



AP0023 ed1-FR
Emetteur : E. BRIERE
Approbateur : S. HASSAYOUNE
Création le : 29/11/2019
Dernière modification le : -

PEP-AP0023-ed1-FR-2019 12 06

Procédure de gestion des réclamations et des sanctions applicables

(Notamment les modalités de suspension ou de retrait d'un PEP de la base de données ou de l'habilitation d'un vérificateur)

Annexe : formulaire de réclamation

1) Objet

Cette procédure décrit les modalités de gestion des réclamations et les sanctions applicables (suspension ou retrait d'un PEP ou d'une habilitation d'un vérificateur).

2) Gestion des réclamations

Tout utilisateur ou vérificateur habilité de PEP peut porter réclamation contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus concernant une déclaration environnementale de type III dénommée PEP dans le cadre du programme PEP ecopassport.

Les réclamations sont à adresser à l'association PEP soit par mail, soit par courrier à partir du formulaire fourni en annexe de la présente procédure.

Si la réclamation est jugée recevable par l'association PEP, elle est instruite dans un délai maximum de 20 jours ouvrés après réception par l'association PEP. Le déclarant du PEP ainsi que le vérificateur habilité concernés sont informés et disposent d'un délai de 30 jours ouvrés pour apporter une réponse justifiée. L'association PEP instruit la réponse et peut, le cas échéant, demander des actions correctives au déclarant ou appliquer des sanctions.

Les parties intéressées c'est-à-dire le réclamant, le déclarant et/ou le vérificateur habilité sont informés de la décision prise par l'association PEP.

Les réclamations d'ordre financier ne sont pas recevables quand les conditions contractuelles ont été respectées.



La contestation d'une décision de validation d'un PEP n'a pas d'effet suspensif immédiat sauf demande explicite des autorités de contrôle de l'Etat dans le cadre de la convention n° VDEPC-2016-02. Dans ce dernier cas, l'association PEP en informe le déclarant et le vérificateur habilité concernés.

3) Sanctions

Une réclamation peut conduire à un avertissement, à la suspension ou au retrait du PEP de la base de données.

En cas de réclamation concernant un vérificateur habilité, l'association PEP prend des dispositions proportionnées et graduées pouvant aller jusqu'à la suspension ou au retrait de l'habilitation notamment en cas de :

- Connaissances et/ou compétences insuffisantes
- Vérifications insuffisantes
- Non-respect de l'obligation de formation
- Volume d'activité insuffisant (voir AP0003 - Procédure d'habilitation des vérificateurs de PEP)
- Non indépendance constatée (sanction pouvant aller jusqu'à l'interdiction de pratiquer la vérification tierce partie et de représenter sa candidature).

La liste des vérificateurs habilités (AP0006) est maintenue à jour en fonction des sanctions appliquées.

a) Avertissement

En cas de réclamations mettant en évidence des insuffisances mineures, l'association PEP informe le déclarant et le vérificateur des anomalies et demande de mettre à jour la déclaration.

b) Suspension

En cas de réclamations mettant en évidence des insuffisances majeures, l'association PEP peut décider de :

- Retirer temporairement un PEP de la base de données
- suspendre temporairement l'habilitation d'un vérificateur.

La durée et les conditions sont fixées par l'association PEP. La décision est notifiée par courrier adressé au déclarant et/ou au vérificateur concerné(s).

c) Retrait

En cas de réclamations mettant en évidence des insuffisances majeures, l'association PEP peut décider de retirer définitivement :



- Un PEP de la base de données
- Une habilitation d'un vérificateur.

La décision est prise par l'association PEP sauf demande explicite des autorités de contrôle de l'Etat dans le cadre de la convention n° VDEPC-2016-02.

La décision est notifiée par courrier adressé au déclarant et/ou au vérificateur concerné(s).

4) Contestation

La contestation d'une décision de suspension ou de retrait peut être réalisée dans un délai maximal de 15 jours ouvrés après notification par l'association PEP.

5) Suivi des réclamations

Un bilan annuel est effectué par l'association PEP qui précise notamment le nombre et l'objet des réclamations déposées et instruites ainsi que les sanctions prises notamment dans le cadre de la convention n° VDEPC-2016-02.

6) Annexe

(Voir formulaire à la page suivante)





Formulaire de réclamation

N° réclamation (à renseigner par PEP) : _____

Date* : ___ / ___ / _____

Nom* :

Prénom* :

Poste :

Société :

Adresse société :

Adresse mail* :

Téléphone* :

N° enregistrement du ou des PEP concerné(s)* :

Le cas échéant, n° de vérificateur habilité :

Type de la réclamation* :

- Technique
- Administrative

Objet de la réclamation* :

Formulaire à retourner soit :

- Par courrier à :

Association P.E.P

11-17 rue de l'Amiral Hamelin

75783 Paris cedex 16 • France

- Par mail à :

contact@pep-ecopassport.org

**champs obligatoires sinon réclamation non recevable*

