sont tenus à la disposition du public par l'organisme certificateur dans les conditions prévues à l'article L. 115-28 du code de la consommation, alinéa 4.

Il est à noter que la publication des référentiels au *Journal officiel*, à l'instar de la publication des organismes de certification déclarés, n'engage pas la responsabilité de l'Etat.

L'analyse des dispositions réglementaires rappelées ci-dessus a suscité les interrogations du groupe du travail sur la lisibilité et accessibilité dans le temps et dans l'espace des référentiels publiés au *Journal officiel*.

En effet, d'une part, la brièveté et le caractère sibyllin des mentions portées au *Journal officiel* relatifs aux référentiels validés ne sont guère conformes aux exigences de transparence et de compréhension nécessaires à la promotion des services certifiés et à une bonne information des professionnels comme des consommateurs sur la nature et la portée des engagements pris.

D'autre part, si l'article L. 115-28 du code de la consommation permet à toute personne d'accéder à l'intégralité du référentiel qui l'intéresse en se rapprochant de l'organisme certificateur concerné, les conditions de la consultation ou de la délivrance de copie ne garantissent pas aux personnes intéressées la pérennité de cette possibilité au cas où l'organisme certificateur ne ferait pas preuve de diligence, ni l'accès à l'information, ni sa traçabilité dans le temps, ni sa fiabilité ou sa disponibilité.

Les discussions engagées ont permis aux deux collèges de dégager plusieurs pistes propres à améliorer la situation existante :

Centraliser l'ensemble des référentiels validés par les organismes certificateurs au niveau de l'administration centrale compétente en matière de certification, à savoir au niveau du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, et en informer les personnes intéressées en indiquant les coordonnées du lieu retenu dans l'avis publié au *Journal officiel*. En outre, il serait souhaitable que la liste des organismes certificateurs de produits et de services déclarés et/ou accrédités ainsi que leurs référentiels publiés au *Journal officiel* soit scindée en deux documents : un pour les produits, un pour les services ;

Utiliser les moyens de communication modernes, comme les serveurs Internet mis en place par les ministères, pour mettre en ligne les référentiels validés avec l'appui des organismes certificateurs ;

Publier *in extenso* les référentiels validés, soit dans une annexe du *Journal officiel* où l'avis est publié, soit dans le *Bulletin officiel* d'un des ministères compétents en matière de certification auquel renverrait l'avis publié au *Journal officiel* par une mention utile. Cette solution, si elle génère des contraintes de volume au regard du nombre de référentiels dont la validation est à venir, permettrait, par contre, de répondre positivement à la volonté du groupe d'améliorer tant l'accessibilité matérielle que la lisibilité des référentiels de certification. Les deux collèges suggèrent, en outre, qu'au minimum l'identité de l'entité ou de l'organisme demandeur du référentiel soit publié au *Journal officiel* pour une meilleure transparence de l'information.

1.6.2. Délai de publication des avis au *Journal officiel*

Les deux collèges se sont accordés sur l'intérêt d'une parution rapide au *Journal officiel* des avis relatifs aux référentiels validés.

Il convient en effet d'être attentif au fait que, si la publicité des avis au *Journal officiel* relative à la validation des référentiels n'implique aucune valeur de reconnaissance officielle, l'opposabilité aux tiers des référentiels ne peut être réalisée qu'à compter du moment où les personnes intéressées peuvent prendre connaissance de leur existence. Il n'est pas satisfaisant que des certificats soient accordés sur le fondement de référentiels validés, alors que la publicité de ces derniers n'a pas été assurée par l'administration.

1.7. Information des consommateurs sur les services certifiés

S'agissant de l'information des consommateurs sur la nature et la portée de la certification accordée à un professionnel en considération du service en bénéficiant, le groupe a examiné l'application *in concreto* des exigences découlant de l'article 10 du décret du 30 mars 1995.

L'application des dispositions réglementaires ne va pas sans poser de problèmes. Des représentants des professionnels ont d'ailleurs fait état des difficultés à reprendre l'ensemble des caractéristiques certifiées essentielles du référentiel dans certains documents

commerciaux dans la mesure où ces supports d'information ne sont pas toujours adaptés à l'information dispensée. Le Squalpi prolonge pour sa part l'interrogation des organismes certificateurs sur l'obligation qui leur est faite de dispenser sur les supports d'information à destination des consommateurs l'ensemble des caractéristiques certifiées essentielles telles qu'elles paraissent au *Journal officiel*.

Par ailleurs, il est à noter que le code de la consommation ne prévoit pas de dispositions particulières visant la communication qui est faite de la décertification, c'est-à-dire volontaire du professionnel ou imposée par l'organisme certificateur parce que le professionnel ne satisfait plus aux engagements du référentiel.

Position des deux collègues :

L'examen des références à la certification dans les supports de communication utilisés par les professionnels a permis de vérifier des pratiques divergentes dans l'énonciation et la formulation des caractéristiques essentielles certifiées. La pratique la plus courante consiste pour les organismes de certification à retenir une liste de caractéristiques communiquées assez restreinte (entre 5 et 15 caractéristiques) ayant pour avantage d'être utilisable sur de nombreux supports mais, pour inconvénient, d'une part, de mettre faiblement en valeur le contenu des référentiels (qui contiennent généralement de 50 à 100 engagements certifiés) et, d'autre part, d'être totalement figée en termes de communication.

Au regard de ces pratiques et de leur pertinence, les deux collègues sont d'avis qu'il est nécessaire de permettre une valorisation suffisante de la démarche de certification de services par le biais d'une communication adaptée, variée et véhiculée avant l'achat. Cela concerne à la fois les consommateurs qui souhaitent être informés de façon précise sur la nature et la portée des engagements pris par les prestataires et les entreprises bénéficiaires de la certification des services qui désirent pouvoir mettre en avant la certification vis-à-vis de leurs clients.

Il est donc nécessaire de permettre une communication aisée, adaptée et renouvelée sur différents supports (dépliants, véhicules, panneaux publicitaires, annuaire, Minitel...). Ce souhait est exprimé, en particulier, par les distributeurs ; ces derniers mettent en avant le risque de l'assitude chez les clients qui fréquentent régulièrement les magasins devant une communication des caractéristiques certifiées qui ne serait pas renouvelée.

Aussi, la solution privilégiée par les deux collègues du CNC consisterait à distinguer deux types de supports d'information :

Le support principal constitué du certificat affiché chez le bénéficiaire et comportant la signalétique imposée par l'article 10 du décret (nom ou logo de l'organisme certificateur, identification du référentiel, caractéristiques essentielles). Il est souhaitable que ce support principal soit porté à la connaissance des consommateurs sur le lieu de la réalisation de la prestation de service par tous moyens, y compris par des plaquettes d'information à disposition des consommateurs ;

Des supports accessoires, au choix du professionnel certifié (ex : annuaire, Minitel, Internet, véhicule, carte de visite, papier à lettre...), dans lesquels celui-ci peut faire la publicité de la certification qui lui est accordée en rappelant seulement l'existence, sans pour autant obligatoirement détailler les caractéristiques certifiées, mais à condition que les destinataires de la publicité puissent être informés des conditions et modalités par lesquelles ils peuvent se renseigner sur la certification visée, y compris en renvoyant le consommateur au support d'information principal, ou auprès de l'organisme certificateur, pour le surplus d'informations recherchées. *A fortiori*, il serait loisible aux prestataires certifiés de faire mention, sur les supports accessoires, d'un nombre minimum d'engagements certifiés, dans la liste des caractéristiques certifiées essentielles, pouvant faire l'objet d'une rotation à la discrétion du bénéficiaire de la certification.

Les deux collègues insistent sur l'idée selon laquelle, en contrepartie de cette souplesse dont le principe est accepté, il est nécessaire que les consommateurs aient une accessibilité totale à l'information sur la certification dont la publicité fait mention. D'ores et déjà, compte tenu de certaines constatations dans l'expression de plusieurs référentiels, le problème est déjà posé de savoir jusqu'où ces assouplissements demandés et acceptés peuvent trouver leurs limites : information trop fragmentée, information inexacte, publicité mensongère, exploitation de caractéristiques non certifiées. Si ces constatations s'avéraient exactes, un nouvel examen de cet assouplissement serait alors organisé.

2. MISE EN APPLICATION DE LA CERTIFICATION DE SERVICES : ASPECTS INSTITUTIONNELS

2.1. Déclaration d'activité des organismes certificateurs auprès de l'administration

2.1.1. Procédure de déclaration

2.1.1.1. La loi du 3 juin 1994 et son décret d'application du 30 mars 1995 ont permis aux organismes certificateurs de produits

industriels dont l'activité était encadrée par la loi Scrivener d'élargir leurs interventions au domaine des services. Ce principe d'ouverture à la certification des services résulte du cadre juridique précité qui ne sépare pas dans le texte les organismes de certification de produits industriels des organismes certificateurs de services. Ainsi, tout organisme certificateur qui se déclare à l'administration peut être à la fois organisme de certification de produits industriels et de prestations de services ; il suffit qu'il déclare l'élargissement de son activité au champ souhaité.

Selon le Squalpi, seule la lecture de la déclaration d'activité permet d'appréhender le champ d'exercice de l'organisme de certification dans la mesure où cette dernière information doit être portée à la connaissance de l'administration dans le dossier de déclaration déposé. Toutefois, cette information n'est pas publiée au *Journal officiel* dans l'avis d'information de déclaration des organismes de certification. Dès lors, la qualité d'organisme de certification de produits industriels ou de services ne peut se déduire qu'au regard des référentiels élaborés et validés par ces structures tels qu'ils sont publiés au *Journal officiel*.

Il est à noter que la procédure déclarative qui incombe à l'organisme de certification ne donne lieu qu'à un contrôle minimal par l'administration en application des articles du titre I^{er} du décret du 30 mars 1995, en vue de la délivrance d'un récépissé à l'organisme concerné.

Un des points posant problème lors de la déclaration d'activité au Squalpi est celui du contenu de la pièce du dossier de déclaration constitué par l'organisme certificateur correspondant à la « liste des produits ou services que l'organisme se propose de certifier » (art. 2 [3^e] du décret du 30 mars 1995).

Sans précisions sur cette prescription réglementaire, les organismes de certification fournissent soit une liste correspondant à la nomenclature INSEE et couvrant un champ très exhaustif de produits ou de services qu'ils se proposent de certifier, soit une liste se limitant à un seul référentiel de produit ou service, ce qui les contraint à modifier leur déclaration d'activité à chaque élaboration des référentiels.

Aussi, il n'apparaît pas sans intérêt selon l'avis des consommateurs et des professionnels que la déclaration puisse être complétée de toute indication utile concernant la certification des services. En effet, l'appréciation des moyens mis en œuvre par l'organisme certificateur pour garantir l'impartialité et la compétence du ou des systèmes de certification ne peut être faite que sur le fondement d'une déclaration précise du champ d'activité qu'il se propose de certifier.

Les deux collègues du CNC sont donc d'avis que la déclaration d'activité des organismes certificateurs soit limitée restrictivement aux secteurs d'intervention déclarés, notamment en fonction des référentiels dont l'élaboration est projetée. Le collègue des professionnels souhaite même que les modifications de champ de compétence de l'organisme certificateur donnent lieu à un nouvel avis au *Journal officiel*.

Le Squalpi est prêt à étudier la publication du champ d'activité sur la base d'une nomenclature plus restreinte que celle de l'INSEE.

2.1.1.2. S'agissant du contrôle effectué par le Squalpi au stade de la déclaration d'activité de l'organisme certificateur, les consommateurs s'interrogent sur la responsabilité de l'administration concernée au regard de l'article 2 du décret du 30 mars 1995. Si celle-ci ne saurait se substituer au Cofrac pour contrôler le respect par les organismes de certification des exigences d'impartialité et de compétence au regard de la demande d'accréditation, il y a lieu d'être attentif aux risques qu'implique la procédure de déclaration dès lors que ne serait pas contrôlé le respect des exigences qu'induit sa qualité d'organisme certificateur autrement qu'au regard d'une simple vérification documentaire de celle-ci réalisée formellement sur le fondement de l'article 2 du décret.

Le collègue des consommateurs et usagers est d'avis qu'il revient à l'administration d'apprécier si la déclaration d'activité déposée par l'organisme certificateur, conformément à l'article précité, correspond à une situation réelle et d'interpréter de façon large l'article L. 115-28, alinéa 1, du code de la consommation (« peuvent seuls procéder à la certification... les organismes qui ont déposé auprès de l'autorité administrative une déclaration... contenant... toutes informations nécessaires en ce qui concerne les mesures destinées à garantir leur impartialité et leur compétence ») et l'article 2 (6^e) du décret de 1995 (« le dossier de déclaration comprend... les moyens que l'organisme certificateur se propose de mettre en œuvre pour assurer le contrôle des produits et services qu'il certifie... »).

La lettre et l'esprit des textes précités impliquent que l'autorité administrative dispose d'une compétence sinon discrétionnaire du moins lui permettant de refuser de délivrer le récépissé

de déclaration dès lors que l'organisme certificateur ne présenterait pas, en termes de moyens et non de résultat, les garanties exigées par les articles précités. Il serait paradoxal que l'administration ne puisse qu'enregistrer une situation de fait sans exercer un pouvoir de contrôle sur sa réalité alors qu'elle pourrait postérieurement déférer à la censure du juge compétent un organisme certificateur, notamment pour publicité mensongère sur la portée des engagements pris, au motif qu'il ne présenterait pas les garanties attendues dont elle avait pourtant refusé d'apprécier la nature et la portée initialement.

2.1.1.3. S'agissant des relations entre les organismes déclarés et accrédités, les deux collèges sont d'avis qu'il convient que l'administration oriente et renforce les contrôles sur les organismes déclarés si ceux-ci n'ont pas demandé leur accréditation dans un délai de six mois à compter de leur déclaration auprès du Squalpi, puis dans un second temps, que ces organismes déclarés soient contrôlés régulièrement, au moins une fois par an. Cette proposition ne fait pas obstacle à une décision des opérateurs de certification de choisir le champ géographique sur lequel ils interviennent, en l'occurrence, le champ strictement national. Mais ce choix ne saurait autoriser plus de liberté et moins de contrôle que ceux qui permettent via le Cofrac d'intervenir au niveau international.

Quant à la portée de ces contrôles, les deux collèges sont d'avis qu'ils doivent être circonscrits aux organismes certificateurs et non en direction des prestataires certifiés. Les organismes certificateurs ne souhaitent pas voir une obligation de résultat en termes d'impact de la certification se substituer à un contrôle de procédure et de moyens dont ils admettent le principe. L'administration a fait remarquer que la crédibilité du dispositif de certification repose sur des contrôles ponctuels des prestataires certifiés mis en œuvre pour s'assurer que les démarches qualité ne constituent pas une allégation mensongère des bénéficiaires de la certification et une forme de concurrence déloyale. Au sens de l'administration, les contrôles ne seraient pas généralisés mais équilibrés entre certifiés et non certifiés afin de ne pas pénaliser ceux qui sont entrés dans cette démarche et de mesurer *in concreto* l'apport effectif de la certification dans le processus d'amélioration de la qualité et pour s'assurer aussi du respect intégral de la réglementation.

En tout état de cause, les deux collèges admettent plus volontiers que l'administration contrôle les professionnels qui sont certifiés par des organismes certificateurs non accrédités.

2.1.2. Publicité de la liste des organismes certificateurs au *Journal officiel*

En vertu de l'article 5 du décret du 30 mars 1995, la déclaration d'un organisme certificateur donne lieu à un avis publié au *Journal officiel*. Cette publication, qui n'a aucune valeur de reconnaissance officielle, n'engage pas en l'état actuel des choses la responsabilité de l'Etat.

La liste des organismes certificateurs déclarés est mise à jour régulièrement. Outre cette publication, le Squalpi adresse régulièrement aux organismes certificateurs, aux administrations et à tous ceux qui en font la demande la liste récapitulative des organismes de certification déclarés et de leurs référentiels validés.

A ce stade du processus de la déclaration, le groupe a examiné les questions suivantes :

Faut-il publier au *Journal officiel* dans l'avis de déclaration le champ d'activité précis de l'organisme certificateur ?

Comment faciliter l'information des parties intéressées et du public sur l'existence des organismes certificateurs et des systèmes de certification qu'ils mettent en place ?

Position des deux collèges :

Par souci de transparence, les deux collèges sont d'avis que la publication au *Journal officiel* du champ d'activité déclaré par l'organisme certificateur constitue une proposition satisfaisante. Elle pourrait amener les organismes certificateurs à être plus attentifs et plus précis dans l'énonciation des produits ou services figurant sur la liste que l'organisme se propose de certifier ; l'administration pouvant de son côté opérer les contrôles utiles et les organismes certificateurs se positionner sur le segment concurrentiel en connaissance de cause.

S'agissant de l'information des parties intéressées et du public sur l'existence des organismes certificateurs et des systèmes de certification qu'ils mettent en place, le collège des Consommateurs et usagers estime qu'au-delà des initiatives opportunes du Squalpi rappelées ci-dessus, il convient d'améliorer la communication de ces informations de sorte qu'elles soient connues du plus grand nombre, c'est-à-dire autrement qu'à la demande des intéressés ou à la lecture du *Journal officiel*.

Parallèlement, il convient de prendre en compte les attentes des consommateurs désireux d'identifier un professionnel porteur d'un signe de qualité certifiée et, partant, de tirer les conséquences concrètes de cette certification.

Si la réalisation de pages jaunes spécifiques aux professionnels certifiés peut ne pas paraître adaptée, la possibilité pour les organisations professionnelles et de consommateurs ainsi que pour les administrations compétentes ou les organismes de certification de répondre à la demande de toute personne intéressée sur les entreprises certifiées dans une zone géographique localisée ou sur un secteur d'activité défini doit pouvoir être satisfaite.

Aussi, l'envoi par le Squalpi, à son initiative et de façon périodique, de la liste des organismes certificateurs, de leurs référentiels validés pourrait être une option à retenir.

Cette proposition n'est pas exclusive d'autres options comme la création d'un serveur Minitel de type 36-14, code Certification, et/ou d'un serveur sur Internet recensant les adresses des organismes certificateurs et des entreprises certifiées. De même, la réalisation d'un ou de guides des entreprises et commerçants certifiés réalisés par les organismes professionnels ou de consommation ou même par l'administration sont des possibilités qu'il convient d'explorer et dont le groupe s'est saisi.

Parallèlement, la question de la publicité de la certification de services a été abordée par le groupe qui a dégagé les conclusions suivantes :

La communication de la liste des établissements certifiés et l'intégralité du contenu des référentiels doivent relever des organismes certificateurs, qui peuvent utiliser les relais d'information appropriés (INC, organisations de consommateurs, CNPF, CGPME, etc.) ;

La communication de la liste des organismes certificateurs et des caractéristiques des référentiels est de la compétence de l'administration.

2.2. Accréditation des organismes certificateurs

Le mandat donné au groupe de travail du CNC ne porte pas sur l'accréditation des organismes certificateurs, laquelle relève d'une autre démarche. Il est à noter toutefois que l'audition des organismes certificateurs a mis en exergue des interrogations sur le caractère obligatoire de l'accréditation. Si l'accréditation n'a bien entendu aucun caractère obligatoire, elle doit être recherchée par les organismes certificateurs dès lors que ceux-ci désirent être crédibles sur le marché de la certification. Quoi qu'il en soit, les consommateurs ne sauraient être tenus de participer aux comités de direction et/ou de certification mis en place par les organismes certificateurs si ces derniers ne sont pas accrédités ou n'en ont pas fait la demande.