Annexe 1 : Règlement de certification de services QUALICERT

1 SOMMAIRE

1 Sommaire 1
2 Préambule 1
3 Objet 1
4 Responsabilité 1
5 Modalités d'attribution du certificat 2
5.1 Envoi du dossier de demande 2
5.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS 2
5.3 Audit d'attribution du certificat 2
5.4 Décision prise par SGS ICS 2
6 Modalités du maintien du certificat 3
7 Modalités de renouvellement du certificat 4
8 Suspension du certificat 5
9 Retrait 6
10 Recours 6
11 Information en cas de changements 6
12 Réclamations 6
13 Communication sur la certification 7
14 Evolution du référentiel 7
15 Evolution du dispositif 7
16 Evaluation des pratiques d'audit 7
17 Glossaire 8

2 PREAMBULE

Un astérisque (*) informe le lecteur d'un renvoi au glossaire.

Le PROFESSIONNEL* souhaite obtenir pour ses établissements une certification de conformité au REFERENTIEL* lui permettant d'utiliser la marque collective de certification QUALICERT et le logo QUALICERT.

3 OBJET

Le PROFESSIONNEL confie à SGS ICS le soin de procéder à la certification de ses activités.

La mise en œuvre du système de certification sera effectuée par SGS ICS dans le respect :

- des articles L433-3 à L433-11 et R433-1 à R433-2 du code de la consommation,
- de la version en vigueur du REFERENTIEL validé par SGS ICS selon la norme NF X50-067 « élaboration d'un référentiel de certification de produit ou de service ou d'une combinaison de produit et de service »,
- du manuel qualité de SGS ICS,
- de la norme d'accréditation européenne NF EN ISO/CEI 17065 ci-après dénommée la NORME,
- du présent règlement de certification.

4 RESPONSABILITE

Au terme de la NORME, la certification de services est une action par laquelle une tierce partie démontre qu'il est raisonnablement fondé de s'attendre à ce qu'un service dûment identifié, soit conforme à une norme ou à un autre document normatif spécifié.

Dans ce contexte, l'obligation de SGS ICS est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

En aucun cas, la responsabilité de SGS ICS ne peut être engagée à la suite d'un refus de certification dans la mesure où les procédures et moyens prévus ont été mis en œuvre.

La responsabilité de SGS ICS en ce qui concerne l'inexécution de ses obligations et la réclamation des dommages et intérêts ne dépasse en aucun cas le montant égal à deux fois les honoraires payables pour le service en question.

Les audits de certification peuvent, à l'entière discrétion de SGS ICS, être réalisés par ses propres employés, ou bien être confiés par SGS ICS à une filiale du groupe SGS, ou à des auditeurs avec lesquels SGS ICS a établi des relations contractuelles. Quand une partie du travail est sous traitée, SGS ICS demeure responsable de la délivrance, du maintien, de la suspension ou du retrait de la certification.

Le PROFESSIONNEL s'engage à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification.

Le PROFESSIONNEL s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels concernés par la certification.

5 MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le PROFESSIONNEL sollicite une attribution du certificat de services. Le certificat lui est attribué, selon les modalités suivantes :

5.1 Envoi du dossier de demande

SGS ICS fournit au PROFESSIONNEL les documents devant être inclus pour la certification dans le dossier de demande, à savoir :

- le REFERENTIEL,
- le contrat de certification de services,
- le règlement de certification (annexe 1 du contrat),
- les conditions générales pour les services de certification (annexe 2 du contrat),
- une lettre de demande de certification et d'engagement du PROFESSIONNEL à respecter le REFERENTIEL, et à respecter les modalités de fonctionnement de cette certification (annexe 3 du contrat),
- les tarifs (annexe 4 du contrat),
- la fiche contact (annexe 5 du contrat),
- une fiche de renseignements (annexe 6 du contrat).

Le PROFESSIONNEL remplit le dossier de demande et l'envoie à SGS ICS. Le présent contrat est daté, signé et paraphé sur chaque page.

5.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS

SGS ICS examine le dossier de demande reçu afin de vérifier que le dossier soit complet et recevable (lettre de demande et d'engagement, fiche de renseignement remplie et signée, présence des annexes demandées, règlement des frais d'attribution du certificat, contrat signé).

SGS ICS instruit ensuite la demande de certification puis planifie l'audit.

En cas de refus de son dossier de demande (pour une condition d'accès à la certification non remplie définie dans le REFERENTIEL), le PROFESSIONNEL est informé qu'il peut exercer son droit de recours.

5.3 Audit d'attribution du certificat

SGS ICS réalise un audit de certification des sites présentés par le PROFESSIONNEL, nécessaire à l'attribution du certificat. Cet audit est réalisé par un auditeur qualifié et habilité par SGS ICS. L'audit permet de s'assurer du respect du REFERENTIEL par le demandeur.

En cas d'écarts constatés par rapport au REFERENTIEL, l'auditeur remet à l'issue de l'audit (ou transmet sous une semaine) les fiches d'écart correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 6 semaines maximum**. Ces actions correctives sont ensuite prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis qui peut être : attribution du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus d'attribution du certificat.

5.4 Décision prise par SGS ICS

Au vu du REFERENTIEL, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit d'attribution, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : attribution du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus d'attribution du certificat.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Attribution du certificat

Le certificat est adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS. Les règles de communication à respecter lui sont rappelées, ainsi que les modalités de contrôle de l'établissement bénéficiaire du certificat. Le certificat délivré est attribué pour 3 ans. Au-delà, le certificat est renouvelable après un audit de renouvellement.

Le PROFESSIONNEL s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification.

Pendant cette période de 3 ans, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le droit d'usage de la marque collective de certification QUALICERT dans le respect des règles de communication définies dans le REFERENTIEL et du règlement d'usage de la marque qui sera fourni avec l'envoi du certificat.

Audit complémentaire documentaire

Il est demandé au PROFESSIONNEL d'adresser les éléments documentaires complémentaires prouvant le retour en conformité des écarts restants **sous 2 mois maximum.** Ces éléments sont examinés par l'auditeur qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être attribution du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus d'attribution du certificat.

En cas de refus d'un audit complémentaire documentaire, le certificat ne pourra être délivré.

Audit complémentaire sur site

Il est demandé au PROFESSIONNEL de mettre en place des actions correctives afin de se mettre en conformité avec le REFERENTIEL. SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de réaliser un audit complémentaire sur site afin de lever les écarts détectés initialement. Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation d'un audit complémentaire sur site et sollicite sa planification **sous 7 jours** suivant la réception de la notification par SGS ICS.
L'audit complémentaire sur site doit être réalisé **dans les 6 mois**.
L'auditeur émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une décision qui peut être attribution du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus d'attribution du certificat.

En cas de refus d'un audit complémentaire sur site, le certificat ne pourra être délivré.

Refus d'attribution du certificat

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau par rapport au REFERENTIEL avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...).

Le refus d'attribution du certificat peut être décidé en cas d'absence de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS.

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par courrier de la décision prise.

6 MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT

SGS ICS autorise le PROFESSIONNEL à utiliser le certificat de conformité sous réserve du respect permanent du REFERENTIEL.

A partir de la date de délivrance du certificat et durant toute la période de validité (3 ans), le PROFESSIONNEL s'engage à réaliser les contrôles prévus au plan de contrôle interne du REFERENTIEL et à se prêter aux contrôles exercés par SGS ICS, conformément aux méthodes, modalités et fréquences définies dans le REFERENTIEL et le présent règlement.

Le REFERENTIEL prévoit que chaque PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification soit contrôlé au minimum 2 fois pendant la période de validité du certificat (3 ans) (sauf exception précisée dans le REFERENTIEL). Tout contrôle refusé sans justification légitime sera facturé selon les modalités prévues au contrat de certification.SGS ICS réalise l'audit du site présenté par le PROFESSIONNEL.

En cas d'écarts constatés par rapport au REFERENTIEL, l'auditeur remet à l'issue de l'audit (ou transmet sous une semaine) les fiches d'écart correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 4 semaines maximum.** Ces actions correctives sont ensuite prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis.

SGS ICS statue sur une décision pouvant être : maintien du certificat, contrôle complémentaire documentaire, contrôle complémentaire sur site, suspension du certificat ou retrait du certificat.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Maintien du certificat

SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le maintien du droit d'usage de la marque collective de certification QUALICERT sous réserve du respect permanent du REFERENTIEL, dans le respect des règles de communication définies dans le REFERENTIEL et du règlement d'usage de la marque qui a été fourni avec l'envoi du certificat.

Contrôle complémentaire documentaire

Il est demandé au PROFESSIONNEL d'adresser des éléments documentaires complémentaires prouvant le retour en conformité des non-conformités restantes **sous 2 mois maximum**. Ces éléments sont examinés par l'auditeur qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien du certificat, contrôle complémentaire documentaire, contrôle complémentaire sur site, suspension du certificat ou retrait du certificat.

Les contrôles complémentaires documentaires sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. En cas de refus d'un contrôle complémentaire documentaire, le certificat pourra être retiré.

Contrôle complémentaire sur site

Il est demandé au PROFESSIONNEL de mettre en place des actions correctives afin de se mettre en conformité avec le REFERENTIEL. SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de réaliser un contrôle complémentaire sur site afin de lever les écarts détectés initialement. Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation d'un contrôle complémentaire sur site et sollicite sa planification **sous 7 jours** suivant la réception de la notification par SGS ICS.
Le contrôle complémentaire sur site doit être réalisé **dans les 2 mois.**
L'auditeur émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien du certificat, contrôle complémentaire documentaire, contrôle complémentaire sur site, suspension du certificat ou retrait du certificat.

Les contrôles complémentaires sur site sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. En cas de refus d'un contrôle complémentaire sur site, le certificat pourra être retiré.

Suspension du certificat

Cf. article 8.

Retrait du certificat

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau par rapport au REFERENTIEL avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...).

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par courrier de la décision prise.

7 MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

Le PROFESSIONNEL sollicite un renouvellement du certificat de services. Le certificat lui est renouvelé par SGS ICS, selon les mêmes modalités qu'en attribution (cf. article 5).

SGS ICS envoie le dossier de demande de renouvellement au PROFESSIONNEL le 30ème mois suivant le mois d'attribution du certificat, accompagné de la demande de règlement des frais de renouvellement.

Le PROFESSIONNEL remplit le dossier de demande de certification et l'envoie à SGS ICS.

Si le PROFESSIONNEL n'a pas renouvelé sa demande ou réglé ses frais lors du 31ème mois suivant le mois d'attribution du certificat, SGS ICS lui envoie une lettre signalant que la demande et les frais doivent être réglés avant le 32ème mois suivant le mois d'attribution du certificat, faute de quoi l'audit de renouvellement ne sera pas réalisé et le certificat ne sera plus valable à son échéance.

Si la demande de renouvellement et les frais n'ont toujours pas été réglés, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL du retrait du certificat à la date anniversaire de celui-ci et lui notifie qu'il devra cesser toute référence au certificat dans sa communication (cf. article 13).

SGS ICS examine le dossier de renouvellement reçu afin de vérifier que le dossier est complet et recevable (lettre de demande et d'engagement, fiche de renseignements remplie et signée, règlement des frais de renouvellement du certificat).

SGS ICS instruit la demande de renouvellement et planifie l'audit.
En cas de refus de son dossier de renouvellement (pour une condition d'accès à la certification non remplie), le PROFESSIONNEL est informé qu'il peut exercer son droit de recours.

SGS ICS réalise l'audit du site présenté par le PROFESSIONNEL.

En cas d'écarts constatés par rapport au REFERENTIEL, l'auditeur remet à l'issue de l'audit (ou transmet sous une semaine) les fiches d'écart correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 4 semaines maximum.** Ces actions correctives étant sont ensuite prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis.

SGS ICS statue sur une décision pouvant être : renouvellement du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus du renouvellement du certificat.

La suite de la procédure est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Renouvellement du certificat

Le certificat est adressé au PROFESSIONNEL par SGS ICS. Les règles de communication à respecter lui sont rappelées, ainsi que les modalités de contrôle de l'entité bénéficiaire du certificat. Le certificat délivré est attribué pour 3 ans. Au-delà, le certificat est renouvelable après un audit de renouvellement.
Pendant cette période de 3 ans, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le droit d'usage de la marque collective de certification QUALICERT sous réserve du respect permanent du REFERENTIEL, dans le respect des règles de communication définies dans le REFERENTIEL et du règlement d'usage de la marque qui sera fourni avec l'envoi du certificat.

Audit complémentaire documentaire

Il est demandé au PROFESSIONNEL d'adresser des éléments documentaires complémentaires prouvant la levée des écarts restants sous **2 mois maximum**. Ces éléments sont examinés par l'auditeur qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être renouvellement du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus du renouvellement du certificat.

Audit complémentaire sur site

Il est demandé au PROFESSIONNEL de mettre en place des actions correctives afin de se mettre en conformité avec le REFERENTIEL. SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de réaliser un audit complémentaire sur site afin de lever les écarts détectés initialement. Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation d'un audit complémentaire sur site et sollicite sa planification **sous 7 jours** suivant la réception de la notification par SGS ICS.
L'audit complémentaire sur site doit être réalisé **dans les 2 mois.**
L'auditeur émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être renouvellement du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus du renouvellement du certificat.

Refus de renouvellement

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau par rapport au REFERENTIEL avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début (envoi du dossier de demande, réalisation de l'audit, ...). Le certificat n'est plus valable à l'issue de la date d'échéance.

Le refus de renouvellement du certificat peut être décidé en cas d'absence de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS.

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par courrier de la décision prise.

En cas de refus d'un audit complémentaire (documentaire ou sur site), le certificat ne pourra pas être renouvelé.

8 SUSPENSION DU CERTIFICAT

Une décision de suspension peut être prise par SGS ICS dans les cas suivants :

- à la demande du PROFESSIONNEL : dans ce cas, SGS ICS doit en être informé, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier doit préciser : la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux, définitive,…), la date effective de la suspension. A défaut d'information de SGS ICS, et dans le cas où un contrôle inopiné aurait été déclenché chez le PROFESSIONNEL, le coût de ce contrôle restera imputable au PROFESSIONNEL.
- Sur l'initiative de SGS ICS en raison de :
  - manquements graves aux engagements contractuels,
  - mauvais usage du certificat,
  - en cas de non respect des règles de communication et d'emploi de la marque de certification,
  - en cas de non paiement d'une facture après relance,
  - en cas de non communication à SGS ICS d'une modification de structure du PROFESSIONNEL,
  - défaut de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS,
  - en cas de non respect de la réglementation,
  - en cas de refus d'audit prévu au plan de contrôle du REFERENTIEL,
  - en cas de refus d'audit complémentaire ou supplémentaire décidé par SGS ICS,
  - en cas de non-conformité majeure non levée des suites d'audit complémentaire ou supplémentaire.

La levée de la suspension ne peut être réalisée qu'à la suite d'un audit supplémentaire documentaire ou sur site.
A la suite de cet audit, SGS ICS peut décider :

- de la restitution du certificat
- d'une nouvelle suspension
- du retrait du certificat

La durée totale de la suspension ne peut excéder **6 mois.**

9 RETRAIT

Une décision du retrait du certificat peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL pour les causes suivantes :

- en cas de non paiement d'une facture après relance,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par le PROFESSIONNEL,
- en cas de suspension non levée au terme des 6 mois.

10 RECOURS

En cas de désaccord avec la décision de SGS ICS, le PROFESSIONNEL peut exercer son droit de recours.
Une notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours à compter de la réception de la décision de SGS ICS. Cette dernière sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Si le PROFESSIONNEL est toujours en désaccord avec la décision émise, ce dernier peut introduire un second recours. Une notification écrite de demande de second recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours à compte de la réception de la décision de SGS ICS. Cette nouvelle demande sera analysée par une nouvelle instance de décision.

Une fois que la décision concernant le second recours aura été prise, aucune contre-procédure en vue d'amender ou de changer la décision ne sera recevable. Quelque soit la décision consécutive aux recours, aucune procédure ne pourra être engagée contre SGS ICS en vue de remboursement des frais, ou de quelque autre perte occasionnée par la notification de la suspension, de retrait ou de refus d'attribution du certificat.

11 INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENTS

Le PROFESSIONNEL s'engage à informer sans délai SGS ICS de tout changement significatif dans son organisation, notamment de toute modification par rapport aux informations communiquées initialement dans le dossier de demande et toute modification pouvant avoir une influence majeure sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Lorsque le PROFESSIONNEL informe SGS ICS d'un changement de son organisation, cette information doit être formulée par écrit.

SGS ICS examine cette modification (pièces justificatives fournies par l'entreprise : extrait Kbis, …), et en fonction de sa nature, met en œuvre l'une des actions ci-dessous :

- Si la portée de la modification ne risque pas de remettre en cause la validité du certificat, SGS ICS prend note de cette modification dans le dossier de renseignements initial, et maintient la certification. SGS ICS peut rééditer un certificat mis à jour, le cas échéant.
- Si la portée de la modification remet en cause la validité du certificat, SGS ICS décide d'un audit supplémentaire.

12 RECLAMATIONS

Obligation de l'organisme certificateur SGS ICS

Si le PROFESSIONNEL a une plainte à formuler à l'égard de la conduite des employés de SGS ICS, la plainte devra être rédigée sans délai et adressée au directeur de certification de SGS ICS. Si la plainte concerne le directeur de certification, elle devra être adressée au président de SGS ICS.

Dans le cas où une plainte relative à un PROFESSIONNEL certifié viendrait à être formulée auprès de SGS ICS, celui-ci se doit d'instruire cette réclamation auprès du PROFESSIONNEL afin de s'assurer du traitement de la réclamation.

Si l'importance de la plainte le justifie, un audit supplémentaire peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra. Faute de pouvoir procéder à cet audit, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la suspension de la certification puis, le cas échéant à son retrait définitif.

Obligation du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification

Lorsque SGS ICS informe le PROFESSIONNEL d'une plainte relative à l'activité du dit certifié, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS une réponse dans les délais précisés dans le REFERENTIEL (à défaut d'exigence spécifique au délai de réponse, un délai de **15 jours ouvrables**, à partir de la date de réception du courrier est accordé).

Le PROFESSIONNEL doit conserver un enregistrement et mettre à disposition de SGS ICS, toute plainte portée à sa connaissance concernant la portée de la certification de services. Il doit prendre des mesures appropriées à la suite de telles plaintes qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification. Il doit documenter les actions prises à la suite de telles plaintes.

13 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

La communication sur la démarche de la certification de services est régie par l'article R 115 – 2 du code de la consommation, le REFERENTIEL, le règlement de l'usage de la marque et la charte graphique de QUALICERT, que le PROFESSIONNEL s'engage à respecter.

Le PROFESSIONNEL n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de SGS ICS (sous aucune forme : textuelle ou logo de l'organisme d'accréditation).

Pendant la période de validité du certificat, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL :

- le droit d'usage de la marque de certification dans le respect du REFERENTIEL et du règlement d'usage de la marque qui est fourni lors de l'envoi du certificat,
- le droit de réaliser des copies intégrales du certificat. Aucune modification ne peut être réalisée sans l'accord préalable de SGS ICS.

Dès notification de la suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, le PROFESSIONNEL s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de bénéficiaire de la certification de services,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous supports commerciaux, techniques, juridiques et autres,
- retourner à SGS ICS le certificat.

En cas de retrait, SGS ICS retire immédiatement le PROFESSIONNEL de la liste des entreprises bénéficiaires de la certification de services QUALICERT.

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété de la marque QUALICERT et des autres bénéficiaires de la certification de services, SGS ICS peut mettre en œuvre des actions de vérification du retrait de la communication.

SGS ICS utilisera tous les moyens et voies de droit notamment par référé, pour contraindre le PROFESSIONNEL faisant l'objet d'une mesure de retrait à la stricte exécution de ses obligations.

14 EVOLUTION DU REFERENTIEL

Chaque audit est réalisé sur la base de la version en vigueur du REFERENTIEL.
Le dispositif de certification de services mis en place par SGS ICS étant un schéma évolutif, le REFERENTIEL peut être amené à évoluer dans le temps et faire l'objet d'un versionnage.

En cas de publication d'une nouvelle version de REFERENTIEL de certification, SGS ICS envoie un courrier au PROFESSIONNEL certifié pour l'informer :

- de la publication d'une nouvelle version de REFERENTIEL,
- de la date d'application de cette nouvelle version au sein de la structure du PROFESSIONNEL,
- de son obligation de se mettre en conformité avec la nouvelle version du REFERENTIEL,
- que le prochain audit de SGS ICS sera réalisé sur la base de la nouvelle version à compter de sa date d'application.

15 EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement de certification sont définies au regard des modalités de certification sous accréditation COFRAC en vigueur au moment de la signature du contrat de certification. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifiera le présent règlement et en informera le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes.

Dans le cas où ces nouvelles dispositions entraineraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et au retrait du certificat.

16 EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT

Afin de satisfaire aux exigences d'accréditation, l'équipe d'audit pourra, être accompagnée lors de l'audit d'un ou plusieurs :

- évaluateurs de l'organisme d'accréditation,
- évaluateurs de l'organisme de certification,

dont la mission sera d'observer l'auditeur SGS ICS en activité sur le site du PROFESSIONNEL, ce que celui-ci accepte d'ores et déjà par la signature du présent contrat.

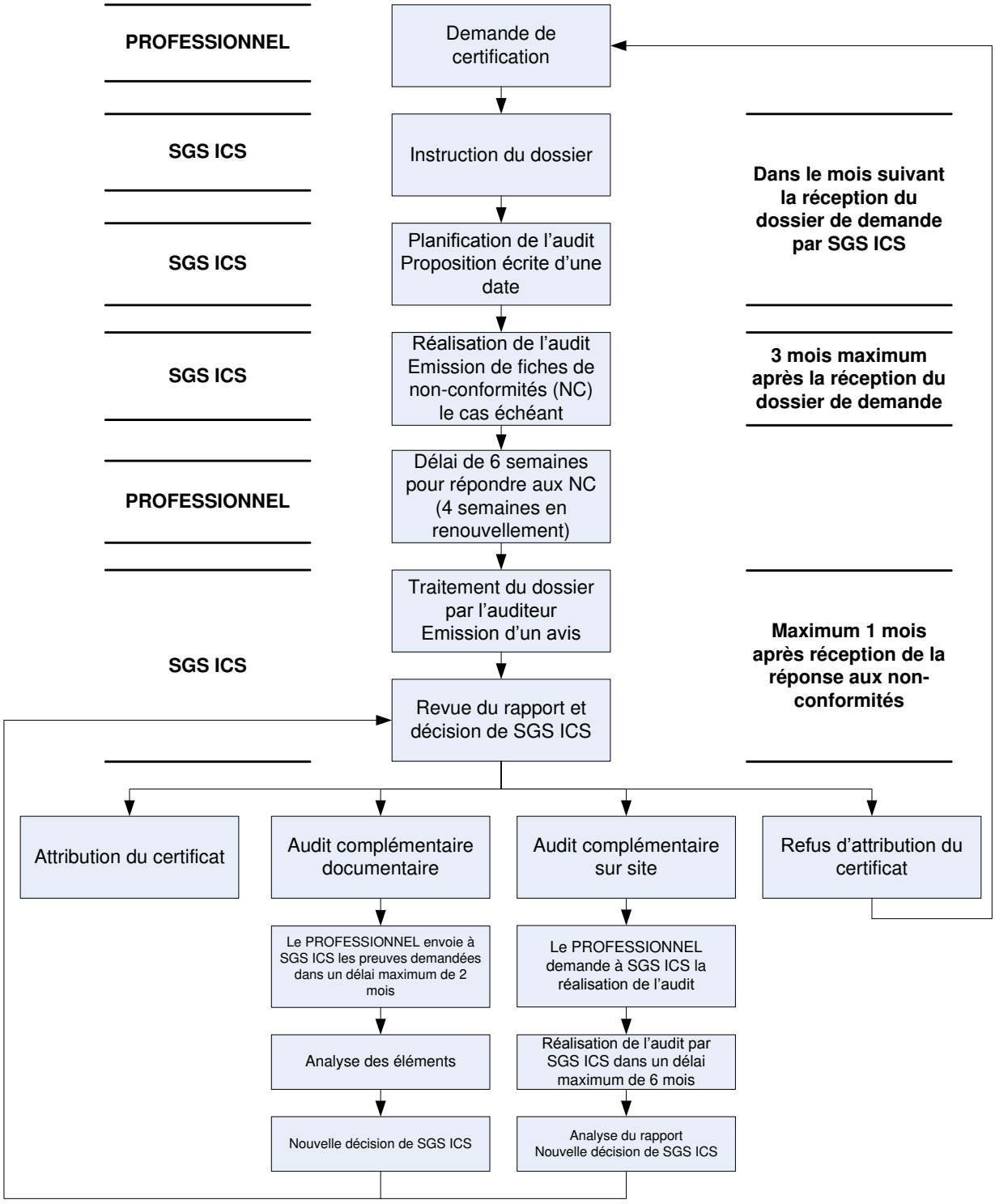
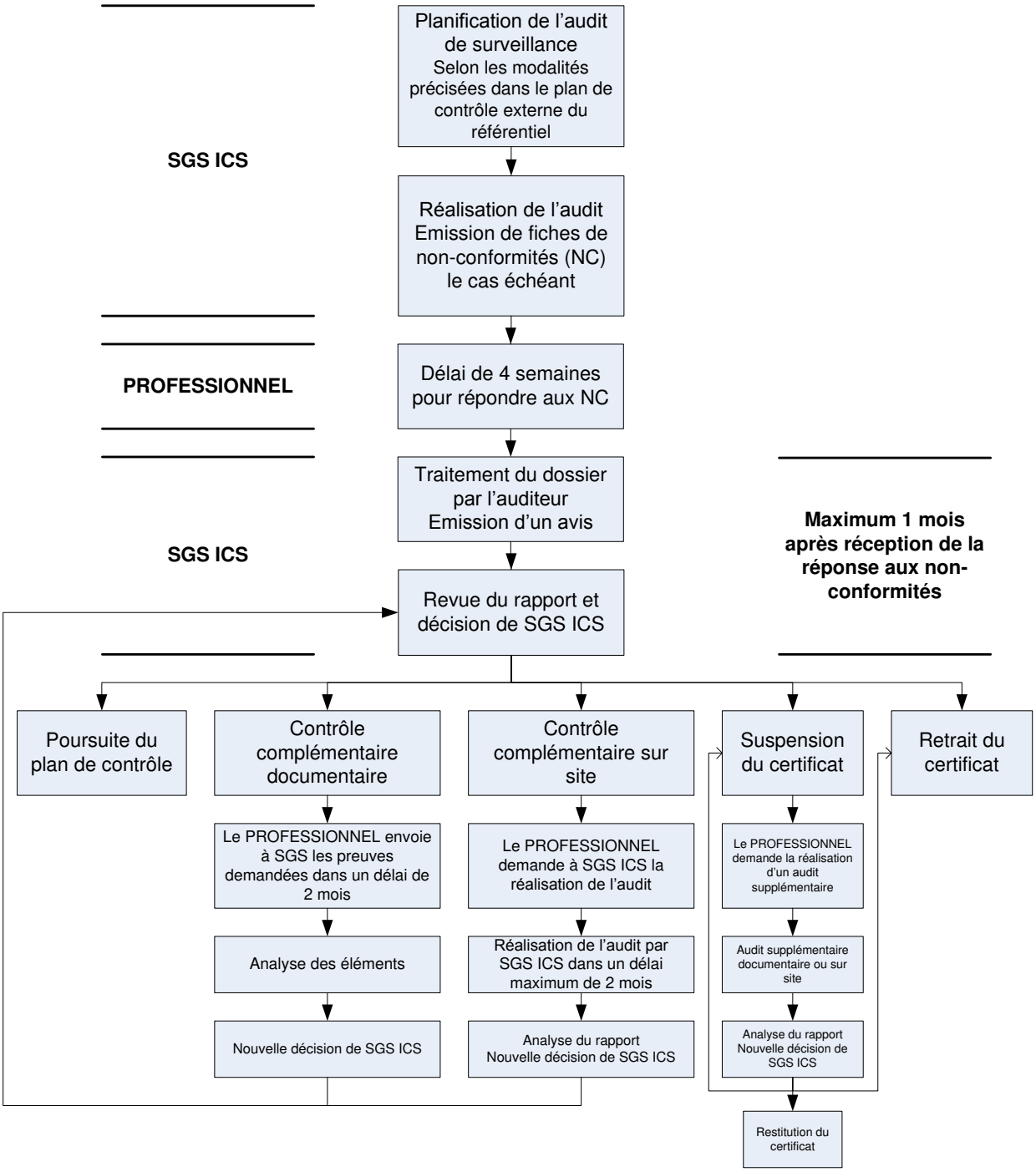
17 GLOSSAIRE

PROFESSIONNEL : entreprise souhaitant bénéficier ou bénéficiaire de la certification de services délivrée par SGS ICS.

REFERENTIEL : il s'agit du cahier des charges listant l'ensemble des caractéristiques de certification ainsi que les modalités de contrôle internes de ces dernières. Les modalités de contrôle externes sont soient intégrées dans le référentiel ou annexées à ce dernier dans un document intitulé « plan de contrôle externe ».

18 PROCESSUS DE CERTIFICATION

Processus d'attribution / renouvellement du certificat



Processus de maintien de certificat