Politique de suspension et de retrait du label LONGTIME®

Le label LONGTIME® ne peut être utilisé que tant que les conditions de certification et d'usage de la marque sont respectées. Lorsqu'elles ne le sont plus, des mesures peuvent limiter, suspendre ou retirer le droit d'utiliser le label. Elles visent à préserver la fiabilité de l'information du public et la crédibilité du programme.
Sur la base du système de certification LONGTIME®, ce document reprend les règles applicables aux produits concernés et aux entreprises titulaires de la labellisation.

Rappel des conditions d'utilisations du label LONGTIME®

Le label LONGTIME® peut être utilisé uniquement pour des produits :

- couverts par une attestation de labellisation en vigueur ;
- évalués par un organisme de contrôle indépendant habilité ;
- clairement identifiés dans le périmètre de cette attestation ;
- enregistrés comme tels dans le programme LONGTIME®.

Une candidature, un audit en cours, un rapport d'audit ou une décision provisoire ne permettent pas d'utiliser le label.
Le paiement d'une redevance ne donne aucun droit à l'obtention ou au maintien de la labellisation et ne peut pas influencer les décisions de l'organisme de contrôle.
Le statut d'un produit peut être vérifié dans l'annuaire officiel LONGTIME®. Un produit présent dans l'annuaire est un produit en règle avec les conditions d'utilisation du label.

1. Les différents statuts possibles

En accord avec la norme ISO14024, le programme de certification prévoit une échelle graduelle de mesure de protection et de sanction.

Mesure	Signification	Conséquence
Réduction	Une partie seulement du périmètre produit ou géographique est retiré de l'attestation de certification	Le label reste utilisable uniquement pour les références, versions ou zones toujours mentionnées dans l'attestation
Suspension	La labellisation ou le droit d'usage est interrompu temporairement.	Toute utilisation du label cesse pour le périmètre suspendu jusqu'à une décision formelle de rétablissement.
Retrait	Les conditions de maintien ne sont plus réunies de manière durable ou le manquement le justifie.	Le droit d'utiliser le label prend fin pour le périmètre concerné.

La mesure retenue dépend de la nature du problème, de sa gravité, de son étendue, de son caractère répété et de la possibilité de rétablir la conformité.

La réduction, la suspension et le retrait ne constituent pas nécessairement des étapes successives. Une mesure immédiate peut être décidée lorsqu'elle est nécessaire pour protéger le public ou la crédibilité du label.

2. Qui décide ?

Le système de certification LONGTIME® prévoit deux acteurs capables d'activer une mesure de protection. Le périmètre d'action de ces deux acteurs est distinct et clairement séparé.

Conformité du produit et attestation

L'organisme de contrôle indépendant évalue les éléments techniques et décide du maintien, de la réduction, de la suspension ou du retrait de l'attestation de labellisation.
Ethikis ne peut ni modifier ni annuler cette décision.

Usage de la marque et information du public

Ethikis, opérateur du programme LONGTIME®, contrôle l'utilisation de la marque, les communications associées et les informations publiées dans l'annuaire officiel. En cas de manquement ou d'utilisation frauduleuse, le droit d'usage de la marque est limité, suspendu ou retiré pour le même périmètre.
Cette organisation évite qu'une décision commerciale ou financière puisse modifier l'évaluation de conformité d'un produit.

3. Situations pouvant entraîner une mesure

Plusieurs situations clairement établies sont susceptibles d'entraîner une réduction, une suspension ou un retrait de la certification et de son utilisation.

La conformité du produit n'est plus démontrée

Cela peut résulter :

- d'une non-conformité constatée au cours d'un contrôle ;
- du non-respect d'un plan de correction ;
- de corrections non réalisées dans les délais fixés ;
- d'un incident ou d'une décision de justice susceptible de remettre en cause la sécurité, la fiabilité, la réparabilité ou la durabilité du produit

Le produit ou son environnement ont été modifiés

Une nouvelle vérification peut être nécessaire lorsque des modifications significatives affectent notamment :

- la conception ou les composants critiques ;
- les logiciels ou firmwares ;
- les fournisseurs ou les procédés de fabrication ;
- les pièces de rechange ou le service après-vente ;
- la documentation technique ;
- les références commercialisées ou les zones géographiques couvertes.

Le défaut de déclaration d'une modification significative peut entraîner une suspension ou un retrait.

Les contrôles ne peuvent plus être réalisés de manière fiable

Une mesure de protection peut être engagée en cas :

- de refus d'un audit ou d'une vérification prévue ;
- d'informations inexactes, incomplètes, trompeuses ou non vérifiables ;
- de dissimulation d'un incident ou d'une modification importante.

Le label est utilisé de manière incorrecte

Sont notamment concernés :

- l'utilisation du label pour un produit non couvert ;
- une présentation laissant entendre que toute une entreprise, une marque ou une gamme est certifiée ;
- une allégation dépassant les caractéristiques effectivement certifiées ;
- le maintien du logo après expiration, suspension, réduction ou retrait ;
- une cessation d'activité du titulaire ;
- toute communication susceptible d'induire le public en erreur.

Un manquement contractuel ou financier peut affecter séparément le droit d'usage de la marque. Il ne modifie pas, à lui seul, l'évaluation technique du produit.

4. Déroulement de la procédure

La procédure de mise en place d'une mesure conservatoire consécutive à un signalement se déroule sur une période de 30 jours maximum. La procédure est déclenchée selon les étapes suivantes :

1. **Enregistrement du signalement ou du constat**

Les faits, leur origine et le périmètre potentiellement concerné sont enregistrés à réception dans le système documentaire du programme.

2. **Analyse par l'entité compétente**

Le signalement est analysé puis communiqué à chaque entité (titulaire, organisme de contrôle, opérateur de programme) sous 7 jours.

- L'organisme de contrôle traite les questions relatives à la conformité et à l'attestation.
- Ethikis traite les questions relatives à l'usage de la marque et à l'information du public.

3. **Information de l'entreprise et complèment**

Après analyse du signalement par l'entité adaptée, le titulaire concerné reçoit les constats retenus. Il peut transmettre ses observations, des preuves complémentaires ou un plan de correction sous 15 jours.

4. **Décision écrite et motivée**

A réception des informations complémentaires transmises par le titulaire ou à expiration du délai (point 3), l'entité responsable du traitement du signalement prononce une décision sous 7 jours selon l'échelle graduelle de mesure de protection et de sanction
La décision identifie les produits concernés, les faits retenus, la mesure appliquée, sa date d'effet, les corrections demandées, les conditions éventuelles de rétablissement et les voies de contestation (cf Chap 5).

5. **Mesures conservatoires si le risque l'exige**

En cas d'urgence, de risque de sécurité ou de communication manifestement trompeuse, l'usage du label peut être interrompu avant la conclusion définitive de l'examen.

6. **Suivi de la mise en œuvre**

Les corrections, notifications, preuves de retrait des supports et mises à jour du statut sont enregistrées jusqu'à la clôture du dossier. Les mesures conservatoires sont proportionnées au risque et limitées au périmètre nécessaire. Elles ne préjugent pas de la décision définitive.

5. Contestation d'une mesure de protection

Le titulaire de l'attestation peut contester une mesure de protection auprès de l'entité qui l'a prononcée dans les 7 jours suivants la réception de l'avis de mesure de protection.

- Lorsque la mesure résulte d'une décision de l'organisme de contrôle concernant la conformité du produit ou le statut de l'attestation, la contestation est traitée selon la procédure d'appel de cet organisme.

- Lorsque la mesure relève de l'opérateur du programme LONGTIME®, notamment en matière d'usage de la marque ou d'information du public, la contestation est traitée selon les modalités prévues par le système de certification LONGTIME®.

- Lorsqu'une mesure est prise à la suite d'un rappel ou d'une décision exécutoire d'une autorité publique, le titulaire ne peut contester devant LONGTIME® le bien-fondé de cette décision. Il peut toutefois présenter ses observations sur le périmètre, la durée et les conséquences de la mesure appliquée par le programme.

- Lorsqu'une mesure est prise à la suite d'un accident impliquant le produit, elle peut être appliquée immédiatement à titre conservatoire lorsque la gravité des faits ou le risque pour les utilisateurs le justifie. Le titulaire conserve la possibilité de transmettre ses observations et de contester le périmètre, la durée ou le maintien de la mesure au regard des éléments disponibles.

Toute contestation est enregistrée et examinée de manière impartiale et documentée. Elle ne suspend pas automatiquement la mesure contestée. Tant qu'une nouvelle décision n'a pas été formalisée, le statut publié et les restrictions en vigueur continuent de s'appliquer.

6. Conséquences sur les produits et la communication

Pendant une suspension ou après un retrait, l'entreprise doit cesser sans délais toute nouvelle utilisation du label pour le périmètre concerné.

Cette obligation porte notamment sur :

- les produits et emballages ;
- les étiquettes et notices ;
- les catalogues et documents commerciaux ;
- les publicités ;
- les sites internet et fiches produits ;
- les pages des distributeurs et places de marché ;
- les supports publiés par des filiales, importateurs ou partenaires commerciaux.

L'entreprise doit demander la correction des communications diffusées par les tiers auxquels elle a fourni ou autorisé les supports concernés dans les 15 jours suivant la réception de la mesure de protection. Elle doit pouvoir démontrer les démarches entreprises et les corrections réalisées.

Aucun nouveau produit ou support portant une référence devenue irrégulière au label ne peut être mis sur le marché après la date d'effet de la décision.
Toute disposition particulière concernant des produits ou emballages déjà fabriqués doit être expressément prévue par la décision, limitée dans le temps et ne pas induire le public en erreur.

7. Information du public

Afin de garantir une information fiable et transparente, LONGTIME® permet à toute partie intéressée de vérifier publiquement le statut et le périmètre de chaque labellisation.

Pour rappel, l'annuaire officiel LONGTIME® permet d'identifier :

- le titulaire de l'attestation ;
- les produits et références couverts ;
- l'organisme de contrôle ayant délivré l'attestation ;
- le référentiel applicable ;
- la période de validité ;

Lorsque Ethikis reçoit une décision formalisée affectant l'attestation, l'annuaire et le registre public des produits certifiés est mis à jour sous 72h afin d'indiquer le statut applicable :

- en vigueur,
- réduit,
- suspendu,
- retiré,
- expiré,
- non renouvelé,
- renoncé.

Les rapports d'audit, données industrielles, preuves techniques ainsi que les informations confidentielles ne sont pas rendus publics, sauf accord de la partie concernée ou obligation applicable.

8. Levée d'une mesure de protection

Une suspension ne prend pas fin automatiquement à l'expiration du délai accordé à l'entreprise. Le droit d'utiliser le label ne peut reprendre qu'après :

- la transmission des corrections et preuves demandées ;
- leur vérification par l'entité compétente ;
- la réalisation éventuelle d'un audit ou d'un contrôle complémentaire ;
- une décision formelle de levée de la suspension ;
- la mise à jour du statut du produit dans l'annuaire officiel.

9. Signalements et réclamations

Toute personne ou entité peut signaler un doute relatif à la conformité d'un produit certifié, une information publique erronée, une communication ou un usage potentiellement abusif de la marque LONGTIME®, ainsi que toute difficulté relative au fonctionnement du programme ou à l'intervention d'un organisme de contrôle.

Les signalements sont déposés au moyen du formulaire accessible à l'adresse suivante : Formulaire signalement LONGTIME®

Ils sont enregistrés, analysés et orientés vers l'entité compétente conformément aux procédures du Système de certification LONGTIME®.

10. Autres causes de fin de labellisation

L'expiration d'une attestation, son non-renouvellement ou la renonciation volontaire de l'entreprise ne constituent pas nécessairement un retrait pour non-conformité.
Ces situations sont distinguées dans le registre public des produits certifiés afin que tout acteur puisse comprendre pourquoi un produit n'est plus couvert.