



Certification Qualicert

**REGLEMENTS DE CERTIFICATION
DE SERVICES MONOSITE
ET MULTISITE**



SGS

Sommaire

Page 3 : Règlement de certification de services monosite

Page 10 : Règlement de certification de services multisite

Règlement de certification de services monosite QUALICERT

1 SOMMAIRE

1	SOMMAIRE	1
2	PREAMBULE	1
3	OBJET	1
4	RESPONSABILITE	1
5	MODALITES 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	DECISION PRISE PAR SGS ICS	2
6	MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT	3
7	MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT	4
8	SUSPENSION DU CERTIFICAT	5
9	RETRAIT	5
10	RECOURS	5
11	INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENTS	5
12	RECLAMATIONS	5
13	COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION	6
14	EVOLUTION DU REFERENTIEL	6
15	EVOLUTION DU DISPOSITIF	6
16	EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT	6
17	GLOSSAIRE	6

Les modifications intervenues depuis la dernière mise à jour sont indiquées ici :

Date	Article	Nature des modifications
31.03.2022		Ajout d'un cartouche reprenant les modifications intervenues depuis la dernière mise à jour du document. Cette modification apporte un niveau de précision.
31.03.2022	5.3	Précision apportée sur la gestion des non-conformités.
31.03.2022	5 6 7	Harmonisation du délai de réponse aux non-conformités. Le délai donné au PROFESSIONNEL passe à 2 mois au lieu de 6 semaines suite à un audit d'attribution et 4 semaines suite à un audit de suivi ou de renouvellement. Simplification du process de prise de décision : un seul audit complémentaire possible après un audit d'attribution, de suivi ou de renouvellement.
31.03.2022	17 Glossaire	Ajout de la définition de non-conformité. Cette modification apporte un niveau de précision.
13.07.2023	6	Précision apportée sur les modalités de surveillance du certificat
13.07.2023	8	Modification des motifs de suspensions pour passer de : « En cas de Refus d'audit prévu au plan de contrôle du référentiel » à « en cas de non-réalisation de l'audit de surveillance dans les délais fixés au règlement de certification ».
20.07.2023	5, 6 et 14	Modification de la modalité d'information du professionnel par SGS pour passer de: SGS informe le PROFESSIONNEL par courrier à « SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit »

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
- 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.

Le PROFESSIONNEL s'engage à fournir les équipements de protection individuelle de sécurité nécessaires à la circulation de l'équipe d'audit dans le site.

Le PROFESSIONNEL s'engage à accepter en ses locaux la présence d'auditeurs stagiaires (auditeurs en formation) ou d'observateurs missionnés pour évaluer les auditeurs en situation d'audit sans que leurs frais de déplacement ou temps de présence ne lui soient facturés.

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 fiche de renseignements (annexe 3 du contrat),
- les tarifs (annexe 4 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 (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 les fiches de non-conformités* correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 2 mois maximum**.

D'une manière générale, les non-conformités mineures peuvent bénéficier d'un avis satisfaisant sur la base d'actions planifiées ; ces actions seront systématiquement vérifiées pour lever la non-conformité à l'occasion du prochain audit.

Les non-conformités majeures ne peuvent bénéficier d'un avis satisfaisant que sur la base de preuves apportées permettant de démontrer un retour en conformité.

Ces actions correctives sont ainsi prises en compte par l'auditeur pour émettre un avis global qui peut être : attribution du certificat, audit complémentaire (documentaire ou 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 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, 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 écrit 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) selon les modalités suivantes :

- Audit de surveillance 1 à réaliser entre le 10ème et 18ème mois après l'attribution du certificat
- Audit de surveillance 2 à réaliser entre le 22ème et 30ème mois après l'attribution du certificat

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 les fiches de non-conformités correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 2 mois 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, 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, 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 écrit 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 30^{ème} 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 31^{ème} 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 32^{ème} 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 (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 les fiches de non-conformités correspondantes.

Le PROFESSIONNEL a la possibilité de proposer des actions correctives immédiatement ou **sous 2 mois maximum**. Ces actions correctives 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 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 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 part 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 non-réalisation de l'audit de surveillance dans les délais fixés au règlement de certification
 - 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 compter 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. Quel que 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 écrit 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 entraîneraient 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 intégrées dans le référentiel ou annexées à ce dernier dans un document intitulé « plan de contrôle externe ».

NON-CONFORMITE : une non-conformité répond aux critères suivants :

- Être objective et motivée par le non-respect d'une caractéristique ou d'une disposition prévue par SGS ICS
- Être fondée sur des preuves et en aucun cas sur des présomptions
- Être comprise et acceptée par le PROFESSIONNEL.
-

Il est convenu que les non-conformités sont, par ordre croissant de gravité : mineure et majeure.

- Une non-conformité est mineure lorsqu'elle ne remet pas en cause la viabilité du système ou du certificat.
- Une non-conformité est majeure lorsqu'elle peut entraîner la remise en cause de la viabilité du système ou du certificat.

Règlement de certification de services multisites QUALICERT

1 SOMMAIRE

1	Sommaire	1
2	Préambule	3
3	Objet	3
4	Responsabilité	3
5	Conditions d'accès à la Certification de services multi-sites	3
6	Modalités d'attribution du certificat	4
6.1	Envoi du dossier de demande	4
6.2	Instruction du dossier de demande par SGS ICS	4
6.3	Préambule à l'audit d'attribution	4
6.4	Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en attribution	5
6.5	Audit d'attribution du certificat	5
6.6	Consolidation des non-conformités détectées en attribution	6
6.7	Réponses aux non-conformités suite à l'audit d'attribution	6
6.8	Décision prise par SGS ICS	6
7	Modalités de maintien du certificat	7
7.1	Préambule au contrôle de surveillance	7
7.2	Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en surveillance du certificat	8
7.3	Contrôle de surveillance	8
7.4	Consolidation des non-conformités détectées en surveillance	8
7.5	Réponses aux non-conformités en surveillance	9
7.6	Décision prise par SGS ICS	9
8	Modalités de renouvellement du certificat	9
8.1	Envoi du dossier de renouvellement	10
8.2	Instruction du dossier de renouvellement par SGS ICS	10
8.3	Préambule à l'audit de renouvellement	10
8.4	Echantillonnage des sites à auditer en renouvellement	10
8.5	Audit de renouvellement du certificat	10
8.6	Consolidation des non-conformités détectées en renouvellement	10
8.7	Réponses aux non-conformités en renouvellement	10
8.8	Décision prise par SGS ICS	10
9	Modalités d'intégration de site(s) dans le périmètre de certification	11
9.1	Envoi du dossier de demande	11
9.2	Instruction du dossier de demande par SGS ICS	11
9.3	Préambule à l'audit d'intégration	11
9.4	Echantillonnage des sites à auditer pour l'intégration	11
9.5	Audit d'intégration	12
9.6	Consolidation des non-conformités détectées en intégration	12
9.7	Réponses aux non-conformités en intégration	12
9.8	Décision prise par SGS ICS	12
10	Modalités de retrait de site(s) du périmètre de la certification	12
11	Suspension du certificat	13
12	Retrait du certificat	13
13	Recours	13
14	Information en cas de changements	13
15	Réclamations	14
16	Communication sur la certification	14
17	Evolution du référentiel	14
18	Evolution du dispositif	15
19	Evaluation des pratiques d'audit	15
20	Glossaire	15

Les modifications intervenues depuis la dernière mise à jour sont indiquées ici :

Date	Article	Nature des modifications
31.03.2022		Ajout d'un cartouche reprenant les modifications intervenues depuis la dernière mise à jour du document. Cette modification apporte un niveau de précision.
31.03.2022	6.7 7.5 8.7	Précision apportée sur la gestion des non-conformités en attribution. Harmonisation des règles de gestion des non-conformités en surveillance et renouvellement.
31.03.2022	6 7 8 9	Harmonisation du délai de réponse aux non-conformités. Le délai donné au PROFESSIONNEL passe à 2 mois au lieu de 8 semaines suite à un audit d'attribution et 6 semaines suite à un audit de suivi ou de renouvellement. Simplification du process de prise de décision : un seul audit complémentaire possible après un audit d'attribution, de suivi ou de renouvellement.
31.03.2022	20 Glossaire	Ajout de la définition de non-conformité. Cette modification apporte un niveau de précision.
13.07.2023	7	Précision apportée sur les modalités de surveillance du certificat
13.07.2023	11	Modification des motifs de suspensions pour passer de : « En cas de Refus d'audit prévu au plan de contrôle du référentiel » à « en cas de non-réalisation de l'audit de surveillance dans les délais fixés au règlement de certification ».
20.07.2023	6, 7, 8, 9 et 17	Modification de la modalité d'information du professionnel par SGS pour passer de : SGS informe le PROFESSIONNEL par courrier à « SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit »

2 PREAMBULE

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

Le PROFESSIONNEL* souhaite obtenir pour ses établissements une certification de services multisites 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 multi-sites 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
- du manuel qualité de SGS ICS,
- de la norme d'accréditation internationale NF EN ISO/CEI 17065 ci-après dénommée la NORME du présent règlement de certification multisites.

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 produit, processus ou 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 l'extension, de la réduction, 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.

Le PROFESSIONNEL s'engage à fournir les équipements de protection individuelle de sécurité nécessaires à la circulation de l'équipe d'audit dans le site.

Le PROFESSIONNEL s'engage à accepter en ses locaux la présence d'auditeurs stagiaires (auditeurs en formation) ou d'observateurs missionnés pour évaluer les auditeurs en situation d'audit sans que leurs frais de déplacement ou temps de présence ne lui soient facturés.

5 CONDITIONS D'ACCES A LA CERTIFICATION DE SERVICES MULTI-SITES

- 1) Le PROFESSIONNEL doit proposer les **mêmes services** (ceux décrits dans le référentiel) dans chacun des sites candidats à la certification.
- 2) Le **système documentaire** et les moyens mis en œuvre pour respecter le référentiel doivent être gérés de façon centralisée, éventuellement relayés par des structures locales (régionales, départementales...). Dans tous les cas, les activités suivantes doivent être dirigées de façon centralisée :
 - a. organisation du système documentaire,
 - b. maîtrise des documents, de leurs modifications et de leur diffusion vers les sites,
- 3) Le PROFESSIONNEL s'engage à respecter les modalités de **réponses aux non-conformités** détectées lors des audits et contrôles de SGS ICS définis aux articles 6.7, 7.5, 8.7 et 9.7.
- 4) Des **contrôles internes** doivent être planifiés et mis en œuvre pour s'assurer du respect du référentiel, tels que définis aux articles 6.3, 7.1, 8.3 et 9.3. Une supervision et un suivi des actions correctives découlant des contrôles internes sont réalisés tels que définis aux articles 6.3, 7.1, 8.3 et 9.3.
- 5) Si le PROFESSIONNEL souhaite centraliser l'enquête satisfaction, cette dernière doit être réalisée telle que définie à l'article 7.1.

6 MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le certificat est délivré par SGS ICS dans le respect des procédures correspondantes.

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

6.1 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)
- la fiche de renseignements (annexe 3 du contrat).
- les tarifs (annexe 4 du contrat).

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

6.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS

SGS ICS examine le dossier de demande reçu afin de vérifier que le dossier est complet et recevable (fiche de renseignements remplie et signée, présence des annexes demandées et le contrat signé).

SGS ICS instruit la demande de certification et planifie les audits conformément aux règles d'échantillonnage (cf. article 6.4).

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.

6.3 Préambule à l'audit d'attribution

Le PROFESSIONNEL doit mettre en place une **STRUCTURE CENTRALE*** dont la mission est l'élaboration et la mise en œuvre de dispositions écrites décrivant les modalités :

- d'information de SGS ICS quant à l'intégration ou le retrait de sites du périmètre de certification,
- de diffusion et de mise à jour des documents suivants :
 - le REFERENTIEL,
 - les réglementations listées dans le REFERENTIEL et ses évolutions,
 - les documents mentionnés dans le REFERENTIEL.

Pour chaque document, la STRUCTURE CENTRALE identifie le service émetteur, le responsable de la diffusion vers les sites et les modalités d'enregistrement de la diffusion. La STRUCTURE CENTRALE conserve la preuve de diffusion ou de mise à disposition des documents aux sites engagés dans la démarche.

Le PROFESSIONNEL doit mettre en place une ou plusieurs **STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE*** dont les missions sont :

- L'élaboration et la mise en œuvre d'une **procédure de contrôle interne** écrite décrivant les modalités suivantes :
 - l'instruction des dossiers des sites candidats à la certification,
 - le support d'audit utilisé (il doit permettre de s'assurer de la vérification de l'intégralité du REFERENTIEL, de la bonne réalisation du contrôle interne et du respect des règles de communication pour la certification de services),
 - de déroulement d'audit interne des sites,
 - l'élaboration des actions correctives, pour chaque audit et contrôle ayant mis en évidence des non-conformités,
 - la clôture des plans d'actions après vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives décidées par la STRUCTURE DE CONTROLE INTERNE,
 - les modalités des contrôles sur la communication des sites.
- La réalisation des **contrôles internes**. Le nombre de contrôles internes réalisés avant l'audit de certification respecte les règles suivantes :

ACTIVITE A RISQUE*	ACTIVITE NON A RISQUE*
100 % des sites du périmètre d'attribution	1/3 des sites du périmètre d'attribution

- Le suivi des résultats des contrôles internes. Dans le cas où des écarts sont détectés, la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE mettent en place des **actions correctives** devant être suivies et clôturées pour les non-conformités détectées.

6.4 Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en attribution

Lorsque l'entité du PROFESSIONNEL comporte une structure hiérarchisée avec des niveaux intermédiaires (du type siège, structures nationales, structures régionales, agences), les règles ci-après s'appliquent à ces différents niveaux, en dehors de la STRUCTURE CENTRALE qui doit être audité systématiquement chaque année. Dans ce cadre, les modalités suivantes sont applicables aux différents niveaux intermédiaires.

Le nombre minimum de sites à auditer répond aux règles ci-dessous :

ACTIVITE A RISQUE	ACTIVITE NON A RISQUE
cf. tableau 1	Racine carrée du nombre de sites arrondie à l'entier supérieur $(y = \sqrt{x})$

SGS ICS définit le classement du REFERENTIEL en fonction du secteur d'activité (ACTIVITE A RISQUE ou ACTIVITE NON A RISQUE). Cette information est présente sur la grille tarifaire du REFERENTIEL concerné ou sur simple demande auprès de SGS ICS.

Le **tableau 1** ci-dessous définit le nombre minimum de sites à auditer dans le cadre d'ACTIVITES A RISQUES :

Nombre de sites dans le périmètre	Taille minimale de l'échantillon pour l'audit de certification et l'audit de renouvellement
1	1
2	2
3-5	3
6-9	4
10-19	40% minimum 5
20-29	30% minimum 8
30-39	25% minimum 9
40-99	20% minimum 10
100-199	15% minimum 21
200-399	10% minimum 31
400-699	7% minimum 40
700-999	6% minimum 50
>1.000	5% minimum 60

Pour tous les cas, SGS ICS réalise l'échantillonnage en prenant en compte les critères suivants :

- la variabilité dans l'équipement ou la taille des sites,
- la représentativité géographique de l'activité de l'entité,
- lorsque le REFERENTIEL prévoit que des caractéristiques certifiées soient applicables ou non en fonction de spécificités du service du site concerné (précisées dans le REFERENTIEL), le choix des sites doit permettre d'auditer l'ensemble des exigences du REFERENTIEL, y compris lorsqu'elles ne sont pas applicables qu'à un seul des sites du périmètre de certification. Dans ce cadre, les sites sont classés par type (en fonction de leurs spécificités). Le choix des sites doit respecter la représentativité (le pourcentage) de chaque type de site constituant le périmètre de certification (à l'arrondi près).
- Lorsque les caractéristiques certifiées d'un REFERENTIEL portent sur les services délivrés par les différents maillons d'une filière, les règles d'échantillonnage prévues au paragraphe ci-dessus sont appliquées à chaque maillon de la filière.

SGS ICS se réserve le droit de modifier l'échantillonnage suite à l'analyse des résultats des contrôles internes menés par la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE (cf. article 6.3).

6.5 Audit d'attribution du certificat

Une équipe d'audit (comprise d'un responsable d'audit et le cas échéant d'un ou plusieurs auditeurs) réalise un audit du PROFESSIONNEL, à savoir :

- l'audit de la STRUCTURE CENTRALE,
- l'audit de la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE (et / ou siège et / ou structure(s) régionale(s)) par échantillonnage le cas échéant,
- l'audit des sites échantillonnés (cf. article 6.4)

L'audit de la STRUCTURE CENTRALE et l'audit de la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE sont réalisés avant l'audit des sites échantillonnés.

L'audit de la STRUCTURE CENTRALE ainsi que l'audit de la ou des STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE sont réalisés par le responsable d'audit qualifié et habilité par SGS ICS qui, à la suite de ces audits, présente les non-conformités détectées.

Un ou plusieurs auditeurs qualifiés et habilités par SGS ICS réalisent l'audit des sites échantillonnés.

Ces audits permettent de s'assurer du respect du REFERENTIEL par les sites et que la STRUCTURE CENTRALE et la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE respectent les exigences du présent règlement de certification.

6.6 Consolidation des non-conformités détectées en attribution

Suite à l'audit de la STRUCTURE CENTRALE, de la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE et des sites échantillonnés, le responsable d'audit collecte les non-conformités détectées par chaque auditeur sur chacun des sites audités. Il respecte les règles de consolidation suivantes :

- pour une non-conformité majeure détectée sur un site, le responsable d'audit libelle une non-conformité majeure globale, même si celle-ci n'a été enregistrée qu'une seule fois sur l'ensemble des sites échantillonnés,
- pour une non-conformité mineure détectée avec une fréquence supérieure ou égale à **75 %** (c'est à dire non-conformité mineure rencontrée dans au moins 75% des sites échantillonnés), le responsable d'audit libelle une non-conformité majeure globale,
- pour une non-conformité mineure détectée avec une fréquence inférieure à **75 %**, le responsable d'audit libelle une non-conformité mineure globale.

Suite à cette consolidation, le responsable d'audit libelle les non-conformités et communique les fiches de non-conformité au PROFESSIONNEL.

6.7 Réponses aux non-conformités suite à l'audit d'attribution

Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités en respectant les règles suivantes :

- Règle 1 : pour toute non-conformité majeure libellée, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS :
 - les actions correctives pour résorber la non-conformité,
 - la preuve de la correction sur les sites où elle a été observée par SGS ICS,
 - la preuve que le PROFESSIONNEL demande à chaque site du périmètre non audité par SGS ICS de s'assurer de ne pas constater la non-conformité chez lui et, dans le cas contraire, d'appliquer les actions correctives définies de façon à résorber la non-conformité.
- Règle 2 : pour toute non-conformité mineure libellée, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS :
 - a minima un plan d'action pour résorber la non-conformité,
 - la date de mise en place du plan d'action sur les sites où elle a été observée par SGS ICS,
 - la preuve que le PROFESSIONNEL demande à chaque site du périmètre non audité par SGS ICS de s'assurer de ne pas constater la non-conformité chez lui et, dans le cas contraire, d'appliquer le plan d'action défini de façon à résorber la non-conformité.

Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités sous **2 mois maximum** après la remise des fiches de non-conformité par SGS ICS, ces éléments étant ensuite prises en compte par le responsable d'audit qui émet un avis sur la levée ou non de chacune des non-conformités ainsi qu'un avis global sur l'ensemble du dossier.

6.8 Décision prise par SGS ICS

Au vu du REFERENTIEL, du présent règlement de certification, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit de certification, 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'entité 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 des éléments documentaires complémentaires prouvant le retour en conformité des non-conformités restantes **sous 2 mois maximum**, conformément aux règles définies dans l'article 6.7. Ces éléments sont examinés par le responsable d'audit qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être attribution du certificat ou refus d'attribution du certificat.

Les audits complémentaires documentaires sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. 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**.

Cet audit porte sur un échantillonnage de sites identiques à l'audit d'attribution. L'auditeur émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être attribution du certificat ou refus d'attribution du certificat.

Les audits complémentaires sur site sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. 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 écrit de la décision prise.

7 MODALITES DE 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 du présent règlement de certification et à se prêter aux contrôles exercés par SGS ICS, conformément aux méthodes, modalités et fréquences définies dans le REFERENTIEL et le présent règlement de certification.

SGS ICS réalise a minima 2 contrôles de surveillance sur la période de validité du certificat (sauf exception précisée dans le REFERENTIEL) selon les modalités suivantes :

- Audit de surveillance 1 à réaliser entre le 10ème et 18ème mois après l'attribution du certificat
- Audit de surveillance 2 à réaliser entre le 22ème et 30ème mois après l'attribution du certificat

7.1 Préambule au contrôle de surveillance

La ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE :

- réalisent des **contrôles internes**. Le nombre de contrôles internes réalisés par la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE avant chaque contrôle de surveillance respecte les règles suivantes :

	ACTIVITE A RISQUE	ACTIVITE NON A RISQUE
Contrôle de surveillance n°1	la moitié des sites du périmètre d'attribution	un tiers des sites du périmètre d'attribution (les sites choisis sont différents de ceux audités en interne avant l'audit d'attribution)
Contrôle de surveillance n°2	l'autre moitié des sites du périmètre de certification	un tiers des sites du périmètre de certification (les sites choisis sont différents de ceux audités en interne avant l'audit d'attribution et avant le contrôle de surveillance n°1)

Le contrôle interne réalisé par une STRUCTURE DE CONTROLE INTERNE peut se substituer à un contrôle interne du site concerné prévu dans le plan de contrôle interne du REFERENTIEL concerné. De ce fait, les sites n'ayant pas été contrôlés en interne par une STRUCTURE DE CONTROLE INTERNE, réalisent les contrôles internes tels que définis dans le plan de contrôle interne prévu dans le REFERENTIEL.

- réalisent le suivi des résultats des contrôles internes. Dans le cas où des écarts sont détectés, la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE mettent en place des **actions correctives** devant être suivies et clôturées pour les écarts détectés,
- ont la possibilité de centraliser l'enquête de satisfaction demandée dans le REFERENTIEL. Dans le cas où la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE choisissent cette centralisation, elle(s) élabore(nt) une procédure interne sur la réalisation de l'enquête de satisfaction. Cette procédure est écrite et décrit l'échantillonnage minimum de sites faisant l'objet de l'enquête de satisfaction. L'échantillon ne peut cependant pas être inférieur à la règle d'échantillonnage définie à l'article 7.2. Les modalités de l'enquête de satisfaction (thèmes abordés, fréquence dans le temps, traitement...) sont conformes aux dispositions prévues le cas échéant dans le REFERENTIEL de certification de services. Les résultats de l'enquête de satisfaction donnent lieu à la mise en œuvre d'actions correctives suivies et clôturées après vérification de leur mise en œuvre et de leur efficacité. Les critères déclenchant la mise en œuvre d'actions correctives sont conformes aux dispositions prévues dans le REFERENTIEL de certification de services.

7.2 Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en surveillance du certificat

Lorsque l'entité du PROFESSIONNEL comporte une structure hiérarchisée avec des niveaux intermédiaires (du type siège, structures nationales, structures régionales, agences), les règles ci-après s'appliquent à ces différents niveaux, en dehors de la STRUCTURE CENTRALE qui doit être audité systématiquement. Dans ce cadre, les modalités suivantes sont applicables aux différents niveaux intermédiaires.

Le nombre minimum de sites à auditer répond aux règles ci-dessous :

ACTIVITE A RISQUE	ACTIVITE NON A RISQUE
cf. tableau 2	Racine carrée du nombre de sites, affectée d'un coefficient de 0.6 et arrondie à l'entier supérieur ($y = 0,6 \sqrt{x}$)

Le **tableau 2** ci-dessous définit le nombre minimum de sites à auditer dans le cadre d'ACTIVITES A RISQUES :

Nombre de sites dans le périmètre	Taille minimale de l'échantillon pour la surveillance annuelle
1	1
2	1
3-5	2
6-9	3
10-19	4
20-29	5
30-39	6
40-99	10% minimum 7
100-199	9% minimum 10
200-399	8% minimum 19
400-699	7% minimum 33
700-999	6% minimum 50
>1.000	5% minimum 60

SGS ICS réalise l'échantillonnage en prenant en compte les critères suivants :

- la variabilité dans l'équipement ou la taille des sites,
- la représentativité géographique de l'activité de l'entité,
- lorsque le REFERENTIEL prévoit que des caractéristiques certifiées soient applicables ou non en fonction de spécificités du service du site concerné (précisées dans le référentiel), le choix des sites doit permettre d'auditer l'ensemble des exigences du REFERENTIEL, y compris lorsqu'elles ne sont pas applicables qu'à un seul des sites du périmètre de certification. Dans ce cadre, les sites sont classés par type (en fonction de leurs spécificités). Le choix des sites doit respecter la représentativité (le pourcentage) de chaque type de site constituant le périmètre de certification (à l'arrondi près).
- Lorsque les caractéristiques certifiées d'un REFERENTIEL portent sur les services délivrés par les différents maillons d'une filière, les règles d'échantillonnage prévues au paragraphe ci-dessus sont appliquées à chaque maillon de la filière.
- L'existence de réclamations reçues par SGS ICS portant sur un site certifié.

SGS ICS se réserve le droit de modifier l'échantillonnage suite à l'analyse des résultats des contrôles internes menés par la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE (cf. article 7.1)

7.3 Contrôle de surveillance

Le contrôle de surveillance se déroule de la même manière que l'audit de certification (cf. article 6.5).

Le nombre de sites à auditer en surveillance est quant à lui défini dans l'article 7.2.

Chaque PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification est 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.

7.4 Consolidation des non-conformités détectées en surveillance

Suite à l'audit de la STRUCTURE CENTRALE, de la ou les STRUCTURES DE CONTROLE INTERNE et des sites échantillonnés, le responsable d'audit collecte les non-conformités détectées par chaque auditeur sur chacun des sites audités. Il respecte les règles de consolidation suivantes :

- pour toute non-conformité majeure détectée sur un site, le responsable d'audit libelle une non-conformité majeure globale, même si celle-ci n'a été enregistrée qu'une seule fois sur l'ensemble des sites échantillonnés,

- pour toute non-conformité mineure détectée pour la première fois et avec une fréquence supérieure ou égale à **75 %** (c'est-à-dire non-conformité mineure rencontrée dans au moins 75% des sites échantillonnés), le responsable d'audit libelle une non-conformité majeure globale,
- pour toute non-conformité mineure détectée, non constatée lors du précédent audit ou contrôle et avec une fréquence inférieure à **75 %**, le responsable d'audit libelle une non-conformité mineure globale,
- pour toute non-conformité mineure détectée, déjà constatée lors de l'audit ou du contrôle précédent et avec une fréquence supérieure ou égale à **50 %** (c'est-à-dire non-conformité mineure rencontrée dans au moins 50 % des sites échantillonnés), le responsable d'audit libelle une non-conformité majeure globale,
- pour toute non-conformité mineure détectée, déjà constatée lors de l'audit ou le contrôle précédent et avec une fréquence inférieure à **50 %**, le responsable d'audit libelle une non-conformité mineure globale.

Suite à cette consolidation, le responsable d'audit communique les fiches de non-conformité au PROFESSIONNEL.

7.5 Réponses aux non-conformités en surveillance

Les règles de réponses aux non-conformités sont identiques à celles définies pour l'audit d'attribution à l'article 6.7.

7.6 Décision prise par SGS ICS

SGS ICS statue sur une décision qui peut être : maintien du certificat, contrôle complémentaire documentaire, contrôle complémentaire sur site, suspension du certificat, 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**, conformément aux règles définies dans l'article 7.5. Ces éléments sont examinés par le responsable d'audit qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien du certificat, 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**.

Ce contrôle porte sur un échantillonnage de sites identiques au contrôle de surveillance. Le responsable d'audit émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien du certificat, 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 11.

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 écrit de la décision prise.

8 MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

Le PROFESSIONNEL sollicite un renouvellement du certificat de services. Le certificat lui est renouvelé par SGS ICS, selon les modalités suivantes :

8.1 Envoi du dossier de renouvellement

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

- 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),
- la fiche de renseignements (annexe 3 du contrat).
- les tarifs (annexe 4 du contrat).

Ces documents sont envoyés au PROFESSIONNEL par SGS ICS le 30^{ème} 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 31^{ème} 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 32^{ème} 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 16).

8.2 Instruction du dossier de renouvellement par SGS ICS

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

SGS ICS instruit la demande de renouvellement et planifie les audits conformément aux règles d'échantillonnage (cf. article 6.4). 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.

8.3 Préambule à l'audit de renouvellement

Le préambule à l'audit de renouvellement est identique à celui du contrôle de surveillance et donc défini dans l'article 7.1.

8.4 Echantillonnage des sites à auditer en renouvellement

Le nombre et le choix des sites à auditer en renouvellement est identique à l'audit d'attribution initiale et donc défini dans l'article 6.4.

8.5 Audit de renouvellement du certificat

L'audit de renouvellement se déroule de la même manière que l'audit de certification (cf. article 6.5).

8.6 Consolidation des non-conformités détectées en renouvellement

La consolidation des non-conformités détectées en renouvellement est identique à celle réalisée en surveillance (cf. article 7.4).

8.7 Réponses aux non-conformités en renouvellement

Les règles de réponses aux non-conformités sont identiques à celles définies pour l'audit d'attribution dans l'article 6.7.

8.8 Décision prise par SGS ICS

Au vu du REFERENTIEL, du dossier de renouvellement du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit de certification, SGS ICS statue sur une décision qui peut être renouvellement du certificat, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus de 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 référentiel, 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 le retour en conformité des écarts restants **sous 2 mois maximum**, conformément aux règles définies dans l'article 7.5. Ces éléments sont examinés par le responsable d'audit qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être renouvellement du certificat ou refus de renouvellement du certificat.

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

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**.

Cet audit porte sur un échantillonnage de sites identiques à l'audit de renouvellement. Le responsable d'audit émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être renouvellement du certificat ou refus de renouvellement du certificat.

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

Refus du renouvellement 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 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 écrit de la décision prise.

A partir de la date de renouvellement 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 plan de contrôle externe du REFERENTIEL et dans le présent règlement de certification.

9 MODALITES D'INTEGRATION DE SITE(S) DANS LE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL peut, s'il le souhaite, demander l'intégration d'un ou de plusieurs nouveaux sites dans le périmètre de certification.

Le PROFESSIONNEL sollicite une intégration de site(s) au périmètre de certification de services. Le ou les sites sont intégrés au périmètre de certification selon les modalités suivantes :

9.1 Envoi du dossier de demande

SGS ICS fournit au PROFESSIONNEL un dossier de demande comprenant :

- un contrat de certification de services dans le cas où le contrat initialement signé ne prévoyait pas l'intégration de nouveaux sites,
- une fiche de renseignements devant être complétée par le PROFESSIONNEL pour les sites qu'il souhaite intégrer.

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

9.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS

L'instruction du dossier de demande est réalisée conformément à l'article 6.2.

9.3 Préambule à l'audit d'intégration

Le préambule à l'audit d'intégration est identique à celui de l'audit d'attribution et donc défini dans l'article 6.3.

9.4 Echantillonnage des sites à auditer pour l'intégration

Le nombre et le choix des sites à auditer afin d'intégrer les nouveaux sites est identique à l'audit d'attribution initiale et donc défini dans l'article 6.4.

9.5 Audit d'intégration

L'audit d'intégration se déroule de la même manière que l'audit d'attribution (cf. article 6.5).

9.6 Consolidation des non-conformités détectées en intégration

La consolidation des non-conformités détectées en intégration est identique à celle réalisée en attribution (cf. article 6.6).

9.7 Réponses aux non-conformités en intégration

La règle de réponses aux non-conformités est identique à celle définie pour l'audit d'attribution dans l'article 6.7.

9.8 Décision prise par SGS ICS

Au vu du REFERENTIEL, du présent règlement de certification, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit de certification, SGS ICS statue sur une décision qui peut être : intégration des sites au périmètre de certification, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site ou refus d'intégration des sites au périmètre de certification.

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

Intégration des sites au périmètre de certification

Les sites sont intégrés au périmètre de certification et sont rajoutés dans la liste des sites bénéficiaires de la certification de services multisites annexée au certificat. Lors de la mise en œuvre du contrôle de surveillance suivant ou de l'audit de renouvellement, l'échantillonnage des sites à contrôler sera réalisé à partir du nouveau périmètre de certification.

Audit 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**, conformément aux règles définies dans l'article 6.7. Ces éléments sont examinés par le Responsable d'Audit qui émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être : intégration des sites au périmètre de certification ou refus d'intégration des sites au périmètre de certification.

Les audits complémentaires documentaires sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. En cas de refus d'un audit complémentaire documentaire, la certification ne pourra pas être octroyée aux sites ayant fait l'objet de la demande d'intégration.

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**.

Cet audit porte sur un échantillonnage de sites identiques à l'audit d'intégration. Le responsable d'audit émet un nouvel avis. SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être : intégration des sites au périmètre de certification ou refus d'intégration des sites au périmètre de certification.

Les audits complémentaires sur site sont des interventions en plus du plan de contrôle externe prévu au REFERENTIEL. En cas de refus d'un audit complémentaire sur site, la certification ne pourra pas être octroyée aux sites ayant fait l'objet de la demande d'intégration.

Refus d'intégration des sites au périmètre de certification

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau par rapport au référentiel 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'intégration des sites dans le périmètre de certification peut être décidé en cas d'absence de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS.

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

10 MODALITES DE RETRAIT DE SITE(S) DU PERIMETRE DE LA CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL informe par écrit SGS ICS d'une suspension ou d'un retrait volontaire d'un ou des plusieurs sites du périmètre de certification.

La réintégration d'un site suspendu volontairement dans le périmètre de certification nécessite la réalisation d'un contrôle supplémentaire.

Le retrait volontaire d'un ou de plusieurs sites du périmètre de certification ne peut être l'unique action corrective suite à la détection d'une non-conformité : dans tous les cas, les règles de réponses aux écarts doivent être respectées (cf. articles 6.7, 7.5, 8.7 et 9.7).

11 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 non-réalisation de l'audit de surveillance dans les délais fixés au règlement de certification,
 - 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**.

12 RETRAIT DU CERTIFICAT

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.

13 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 compter 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.

14 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.

15 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.

16 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

La communication sur la démarche de la certification de services est régie par l'article L433-3 du code de la consommation, le REFERENTIEL, le règlement d'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 documents 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.

17 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 référentiel de certification, SGS ICS envoie un écrit 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.

18 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 les nouvelles dispositions entraîneraient 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.

19 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.

20 GLOSSAIRE

PROFESSIONNEL : autrement appelé « entité » : cette dernière comporte des sites en réseau (entreprise ou institution) dans laquelle tous les sites exercent la même activité principale dans un des domaines de l'entité (et utilisent le même système documentaire). L'intitulé de la certification est identique pour tous les sites.

Il est admis qu'une telle organisation ne soit pas une entité juridique unique mais il doit y avoir une relation juridique directe entre les sites et le siège de l'organisation avec une clause contractuelle définissant des exigences en matière de certification de services et une maîtrise centralisée du système documentaire et de la conformité au REFERENTIEL.

Dans ces conditions, il n'est pas nécessaire, pour évaluer le système documentaire de l'entité et sa conformité au REFERENTIEL, de visiter chacun des sites concernés par l'activité et qui sont ou seront couverts par le certificat. Un système d'échantillonnage pourra être appliqué sur l'ensemble des sites à visiter.

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 soit intégrées dans le REFERENTIEL ou annexées à ce dernier dans un document intitulé « plan de contrôle externe ».

STRUCTURE CENTRALE (SC) : structure de l'entité ayant en charge la gestion (émission et diffusion) du système documentaire nécessité par le REFERENTIEL et la certification multi-sites. Cette structure peut également jouer le rôle de STRUCTURE DE CONTROLE INTERNE.

STRUCTURE DE CONTROLE INTERNE (SCI) : structure chargée de la réalisation des audits internes préalables à l'audit de certification et des contrôles internes annuels après l'obtention de la certification. En fonction de l'organisation de chaque entité, il peut y avoir une ou plusieurs structures de contrôle interne. Les personnes choisies par cette structure pour réaliser ces audits internes sont indépendantes de la (des) structure(s) auditée(s) et formées à la certification de services et au REFERENTIEL.

ACTIVITE A RISQUE : activité qui présente des risques significatifs vis-à-vis de la sécurité des personnes ou de l'environnement ou organisées de façon à laisser une marge d'autonomie relativement importante entre les sites.

ACTIVITE NON A RISQUE : activité qui présente peu de risque vis-à-vis de la sécurité des personnes ou de l'environnement

NON-CONFORMITE : une non-conformité répond aux critères suivants :

- Être objective et motivée par le non-respect d'une caractéristique ou d'une disposition prévue par SGS ICS
- Être fondée sur des preuves et en aucun cas sur des présomptions
- Être comprise et acceptée par le PROFESSIONNEL.

Il est convenu que les non-conformités sont, par ordre croissant de gravité : mineure et majeure.

- Une non-conformité est mineure lorsqu'elle ne remet pas en cause la viabilité du système ou du certificat.
- Une non-conformité est majeure lorsqu'elle peut entraîner la remise en cause de la viabilité du système ou du certificat.

WWW.SGS.COM/FR-FR