



# Certifications : procédures, règlements et guide d'utilisation

# SOMMAIRE

- Règlement de certification de Systèmes de Management version française
- Règlement de certification de Systèmes de Management version anglaise
- Le processus d'audit
- Règlement d'utilisation de la marque de certification de Systèmes SGS
- Guide d'utilisation des marques de certification de Systèmes de Management et accréditation COFRAC
- Règlement de certification Organisme Testeur CACES® Monosite
- Règlement de certification Organisme Testeur CACES® Multisites
- Guide d'utilisation de la marque de certification et de qualification CACES®

## 1. INTRODUCTION

L'organisme certificateur SGS International Certification Services, ci-après nommé SGS ICS, offre à toute entreprise (ci-après nommé PROFESSIONNEL) répondant aux conditions d'accès à ses services, des certifications de systèmes de management sur la base de normes nationales et internationales et de référentiels à caractère normatif.

### 1.1 RESPONSABILITE

Les prestations de SGS ICS peuvent, à son entière discrétion, être délivrées 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.

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

### 1.2 CONFIDENTIALITE

L'organisme certificateur assure la confidentialité des informations recueillies dans l'exercice de son activité, à tous les niveaux de son organisation.

Aucune information ne sera divulguée à quelque tiers que ce soit si ce n'est dans le cadre d'une procédure légale ou en réponse à la sollicitation d'un organisme d'accréditation (notamment dans le cadre d'évaluation réalisée par ce dernier).

Seule la raison sociale de l'entreprise du PROFESSIONNEL, ses coordonnées ainsi que le référentiel pour lequel il est certifié et le libellé de sa certification peuvent être intégrés dans une base de données ouverte à consultation publique.

#### Cas particulier des certifications dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN 9110, EN 9120) :

Le PROFESSIONNEL accepte que SGS ICS télécharge les rapports d'audit aérospatiaux sur la base OASIS (dans le cas où un rapport d'audit contient des données confidentielles, relatives à la compétitivité de ses activités et/ou générant un conflit d'intérêt, le PROFESSIONNEL peut demander à SGS ICS de ne pas télécharger le dit rapport d'audit, une telle demande doit dans ce cas être justifiée à SGS ICS par écrit).

#### Cas particulier de la certification FSSC 22000 :

Le PROFESSIONNEL accepte que SGS ICS télécharge les rapports d'audit comprenant les éventuelles non-conformités relevées ainsi que le certificat octroyé par SGS ICS sur le portail internet

de la fondation pour la certification en matière de sécurité des aliments.

#### Cas particulier de la certification HDS :

SGS ICS s'assure auprès du PROFESSIONNEL que les informations qui seront communiquées durant les audits ne contiennent aucune donnée de santé à caractère personnel, ni aucune donnée confidentielle ou sensible. Le cas échéant, SGS ICS et le PROFESSIONNEL définissent les modalités d'accès au système devant être audité.

## 2. PROCESSUS DE CERTIFICATION

### 2.1 OFFRE DE CERTIFICATION

Un questionnaire, permettant de définir la structure organisationnelle de l'entreprise à certifier, est communiqué au PROFESSIONNEL. Ce questionnaire peut être rempli par lui-même ou par le service commercial lors d'un entretien.

Le PROFESSIONNEL communique à SGS ICS toute information permettant d'avoir une vision précise de l'organisation et des produits ou services réalisés :

- Organigramme(s)
- Plaquette commerciale
- Adresse du site internet

A partir de ces éléments, le service commercial :

- vérifie que le PROFESSIONNEL ne fait pas l'objet d'un conflit d'intérêt particulier vis à vis de SGS ICS pouvant empêcher la certification par SGS ICS.
- Etablit une offre adaptée à la taille, à la structure et à la complexité de l'organisation du PROFESSIONNEL.

Une fois que l'offre de certification complète est retournée par le PROFESSIONNEL accompagnée de la documentation signée, ainsi que tout paiement éventuellement dû, le processus de planification peut être enclenché.

A la suite de chaque audit, en fonction des retours des auditeurs et des conclusions de l'audit, les durées d'audit pourront être modifiées en conséquence.

Une fois la certification octroyée, le PROFESSIONNEL peut s'il le désire étendre sa certification à d'autres sites, produit ou processus. Le PROFESSIONNEL doit remplir un nouveau questionnaire permettant d'identifier le périmètre d'extension. Un avenant au contrat est établi.

### 2.2 PLANIFICATION DES AUDITS

Une équipe d'audit est désignée par SGS ICS. Elle est au moins composée d'un auditeur compétent dans le domaine d'activité ou technique du PROFESSIONNEL.

Selon la taille et la complexité de l'entreprise à auditer, l'équipe d'audit peut être constituée d'un ou plusieurs membres (auditeurs / experts techniques).

SGS ICS contacte le PROFESSIONNEL afin de convenir de la date de l'audit puis lui communique la composition de l'équipe d'audit (sauf en cas d'audit inopiné, cf. §2.7.1).

Le PROFESSIONNEL peut récuser tout ou partie de l'équipe dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de cette communication. Passé cette date, l'équipe d'audit proposée sera considérée comme acceptée par le PROFESSIONNEL. Toute récusation doit être argumentée par le PROFESSIONNEL pour être recevable. Ceci ne concerne pas les auditeurs stagiaires (auditeur en formation) et les observateurs venus pour évaluer les auditeurs en situation d'audit

## 2.3 REALISATION DE L'AUDIT INITIAL

### Première phase d'audit (« Etape 1 »)

Cette première phase d'audit se déroule à l'occasion de l'audit initial. Elle permet au responsable d'audit de s'assurer que le système de management a un niveau suffisant pour être audité en vue d'une certification.

Sont notamment passés en revue à cette occasion :

- Le domaine d'application et les éventuelles exclusions
- L'existence d'une politique, d'objectifs et d'indicateurs suivis
- La pratique d'audits internes
- La tenue de revue de direction
- L'existence de règles de gestion documentaire

D'une manière générale la première phase d'audit se déroule sur site pour les démarches ISO 22000, FSSC 22000, ISO 50001, ISO 19443 et pour les certifications dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN 9110, EN9120).

Pour les référentiels ISO/CEI 27001, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 et apparentés, cette première phase d'audit peut se dérouler ou non sur site en fonction du secteur d'activité du PROFESIONNEL.

Dans le cas où des manquements graves seraient mis en évidence (constats d'audit critiques), l'auditeur pourra demander un report de l'audit de certification (deuxième phase ci-dessous) qui ne pourra se dérouler tant que ces points ne seront pas solutionnés.

Dans l'hypothèse où les manquements ne seraient pas solutionnés dans les 6 mois suivant le dernier jour de l'audit « Etape 1 », un nouvel audit « Etape 1 » devra être réalisé.

### Deuxième phase d'audit (« Etape 2 »)

Cette deuxième phase d'audit doit permettre d'évaluer la conformité du (ou des) système(s) certifiable(s) vis à vis de toutes ses exigences.

Un plan d'audit est envoyé par le responsable d'audit au plus tard 7 jours calendaires avant l'audit. Il précise les sujets à auditer, les interlocuteurs et les tranches horaires.

L'audit comporte :

- Une réunion d'ouverture (présentation mutuelle des intervenants, rappel des objectifs de l'audit, du domaine d'application, du périmètre, présentation de la méthodologie, dernière validation du plan d'audit).
- L'audit en lui-même basé sur des entretiens avec les acteurs du système, des observations visuelles et la consultation de documents et d'enregistrements.
- Une réunion de clôture à l'occasion de laquelle le responsable d'audit présente ses conclusions et les éventuelles non-conformités relevées au cours de l'audit.

### Rapport d'audit

Les non-conformités sont communiquées au PROFESSIONNEL au moment de la réunion de clôture.

Le rapport est rédigé par le responsable d'audit. Il est transmis au PROFESSIONNEL, à titre indicatif, sous 7 jours calendaires.

## 2.4 REPONSE AUX NON-CONFORMITES

### **2.4.1 Non-conformité critique (Cas particulier des audits FSSC 22000)**

Une non-conformité critique est une non-conformité qui a un impact direct sur la sécurité des denrées alimentaires ou quand la réglementation et/ou l'intégrité de la certification sont en jeu.

Dans ce cas, le certificat du site sera suspendu immédiatement par SGS ICS ainsi que sur le portail internet de la Fondation FSSC.

Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 14 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le plan d'action (identification des causes, des risques, des corrections immédiates si nécessaire et une proposition de plan d'actions correctives) visant à résoudre la (ou les) non-conformité(s) critique(s). Un audit complémentaire sur site doit être réalisé entre 6 semaines et 6 mois après le dernier jour d'audit. Cet audit a une durée minimum de 1 jour et doit être un audit complet.

Le certificat doit être retiré si la non-conformité critique n'est pas soldée dans les 6 mois.

Le certificat sera retiré définitivement si la non-conformité critique n'est pas soldée dans les 6 mois. En cas d'audit initial ou de renouvellement, un audit complet doit être à nouveau réalisé.

## 2.4.2 Non-conformité majeure

**Une non-conformité majeure est une non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés et qui par conséquent réduit de façon significative la confiance en la conformité du système de management.**

Dès lors qu'il y a non-conformité majeure :

- Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 30 jours calendaires (ce délai est abaissé à 14 jours calendaires concernant la certification FSSC 22000) (après le dernier jour d'audit) le plan d'action (identification des causes, corrections immédiates si nécessaire et actions correctives) visant à résoudre la (ou les) non-conformité(s) majeure(s). Ce délai peut être écourté concernant un audit de renouvellement réalisé tardivement (moins de 3 mois avant l'échéance du certificat).
- **Un audit complémentaire** (voir §2.5) en vue de clôturer la (ou les) non-conformité(s) majeure(s) doit être conduit par le responsable d'audit sous 90 jours calendaires (ce délai est abaissé à 28 jours calendaires concernant la certification FSSC 22000) (à compter du dernier jour d'audit).

**Exigence supplémentaire pour une non-conformité majeure détectée lors d'un audit initial :** si SGS ICS n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'audit étape 2 (voir §2.3.2), SGS ICS doit alors refaire entièrement un audit étape 2 (voir §2.3.2).

**Exigence supplémentaire pour une non-conformité majeure détectée lors d'un audit de renouvellement :** le PROFESSIONNEL doit mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant l'expiration de la certification.

Cas particulier des audits multi-sites : si un des sites présente une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble du réseau dans l'attente d'une action corrective satisfaisante. Il n'est pas admis qu'en vue de résoudre la non-conformité Majeure, le site problématique soit exclu du champ de la certification.

Cas particulier des audits FSSC 22000 en cas de non-conformité majeure : Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 14 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le plan d'action (identification des causes, des risques, des corrections immédiates et une proposition de plan d'actions correctives) visant à résoudre la (ou les) non-conformité(s) majeure(s) en vue de clôturer la (ou les) non-conformité(s) majeure(s). Un audit complémentaire doit être conduit par le responsable d'audit sous 28 jours (à compter du dernier jour d'audit). Si les preuves sont suffisantes, la non-

conformité peut être levée. Dans le cas contraire, le certificat sera suspendu.

### Cas particulier des non-conformités détectées lors des audits ISO 19443 :

Le PROFESSIONNEL doit décrire les corrections et actions correctives spécifiques entreprises ou qu'il prévoit d'entreprendre afin d'éliminer, dans un délai de 45 jours calendaires à compter de la fin de l'audit sur site, les non-conformités détectées et leurs causes et de remédier à toutes les non-conformités qui ont été identifiées.

Lorsque la nature de la non-conformité nécessite une action conservatoire immédiate, **le Responsable d'audit demande au PROFESSIONNEL de :**

- Décrire les actions immédiates (à traitement immédiat) entreprises pour maîtriser la situation/les conditions non conformes et tous les produits non conformes identifiés. La correction doit toujours être enregistrée ; et
- Signaler **sous 7 jours calendaires après l'audit**, les actions spécifiques conservatoires, y compris les actions de correction, et parvenir à un accord sur ces actions avec le responsable d'audit dans les 14 jours calendaires suivants.

**Le solde effectif des non-conformités identifiées doit être vérifié par le responsable d'audit.**

**Dans le cas où une non-conformité n'a pas été soldée dans un délai de 3 mois suivant le dernier jour d'audit, le périmètre de certification doit être réduit ou la certification doit être suspendue, retirée ou ne pas être accordée.**

## 2.4.3 Non conformités mineures

**Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés et qui par conséquent ne diminue pas de manière significative la confiance en la conformité du système de management.**

Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 30 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) **ou sous 90 jours si le responsable d'audit le juge nécessaire** le plan d'action (identification des causes, corrections immédiates si nécessaire et actions correctives) visant à résoudre la (ou les) non-conformité(s) mineure(s).

Celles-ci seront revues à l'occasion de l'audit suivant pour les clôturer. Dans le cas où une non-conformité mineure n'a pas fait l'objet d'action corrective, celle-ci se transforme en non-conformité majeure (voir §2.4.1).

Cas particulier des audits FSSC 22000 en cas de non-conformité mineur : le responsable d'audit doit passer en revue puis approuver, si cela est acceptable, les preuves de la correction immédiate, la recherche des causes et le plan d'actions

correctives proposées par l'organisation sous un délai maximale de 28 jours (après le dernier jour d'audit). Si les preuves ne sont pas acceptables, le certificat sera suspendu.

## Cas particulier des non-conformités détectés lors des audits dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN 9110, EN 9120) :

- Non-conformité ne nécessitant pas une action de confinement immédiate :  
Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 20 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le formulaire NCR complété (identification de la cause racine, l'action corrective et la/les dates d'achèvement de l'action corrective planifiée).
- Non-conformité nécessitant une action de confinement immédiate :  
Le PROFESSIONNEL doit fournir au responsable d'audit sous 7 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) les actions immédiates entreprises pour procéder au confinement de la situation et des conditions non conformes et maîtriser tous les produits non conformes identifiés. Les actions de confinement et de correction immédiates peuvent être vérifiées par l'équipe d'audit pendant l'audit.
- **Pour toute non-conformité majeure et/ou mineure détectée lors d'un audit de renouvellement :** le PROFESSIONNEL doit mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant l'expiration de la certification.

## 2.5 AUDITS COMPLEMENTAIRES ET SUPPLEMENTAIRES

### 2.5.1 Audit complémentaire

L'audit complémentaire est décidé :

- Si une ou plusieurs non-conformité(s) majeure(s) a (ou ont) été notifiée(s).
- Si une augmentation significative d'effectif a été identifiée au cours de l'audit avec pour conséquence le non-respect des exigences de dimensionnement des audits.
- Si une ou plusieurs non-conformité(s) majeure(s) et/ou mineure(s) ont été notifiée(s) dans le cas des audits dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN9110, EN 9120) ou ISO 19443.
- A la suite d'une revue technique ne permettant pas de confirmer la recommandation de l'équipe d'audit.

Il peut se présenter sous deux formes :

- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site

Dans tous les cas (audit complémentaire documentaire ou sur site), le PROFESSIONNEL reçoit une notification de décision précisant les modalités de réalisation.

Dans le cas d'un **audit initial**, la certification ne peut être attribuée tant que l'audit complémentaire décidé n'a pas eu lieu en cas de non-conformité majeure ou tant que les actions correctives prévues pour les éventuelles non-conformités mineures n'auront pas été validées par le responsable d'audit.

### 2.5.2 Audit supplémentaire

(Non applicable aux audits dans le domaine aérospatial – EN 9100, EN 9110, EN 9120)

L'audit supplémentaire peut être décidé :

- Si des investigations sont nécessaires à la suite de la réception par SGS ICS d'une plainte à l'encontre du PROFESSIONNEL (cf. §5.2.2).
- Si des investigations sont nécessaires à la suite de la connaissance par SGS ICS d'incidents graves, de manquements graves aux obligations légales, de poursuites judiciaires, etc. impliquant les activités certifiées du PROFESSIONNEL, un audit supplémentaire peut être décidé.

## 2.6 DECISION DE CERTIFICATION

Le responsable d'audit transmet à SGS ICS le rapport d'audit comportant ses conclusions et recommandations.

SGS ICS statue sur l'octroi, le refus, le maintien, la suspension, le retrait de la certification, l'extension ou la réduction du périmètre de certification du PROFESSIONNEL.

En cas de certification, un certificat de conformité à la norme de référence est octroyé pour une période de 3 ans (voir également §2.7.2).

Des modifications de certificat peuvent avoir lieu (extension / réduction de périmètre de certification (site, produit, processus) durant la période de validité du certificat, dans de tels cas figures :

- la date de fin de validité du certificat initialement communiqué reste inchangée,
- le PROFESSIONNEL doit retourner à SGS ICS le précédent certificat.

### Cas particulier de la certification ISO 19443 :

Dans le cas où une non-conformité n'a pas été soldée dans un délai de 3 mois suivant le dernier jour d'un audit, le périmètre de la certification doit être réduit ou la certification doit être suspendue, retirée ou ne pas être accordée.

## 2.7 AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUELEMENT

En cas de force majeure (guerre, grève, terrorisme, épidémie, catastrophes naturelles...) qui empêcherait la réalisation d'un audit planifié, SGS ICS sera amené à évaluer le risque de maintenir la certification.

### 2.7.1 Audits de surveillance

Les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par année civile (excepté les années de renouvellement de la certification).

Le premier audit de surveillance suivant la certification initiale **doit être réalisé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de début de validité du certificat.**

Un plan d'audit est envoyé par le responsable d'audit au plus tard 7 jours calendaires avant l'audit. Il précise les sujets à auditer, les interlocuteurs et les tranches horaires. En cas de couplage avec une norme nécessitant la réalisation d'un audit inopiné tel que convenu avec l'organisme (ex. FSSC 22000), le plan d'audit n'est pas envoyé à l'organisme, il est présenté en réunion d'ouverture.

A l'occasion des audits de surveillance, le responsable d'audit :

- prend en compte les évolutions de l'entreprise dans son système de management,
- examine systématiquement les revues de direction, la politique, les objectifs, les audits internes,
- prend connaissance des plaintes et réclamations éventuelles,
- surveille la communication du PROFESSIONNEL relative à la certification et l'accréditation de SGS ICS le cas échéant.

Cas particulier des audits FSSC 22000 :

Pour chaque site certifié et dans un cycle de 3 ans, **au moins un des audits de surveillance doit être inopiné.** Le PROFESSIONNEL peut décider que tous ses audits de surveillance soient réalisés en inopiné. Après la décision de (re)certification, SGS ICS informera le PROFESSIONNEL que l'un des deux audits de surveillance sera non annoncé. Un questionnaire sera envoyé au PROFESSIONNEL pour déclarer les jours d'indisponibilité légitimes. L'audit inopiné sera réalisé sur l'année civile, en respectant 1 audit par année civile sur un cycle de 3 ans. Le plan d'audit n'est pas envoyé à l'organisme, il est présenté en réunion d'ouverture. L'auditeur devra passer au moins 50% de son temps en zone de production et 1 heure après son arrivée sur le site, il devra commencer par une visite de la production. Si les fonctions suivantes : la direction, les ressources humaines, les services supports sous traités, les achats, la recherche et développement, n'ont pas pu être audités ou si des lignes de

production n'ont pas pu fonctionner, un audit complémentaire pourra être décidé. Si le PROFESSIONNEL refuse de participer à un audit inopiné, le certificat sera suspendu immédiatement et l'audit inopiné devra être réalisé dans les 6 mois. Les ateliers ou les stockages déportés seront audités durant l'audit inopiné. Lorsqu'il y a un siège avec des fonctions en relation avec la certification, celles-ci seront auditées de façon annoncée.

En cas de refus de l'audit inopiné, celui-ci sera refacturé au PROFESSIONNEL (temps d'audit et de rapportage, frais de déplacement – d'hébergement et de restauration).

### 2.7.2 Audit de renouvellement

La réalisation d'un audit de renouvellement est nécessaire pour l'émission d'un nouveau certificat.

Pour assurer la continuité de la certification, la décision de renouvellement doit être prise avant la fin de validité du certificat.

Dans le cas où l'audit de renouvellement est réalisé de façon anticipée, si la décision de renouvellement est prise à plus de 3 mois précédant l'échéance du certificat, dans ce cas, la date de début de validité du nouveau certificat correspond à la date de décision de renouvellement et le certificat est émis pour une durée de 3 ans à compter de cette date.

Si la décision de renouvellement est prise dans les 3 mois précédant l'échéance du certificat, dans ce cas, la date de début de validité du nouveau certificat correspond au lendemain de l'échéance du certificat en cours (la certification est dite « chaînée ») et le certificat est émis pour une durée de 3 ans à compter de cette date.

Si SGS ICS ne peut pas décider du renouvellement de la certification au plus tard à l'échéance du certificat, le certificat est alors échu, la certification n'est plus valide et le PROFESSIONNEL ne peut plus communiquer sur la certification durant la période de rupture de certification qui ne peut excéder 6 mois.

Si la décision de renouvellement est prise dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat :

- la date de début de validité du nouveau certificat correspond à la date de décision du renouvellement traduisant ainsi la rupture de certification par rapport au précédent certificat ;
- la date de fin de validité du nouveau certificat est basée sur le cycle de certification antérieur. Par conséquent la durée de validité du certificat est inférieure à 3 ans.

Si SGS ICS ne peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat, SGS ICS doit alors refaire entièrement un audit étape 2 (voir §2.3.2).

Les raisons ne permettant pas à SGS ICS de décider du renouvellement au plus tard à l'échéance du certificat sont :

- audit de renouvellement réalisé tardivement (dans les 2 mois précédant l'échéance du certificat),
- le PROFESSIONNEL n'a pas entièrement mis en œuvre les corrections et actions correctives des non-conformités majeures avant l'échéance du certificat,
- SGS ICS n'a pas pu vérifier les corrections et actions correctives des non-conformités majeures avant l'échéance du certificat.

Il n'est habituellement pas prévu de procéder à un audit étape 1 (voir §2.3.1) au cours de l'audit de renouvellement. Toutefois, si des modifications significatives sont apportées au système de management (extension du domaine d'application ou du périmètre...), SGS ICS peut décider de réaliser un audit étape 1 préalable à l'audit de renouvellement

### Cas particulier des audits dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN9110, EN9120) :

La décision de renouvellement ne peut en aucun cas être prise après l'échéance du certificat. Si la décision de renouvellement ne peut pas être prise avant l'échéance du certificat, un nouvel audit initial complet (étape 1 §2.3.1 et étape 2 §2.3.2) sera nécessaire pour l'émission d'un nouveau certificat.

## **2.8 TRANSFERT DANS LE DOMAINE AEROSPATIAL (EN 9100, EN 9110, EN 9120)**

SGS doit conduire un audit spécial sur site pour s'assurer qu'il peut prendre la responsabilité de transférer le certificat en plus de la revue de transfert réalisée en amont.

Si le transfert a lieu à moins de douze mois de la date de fin de validité du certificat en cours, SGS doit en plus de la revue de transfert conduire un audit spécial sur site et un audit « étape 1 ». Ces deux derniers audits ne doivent pas être effectués le même jour ou des jours consécutifs.

## **3. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION**

**Afin de pouvoir obtenir et maintenir sa certification, le PROFESSIONNEL doit respecter les procédures et règles suivantes :**

### **3.1 ORGANISATION DES AUDITS**

Le PROFESSIONNEL doit tenir à la disposition de SGS ICS tout document, échantillon de produits, plans, spécifications et autre information requise par ce dernier pour mener à bien le plan d'audit.

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

Le PROFESSIONNEL doit désigner un membre de son personnel dûment autorisé afin d'assurer la liaison avec SGS ICS.

Le PROFESSIONNEL doit également mettre à disposition de l'équipe d'audit un guide afin de faciliter l'audit.

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.

### **3.2 PRESENCE D'OBSERVATEURS DE L'ORGANISME D'ACCREDITATION (COFRAC OU AUTRE ORGANISME MANDATE PAR LUI)**

Si le référentiel fait l'objet d'un programme d'accréditation, le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir en ses locaux d'éventuels observateurs de l'organisme d'accréditation missionnés pour évaluer les auditeurs en situation d'audit.

En cas de refus de la part du PROFESSIONNEL, une décision de retrait de la certification du PROFESSIONNEL est prise par SGS ICS.

### **3.3 CAS DES AUDITS FSSC 22000**

Le PROFESSIONNEL certifié doit informer sous 3 jours ouvrés SGS ICS de tout évènement important qui a un impact sur la sécurité des denrées alimentaires ou l'intégrité de la certification. SGS ICS peut alors juger nécessaire la réalisation d'un audit de surveillance additionnelle aux audits de surveillance prévus au §2.7.1. Cet audit de surveillance additionnel peut ne pas être annoncé (audit inopiné).

D'autre part, la Fondation FSSC a mis en place le « Integrity Program ». Il s'agit d'un programme permettant la surveillance de l'application des règles définies par la Fondation. Dans le cadre de ce programme, le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir en ses locaux d'éventuels évaluateurs « Integrity Program ».

### **3.4 CERTIFICATION DOMAINE AEROSPATIAL (EN9100, EN9110, EN9120)**

#### Administrateur OASIS

A la demande de SGS ICS, le PROFESSIONNEL doit identifier au sein de sa structure un administrateur de la base OASIS afin de gérer les informations présentes sur cette base de données.

Le compte de l'administrateur doit être opérationnel au plus tard au moment de l'octroi de la certification.

Durant les audits de surveillance, l'auditeur contrôle que le compte de l'administrateur OASIS est à jour et actif. SGS ICS peut suspendre la certification si le PROFESSIONNEL ne parvient pas à maintenir l'administrateur OASIS.

## Observateurs

En plus des éventuels observateurs de l'organisme d'accréditation, le PROFESSIONNEL s'engage à accueillir en ses locaux les éventuels observateurs membres de l'IAQG et/ou d'organismes réglementaires et/ou des représentants des clients qui seraient missionnés pour évaluer les auditeurs en situation d'audit.

En cas de refus de la part du PROFESSIONNEL, une décision de retrait de la certification du PROFESSIONNEL est prise par SGS ICS.

## Accès spécifiques

Pour la bonne tenue des audits de certification, le PROFESSIONNEL doit donner accès aux auditeurs aux éventuels matériels, documents et exigences de contrôle des exportations classés confidentiels concernant ses propres clients dans le domaine de l'aéronautique, du spatial et de la défense.

## Accès aux rapports d'audit

La norme EN 9104, qui régit le schéma des certifications selon les normes de la série EN 91xx, impose à ce que le bénéficiaire de la certification fournisse sur demande une copie du rapport d'audit et les documents/dossiers associés à ses clients et potentiels clients (sauf dans le cas où le rapport d'audit contient des données confidentielles, relatives à la compétitivité de ses activités et/ou générant un conflit d'intérêt, dans de telles situations la non communication du rapport d'audit doit être justifiée à SGS ICS). Une fois la certification obtenue, le PROFESSIONNEL s'engage à respecter cette exigence. Il peut donner accès à ces données via la base OASIS ou en fournissant le rapport d'audit directement à son client.

## **3.5 MODIFICATIONS NOTABLES DE L'ACTIVITE**

Le PROFESSIONNEL doit informer SGS ICS par écrit et ceci sans délai des questions qui peuvent compromettre la capacité de son système de management à continuer de se conformer aux exigences de la norme pour laquelle son organisation est certifiée, par exemple des modifications concernant :

- Son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou son organisation ;

- Son organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens) ;
- Les coordonnées de la personne à contacter et les sites concernés ;
- Le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié ;
- Les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

Selon les modifications, SGS ICS décide de conduire ou non de nouveaux audits ou de modifier le dimensionnement des audits du cycle pour s'assurer du maintien de la certification. Le fait de ne pas prévenir SGS ICS de tout changement peut aboutir à la suspension du certificat.

## Cas particulier pour la certification FSSC 22000 :

Tout changement doit être signalé à SGS ICS dans les 3 jours ouvrés. SGS ICS évaluera la nécessité de faire une vérification supplémentaire.

## **3.6 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION**

La communication sur la certification est régie par le règlement et le guide d'utilisation de la marque de certification communiqués au PROFESSIONNEL avec le certificat au moment de sa certification lorsqu'ils existent.

Le PROFESSIONNEL s'engage à les respecter.

Lorsqu'ils n'existent pas, 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).

Dans tous les cas, le PROFESSIONNEL peut dans sa communication faire des références textuelles à sa certification. Elles doivent à minima mentionner :

- l'identification du PROFESSIONNEL,
- le type de système de management et le référentiel (norme) applicable,
- l'identification de l'organisme de certification (SGS ICS) qui a délivré le certificat.

Le certificat reste la propriété de SGS ICS et ne peut être copié à l'usage d'un tiers que dans la mesure où la mention « copie » ou « duplicata » apparaît sur la copie.

Le certificat est réputé valide à moins qu'un audit de surveillance ne révèle que le système de management et/ou les produits du PROFESSIONNEL ne correspondent plus aux standards, normes ou cadre réglementaire.

Le droit du PROFESSIONNEL à utiliser la marque de certification est conditionné au maintien de la validité du certificat en regard du système de management certifié et/ou des produits certifiés.

L'usage inadéquat d'une marque de certification peut être considéré comme un cas de non-conformité majeure.

Lorsqu'elle est suspendue, la certification du PROFESSIONNEL est provisoirement invalidée.

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,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la certification ou la marque de certification sur tous supports commerciaux, techniques, juridiques et autres,

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété de la marque de certification de SGS ICS et des autres bénéficiaires de la certification, 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.

Cas particulier de la certification FSSC 22000 :  
L'utilisation du logo FSSC est soumise aux exigences du référentiel FSSC 22000.

## 4. SUSPENSION, RETRAIT

### 4.1 SUSPENSION DU CERTIFICAT

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

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

- A la demande du PROFESSIONNEL : dans ce cas, SGS ICS doit être informé par écrit. Ce courrier doit préciser : la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux...), la date effective de la suspension.
- 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,

- en cas de non-réalisation dans les délais d'un audit de surveillance (cf. §2.7.1),
- en cas de non-conformité majeure non levée des suites d'audit complémentaire,
- en cas de non-conformité majeure non levée dans un délai de 6 mois
- en cas de non-conformité non levée dans un délai de 3 mois suivant le dernier jour d'un audit ISO 19443.

La levée de la suspension ne peut être réalisée qu'à partir du moment où le manquement est solutionné.

Un audit supplémentaire peut être nécessaire à la levée de la suspension afin de constater le retour en conformité. A la suite de cet audit, SGS ICS peut décider :

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

### 4.2 RETRAIT DU CERTIFICAT

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

- en cas de non-paiement d'une facture après multiples relances,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par le PROFESSIONNEL,
- en cas de suspension non levée au terme des 6 mois,
- dans le cas où le PROFESSIONNEL se trouve en situation de liquidation judiciaire,
- dès lors que le PROFESSIONNEL et/ou SGS ICS met un terme au contrat de certification,
- lorsque le PROFESSIONNEL refuse la présence du/des observateurs de l'organisme d'accréditation (cf. §3.2) et/ou des membres de l'IAQG et/ou d'organismes réglementaires et/ou des représentants des clients (cf. §3.4.2), missionnés pour l'évaluation du/des auditeurs en situation d'audit.

### 4.3 PARTICULARITES DES CERTIFICATIONS FSSC 22000

En cas de retrait ou de suspension du certificat, SGS ICS doit modifier immédiatement le statut de l'organisation certifiée dans la base de données FSSC 22000. Le PROFESSIONNEL sera informé par écrit de cette décision dans les 3 jours suivants.

En cas de réduction du scope, SGS ICS le modifiera immédiatement dans la base de données FSSC. Le PROFESSIONNEL sera informé par écrit de cette décision dans les 3 jours après le dernier jour d'audit.

### 4.4 PARTICULARITES DES CERTIFICATIONS DE L'ACTIVITE D'INFORMATION PAR DEMARCHAGE OU

## PROSPECTION VISANT A LA PROMOTION DES MEDICAMENTS

Avant toute décision de suspension ou de retrait du certificat, SGS ICS notifie au PROFESSIONNEL les motifs d'une éventuelle décision de suspension ou de retrait et l'invite dans un délai déterminé à commenter ces motifs et/ou à décrire les mesures spécifiques prises ou qu'il prévoit de prendre pour remédier aux défauts de conformité constatés par rapport aux exigences de certification.

## 5. RECOURS ET PLAINTES

### 5.1 RECOURS

Le PROFESSIONNEL a le droit d'introduire un recours :

- En cas de désaccord avec les conclusions de l'audit
- Si, pour quelque raison que ce soit, il conteste la notification de suspension ou de retrait de son certificat.

Ce recours n'est généralement pas suspensif de la décision initiale.

La notification écrite de l'intention d'appel doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception par le PROFESSIONNEL, de la notification de non-délivrance, de suspension ou de retrait du certificat. Cette dernière est analysée par une nouvelle instance de décision.

Si le PROFESSIONNEL n'est toujours pas d'accord avec la décision émise, ce dernier peut introduire un deuxième recours. La notification écrite doit parvenir à SGS ICS, au plus tard 8 jours calendaires après réception de la notification de la décision du premier recours par le PROFESSIONNEL. Cette nouvelle demande est analysée par une nouvelle instance de décision.

Une fois que la décision concernant le deuxième recours est prise, aucune contre-procédure en vue d'amender ou de changer la décision, émanant de l'un ou l'autre des partis en conflit, n'est recevable. Quelque soit la décision consécutive aux recours, aucune procédure ne pourra être engagée contre SGS ICS en vue du remboursement des frais, ou de quelque autre perte que ce soit occasionnée par la notification de la suspension, de retrait, ou de refus d'attribution du certificat.

### 5.2 PLAINTES

#### 5.2.1 Envers SGS ICS

Si le PROFESSIONNEL a une plainte à formuler à l'égard de la conduite des employés ou des sous-traitants de SGS ICS elle peut être rédigée sans délai et adressée à SGS ICS par écrit (courrier ou courriel).

En cas de courrier, le PROFESSIONNEL l'adresse à l'adresse postale de SGS ICS. En cas de courriel, le PROFESSIONNEL peut l'adresser à son gestionnaire de compte.

Dans le cas où une réponse immédiate ne peut être fournie, un accusé réception est envoyé au PROFESSIONNEL.

Le collaborateur en charge du traitement de la réclamation effectue une analyse de la réclamation et propose une solution au réclamant.

Une réponse finale est formalisée par écrit auprès du réclamant.

#### 5.2.2 Envers le PROFESSIONNEL

Dans le cas où des plaintes à l'encontre du PROFESSIONNEL viendraient à être formulées 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 (cf. §2.5.2) peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL certifié 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.

## 6. EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des modalités de certification sous accréditation en vigueur au moment de la signature du contrat de certification. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifie le présent règlement et en informe 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.

## 1. INTRODUCTION

The certification body SGS International Certification Services, hereinafter SGS ICS, offers management system certifications to any company (hereinafter PROFESSIONAL) that meets the conditions to access its services. The certifications are granted on the basis of national and international standards and standard reference bases.

### 1.1 RESPONSIBILITY

SGS ICS auditing services may, at its sole discretion, be carried out by its own employees, or entrusted by SGS ICS to a subsidiary of the SGS Group, or to auditors with whom SGS ICS has entered into a contractual relationship.

When part of the work is subcontracted, SGS ICS remains responsible for the granting, maintaining, extending, reducing, suspending or withdrawing of the certification.

Under no circumstances may SGS ICS be held responsible following a refusal of certification or a penalty where the specified means and procedures have been implemented.

### 1.2 CONFIDENTIALITY

The certification body guarantees the confidentiality of the information collected during its certification activity at all levels of its organisation.

No information will be disclosed to any third party whatsoever, except where required by legal proceedings or in response to a request from an accreditation body (particularly in the context of an assessment carried out by the latter).

The only information which can be integrated into a database available for public consultation is the PROFESSIONAL's business name, its contact details, the reference base for which it is certified and the wording of its certification.

#### Specific case of certifications in the aerospace sector (EN 9100, EN 9110, EN 9120):

The PROFESSIONAL authorises SGS ICS to upload the aerospace audit reports to OASIS (if an audit report contains confidential data that relate to the competitiveness of its business activities and/or that could create a conflict of interest, the PROFESSIONAL may ask SGS ICS to refrain from uploading that audit report, providing written justification for such a request).

#### Specific case of FSSC 22000 certification:

The PROFESSIONAL authorises SGS ICS to upload the audit reports, including any identified non-conformities, and the certificate issued by SGS ICS onto the Foundation for Food Safety Certification web portal..

#### Specific case of HDS certification:

SGS ICS verifies with the PROFESSIONAL that the information that will be communicated during the audits does not contain any personal health data, nor any confidential or sensitive data. Where appropriate, SGS ICS and the PROFESSIONAL shall define the terms and conditions of access to the system to be audited.

## 2. CERTIFICATION PROCESS

### 2.1 CERTIFICATION OFFER

The PROFESSIONAL is given a questionnaire used to define the organisational structure of the company requesting certification. This questionnaire may be filled out by the PROFESSIONAL himself or by the sales team during an interview.

The PROFESSIONAL gives SGS ICS all of the information it needs to gain a precise idea of the organisation and the products or services provided:

- Organisational flowchart(s)
- Sales brochure
- Website address

The sales team uses these elements to:

- check there is no conflict of interest between the PROFESSIONAL and SGS ICS that could prevent SGS ICS from issuing the certification.
- compile an offer suitable for the structure and complexity of the PROFESSIONAL's organisation.

Once the PROFESSIONAL has returned the completed certification offer along with the signed documentation and has made any payment due, the planning process can be set in motion.

After each audit, depending on the feedback from the auditors and the audit's findings, the audit durations can be modified accordingly.

Once certification has been issued, the PROFESSIONAL may, if it so wishes, extend its certification to other sites, products or processes. The PROFESSIONAL must fill out a new questionnaire to identify the extension of scope. An addendum to the contract is drawn up.

### 2.2 AUDIT PLANNING

An audit team is appointed by SGS ICS. The team will include at least one auditor specialising in the PROFESSIONAL's sector of activity or technique.

Depending on the size and complexity of the company to be audited, the auditing team may be made up of one or several members (auditors / technical experts).

SGS ICS will contact the PROFESSIONAL to agree on an audit date and will then inform it of the composition of the auditing team (except in the event of an unannounced audit, see §2.7.1).

The PROFESSIONAL will then have a period of 8 working days in which to challenge all or part of the team. Beyond this time frame, the PROFESSIONAL

will be deemed to have accepted the auditing team offered. Any challenge must be justified by the PROFESSIONAL in order to be admissible. This does not apply to trainee auditors (auditor receiving training) or observers present to assess the auditors during the audit.

## 2.3 THE INITIAL AUDIT PROCESS

### 2.3.1 First phase of the audit ("Stage 1")

This first phase of the audit takes place during the initial audit. It enables the audit manager to ensure that the management system is at a sufficient level to be audited in view of a certification.

This phase reviews:

- The scope of application and any exclusions
- The existence of a policy, objectives and indicators followed
- The existence of internal audits
- The performance of a management review
- The existence of document management rules

Generally, the first phase of the audit takes place on-site for ISO 22000, FSSC 22000, ISO 50001, ISO 19443 standards and for certifications in the aerospace sector (EN 9100, EN 9110, EN9120).

For the ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/CEI 27000 standards and those related, this first phase of the audit may or may not take place on-site depending on the PROFESSIONAL's sector of activity.

If serious problems are observed (critical audit findings), the auditor may ask for the certification audit to be delayed (second phase of the audit below) until those points have been resolved.

If the problems have not been resolved within 6 months following the final day of the "Stage 1" audit, a new "Stage 1" audit must be carried out.

### 2.3.2 Second phase of the audit ("Stage 2")

This second phase of the audit must enable the auditors to assess whether the certifiable system(s) complies/comply with all of its requirements.

The audit manager sends an audit plan at least 7 calendar days before the audit. It specifies the subjects to be audited, the contact people and the time slots.

The audit includes:

- An opening meeting (mutual introductions, reminder of the audit objectives and the scope of application, a presentation of the methodology and the most recent validated audit plan).

The audit itself is based on interviews with the system users, visual observations and an examination of documents and records.

A closing meeting, during which the audit manager presents his/her findings and any non-conformities observed during the audit.

### 2.3.3 Audit report

The non-conformities are written up and given to the PROFESSIONAL during the closing meeting.

The report is prepared by the audit manager. It is given to the PROFESSIONAL, for information purposes, within 7 calendar days.

## 2.4 RESPONDING TO NON-CONFORMITIES

### 2.4.1 Critical non-conformity (special case of FSSC 22000 audits)

A critical nonconformity is a nonconformity which impacts directly food safety or when legality and/or certification integrity are at stake.

In this case, the certificate shall be immediately suspended by SGS ICS and on FSSC portal.

PROFESSIONAL must provide the lead auditor within 14 days (after the last day of the audit) the action plan (investigation into causative factors, exposed risks, immediate correction and the proposed corrective action plan) into solve the critical nonconformity. A follow-up audit shall be conducted by the auditor between six (6) weeks and six (6) months following the last audit date. This audit takes at least one (1) day and must be a full audit.

The certificate shall be automatically withdrawn when the critical nonconformity is not effectively solved within the six (6) month timeframe. In case of initial or renew certification audit, the full initial audit shall be repeated.

### 2.4.2 Major non-conformity

**A major non-conformity is a non-conformity which affects the management system's capability of achieving the desired outcomes and which therefore significantly reduces confidence in the compliance of the management system.**

Once a major non-conformity has been observed:

- The PROFESSIONAL has 30 calendar days (this period is reduced to 14 calendar days after the final audit day for FSSC 22000 certification) in which to provide the Lead auditor with an action plan (identification of causes, immediate corrections if applicable and corrective actions) aiming to resolve the major non-conformity(ies). This time frame may be shortened in the case of a renewal audit which is carried out late (less than 3 months before the certificate expires).
- **A follow-up audit** (see §2.5) for the purpose of signing off the major non-conformity(ies) must be carried out by the Lead Auditor within 90 calendar days starting with the final day of the audit (this period is reduced to 28 calendar days for FSSC 22000 certification)).

**Additional requirement for a major non-conformity detected during an initial audit:** if SGS ICS is unable to check the implementation of the corrections and corrective actions for any major non-conformity within 6 months from the final day of the Stage 2 audit (see §2.3.2), SGS

ICS must perform a full Stage 2 audit again (see §2.3.2).

**Additional requirement for a major non-conformity detected during a renewal audit:** the PROFESSIONAL must implement the corrections and corrective actions before the certification expires.

- Specific case of multi-site audits: if a major non-conformity is observed at one of the sites, the certification is refused for the entire network until a satisfactory corrective action has been implemented. It is not possible to exclude the problematic site from the scope of the certification in order to resolve the major non-conformity.
- Specific case of FSSC 22000 audit in case of major nonconformities: The PROFESSIONAL must provide, to the lead auditor, the action plan (investigation into causative factors, exposed risks, immediate correction and the proposed corrective action plan) solving the major nonconformity, within 14 calendar days after the last day of the audit. A follow-up audit must be performed within 28 calendar days (after the last day of the audit). If evidence is sufficient, non-conformity can be closed out. If not, the certificate is suspended.
- Special case of non-conformities detected during ISO 19443 audits:

The PROFESSIONAL must describe the specific corrections and corrective actions undertaken or that he plans to undertake to eliminate the non-conformities detected and their causes, within 45 calendar days from the end of the on-site audit and remedy any non-conformities that have been identified.

When the nature of the non-compliance requires immediate precautionary action, [the Lead Auditor asks the PROFESSIONAL to:](#)

Describe the immediate actions taken to control the non-conforming situation/conditions as well as all identified non-conforming products. The correction should always be recorded; and

Report the specific precautionary actions, including correction, within 7 calendar days following the last day of the audit, and reach an agreement on these actions with the lead auditor within the following 14 calendar days.

The actual balance of identified non-conformities must be verified by the Lead Auditor. If a non-conformity has not been achieved within 3 months of the last audit day, the scope of certification shall be reduced, or the certification suspended, withdrawn, or not granted.

### 2.4.3 Minor non-conformities

**A minor non-conformity is a non-conformity which does not affect the management**

**system's capability of achieving the desired outcomes and which therefore does not significantly reduce confidence in the compliance of the management system.**

The PROFESSIONAL must provide an action plan (identification of causes, immediate corrections if necessary and corrective actions) aiming to resolve the minor non-conformity(ies) within 30 calendar days (after the last audit day) [or within 90 days if deemed necessary by the Lead Auditor.](#)

These minor non-conformities will be reviewed during the following audit so that they can be signed off. If corrective action has not been taken in respect of a minor non-conformity, this becomes a major non-conformity (see §2.4.1).

Specific case of FSSC 22000 audit in case of minor non-conformities:

The lead auditor must review and approve, if acceptable, the evidence of immediate correction, investigation of cause and corrective action plan proposed by the organization within a maximum of 28 calendar days (after the last audit day). If the evidence is not acceptable, the certificate is suspended.

Specific case of non-conformities detected in the aerospace sector (EN 9100, EN 9110, EN 9120):

- Non-conformity not requiring immediate confinement action:  
The PROFESSIONAL must provide the audit manager with the completed NCR form (identification of the root cause, the corrective action and the completion date(s) of the planned corrective action) within 20 calendar days (from the final day of the audit).
- Non-conformity requiring immediate confinement action:  
The PROFESSIONAL has 7 calendar days (from the final day of the audit) in which to provide the audit manager with the immediate actions undertaken to confine the situation and the non-compliant conditions and to manage all of the products identified as non-compliant. The immediate confinement and corrective actions may be checked by the auditing team during the audit.
- **For any major and/or minor non-conformity detected during a renewal audit:** the PROFESSIONAL must implement the corrections and corrective actions before the certification expires.

## **2.5 FOLLOW-UP AND ADDITIONAL AUDITS**

### **2.5.1 Follow-up audit**

A follow-up audit is decided upon:

- If one or more major non-conformities have been notified.

- If a significant increase to the workforce was identified during the audit resulting in non-compliance with audit size requirements.
- If one or more major and/or minor non-conformities were notified in the case of audits in the aerospace sector (EN 9100, EN 9110, EN 9120) or ISO 19443.
- Following a technical review that does not confirm the audit team's recommendation.

It can be performed in one of two ways:

- Follow-up documentary audit
- Follow-up on-site audit

In both cases (documentary or on-site follow-up audit), the PROFESSIONAL receives notification of the decision specifying the procedures for carrying them out.

In respect of the **initial audit**, where a major non-conformity is found, the certification cannot be granted before the agreed follow-up audit has taken place; in the event of a minor non-conformity, the certification cannot be granted until the corrective actions have been validated by the audit manager.

## **2.5.2 Additional audit**

(Does not apply to audits in the aerospace sector – EN 9100, EN 9110, EN 9120)

An additional audit may be decided upon:

- If investigations are required following a complaint received by SGS ICS about the PROFESSIONAL (cf. §5.2).
- [If investigations are required as a result of SGS ICS's knowledge of serious incidents, breaches of legal obligations, legal actions etc. Involving THE PROFESSIONAL's certified activities, an additional audit may be decided.](#)

## **2.6 CERTIFICATION DECISION**

The Lead Auditor sends the audit report with its findings and recommendations to SGS ICS.

SGS ICS decides upon the granting, refusing, maintaining, suspending or withdrawing of the certification and the extending or reducing of the PROFESSIONAL's scope of certification.

In the event of certification, a certificate of compliance with the reference standard is granted for a period of 3 years (see also §2.7.2).

Changes may be made to the certificate (extension / reduction of scope of certification, site, product, process) during the period the certificate is valid. In such cases:

- the certificate's initial expiry date remains unchanged
- the PROFESSIONAL must return the previous certificate to SGS ICS.

[Special case of ISO 19443 certification:](#)

[In the event that a non-conformity has not been closed within 3 months following the last day of an audit, the scope of the certification must be reduced, or the certification must be suspended, withdrawn or not be granted.](#)

## **2.7 SURVEILLANCE AND RENEWAL AUDITS**

In the event of a force majeure (war, strike, terrorism, epidemic, natural disaster, etc.) that would prevent a planned audit, SGS ICS will assess the risk of maintaining certification.

### **2.7.1 Surveillance audits**

Surveillance audits must be conducted at least once per calendar year (except for recertification years).

The first surveillance audit following initial certification **must be conducted within 12 months from the date the certificate became valid.**

An audit plan shall be sent by the lead auditor no later than 7 calendar days before the audit. It specifies the subjects to be audited, the interlocutors and the time slots. In the event of a combined audit with a standard that requires an unannounced audit as agreed with the organization (e.g. FSSC 22000 certification), the audit plan is not sent to the organization, it is presented at the opening meeting.

During surveillance audits, the Lead Auditor:

- takes into account any changes to the company's management systems
- systematically examines the management reviews, policy, objectives and internal audits
- acknowledges any complaints or claims
- monitors the PROFESSIONAL's communication regarding certification and SGS ICS accreditation where appropriate.

### Specific case of FSSC 22000 audits:

For each certified organisation and within each 3-year period, **at least one unannounced surveillance audit is undertaken.** The PROFESSIONAL can voluntarily choose to replace all surveillance audits by unannounced audits. After the decision of (re)certification, SGS ICS will inform PROFESSIONAL that one of the two surveillance audits will be unannounced. A questionnaire is sent to the PROFESSIONAL allowing him to declare the days of legitimate unavailability. The unannounced audit will be carried out over the calendar year, following 1 audit per calendar year over a 3-year cycle. The audit plan is not sent to the organization, it is presented at the opening meeting. The auditor shall spend at least 50% of the time in production area and within 1 hour after the auditor has arrived on site, he shall start with an inspection of the production facilities. If the following functions: management, human resources, subcontracted support services, purchases, the research & development services were not able to be audited or if production lines are not working, a complementary audit is decided. If the PROFESSIONAL refuses to participate in the

unannounced audit, the certificate shall be suspended immediately, and the unannounced audit shall be conducted within a six-month timeframe. Secondary sites (off-site activities) and off-site storage sites are also audited during the unannounced audit. If there is a head office controlling certain functions pertinent to certification, these functions are audited in an announced manner.

If the unannounced audit is rejected and the access is denied to the auditor, the PROFESSIONAL will be liable for all costs (audit duration, report duration, travelling, accommodation and food expenses).

## 2.7.2 Renewal audit

A renewal audit must be carried out in order for a new certificate to be issued.

In order to guarantee continuity of certification, the renewal decision must be taken before the date the certificate expires.

If the renewal audit is carried out in advance, if the renewal decision is taken more than 3 months before the expiry date of the certificate, the validity date of the new certificate shall correspond to the date of the renewal decision and the certificate shall be issued for a period of 3 years from that date.

If the renewal decision is made within 3 months before the expiry date of the certificate, in this case, the validity start date of the new certificate corresponds to the day after the expiry date of the current certificate (the certification is called "chained") and the certificate is issued for a period of 3 years from that date.

If SGS ICS is unable to decide upon the renewal of certification before the expiry date of the certificate, then the certificate has expired, the certification is no longer valid and the PROFESSIONAL may no longer communicate regarding the certification during the period when there is a break in certification, which cannot exceed 6 months.

If the renewal decision is taken in the 6 months following the date the certificate expires:

- the date the new certificate becomes valid corresponds to the date of the renewal decision, thus reflecting the break in certification in relation to the previous certificate
- the expiry date of the new certificate is based on the previous certification cycle. Therefore, the certificate is valid for less than 3 years.

If SGS ICS is unable to reinstate a new certification within the 6 months following the expiry date of the certificate, then SGS ICS must carry out a full Stage 2 audit again (see §2.3.2).

The reasons preventing SGS ICS from deciding on a renewal before the certificate expires are:

- a late renewal audit (in the 2 months preceding the expiry of the certificate)

- the PROFESSIONAL has not fully implemented the corrections and corrective actions for the major non-conformities before the expiry of the certificate
- SGS ICS has not been able to check the corrections and corrective actions for the major non-conformities before the expiry of the certificate.

A Stage 1 audit (see §2.3.1) is not usually required during the renewal audit. However, if significant modifications have been made to the management system (extension of scope of application or coverage, etc.), SGS ICS may decide to carry out a Stage 1 audit before the renewal audit.

Specific case of audits in the aerospace sector (EN 9100, EN9110, EN9120):

Under no circumstances may the renewal decision be taken after the certificate has expired. If the renewal decision cannot be taken before the certificate has expired, a new full initial audit ('Stage 1' §2.3.1 and 'Stage 2' §2.3.2) will be necessary to issue a new certificate.

## 2.8 TRANSFER IN THE AEROSPACE SECTOR (EN 9100, EN 9110, EN 9120)

SGS must carry out a special on-site audit to ensure that it can take responsibility for transferring the certificate as well as the transfer review performed in advance.

If the transfer takes place within twelve months of the expiry date of the current certificate, SGS must carry out a special on-site "Stage 1" audit as well as the transfer review. These last two audits must not be carried out on the same day or on consecutive days.

## 3. PROFESSIONAL'S OBLIGATIONS IN RELATION TO THE CERTIFICATION

**In order to obtain and maintain its certification, the PROFESSIONAL must respect the following rules and procedures:**

### 3.1 ORGANISATION OF AUDITS

The PROFESSIONAL must make all documents, product samples, plans, specifications or any other information required by SGS ICS available to the latter to ensure the success of the audit plan.

The PROFESSIONAL must provide any personal protection equipment required by the auditing team for moving around the site.

The PROFESSIONAL must appoint a duly authorised member of its own staff to act as a point of contact with SGS ICS.

The PROFESSIONAL must also appoint a person acting as guide, available to the auditing team in order to facilitate the audit.

The PROFESSIONAL agrees to grant access to its premises to trainee auditors (auditors receiving training) or observers tasked with assessing the auditors during an audit. Their travel expenses and time will not be invoiced to the PROFESSIONAL.

### 3.2 PRESENCE OF OBSERVERS FROM THE ACCREDITATION BODY (COFRAC OR ANOTHER BODY IT HAS MANDATED)

If the standard is covered by an accreditation programme, the PROFESSIONAL agrees to grant access to its premises to any observers from the accreditation body tasked with assessing the auditors during an audit.

If the PROFESSIONAL refuses, SGS ICS decides to withdraw the PROFESSIONAL's certification.

### 3.3 SPECIFIC CASE OF FSSC 22000 AUDITS

The PROFESSIONAL must inform SGS ICS of any infraction identified by the legal and regulatory authorities concerning the safety of foodstuffs or any product recall, specifying the correction and corrective action taken within 3 working days. SGS ICS may then deem it necessary to carry out an additional surveillance audit besides the surveillance audits provided for in §2.7.1. This additional surveillance audit may be unannounced.

On the other hand, FSSC Foundation has implemented the "Integrity Program". It's a system that ensures monitoring of the compliance with the scheme requirements. In this Program, PROFESSIONAL undertakes to welcome "Integrity Program" witness auditors.

### 3.4 AEROSPACE SECTOR CERTIFICATION (EN9100, EN9110, EN9120)

#### OASIS administrator

At the request of SGS ICS, the PROFESSIONAL must identify within its structure an OASIS database administrator to manage the information present on that database.

The administrator's account must be operational by the time the certification is granted at the latest.

During the surveillance audits, the auditor checks that the OASIS administrator's account is up-to-date and active. SGS ICS may suspend the certification if the PROFESSIONAL is not able to maintain the OASIS administrator.

#### Observers/witnesses

In addition to any observers from the accreditation body, the PROFESSIONAL agrees to grant access to its premises to any observers who are members of the IAQG and/or of regulatory bodies and/or client representatives tasked with assessing the auditors during an audit. If the PROFESSIONAL refuses, the PROFESSIONAL's certification will be withdrawn.

#### Specific access

In order to ensure the smooth running of the audit, the PROFESSIONAL must give the auditors access to any equipment, documentation and requirements relating to export control that are classified as confidential concerning its own clients in the fields of aeronautics, space and defence.

#### Access to audit reports

Standard EN 9104, which governs the certification procedure according to series EN 91xx standards, requires that the certification recipient provides, upon request, a copy of the audit report and the documents/files associated with its clients and potential clients (except where the audit report contains confidential information that relates to the competitiveness of its business and/or that creates a conflict of interest; in this case, the client must justify to SGS ICS the non-production of the audit report). Once it has obtained the certification, the PROFESSIONAL agrees to comply with this requirement. It may provide access to this data via the OASIS database or by providing the audit report directly to its client.

### 3.5 SIGNIFICANT MODIFICATIONS TO ACTIVITY

The PROFESSIONAL must inform SGS ICS in writing and this without delay of issues that may compromise the ability of its management system to continue to comply with the requirements of the standard for which the organization is certified, for example changes concerning:

- the legal, commercial, organizational status or ownership.
- organization and management (e.g. key managerial, decision-making or technical staff);
- contact address and sites;
- scope of operations under the certified management system;
- major changes to the management system and processes

Depending on the modifications, SGS ICS decides whether or not to carry out new audits or to modify the duration calculation of the cycle's audits to ensure certification is maintained. Failure to notify SGS ICS in advance of any change may lead to suspension of the certificate.

#### Special case for FSSC 22000 certification:

Any changes must be reported to SGS ICS within 3 business days. SGS ICS will assess the need for additional verification.

### 3.6 COMMUNICATION ABOUT THE CERTIFICATION

Communication about the certification is governed by the regulations and the User Guide for the certification mark sent to the PROFESSIONAL with the certificate when it is certified (where available).

The PROFESSIONAL agrees to comply with them.

Where not available, the PROFESSIONAL is not authorized to refer to the SGS ICS accreditation (in no form: textual or accreditation body logo).

In every case, the PROFESSIONAL can, in its communication, make textual references to its certification. Must be mentioned, at a minimal level:

- the identification of the PROFESSIONAL,

- the type of management system and the standard (norm),
- the identification of the certification body (SGS ICS) which delivered the certificate.

The certificate remains the property of SGS ICS and may not be copied for use by a third party unless the word "copy" or "duplicate" appears on the copy.

The certificate is deemed valid unless a surveillance audit reveals that the PROFESSIONAL's management system and/or products no longer correspond to the standards or regulatory framework.

The PROFESSIONAL shall only enjoy the right to use the certification mark while it holds a valid certificate covering the certified management system and/or certified products.

Any incorrect use of a certification mark may be considered as a case of major non-conformity.

During its suspension, the PROFESSIONAL's certification is provisionally invalid.

Upon notification of the suspension, withdrawal or expiry of the certification, the PROFESSIONAL agrees to:

- immediately cease to benefit from its capacity as a recipient of the certification
- immediately remove or have removed any mention or reference to the certification or certification mark on all sales, technical, legal and other material
- in the case of withdrawal, return the certificate to SGS ICS.

As compliance with withdrawal arrangements is fundamental to the reputation of the SGS ICS certification mark and of the other recipients of the certification, SGS ICS may take steps to verify that communication has been withdrawn.

SGS ICS shall use any legal ways and means, in particular by summary proceedings, to force the PROFESSIONAL which has had certification withdrawn to strictly fulfil its obligations.

Specific case of FSSC 22000 audits: use of FSSC logo is submit to the FSSC 22000 scheme requirements.

## 4. SUSPENSION, WITHDRAWAL

### 4.1 SUSPENSION OF THE CERTIFICATE

The total duration of the suspension **may not exceed 6 months.**

SGS ICS may decide to suspend the certificate in the following cases:

- At the PROFESSIONAL's request: in this case, SGS ICS must be informed in writing. This letter should specify the duration of and the reason for the suspension (example: temporary, for works,

etc.), as well as the effective date of the suspension.

- On the initiative of SGS ICS due to:
  - serious breaches of its contractual commitments
  - improper use of the certificate
  - non-compliance with the rules of communication and use of the certification mark
  - non-payment of an invoice after a reminder
  - a failure in communicating any modification affecting the PROFESSIONAL's structure to SGS ICS
  - a failure to respond to SGS ICS correspondence when requested
  - non-compliance with regulations
  - an audit refusal
  - the non-completion within the time frame of a surveillance audit (cf. §2.7.1)
  - the non-removal of a major non-conformity as part of a follow-up audit's actions
  - a major non-conformity is not solved and closed within 6 months.
  - a non-conformity not closed within 3 months of the last day of an ISO 19443 audit.

The suspension can only be lifted once the breach is resolved.

An additional audit may be necessary when the suspension is lifted to ascertain the return to compliance. Following this audit, SGS ICS can decide to:

- restore the certificate
- suspend it again
- withdraw the certificate

### 4.2 WITHDRAWAL OF THE CERTIFICATE

A decision may be taken to withdraw the PROFESSIONAL's certificate for the following reasons:

- the non-payment of an invoice after numerous reminders
- the voluntary relinquishment of the certificate by the PROFESSIONAL
- a suspension which has not been lifted after 6 months
- if the PROFESSIONAL is in receivership
- as soon as the PROFESSIONAL and/or SGS ICS terminates the certification contract
- when the PROFESSIONAL refuses to grant access to observers from the accreditation body (cf. §3.2) and/or members of the IAQG and/or regulatory bodies and/or client representatives (cf. §3.4.2), tasked with assessing the auditors during an audit.

### 4.3 SPECIFICITIES OF FSSC 22000 CERTIFICATIONS

In case of withdrawal or suspension of the certificate, SGS ICS shall immediately change the status of the certified organization in the FSSC 22000 Database. The PROFESSIONAL shall be informed in writing of the decision within three (3) days after.

In case of scope reduction, SGS ICS shall immediately change the scope in the FSSC 22000 Database. The PROFESSIONAL shall be informed in writing of the decision within three (3) days after the last day of the audit.

#### 4.4 SPECIFICITIES OF INFORMATION ACTIVITY BY SOLICITATION OR PROSPECTING FOR THE PROMOTION OF MEDICINAL PRODUCTS CERTIFICATION

Prior to any decision to suspend or withdraw the certificate, SGS ICS shall notify the PROFESSIONAL of the reasons for a possible suspension or withdrawal decision and shall, within a specified period, invite the PROFESSIONAL to comment on those reasons and/or to describe the specific measures it has taken or plans to take to remedy the defects of conformity found against the certification requirements.

## 5. APPEALS AND COMPLAINTS

### 5.1 APPEALS

The PROFESSIONAL is entitled to file an appeal:

- If it does not agree with the audit findings
- If, for any reason whatsoever, it disputes a suspension or withdrawal notification in respect of its certificate.

This appeal does not usually have a suspensive effect on the initial decision.

The written notification of the intention to appeal must reach SGS ICS within 8 calendar days from the date on which the PROFESSIONAL receives notification that its certificate will not be issued or is being suspended or withdrawn. This notification is examined by a new decision-making body.

If the PROFESSIONAL still does not agree with the decision taken, it can file a second appeal. The written notification must reach SGS ICS within 8 calendar days from the date on which the PROFESSIONAL receives notification of the decision of the first appeal. This new application is examined by a new decision-making body.

Once a decision is made for the second appeal, no further proceedings to amend or change the decision is admissible from either of the parties to the dispute. Regardless of the result of the appeal, no legal proceedings may be initiated against SGS ICS with a view to obtaining a reimbursement for costs, or compensation for any loss incurred as a result of the notified suspension, withdrawal or refusal to grant a certificate.

### 5.2 COMPLAINTS

#### 5.2.1 Against SGS ICS

If the PROFESSIONAL has a complaint in respect of the conduct of SGS ICS employees or subcontractors, the complaints may be immediately put in writing and sent to SGS ICS.

In the event of a mailing, the PROFESSIONAL will send it to the SGS ICS postal address. In the event of an email, the PROFESSIONAL may send it to their account manager.

In the event that an immediate response cannot be provided, a receiving receipt will be sent to THE PROFESSIONAL.

The employee in charge of handling the claim conducts an analysis of the claim and proposes a solution to the claimor.

A final response is formalised in writing to the claimant.

#### 5.2.2 Against the PROFESSIONAL

If complaints are made about the PROFESSIONAL to SGS ICS, the latter must inform the PROFESSIONAL of the complaint in order to ensure that it is dealt with.

If the seriousness of the complaint so requires, SGS ICS may carry out an additional audit (cf. §2.5.2). The certified PROFESSIONAL hereby agrees to accept such an audit in accordance with the terms and conditions defined in the notification that it will receive. If it is not able to carry out this audit, SGS ICS reserves the right to suspend the certificate and then, where applicable, withdraw it.

## 6. CHANGES TO THE PROCEDURE

The terms of these regulations are defined on the basis of the accredited certification terms in force on the signature date of the certification contract. If those provisions change, SGS ICS modifies these regulations and informs the PROFESSIONAL of the modification made. The PROFESSIONAL agrees to accept the new terms. If the new provisions modify the services provided by SGS ICS and its fee conditions, an addendum will be sent to the PROFESSIONAL. If the client refuses the said addendum, SGS ICS reserves the right to cancel the contract and withdraw the certificate.

# LE PROCESSUS D'AUDIT

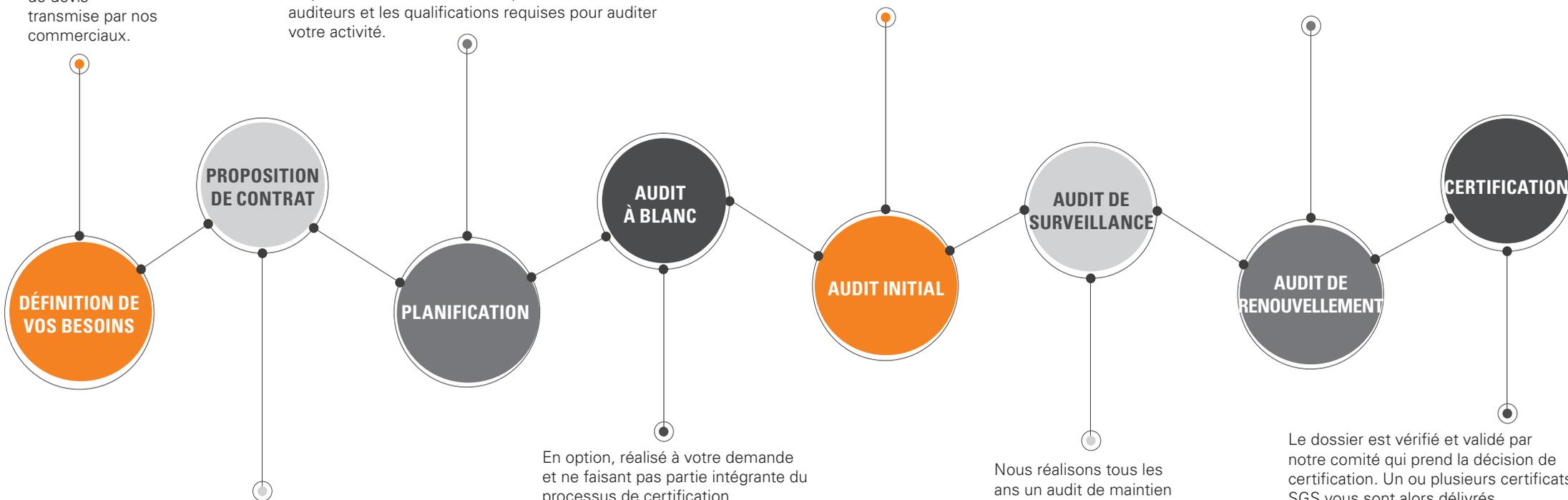
Via une demande de devis transmise par nos commerciaux.

Toutes nos visites sont planifiées à l'avance (d'une visite sur l'autre). Les dates prennent en compte vos souhaits (tout en respectant les dates objectif de planification définies), la disponibilité de nos auditeurs et les qualifications requises pour auditer votre activité.

**ETAPE 1 :** Examen de la définition du Système de Management (SM) qui permet à l'auditeur de comprendre vos enjeux, de s'assurer de la complétude de votre SM et de définir avec vous le déroulement de l'audit.

**ETAPE 2 :** Cet audit complet évalue la mise en application effective de votre système sur le terrain.

Audit triennal réalisé avant l'expiration de votre certificat. SGS réévalue la totalité de votre SM. Définition de vos besoins.



Sur la base des informations communiquées, SGS établit une proposition de certification respectant les exigences nationales définies par les organismes d'accréditation concernés et les exigences internationales définies au sein de l'IAF.

En option, réalisé à votre demande et ne faisant pas partie intégrante du processus de certification.

Nous réalisons tous les ans un audit de maintien permettant d'éviter les risques de dérive du SM.

Le dossier est vérifié et validé par notre comité qui prend la décision de certification. Un ou plusieurs certificats SGS vous sont alors délivrés.





## Règlement régissant l'utilisation de la marque de certification de systèmes SGS

### 1. INTRODUCTION

Ce Règlement s'applique à la Marque de certification de systèmes SGS (la « Marque de certification ») telle que présentée à l'Annexe 1, appartenant à SGS Société Générale de Surveillance SA (SGS SA) et donnée en licence à l'Organisme certificateur aux fins des présentes.

La Marque de certification présentée à l'Annexe 1 constitue un exemple et ne doit jamais être utilisée par le Client en l'état. L'Organisme certificateur fournira au Client le logo adéquat à utiliser.

SGS SA se réserve le droit de remplacer la Marque de certification telle que présentée à l'Annexe 1 par une autre marque de certification à tout moment.

L'utilisation de la Marque de certification pour une période de trois ans renouvelable est strictement réservée aux Clients dont le système de gestion a été agréé avec succès par l'Organisme certificateur.

### 2. DEFINITIONS

Dans le cadre de ce Règlement :

- (a) « Organisme d'agrément » signifie l'organisme qui a agréé l'Organisme certificateur pour la certification des systèmes de gestion de tiers.
- (b) « Marque d'agrément » signifie la marque de l'Organisme d'agrément donnée en licence à l'Organisme certificateur et pouvant être donnée en sous-licence au Client dont le système de gestion a été certifié avec succès à moins que l'Organisme d'agrément en interdise l'utilisation.
- (c) « Certificat » signifie le certificat de conformité et le calendrier d'évaluation délivrés par l'Organisme de certification et spécifiant le domaine d'application de la certification du Client.
- (d) « Numéro de système de certification » signifie le numéro indiqué dans chaque Référentiel individuel.
- (e) « Client » signifie l'entreprise à qui le Certificat est délivré.
- (f) « Code de bonne pratique » signifie un document technique décrivant les conditions de SGS Société Générale de Surveillance SA sous lesquelles le Certificat et la Marque de certification peuvent être délivrés, renouvelés, suspendus ou retirés.
- (g) « Supports de communication » signifie le matériel promotionnel du Client comme les publicités, affiches, posters, spots télévisés, vidéos promotionnelles, sites Internet, brochures ; les produits promotionnels du Client tels les agendas de poche, tasses à café, dessous de verre, paillasons ; les publicités en extérieur du Client comme les panneaux d'affichage et les enseignes ; la papeterie du Client comme les documents de vente et les contrats, le papier à en-tête, les cartes de visite, les factures, les cartes de correspondance, les bordereaux de livraison ; les véhicules du Client, les fanions et adhésifs publicitaires du Client et tout autre support de communication s'adressant à ses clients.
- (h) « Utilisation abusive » de la Marque de certification signifie toute utilisation qui enfreint ce Règlement. Cela signifie également toute imitation, contrefaçon et dilution de la Marque de certification.
- (i) « Référentiel » signifie les spécifications que le système de gestion doit présenter ainsi que les moyens pour contrôler la conformité du système de gestion auxdites spécifications.
- (j) « Utilisation » signifie le droit légitime, autorisé, restreint, non exclusif, limité et révocable d'utiliser la Marque de certification.

### 3. UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

#### 3.1 Le Client accepte :

- (a) D'utiliser la Marque de certification uniquement de la façon préconisée dans les présentes et dans le Certificat.
- (b) D'utiliser la Marque de certification uniquement pour les activités en relation avec le domaine d'application de la certification.
- (c) D'utiliser la Marque de certification sur ses Supports de communication de telle façon à ne pas créer de confusion entre les activités appartenant au domaine d'application de la certification et les autres.
- (d) De ne pas utiliser la Marque de certification sur ses produits et leur emballage primaire afin d'éviter toute confusion avec la certification du produit ; toutefois, il peut utiliser la Marque de certification sur des caisses ou des suremballages qui peuvent être raisonnablement considérés comme non destinés aux utilisateurs finals mais uniquement en ajoutant la mention que le produit a été transformé dans une unité dont le système de gestion a été certifié.
- (e) Qu'il puisse utiliser la Marque de certification sur sa papeterie comme les documents de vente ou les contrats, le papier à en-tête, les cartes de visite, les factures, les cartes de correspondance, les bordereaux de livraison, sur son matériel promotionnel comme les publicités, affiches, posters, spots télévisés, vidéos promotionnelles, sites Internet, brochures, sur les publicités en extérieur comme les panneaux d'affichage et les enseignes, sur des fanions, sur des véhicules, sur des caisses ou suremballages non destinés aux utilisateurs finals, sur des adhésifs publicitaires, sur des produits promotionnels comme les agendas de poche, tasses à café, dessous de verre, paillasons.
- (f) Lorsqu'elle est utilisée sur des fanions, véhicules, caisses ou suremballages non destinés aux utilisateurs finals, sur des adhésifs publicitaires, des produits promotionnels comme des agendas de poche, tasses à café, dessous de verre, paillasons, que la Marque de certification doit être utilisée sans la Marque d'agrément.
- (g) Qu'il puisse utiliser la Marque d'agrément sur sa papeterie comme les documents de vente ou les contrats, le papier à en-tête, les cartes de visite, les factures, les cartes de correspondance, les bordereaux de livraison, sur son matériel promotionnel comme les publicités, affiches, posters, spots télévisés, vidéos promotionnelles, sites Internet, brochures, sur les publicités en extérieur comme les panneaux d'affichage et les enseignes à condition que la Marque d'agrément soit accompagnée de la Marque de certification et que l'Organisme d'agrément ait autorisé une telle utilisation.
- (h) De ne pas utiliser la Marque de certification ou la Marque d'agrément sur des PV d'essai ou des certificats de conformité comme des certificats d'étalonnage ou d'analyse.
- (i) Qu'il puisse utiliser la Marque de certification sur son site Internet, à condition que la Marque de certification soit utilisée sous forme de lien hypertexte à partir de son site Internet vers l'adresse URL suivante du site Internet de SGS Société Générale de Surveillance SA <http://www.sgs.com/certifiedclients> et qu'il signe un Contrat d'utilisation du lien et de la Marque de certification de systèmes SGS qui sera fourni par l'Organisme certificateur ou, si celui-ci est disponible, qu'il accepte en ligne le Contrat d'utilisation du lien et de la Marque de certification de systèmes SGS disponible à l'adresse URL suivante : <http://sgsqualitynetwork.com/regmarks/colour.php>.
- (j) (j) De ne pas, pendant la période de validité du Certificat ou par la suite, déposer ou tenter de déposer la Marque de certification ou toute imitation de celle-ci, se déclarer proprié-

## Règlement régissant l'utilisation de la marque de certification de systèmes SGS

taire ou revendiquer la propriété de la Marque de certification et contester le droit de l'Organisme certificateur, ses successeurs ou cessionnaires, d'autoriser l'utilisation de la Marque de certification ainsi que spécifié aux présentes.

- (k) De cesser immédiatement, à la suite de la suspension, du retrait ou de l'annulation du Certificat, d'utiliser la Marque de certification, ou d'y faire référence, ainsi que la Marque d'agrément, et de n'utiliser par la suite aucune copie ou imitation de celle-ci.
  - (l) En cas de rachat ou de fusion, le transfert du droit d'utilisation de la Marque de certification requiert l'autorisation écrite de l'Organisme certificateur.
- 3.2 L'utilisation de la Marque de certification ne dispense pas le Client des responsabilités que lui impose la loi en matière d'exécution de ses services et de performance, conception, fabrication, expédition, vente ou distribution de ses produits.

### 4. CONTROLE DU CLIENT

L'Organisme certificateur peut, pendant toute la période de validité de la Marque de certification, effectuer, ou charger un représentant d'effectuer des contrôles jugés nécessaires en utilisant les méthodes et en se conformant aux fréquences indiquées dans les Référentiels. Les contrôles permettront de s'assurer de l'application du Référentiel inhérent à chaque système de gestion et du maintien de la conformité à ce Règlement et au Code de bonne pratique.

### 5. SANCTIONS ET APPEL

En cas d'utilisation abusive de la Marque de certification, l'Organisme certificateur peut immédiatement suspendre ou retirer la certification ainsi que le droit d'utiliser la Marque de certification conformément aux procédures de sanctions fournies par l'Organisme certificateur sur demande. Le Client peut faire appel de la décision de l'Organisme certificateur conformément à la procédure d'appel fournie par l'Organisme certificateur sur demande.

### 6. RENONCIATION

Le Client peut renoncer à utiliser ou suspendre l'utilisation de la Marque de certification pendant une période donnée. Il en avertira l'Organisme certificateur par écrit et modifiera le contenu de ses Supports de communication. Sur la base de cette information, l'Organisme certificateur informera le Client des conditions générales de la suspension temporaire ou définitive de l'utilisation de la Marque de certification.

### 7. CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières d'autorisation d'utilisation de la Marque de certification sont comprises dans le contrat passé entre l'Organisme certificateur et le Client.

### 8. CONFIDENTIALITE

Sauf convenu autrement avec l'Organisme certificateur, le Client doit veiller à ce que tous les documents reçus de l'Organisme certificateur restent confidentiels à l'exception du Certificat, de ce Règlement et de son Annexe.

### 9. MODIFICATIONS DE LA REGLEMENTATION

L'Organisme certificateur se conforme à toutes les lois, réglementations et normes nationales et internationales en vigueur relatives au droit d'utiliser la Marque de certification ou aux conditions d'obtention de ce droit. Toute évolution de celles-ci sera notifiée au Client et ce dernier aura l'obligation d'appliquer toute modification résultant de cette dite évolution.

### 10. EVOLUTIONS DE LA REGLEMENTATION REGISSANT L'UTILISATION DE LA MARQUE.

L'Organisme certificateur se réserve le droit de modifier ce Règlement à tout moment. Toute modification des présentes sera notifiée au Client et ce dernier aura l'obligation de la mettre en application.

### 11. DETAILS TECHNIQUES

- (a) La Marque de certification présentée à l'Annexe 1 constitue un exemple et l'Organisme certificateur fournira au Client le logo adéquat à utiliser.
- (b) Sur les documents imprimés polychromes, la Marque de certification doit apparaître de préférence en gris (code pantone 424) et en orange (code pantone 021). Toutefois, le Client peut également utiliser la Marque de certification en gris (noir tramé 65%).
- (c) Sur les documents imprimés monochromes, le Client peut utiliser la Marque de certification soit en gris et orange soit dans la couleur unique d'impression (couleur unique d'impression tramée 65%).
- (d) Sur les documents imprimés polychromes ou monochromes, la Marque de certification peut également apparaître sur des fonds colorés à condition qu'elle reste bien visible.
- (e) Pour une utilisation sur Internet, le Client peut créer et utiliser une version transparente de la Marque de certification.
- (f) La Marque de certification peut être agrandie ou réduite à condition que le texte reste lisible.
- (g) Lorsqu'elle accompagne la Marque de certification, la Marque d'agrément doit être de dimensions égales ou inférieures à celles de la Marque de certification.

#### Annexe 1

#### MARQUE DE CERTIFICATION



# GUIDE D'UTILISATION

## DES MARQUES DE CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT



### FÉLICITATIONS !

Vous venez d'obtenir la certification de votre système de management. Profitez-en pour communiquer sur la performance de votre entreprise.

### CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR COMMUNIQUER SUR VOTRE CERTIFICATION !

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à mettre en valeur votre certificat tout en respectant les règles de communication relatives à la certification.

En effet, toute entreprise peut faire référence à la certification dès lors qu'elle est certifiée, mais la communication ne doit comporter aucune ambiguïté sur les normes, les activités et les sites concernés.

Ainsi, une filiale certifiée appartenant à un groupe ne doit pas laisser penser que celui-ci est certifié si ce n'est pas le cas. Inversement un siège certifié ne doit pas laisser supposer que ses filiales sont concernées par la certification si celles-ci ne rentrent pas dans le périmètre.

The SGS logo, consisting of the letters "SGS" in a bold, grey, sans-serif font. A vertical orange line is positioned to the right of the letters, and a horizontal orange line is positioned below the letters.

## COMMUNIQUER SUR VOTRE CERTIFICATION



### 1\* VOTRE CERTIFICAT

Remis par SGS ICS, vous pourrez le mettre en évidence en l'affichant dans vos locaux. Vous pouvez commander des certificats agrandis auprès de notre service Certification.

### 2\* LES AUTRES SUPPORTS

Vous avez la possibilité d'utiliser le logo de certification sur tous les supports que vous souhaitez. Ce sont, par exemple, la papeterie, les véhicules, le site internet, une brochure commerciale, tous les supports de publicité de l'entreprise, sous réserve qu'ils se rapportent aux activités et entités certifiées.

Vous pouvez faire figurer, en association avec le logo, le numéro de certificat. Le positionnement du logo s'intègre à votre charte graphique.

#### \* Véhicules



#### \* Site web : lien avec notre site

Vous pouvez également faire un lien de votre site web vers le nôtre à l'adresse suivante :

[www.sgsgroup.fr](http://www.sgsgroup.fr)

#### \* Carte de Visite

L'apposition du logotype SGS est possible sur les cartes de visite ou de correspondance des personnels sous réserve :

- que l'entité employant la personne soit certifiée,
- qu'il n'existe aucune ambiguïté sur la norme de certification,
- qu'il ne soit pas suggéré que la certification concerne la personne titulaire de la carte.

#### \* Produits

La marque de certification ne doit pas être apposée sur le produit ni son emballage. Elle peut figurer sur des emballages sous réserve de porter la mention suivante :

« Ce produit a été fabriqué (ou conditionné) dans une entité dont le système de management a été certifié ».

#### \* Cas particulier

Dans le cas où l'entreprise certifiée est un laboratoire d'essais ou un laboratoire d'étalonnage, la marque de certification ne doit pas apparaître sur les rapports d'essais ou certificats d'étalonnage.

## UTILISER LE LOGO COFRAC EN ASSOCIATION AVEC LA MARQUE DE CERTIFICATION SGS

### 1\* UTILISATION DU LOGO COFRAC

L'entreprise certifiée ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement), ISO 50001 (énergie), ISO 22000, FSSC 22000 (alimentaire), NF V 01-005 (coopératives agricoles) ou EN 9100 (aéronautique et spatial) peut faire référence à l'accréditation COFRAC (COMité FRançais d'ACcréditation) détenue par SGS ICS.

Le logotype COFRAC doit être utilisé en association avec le logotype de SGS et figurer dans un même encadré. Il doit être reproduit dans des proportions inférieures ou égales à celles du logotype de SGS et complété du numéro d'accréditation de SGS ICS, à savoir :

- 4-0008 pour les certifications ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, NF V 01-005 ; ISO 22000
- 4-0574 pour les certifications EN 9100, EN 9110, EN 9120, FSSC 22000

La marque d'accréditation ne peut être utilisée sur des cartes de visite, des fanions, des véhicules, des caisses ou des suremballages, des adhésifs publicitaires et des produits promotionnels.



## RESPECTER LE LOGO ET SES RÈGLES D'USAGE



### 1\* LES COULEURS ET LA TAILLE DU LOGO

#### Orange, pantone 021C

Quadrichromie : Magenta 60% - Jaune 100%

#### Gris, pantone 424C

Quadrichromie : Noir 65%

La taille minimum du logo est de 15 mm. Il est nécessaire de respecter les proportions pour son agrandissement. Le logo peut aussi être imprimé en gris mais, uniquement sur des supports accessoires.

### 2\* STICKER

Pour placer le logo sur la papeterie.

**Dim. : 20x25 mm.**

### 4\* AUTOCOLLANT VÉHICULE

Il peut se placer sur les deux côtés et à l'arrière de vos véhicules. **Dim. : 18x22 cm ou 25x30 cm.**



# BON DE COMMANDE

### SGS ICS TIENT À VOTRE DISPOSITION DES ÉLÉMENTS SIGNALÉTIQUES DE DIFFÉRENTS FORMATS

	Dimensions	Quantité minimum	Quantité désirée	Prix unitaire HT	Total HT
Autocollant véhicule ISO 9001	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 9001	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 14001	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 14001	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 22000	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 22000	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 50001	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicule ISO 50001	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Autocollant véhicule OHSAS 18001	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicule OHSAS 18001	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Stickers pour papeterie		3.000	.....	600,00 Euros	.....
Stickers pour papeterie		5.000	.....	750,00 Euros	.....
Certificat supplémentaire (français)	A4	1	.....	70,00 Euros	.....
Certificat supplémentaire (français)	A3	1	.....	90,00 Euros	.....
Certificat supplémentaire (langue étrangère)	A4	1	.....	90,00 Euros	.....
Certificat supplémentaire (langue étrangère)	A3	1	.....	110,00 Euros	.....
Remise officielle du certificat (frais de déplacement inclus)			.....	500,00 Euros	.....
Modification apportée à un certificat			.....	70,00 Euros	.....
Demande d'apostille certificat (Dispositifs Médicaux)			.....	70,00 Euros	.....
Total HT			.....		.....
TVA 20 %			.....		.....
Total TTC			.....		.....

Hors frais d'envoi. Prix et disponibilités à confirmer auprès de SGS ICS.

prénom - nom ..... société.....  
 adresse.....  
 code postal..... ville.....  
 téléphone..... fax..... e-mail.....  
 date..... signature.....

Photocopier, remplir ce bon de commande et l'adresser à : SGS ICS - 29, av. Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex ou par fax au 01 41 24 89 96 ou par mail : [fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)

# Règlement de Certification Organisme testeur CACES® Monosite

## 0. SOMMAIRE

---

<b>1. PREAMBULE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJET .....</b>	<b>2</b>
<b>3. RESPONSABILITE.....</b>	<b>2</b>
<b>4. MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT .....</b>	<b>2</b>
4.1 ENVOI DU DOSSIER DE DEMANDE.....	2
4.2 INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE .....	3
4.3 AUDIT INITIAL .....	3
<b>4.3.1 Audit préliminaire.....</b>	<b>3</b>
<b>4.3.2 Audit de déroulement de test.....</b>	<b>3</b>
4.4 DECISIONS POSSIBLES DE SGS ICS .....	4
<b>4.4.1 Attribution du certificat.....</b>	<b>4</b>
<b>4.4.2 Audit documentaire complémentaire.....</b>	<b>4</b>
<b>4.4.3 Audit complémentaire sur site.....</b>	<b>4</b>
<b>4.4.4 Refus d'attribution du certificat (ou ajournement du processus).....</b>	<b>4</b>
<b>5. MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT .....</b>	<b>4</b>
5.1 AUDIT DE SUIVI .....	4
5.2 AUDIT INOPINE .....	5
5.3 DECISIONS POSSIBLES DE SGS ICS .....	6
<b>5.3.1 Maintien du certificat.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.2 Audit documentaire complémentaire.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.3 Audit complémentaire sur site.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.4 Suspension du certificat .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.5 Retrait du certificat .....</b>	<b>6</b>
5.4 AUDIT SUPPLEMENTAIRE.....	6
<b>6. INTEGRATION DE TESTEUR(S) .....</b>	<b>6</b>
<b>7. INTEGRATION DE CATEGORIE(S) D'ENGINS.....</b>	<b>7</b>
7.1 INTEGRATION EN DEHORS DES AUDITS DU CYCLE DE CERTIFICATION.....	7
7.2 INTEGRATION LORS D'UN AUDIT DE RENOUVELLEMENT .....	7
<b>8. SUSPENSION DU CERTIFICAT .....</b>	<b>8</b>
<b>9. RETRAIT DU CERTIFICAT.....</b>	<b>8</b>
<b>10. RECOURS .....</b>	<b>8</b>
<b>11. PLAINTES .....</b>	<b>9</b>
11.1 ENVERS SGS ICS .....	9
11.2 ENVERS LE PROFESSIONNEL .....	9
<b>12. RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT .....</b>	<b>9</b>
<b>13. COMMUNICATION .....</b>	<b>9</b>
<b>14. EVOLUTION DU DISPOSITIF .....</b>	<b>10</b>
<b>15. EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT.....</b>	<b>10</b>

## 1. PREAMBULE

---

Le PROFESSIONNEL demande à SGS ICS, qui l'accepte, de procéder à la certification d'organisme testeur CACES® de son établissement en vue de la délivrance éventuelle d'un certificat, attestant de sa conformité aux exigences définies dans le REFERENTIEL pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES®, ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM (Caisse Nationale d'assurance maladie).

Le PROFESSIONNEL met à la disposition de l'auditeur un Guide afin de faciliter le déroulement de l'audit. Celui-ci l'accompagne lors de l'audit.

## 2. OBJET

---

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

- du Référentiel pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES® (version en vigueur),
- des recommandations de la CNAM (version en vigueur),
- du Forum aux Questions (FAQ) de la CNAM (version en vigueur),
- des textes normatifs ou réglementaires régissant l'activité objet de la certification,
- des procédures de SGS ICS,
- de la norme d'accréditation ISO/CEI 17021-1,
- du règlement d'usage de la Marque CACES® Annexe 5 de la CNAM,
- du présent règlement de certification monosite.

Dans la suite de cette procédure, le terme REFERENTIEL fera référence au Référentiel pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES® (version en vigueur).

## 3. RESPONSABILITE

---

La certification est une action par laquelle une tierce partie démontre, par une évaluation objective des moyens et de la compétence du personnel d'une entreprise, que cette dernière est conforme aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM.

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

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.

## 4. MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

---

Le PROFESSIONNEL sollicite une attribution du certificat d'organisme testeur CACES®. Le certificat lui est attribué, selon les modalités suivantes :

### 4.1 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 :

- une lettre de demande de certification et d'engagement du professionnel à respecter le REFERENTIEL ainsi que les modalités de fonctionnement de cette certification,
- une déclaration sur l'honneur du respect des dispositions réglementaires,
- une fiche de renseignements,
- le règlement de certification Monosite,
- le contrat de certification d'organisme testeur CACES® Monosite,
- le REFERENTIEL (version en vigueur),
- les recommandations de la CNAM (version en vigueur),
- le FAQ (version en vigueur).

Le PROFESSIONNEL remplit alors le dossier de demande de certification et l'envoie à SGS ICS, accompagné du règlement des frais d'attribution du certificat, et d'un exemplaire du contrat de certification daté, signé et paraphé sur chaque page.

## 4.2 Instruction du dossier de demande

SGS ICS vérifie que le dossier de demande reçu est complet :

- Contrat (avec les annexes suivantes : règlement de certification, Conditions Générales de Vente SGS, les tarifs applicables) signé
- Dossier de demande complété.

SGS ICS statue sur la recevabilité du dossier et planifie l'audit.

## 4.3 Audit initial

L'audit initial sera réalisé par un ou plusieurs auditeurs qualifiés et missionnés par SGS ICS.

Conformément au REFERENTIEL, l'organisation de l'audit se fera selon les critères suivants :

- Pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs total et consolidé et 1/3 des catégories comprises dans le périmètre de certification devront être audités lors de l'audit initial.
- Un testeur devra être comptabilisé autant de fois qu'il est candidat à la qualification par famille différente (le choix des testeurs à auditer se fera à partir de la liste établie par l'organisme candidat à la certification).

Cet audit est réalisé en deux étapes successives, distinctes et séparées :

- Un audit préliminaire
- Un audit de déroulement de test

### 4.3.1 Audit préliminaire

Cet audit est composé d'une évaluation du système organisationnel de l'organisme Testeur CACES® et de tests fictifs :

- L'**audit du système organisationnel** de l'organisme candidat permet de s'assurer de la conformité des pièces fournies au dossier de candidature (qualification, formation et expérience professionnelle du personnel, liste des matériels utilisés, procédures et instructions rédigées, supports techniques...).
- Un **audit de tests fictifs** permet de s'assurer de la maîtrise d'utilisation en sécurité des équipements de travail par les personnes affectées aux tests CACES®.

Un test fictif se déroule comme un test réel et comporte l'ensemble des exigences organisationnelles (supports, installations et matériels nécessaires à la réalisation d'un test), avec comme différence essentielle que le candidat est un candidat fictif.

Après la réalisation de l'audit préliminaire, SGS ICS statue :

- la poursuite du processus : audit de déroulement de tests réels (cf. §4.3.2 pour modalités),
- ou un audit documentaire complémentaire (cf. §4.4.2 pour modalités),
- ou un audit complémentaire sur site (cf. §4.4.3 pour modalités),
- ou un ajournement du processus (cf. §4.4.4 pour modalités).

### 4.3.2 Audit de déroulement de test

Cet audit est composé de l'évaluation de tests réels.

Celui-ci doit être réalisé dans un délai maximum de 6 mois après l'audit préliminaire.

L'audit de déroulement de tests réels permet de vérifier la bonne exécution par le PROFESSIONNEL de l'activité, objet de la certification, et du respect des dispositions décrites dans ses procédures et instructions.

La durée d'un audit de déroulement de test est d'un jour par auditeur au minimum et par famille.

Le nombre de candidats doit être compris entre 3 et 5.

Après la réalisation de l'audit de déroulement de test, SGS ICS statue sur l'une des décisions suivantes :

- attribution du certificat,
- ou audit documentaire complémentaire (cf. §4.4.2 pour modalités),
- ou audit complémentaire sur site (cf. §4.4.3 pour modalités),
- ou refus d'attribution (cf. §4.4.4 pour modalités).

Ces deux phases d'audit (préliminaire et déroulement de test) font l'objet chacune d'un rapport d'audit constitué d'un relevé des non-conformités éventuellement constatées.

Le PROFESSIONNEL se doit de proposer pour chaque non-conformité détectée : une analyse des causes et une action corrective avec un délai associé sous 3 semaines maximum après réception des fiches de non-conformités lors de chaque phase. Ces éléments sont ensuite pris en compte par l'auditeur pour émettre son avis.

## 4.4 Décisions possibles de SGS ICS

### 4.4.1 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 surveillance. Le certificat est attribué pour une durée de 3 ans. Au-delà, le certificat est renouvelable (cf. §12 pour modalités).

Pendant cette période de validité du certificat, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le droit d'usage de la marque collective de certification, dans le respect du règlement d'usage de la marque qui est fourni lors de l'envoi du certificat et des dispositions du §13 du présent règlement.

Le PROFESSIONNEL est inscrit dans la liste des bénéficiaires de l'INRS, consultable sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

### 4.4.2 Audit documentaire complémentaire

Le PROFESSIONNEL est informé qu'il dispose d'un délai de 2 mois, après la décision de SGS ICS, pour remédier et fournir les preuves documentaires suite aux non-conformités détectées lors de l'audit précédent.

Cet audit documentaire complémentaire ne portera que sur les non-conformités détectées et non levées. Un rapport d'audit complémentaire sera établi. SGS ICS statuera sur une nouvelle décision.

Dans le cas où l'organisme candidat ne fournirait pas les preuves attendues dans les délais, le dossier de cet organisme sera étudié de nouveau par SGS ICS pour une nouvelle décision.

### 4.4.3 Audit complémentaire sur site

Le PROFESSIONNEL est informé qu'il dispose d'un délai de 6 mois après la décision de SGS ICS, pour la mise en œuvre des actions correctives afin de remédier aux non-conformités détectées lors de l'audit précédent et solliciter un audit complémentaire auprès de SGS ICS.

Cet audit ne portera que sur les non-conformités détectées et non levées. Un rapport d'audit complémentaire sera établi. SGS ICS statuera sur une nouvelle décision.

Dans le cas où l'organisme candidat ne solliciterait pas SGS ICS pour un audit complémentaire dans les délais, le dossier de cet organisme sera étudié de nouveau par SGS ICS pour une nouvelle décision.

### 4.4.4 Refus d'attribution du certificat (ou ajournement du processus)

Le PROFESSIONNEL devra se remettre à niveau par rapport aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM avant de déposer un nouveau dossier de demande. La procédure sera alors engagée depuis le début (cf. §4.1).

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

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

Les organismes primo demandeurs de certification pourront attribuer un CACES® aux candidats qui auront participé avec succès au premier test de qualification, sauf avis contraire de l'auditeur, et quelle que soit la décision de SGS ICS.

## 5. MODALITES DU MAINTIEN DU CERTIFICAT

---

### 5.1 Audit de suivi

SGS ICS autorise le PROFESSIONNEL à utiliser le certificat sous réserve du respect permanent des dispositions définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM.

- A partir de la date de délivrance du certificat et durant toute la période de validité, le PROFESSIONNEL s'engage à réaliser un audit interne par an et à se prêter aux 2 audits de suivi exercés par SGS ICS durant le cycle de certification et ceci conformément aux dispositions suivantes : Les audits de suivi doivent être effectués au moins une fois par année civile (excepté les années de renouvellement de la certification).
- Le premier audit de suivi suivant la certification initiale **doit être réalisé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de début de validité du certificat.**

Toute surveillance refusée sans justification sera facturée selon les tarifs en vigueur.

Pendant la durée de la certification, l'organisme certifié doit :

- fournir à SGS ICS un bilan annuel de son activité (chiffre d'affaires, nombre de candidats inscrits, nombre de candidats reçus par catégories, nombre de sessions organisées),
- notifier sans délai SGS ICS de tout changement significatif intervenu dans son organisation ou ses moyens,
- tenir régulièrement informé SGS ICS de son calendrier de sessions de tests.

Chaque audit de suivi est composé d'un audit organisationnel et d'audits de déroulement de test de toutes les familles concernées et est réalisé au sein de l'organisme testeur certifié. Il pourra comporter, si SGS ICS le juge nécessaire, un ou plusieurs audits inopinés de déroulement de test.

L'**audit du système organisationnel** de l'organisme certifié permet de s'assurer de la conformité des pièces fournies au dossier de candidature (qualification, formation et expérience professionnelle du personnel, liste des matériels utilisés, procédures et instructions rédigées, supports techniques...) ainsi que la conformité de l'organisme certifié au REFERENTIEL, aux exigences des recommandations et du FAQ.

Pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs et 1/3 des catégories compris dans le périmètre de certification doivent être audités afin de voir tous les testeurs et toutes les catégories sur un cycle de trois ans, sauf cas particulier à justifier par l'organisme testeur et à l'appréciation de SGS ICS. Pour ce faire : s'agissant du second audit de suivi du cycle de certification : dans le cadre où l'ordre de mission défini par SGS ICS ne peut être respecté par le PROFESSIONNEL (i.e. testeur et/ou catégorie ne pouvant être présentés et n'ayant pas été vus sur le cycle de certification), SGS ICS se réserve le droit de décider de la réalisation d'un audit complémentaire sur site afin de voir le testeur et/ou la catégorie non auditée.

La durée de l'audit de déroulement de test sera d'une demi-journée au minimum par famille.

Si nécessaire, des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories.

Le choix des testeurs à auditer se fait à partir de la liste globale établie par l'organisme certifié.

Le périmètre de certification (testeurs, catégories) sera revu chaque année pour l'application du seuil ci-dessus.

Chaque audit de suivi fait l'objet d'un rapport d'audit constitué d'un relevé des non-conformités éventuellement constatées.

LE PROFESSIONNEL se doit de proposer pour chaque non-conformité détectée : une analyse des causes et une action corrective avec un délai associé sous 3 semaines maximum après réception des fiches de non-conformités. Ces éléments sont ensuite pris en compte par l'auditeur pour émettre son avis.

Les décisions possibles de SGS ICS suite à l'audit de suivi sont les suivantes :

- maintien du certificat (cf. §5.3.1 pour les modalités),
- ou audit documentaire complémentaire (cf. §5.3.2 pour les modalités),
- ou audit complémentaire sur site (cf. §5.3.3 pour les modalités),
- ou suspension (cf. §5.3.4 pour les modalités),
- ou retrait de certification (cf. §5.3.5 pour les modalités).

## 5.2 Audit inopiné

Le PROFESSIONNEL s'engage à se prêter aux audits inopinés exercés par SGS ICS conformément aux modalités définies dans le REFERENTIEL. SGS ICS organise a minima un audit inopiné par cycle de certification.

Tout audit inopiné refusé sans justification sera facturé selon les tarifs en vigueur.

Tout refus de cette disposition par le PROFESSIONNEL entraîne la suspension de la certification.

Cet audit inopiné fait l'objet d'un rapport d'audit constitué d'un relevé des non-conformités éventuellement constatées.

Le PROFESSIONNEL se doit de proposer pour chaque non-conformité détectée : une analyse des causes et une action corrective avec un délai associé sous 3 semaines maximum après réception des fiches de non-conformités. Ces éléments sont ensuite pris en compte par l'auditeur pour émettre son avis.

Les décisions possibles de SGS ICS suite à l'audit inopiné sont les suivantes :

- maintien du certificat (cf. §5.3.1 pour les modalités),
- ou audit documentaire complémentaire (cf. §5.3.2 pour les modalités),
- ou audit complémentaire sur site (cf. §5.3.3 pour les modalités),
- ou suspension (cf. §5.3.4 pour les modalités),
- ou retrait de certification (cf. §5.3.5 pour les modalités).

## 5.3 Décisions possibles de SGS ICS

### 5.3.1 Maintien du certificat

SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit du maintien de la certification.

SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le maintien du droit d'usage de la marque collective de certification dans le respect du règlement de la marque et des dispositions du §13 du présent règlement, et sous réserve du respect permanent du REFERENTIEL, du FAQ et des recommandations en vigueur.

### 5.3.2 Audit documentaire complémentaire

Les modalités de cet audit complémentaire documentaire sont les mêmes que celles du § 4.4.2.

Dans le cas où cette décision fait suite au second audit de suivi du cycle de certification, l'audit complémentaire devra être réalisé 6 mois avant la fin de validité du certificat.

### 5.3.3 Audit complémentaire sur site

Les modalités de cet audit complémentaire sur site sont les mêmes que celles du § 4.4.3.

Dans le cas où cette décision fait suite au second audit de suivi du cycle de certification, l'audit complémentaire devra être réalisé 6 mois avant la fin de validité du certificat.

### 5.3.4 Suspension du certificat

Cf. §8 pour les modalités de suspension du certificat.

### 5.3.5 Retrait du certificat

Cf. §9 pour les modalités de retrait du certificat.

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

## 5.4 Audit supplémentaire

Un audit supplémentaire peut être déclenché pour :

- tout changement important intervenu dans la structure, l'organisation ou les moyens de l'organisme certifié,
- d'éventuelles plaintes/réclamations adressées à SGS ICS, qui justifieraient la remise en cause de la validité de la certification attribuée. Celles-ci sont appréciées par SGS ICS en fonction de leur importance, leur nature et leur répétitivité. Le PROFESSIONNEL pourra être informé avant la prise de décision d'un éventuel audit supplémentaire, afin d'apporter le cas échéant, des éléments complémentaires d'informations. Dans le cas où l'audit supplémentaire est décidé, SGS ICS adresse un écrit informant le PROFESSIONNEL. En cas de refus de l'audit supplémentaire, le certificat peut être suspendu.

Cet audit pourra être réalisé de façon inopinée.

## 6. INTEGRATION DE TESTEUR(S)

---

Lorsque le PROFESSIONNEL souhaite intégrer un ou des testeur(s) à son effectif déjà présent dans le périmètre de la certification pour la recommandation considérée, celui-ci doit en faire la demande écrite auprès de SGS ICS.

Le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) est (sont) évalué(s) par SGS ICS qui émet sa décision sur l'intégration de chacun des testeurs dans la cartographie testeur.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- une intégration du nouveau testeur,
- ou audit complémentaire documentaire,
- ou refus d'intégration du nouveau testeur.

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Si la décision de SGS ICS est « Intégration du testeur dans le périmètre de la certification », ce testeur est ajouté sur la cartographie testeur. L'ajout de ce testeur ne change pas la date de fin de validité du certificat.

L'impact de cette intégration sur le temps d'audit de la surveillance est étudié et réévalué, le cas échéant.

## 7. INTEGRATION DE CATEGORIE(S) D'ENGINS

---

### 7.1 Intégration en dehors des audits du cycle de certification

Dans le cas où le PROFESSIONNEL souhaite étendre son périmètre de certification à de nouvelles catégories pour une famille d'engins sur laquelle il est déjà certifié en dehors des audits du cycle de certification, il doit en effectuer la demande écrite auprès de SGS ICS. Cette demande doit préciser :

- la recommandation concernée,
- les catégories qu'il souhaite ajouter à son périmètre de certification,
- le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) (attestations d'expériences professionnelles, copie des diplômes et qualifications – par exemple permis si nécessaire - ainsi que des contrats de travail et/ou conventions de vacation, CACES valide) qu'il souhaite voir reconnaître pour effectuer des tests sur ces nouvelles catégories,
- les éventuelles modifications documentaires ou organisationnelles dues à l'intégration de ces nouvelles catégories dans le périmètre de certification.

L'auditeur habilité et mandaté par SGS ICS réalise un audit supplémentaire. Cet audit se déroule de la même manière que l'audit préliminaire mentionné dans le REFERENTIEL.

Les modalités de cet audit supplémentaire sont les suivantes :

- 1/3 des testeurs présentés par famille d'engins doit être audité en déroulement de tests.
- L'audit de ces testeurs sera réparti sur des déroulements de tests fictifs.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- une intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification,
- ou un audit complémentaire documentaire,
- ou un audit complémentaire sur site,
- ou un refus d'intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification.

Par ailleurs, l'auditeur émet également un avis sur l'intégration dans le périmètre de certification des différents testeurs proposés par l'organisme testeur pour les catégories sur lesquelles porte la demande d'intégration (cf. §6).

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Si la décision de SGS ICS est « Intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification », cette catégorie est ajoutée sur le certificat. L'ajout de cette catégorie sur le certificat ne change pas la date de fin de validité du certificat.

L'impact de cette intégration sur le temps d'audit de la surveillance sera étudié et réévalué le cas échéant.

### 7.2 Intégration lors d'un audit de renouvellement

Dans le cas où le PROFESSIONNEL souhaite étendre son périmètre de certification à de nouvelles catégories pour une famille d'engins sur laquelle il est déjà certifié lors d'un audit de renouvellement, il doit en effectuer la demande écrite auprès de SGS ICS. Cette demande doit préciser :

- la recommandation concernée,
- les catégories qu'il souhaite ajouter à son périmètre de certification,
- le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) (attestations d'expériences professionnelles, copie des diplômes et qualifications – par exemple permis si nécessaire - ainsi que des contrats de travail et/ou conventions de vacation, CACES valide) qu'il souhaite voir reconnaître pour effectuer des tests sur ces nouvelles catégories,
- les éventuelles modifications documentaires ou organisationnelles dues à l'intégration de ces nouvelles catégories dans le périmètre de certification.

L'auditeur habilité et mandaté par SGS ICS réalise cette étude lors de l'audit de renouvellement.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- une intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification,
- ou un audit complémentaire documentaire,
- ou un audit complémentaire sur site,
- ou un refus d'intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification.

Par ailleurs, l'auditeur émet également un avis sur l'intégration dans le périmètre de certification des différents testeurs proposés par l'organisme testeur pour les catégories sur lesquelles porte la demande d'intégration (cf. §6).

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Si la décision de SGS ICS est « Intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification », cette catégorie est ajoutée sur le certificat.

## 8. SUSPENSION DU CERTIFICAT

---

Une décision de suspension du certificat peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification dans les cas suivants :

- à sa demande,
- sur l'initiative de SGS ICS en raison d'écarts constatés par rapport aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM,
- en raison de manquements graves aux engagements contractuels ou au mauvais usage du certificat,
- en cas de non communication à SGS ICS d'une modification de structure du PROFESSIONNEL,
- en cas de non réponse à une correspondance de SGS ICS,
- en cas de non-respect de la réglementation par le PROFESSIONNEL,
- en cas de réclamations remettant en cause la certification,
- en cas de non-respect des règles de communication et d'emploi de la marque de certification,
- en cas de non communication du bilan d'activité comme défini au §5.1,
- en cas de non respect de la fréquence de réalisation des audits définie au §5,
- en cas de refus d'audit décidé par SGS ICS,
- ou en cas de non-paiement d'un audit.

La durée de la suspension est décidée par SGS ICS et ne peut excéder 6 mois.

Dès notification de la suspension de son certificat, le PROFESSIONNEL certifié s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de certifié bénéficiant de la marque collective de certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous documents commerciaux, techniques, juridiques et autres.

SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner le retrait du certificat.

La levée de la suspension ne peut être réalisée qu'à la suite du rétablissement de la situation l'ayant généré.

## 9. RETRAIT DU CERTIFICAT

---

Le retrait du certificat peut être prononcé par SGS ICS :

- en cas de cessation d'activité,
- en cas de non-paiement d'un audit,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par le PROFESSIONNEL,
- en cas de suspension non levée au terme des 6 mois.

Dès notification du retrait de son certificat, le PROFESSIONNEL s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de certifié bénéficiant de la marque collective de certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous documents commerciaux, techniques, juridiques et autres.

SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété de la marque collective de certification et des autres bénéficiaires de la certification, SGS ICS utilisera tous les moyens et voies de droit notamment par référé, pour contraindre tout PROFESSIONNEL certifié faisant l'objet d'une mesure de retrait à la stricte exécution de ses obligations.

Dans l'éventualité d'un retrait de son certificat, le PROFESSIONNEL prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la bonne exécution de la sanction.

## 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. 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. PLAINTES**

---

### **11.1 Envers SGS ICS**

Si le PROFESSIONNEL a une plainte à formuler à l'égard de la conduite des employés ou des sous-traitants de SGS ICS, la plainte peut être rédigée sans délai et adressée au directeur technique de la certification de SGS ICS. Si la plainte concerne ce dernier, elle peut être adressée au président de SGS ICS.

### **11.2 Envers le PROFESSIONNEL**

Dans le cas où des plaintes à l'encontre du PROFESSIONNEL viendraient à être formulées 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 (cf. §5.4) peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL certifié 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.

## **12. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT**

---

Le dossier de renouvellement, de même nature que le dossier de demande initiale, est envoyé par SGS ICS au PROFESSIONNEL 6 mois avant la date de fin de validité du certificat.

SGS ICS instruit le dossier et organise l'audit de renouvellement selon la même procédure que celle mise en place pour l'audit initial. Cependant, pour tenir compte du fait que l'organisme a une certification valide en cours, les tests sont réels. Si nécessaire des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories.

L'audit de renouvellement, doit être réalisé avant l'échéance du certificat.

Pour assurer la continuité de la certification, la décision de renouvellement doit être prise avant la fin de validité du certificat.

Si SGS ICS ne peut pas décider du renouvellement de la certification au plus tard à l'échéance du certificat, ce dernier est alors échu, la certification n'est plus valide et le PROFESSIONNEL ne peut plus communiquer sur la certification durant une période de rupture de certification qui ne peut excéder 6 mois.

Si la décision de renouvellement est prise dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat :

- La date de début de validité du nouveau certificat correspond à la date de décision du renouvellement traduisant ainsi la rupture de certification par rapport au précédent certificat ;
- La date de fin de validité du nouveau certificat est basée sur le cycle de certification antérieur. Par conséquent la durée de validité du certificat est inférieure à 3 ans.

Si SGS ICS ne peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat, un nouvel audit de renouvellement doit être réalisé. Dans le cas où le PROFESSIONNEL ne demande pas de renouvellement de sa certification, le certificat n'est plus valide à son échéance, le PROFESSIONNEL doit alors cesser toute communication relative à la certification. SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

## **13. COMMUNICATION**

---

La communication sur la démarche de la certification est régie par le règlement de la marque. Le PROFESSIONNEL s'engage à le 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).

Le PROFESSIONNEL peut dans sa communication faire des références textuelles à sa certification. Elles doivent a minima mentionner :

- l'identification du PROFESSIONNEL,
- le type de système de management et le référentiel applicable,
- l'identification de l'organisme de certification (SGS ICS) qui a délivré le certificat.

Le PROFESSIONNEL une fois certifié s'engage à communiquer à SGS ICS au plus tard le 15 janvier de chaque année son bilan d'activité, à savoir :

- le nombre de candidats inscrits,
- le nombre de candidats reçus par recommandation et par catégorie,
- le nombre de sessions organisées.

## **14. 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.

## **15. EVALUATION DES PRATIQUES D'AUDIT**

---

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

- Évaluateurs de l'organisme d'accréditation,
- Évaluateurs de SGS ICS,

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

## Règlement de Certification Organisme testeur CACES® Multi-sites

### 1. PREAMBULE

Dans la suite du règlement le terme « REFERENTIEL » fera référence au référentiel pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES®.

### 2. OBJET

Le PROFESSIONNEL confie à SGS ICS le soin de procéder à la certification multi-sites de son activité testeur CACES®.

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

- Du référentiel pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES® en vigueur,
- Des recommandations de la CNAM (Caisse Nationale d'assurance maladie),
- Du Forum aux Questions (FAQ) de la CNAM,
- Des textes normatifs et réglementaires régissant l'activité objet de la certification,
- Des procédures de SGS ICS
- De la norme d'accréditation ISO/CEI 17021-1
- Du document IAF MD 1 qui définit la procédure multi sites
- Du règlement d'usage de la Marque CACES® Annexe 5 de la CNAM
- Du présent règlement de certification multi-sites.

Le PROFESSIONNEL met à la disposition de l'auditeur un Guide afin de faciliter le déroulement de l'audit. Celui-ci l'accompagne lors de l'audit.

### 3. RESPONSABILITE

La Certification est une action par laquelle une tierce partie démontre, par une évaluation objective des moyens et de la compétence des personnels d'une entreprise, que cette dernière est conforme aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que dans les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM.

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

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.

### 4. CONDITIONS D'ACCES A LA CERTIFICATION D'ORGANISME TESTEUR CACES® MULTI-SITES

- 1) Le PROFESSIONNEL doit proposer les **mêmes activités** (celles décrites dans le REFERENTIEL) dans chacun des sites candidats à la certification.
- 2) Le **système documentaire** et les moyens mis en œuvre pour respecter le REFERENTIEL, ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM 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,
  - c. Planification des audits internes et évaluation des résultats
  - d. Supervision et suivi des actions correctives des sites
- 3) Le PROFESSIONNEL s'engage à respecter les modalités de **réponses aux non-conformités** détectées lors des audits de SGS ICS définis aux paragraphes 5.7 et 6.5
- 4) Des **audits internes** doivent être planifiés et mis en œuvre pour s'assurer du respect du REFERENTIEL, tels que définis aux paragraphes 5.4 et 6.2. Une supervision et un suivi des actions correctives découlant des audits internes sont réalisés tels que définis aux paragraphes 5.4 et 6.2.

## 5. MODALITES D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le PROFESSIONNEL sollicite une attribution du certificat d'organisme testeur CACES®. Ce certificat lui est attribué, selon les modalités suivantes :

### 5.1 Envoi du dossier de demande

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

- Une lettre de demande de certification et d'engagement du PROFESSIONNEL à respecter le REFERENTIEL ainsi que les modalités de fonctionnement de cette certification,
- Une déclaration sur l'honneur de respect de dispositions réglementaires
- Une fiche de renseignements,
- Le règlement de certification Multi sites,
- Le contrat de certification d'organisme testeur CACES® Multi sites.
- Le REFERENTIEL (en vigueur),
- Les recommandations de la CNAM (en vigueur),
- Le Forum Aux Questions (en vigueur) de la CNAM.

Le PROFESSIONNEL remplit le dossier de demande de certification et l'envoie à SGS ICS, accompagné du règlement des frais d'attribution du certificat, et d'un exemplaire du contrat de certification daté, signé et paraphé sur chaque page.

### 5.2 Instruction du dossier de demande

SGS ICS vérifie que le dossier de demande reçu est complet :

- Contrat (avec les annexes suivantes : règlement de certification, Conditions Générales De Vente SGS, les tarifs applicables) signé,
- Dossier de demande complété

SGS ICS statue sur la recevabilité du dossier et planifie les audits conformément aux règles d'échantillonnage (cf. paragraphe 5.3 et 6.1).

En cas de refus de son dossier de demande (pour une condition d'accès à la certification non remplie), le PROFESSIONNEL est informé qu'il peut exercer son droit de recours (Cf. chapitre 15).

### 5.3 Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en attribution

Le nombre minimum de sites à auditer dépend de la typologie du multi sites :

TYPE de multi sites	Echantillon
TYPE A ou B	Bureau central + Racine carrée du nombre de sites (agence et centre de déroulement de test) et arrondie à l'entier supérieur : $(y = \sqrt{x})$ x : étant le nombre de sites déclarés agences + centre de déroulement de test
TYPE C	Bureau central + 1/3 des agences et 1/3 des centres de déroulement de tests

- Un audit de déroulement de test par famille concernée par la demande de certification.
- La structure centrale doit être auditée systématiquement.
- Les sites audités une année sont susceptibles d'être à nouveau audités l'année suivante.

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

- Le nombre de testeurs
- Le choix des sites doit permettre d'auditer l'ensemble des exigences du REFERENTIEL
- La diversité des activités menées.

SGS ICS se réserve le droit de modifier l'échantillonnage suite à l'analyse des résultats des audits internes menés par la ou les Structures de Contrôle Interne (cf. paragraphe 5.4)

## 5.4 Préambule à l'audit d'attribution

### 1. Le PROFESSIONNEL doit mettre en place une **Structure Centrale\***

La structure Centrale a pour mission l'élaboration et la mise en œuvre des dispositions écrites décrivant les modalités :

- d'information de SGS ICS quant à l'intégration ou le retrait de site(s) du périmètre de certification.
- d'information de SGS ICS quant à l'intégration ou le retrait de testeur(s) du périmètre de certification.
- d'information de SGS ICS quant à l'intégration ou le retrait de catégorie(s) du périmètre de certification
- de diffusion et de mise à jour des documents suivants auprès des sites engagés dans la démarche de Certification d'organisme testeur CACES® :
  - REFERENTIEL pour l'attribution de la certification d'organisme testeur CACES®
  - Forum aux Questions élaboré par la CNAM,
  - Recommandations de la CNAM,
  - Documents de référence mentionnés par le REFERENTIEL (procédure, etc.)

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 vers les sites engagés dans la démarche.

### 2. Le PROFESSIONNEL doit mettre en place une ou plusieurs **Structures de Contrôle Interne**

La structure de contrôle interne a pour missions :

- L'élaboration et la mise en œuvre d'une **procédure d'audit interne** (documentaire et de déroulement de test) écrite décrivant les modalités suivantes :
  - L'instruction des dossiers des sites candidats,
  - La réalisation des audits internes des sites, préalable au dépôt de candidature auprès de SGS ICS. Notamment, la mise en place d'un support d'audit utilisé (il doit permettre de s'assurer de la conformité de l'intégralité du REFERENTIEL, des recommandations et du FAQ de la CNAM, y compris la qualité de l'organisation du contrôle interne, la bonne réalisation du contrôle interne et du respect des règles de communication pour la certification d'organisme testeur CACES®),
  - L'élaboration des actions correctives, pour chaque audit ayant mis en évidence des non-conformités,
  - La méthode de clôture des plans d'actions après vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives décidées par la Structure de Contrôle Interne,
  - Les modalités des contrôles sur la communication des sites (tant pour les sites certifiés que pour les sites non inclus dans le périmètre),
- De conserver et de mettre à disposition de SGS ICS :
  - Les rapports des audits internes effectués,
  - La preuve de la réalisation de constats objectifs et exhaustifs pour chaque rapport d'audit,
  - Les écarts mis en évidence et la définition d'actions correctives pour chaque écart détecté,
- D'assurer le suivi des résultats des audits internes. Dans le cas où des écarts sont détectés, mise en place d'**actions correctives** qui devront être suivies et clôturées.
- De s'assurer du respect de la procédure d'audit interne, sur tous les sites concernés,
- De s'assurer que le système mis en place permet de garantir que les sites concernés sont à niveau et respectent bien tous en permanence le REFERENTIEL.

Le nombre d'audits internes réalisés avant l'audit d'attribution doit être de : **1/3 des sites du périmètre d'attribution**

## 5.5 Audit d'attribution du certificat

L'audit initial sera réalisé par un ou plusieurs auditeurs habilités et missionnés par SGS ICS. Dans le cas où au moins deux auditeurs sont missionnés, SGS ICS désignera un responsable d'audit chargé de consolider les résultats des audits et d'écrire un rapport.

Cet audit est réalisé en trois étapes successives, distinctes et séparées :

- Un audit de la Structure Centrale et de la Structure de Contrôle Interne
- Un audit préliminaire des sites échantillonnés,
- Un audit de déroulement de test des sites échantillonnés.

Conformément au REFERENTIEL, l'organisation de ses audits se fera selon les critères suivants :

- Pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs total et consolidé et 1/3 des catégories comprises dans le périmètre de certification devront être audités lors de l'audit initial (répartis entre l'audit préliminaire et l'audit de déroulement de test), par recommandation (Si nécessaire, des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories).
- Un testeur devra être comptabilisé autant de fois qu'il est candidat à la qualification par famille différente (le choix des testeurs à auditer se fera à partir de la liste établie par l'organisme candidat à la certification)

### 5.5.1 Audit de la Structure Centrale et de la Structure de Contrôle Interne

L'audit de la Structure Centrale et l'audit de la Structure de Contrôle Interne sont réalisés avant l'audit des sites échantillonnés par le Responsable d'Audit habilité par SGS ICS qui, à la suite de ces audits, présente les non-conformités détectées.

Cet audit permet de s'assurer du respect des modalités décrites au chapitre 5.4.

### 5.5.2 Audit préliminaire

Cet audit est composé d'une évaluation :

- du système organisationnel des sites échantillonnés,
  - de tests fictifs réalisés sur les sites échantillonnés,
- L'audit du système organisationnel de sites échantillonnés permet de s'assurer de la conformité des pièces fournies au dossier de candidature (qualification, formation et expérience professionnelle du personnel, liste des matériels utilisés, procédures et instructions rédigées, supports techniques).
  - Un audit en tests fictifs réalisés sur les sites échantillonnés permet de s'assurer de la maîtrise d'utilisation en sécurité des équipements de travaux par les personnes affectées aux tests CACES®.
  - Un test fictif se déroule comme un test réel et comporte l'ensemble des exigences organisationnelles (supports, installations et matériels nécessaires à la réalisation d'un test), avec comme différence essentielle que le candidat est un candidat fictif.

A la fin des audits préliminaires des sites échantillonnés, les auditeurs présentent oralement les non-conformités détectées à chaque site audité.

Les auditeurs transmettent au responsable d'audit celles-ci. Le responsable d'audit effectue la consolidation des non-conformités (cf.5.6 pour les modalités)

Le candidat répond aux non conformités selon les modalités prévues au paragraphe 5.7.

Après la réalisation de l'audit préliminaire, SGS ICS statue :

- La poursuite du processus : audit de déroulement de tests réels sur les sites échantillonnés (Cf. 5.5.3 pour les modalités)
- ou un audit documentaire complémentaire (Cf. 5.8 pour les modalités)
- ou un audit complémentaire sur site (Cf. 5.8 pour les modalités)
- ou un ajournement du processus de certification (Cf. 5.8 pour les modalités)

### 5.5.3 Audit de déroulement de test

Cet audit est composé de l'évaluation de : Tests réels sur les sites échantillonnés.

Ce dernier doit être réalisé dans un délai maximum de 6 mois après l'audit préliminaire.

- L'audit de déroulement de tests réels permet de vérifier la bonne exécution par le PROFESSIONNEL de l'activité objet de la certification et du respect des dispositions décrites dans ses procédures et instructions conformément au REFERENTIEL, aux recommandations et au FAQ de la CNAM.
- La durée d'un audit de déroulement de test réel est d'un jour par auditeur au minimum par famille.

A la fin des audits de déroulements de tests réalisés sur les sites échantillonnés, les auditeurs présentent oralement les non-conformités détectées à chaque site audité.

Les auditeurs transmettent au responsable d'audit celles-ci. Le responsable d'audit effectue la consolidation des non-conformités (cf.5.6 pour les modalités)

Le candidat répond aux non conformités selon les modalités prévues au paragraphe 5.7.

Après l'audit de déroulement de test, SGS ICS statue :

- attribution du certificat,
- ou audit complémentaire documentaire,
- ou un audit complémentaire sur site
- ou refus d'attribution du certificat  
(Cf. 5.8 pour les modalités).

## 5.6 Consolidation des non-conformités détectées en audit préliminaire et/ou en audit de déroulement de test

Suite à l'audit de la Structure Centrale, de la ou les Structures de Contrôle 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.

*Nota Bene* : Ces règles sont indépendantes du cas exceptionnel et justifié de déclassement d'une non-conformité majeure en non conformité mineure par SGS ICS.

## 5.7 Réponses aux non-conformités suite à l'audit préliminaire et/ou du déroulement de test

Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités en respectant la règle suivante :

- Règle : pour toute non-conformité mineure ou majeure libellée, le PROFESSIONNEL mentionne à SGS ICS :
  - une analyse de cause
  - 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 identiques à celles appliquées par les sites audités par SGS ICS et sur lesquels elle a été constatée.

Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités **sous 8 semaines maximum après la remise des fiches de non-conformité** par SGS ICS. Ces actions correctives sont 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.

## 5.8 Décisions possibles de SGS ICS

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

### 5.8.1 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 surveillance 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, identique à l'audit initial.

Pendant cette période de 3 ans, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le droit d'usage de la marque collective de certification, dans le respect du règlement d'usage de la marque, qui est fourni avec l'envoi du certificat et des dispositions du §17 du présent règlement.

Le PROFESSIONNEL est inscrit dans la liste des bénéficiaires de l'INRS et consultable sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr).

### 5.8.2 Audit complémentaire documentaire

Le PROFESSIONNEL est informé qu'il dispose d'un **délai de 2 mois**, après la décision de SGS ICS, pour fournir les preuves documentaires pour la mise en œuvre des actions correctives (conformément aux règles définies dans le paragraphe 5.7) pour remédier aux non conformités détectées lors des audits précédents.

Cet audit documentaire complémentaire ne portera que sur les écarts détectés initialement. SGS ICS statuera sur une nouvelle décision.

Dans le cas où la structure centrale ne fournirait pas les preuves attendues dans les délais, le dossier sera étudié de nouveau par SGS ICS pour une nouvelle décision.

### 5.8.3 Audit complémentaire sur site

Le PROFESSIONNEL est informé qu'il dispose d'un **délai de 6 mois** après la date de la décision de SGS ICS pour la mise en œuvre des actions correctives, pour remédier aux non-conformités détectées lors du (des) audit(s) précédent(s) et pour solliciter, lorsqu'il est prêt, un audit complémentaire sur site auprès de SGS ICS. En cas de refus du PROFESSIONNEL d'un audit complémentaire (documentaire ou sur site), le certificat ne pourra être délivré.

L'audit complémentaire sur site ne porte que sur les non conformités restantes (non levées). Cet audit porte sur un échantillonnage de sites identiques à l'audit ayant déclenché l'audit complémentaire (préliminaire ou déroulement de test). Un rapport d'audit complémentaire est établi suite à cet audit. L'auditeur émettra un nouvel avis. SGS ICS statuera sur une nouvelle décision.

Dans le cas où la structure centrale ne demanderait pas d'audit complémentaire sur site dans les 6 mois, le dossier sera étudié de nouveau par SGS ICS pour une nouvelle décision.

### 5.8.4 Refus d'attribution du certificat (ou ajournement du processus)

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau par rapport aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM 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, ...).

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Les organismes primo demandeurs de certification pourront attribuer un CACES® aux candidats qui auront participé avec succès au premier test de qualification, sauf avis contraire de l'auditeur, et quelle que soit la décision de SGS ICS.

## 6. MODALITES DE MAINTIEN DU CERTIFICAT

SGS ICS autorise le PROFESSIONNEL à utiliser le certificat sous réserve du respect permanent des dispositions définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM.

A partir de la date de délivrance du certificat et durant toute la période de validité, le PROFESSIONNEL s'engage à réaliser un audit interne par an et à se prêter aux 2 audits de suivi exercés par SGS ICS durant le cycle de certification et ceci conformément aux dispositions suivantes :

- Les audits de suivi doivent être effectués au moins une fois par année civile (excepté les années de renouvellement de la certification).
- Le premier audit de suivi suivant la certification initiale **doit être réalisé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de début de validité du certificat.**

Tout suivi refusé sans justification sera facturé selon les tarifs en vigueur.

Pendant la durée de la certification, la structure centrale doit :

- Fournir à SGS ICS un bilan annuel de son activité (chiffre d'affaires, nombre de candidats inscrits, nombre de candidats reçus par catégories, nombre de sessions organisées)
- Notifier sans délai à SGS ICS tout changement significatif intervenu dans son organisation ou ses moyens
- Tenir régulièrement informé SGS ICS de son calendrier de sessions de tests.

Chaque année un audit de suivi est composé d'un audit organisationnel et d'audits de déroulement de tests de toutes les familles concernées et est réalisé au sein de l'organisme testeur certifié.

Conformément au § 6.5.3.1 du REFERENTIEL, SGS ICS organise au minimum un audit inopiné par cycle de certification. Cet audit est complémentaire aux audits de suivi. Le nombre de sites à auditer en suivi est quant à lui défini dans le paragraphe 6.1.

### 6.1 Echantillonnage des sites à auditer par SGS ICS en suivi du certificat

Le nombre minimum de sites à auditer dépend de la typologie du multi sites :

TYPE de multi sites	Echantillon
TYPE A ou B	Bureau central + Racine carrée du nombre de sites (agence et centre de déroulement de test) affectée d'un coefficient de 0.6 et arrondie à l'entier supérieur : $(y = 0,6 \sqrt{x})$ x : étant le nombre de sites déclarés agences + centre de déroulement de test (échantillon différent des ceux des audits précédents sauf contrainte justifiée)
TYPE C	Bureau central + 1/3 des agences et 1/3 des centres de déroulement de tests tous les ans, de façon à auditer toutes les agences et tous les centres de déroulement de test sur le cycle de certification.

La structure centrale doit être auditée systématiquement.

Les sites audités une année sont susceptibles d'être à nouveau contrôlés l'année suivante.

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

- le nombre de testeurs
- le choix des sites doit permettre d'auditer l'ensemble des exigences du REFERENTIEL
- la diversité des activités menées.

SGS ICS se réserve le droit de modifier l'échantillonnage suite à l'analyse des résultats des contrôles internes menés par la Structure de Contrôle Interne.

## 6.2 Préambule à l'audit de suivi

La Structure de Contrôle Interne établit et tient à jour une procédure de réalisation d'audits internes (documentaire et de déroulement de test) de fréquence annuelle afin de vérifier que le système mis en place est et reste conforme au REFERENTIEL et permette d'identifier des opportunités d'améliorations.

Conformément au § 4.9.1 du REFERENTIEL, chaque agence et centre de déroulement de test associés fait l'objet d'au moins un audit interne chaque année.

**Concernant les entités de TYPE C**, il est rappelé au § 4.2.2 du REFERENTIEL que les entités C peuvent être regroupées sous un même certificat, sous réserve de :

- Respecter un système de management et des procédures commune, définis, établis et soumis en permanence à la surveillance du bureau central avec des **audits internes annuels de toutes les entités**. (Les preuves et les enregistrements de ces audits devront être fournis lors de l'audit siège.

**Concernant les entités de TYPE A ou B**, il est demandé que les audits internes soient réalisés dans la proportion suivante :

	Nb d'audit interne
<b>Audit de suivi n°1</b>	<b>Un tiers</b> des sites du périmètre d'attribution (les sites choisis sont différents de ceux audités en interne avant l'audit d'attribution par SGS)
<b>Audit de suivi n°2</b>	<b>Un tiers</b> des sites du périmètre de certification (les sites choisis sont différents de ceux audités en interne avant l'audit d'attribution et avant l'audit de suivi n°1)

La Structure de contrôle interne réalise le suivi des résultats des audits internes. Dans le cas où des écarts sont détectés, la Structure de Contrôle Interne met en place des **actions correctives** devant être suivies et clôturées pour les écarts détectés.

## 6.3 Audit de suivi

L'audit de suivi est réalisé par un ou plusieurs auditeurs habilités et missionnés par SGS ICS. Dans le cas où au moins deux auditeurs sont missionnés sur les audits, SGS ICS désigne un responsable d'audit chargé de consolider les résultats des audits et d'écrire un rapport de synthèse.

Cet audit est réalisé selon les étapes successives suivantes

- Un audit organisationnel au bureau central (Structure Centrale et de la Structure de Contrôle Interne)
- Un audit du système organisationnel par agence échantillonnée
- Un audit du système organisationnel par agence et par famille
- Un audit de déroulement de tests par centre de déroulement de test échantillonné

Conformément au REFERENTIEL, l'organisation de ses audits se fera selon les critères suivants :

- Pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs total et consolidé et 1/3 des catégories comprises dans le périmètre de certification devront être audités lors des audits de suivi, par recommandation (Si nécessaire, des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories) afin de voir tous les testeurs et toutes les catégories sur un cycle de trois ans, sauf cas particulier à justifier par l'organisme testeur et à l'appréciation de SGS ICS.

SGS se réserve le droit de décider de la réalisation d'un audit complémentaire sur site afin de voir le/les testeurs et/ou catégorie/s avant la fin du cycle.

- Un testeur est comptabilisé autant de fois qu'il est candidat à la qualification par famille différente (le choix des testeurs à auditer se fera à partir de la liste établie par l'organisme candidat à la certification)
- La durée de l'audit est d'une demi-journée au minimum par famille.
- Le périmètre de certification est revu chaque année pour s'assurer de la conformité au REFERENTIEL, à savoir que tous les testeurs et toutes les catégories doivent être vus sur 3 ans.
- L'audit du système organisationnel des sites audités permet de s'assurer de la conformité des pièces fournies au dossier de candidature (qualification, formation et expérience professionnelle du personnel, liste des matériels utilisés, procédures et instructions rédigées, supports techniques...) ainsi que la conformité des dossiers de sessions archivés avec les exigences des recommandations et du FAQ (nombre de tests par testeurs, le testeur ne doit pas être le formateur, utilisation d'un matériel conforme et adéquat). SGS ICS vérifie que les supports techniques qui ont évolués

lors des audits ont bien fait l'objet d'une validation tel que le prévoit la procédure de gestion des documents de l'organisme testeur et conforme au REFERENTIEL, aux recommandations et aux FAQ de la CNAM.

- L'audit de déroulement de tests réels permet de vérifier la bonne exécution par le PROFESSIONNEL de l'activité objet de la certification et du respect des dispositions décrites dans ses procédures et instructions conformément au REFERENTIEL, aux recommandations et au FAQ de la CNAM.

A la fin des audits de déroulements de tests réalisés sur les sites échantillonnés, les auditeurs présentent oralement les non-conformités détectées à chaque site audité.

Les auditeurs transmettent au responsable d'audit celles-ci. Le responsable d'audit effectue la consolidation des non conformités (cf.6.4 pour les modalités)

Le candidat répond aux non conformités selon les modalités prévues au paragraphe 6.5.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM (Caisse Nationale d'assurance maladie), du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- un maintien du certificat,
- ou un audit complémentaire documentaire,
- ou un audit complémentaire sur site,
- ou une suspension temporaire du certificat,
- ou un retrait définitif du certificat.

#### **6.4 Consolidation des non-conformités détectées en suivi**

Suite à l'audit de la Structure Centrale, de la ou les Structures de Contrôle 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 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 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.

Nota Bene : Ces règles sont indépendantes du cas exceptionnel et justifié de déclassement d'une non-conformité majeure en non-conformité mineure par SGS ICS.

#### **6.5 Réponses aux non-conformités détectées en suivi**

Le PROFESSIONNEL apporte les éléments de réponse aux non-conformités en respectant l'une des règles suivantes selon la situation :

- Règle 1 : dans le cas où un minima de **3 non-conformités majeures** libellées ont déjà été constatées lors de l'audit (initialement mineure ou majeure, ayant été levée, maintenue ou déclassée), sont de nouveau libellées, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS :
  - une analyse de cause pour toutes les non conformités
  - les actions correctives pour résorber toutes les non-conformités,
  - la preuve de la recherche sur l'ensemble des sites du périmètre de certification de toutes les non-conformités libellées,
  - la preuve de la correction partout où elles auraient été détectées.
- Règle 2 : pour toutes les autres situations, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS :
  - une analyse de cause pour toutes les non conformités
  - les actions correctives pour résorber toutes les non-conformités,
  - la preuve de la correction sur les sites où elles ont été observées 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 identiques à celles appliquées par les sites audités par SGS ICS et sur lesquels la non-conformité a été constatée.

- Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités **sous 6 semaines maximum** après la remise des fiches de non-conformité par SGS ICS, ces actions correctives étant ensuite prises en compte par l'auditeur qui émet un avis sur la levée ou non de chacune des non-conformités ainsi qu'un avis global sur l'ensemble du dossier.

## 6.6 Décisions possibles de SGS ICS

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 sous réserve du respect permanent du REFERENTIEL, dans le respect du règlement de la marque, et des règles de communication.

### • **Audit complémentaire documentaire**

Cf. 5.8.2

### • **Audit complémentaire sur site**

Cf. 5.8.3

Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation pour un audit complémentaire sous 7 jours suivant la réception de la notification par SGS ICS.

Le PROFESSIONNEL est informé qu'il dispose d'un délai de 2 mois pour mettre en place les actions correctives permettant de lever les non-conformités signalées et pour solliciter, lorsqu'il est prêt, un audit complémentaire sur site auprès de SGS ICS. En cas de refus de l'audit complémentaire (documentaire ou sur site), le certificat peut être retiré.

### • **Suspension temporaire du certificat**

L'auditeur propose dans le rapport d'audit la durée de suspension temporaire du certificat. SGS ICS statue sur cette dernière.

A l'issue d'une suspension temporaire, un audit complémentaire sur site sur un échantillon au moins identique à celui contrôlé initialement ainsi que sur la structure centrale et/ou sur la ou les Structures de Contrôle Interne doit être demandé par le PROFESSIONNEL. A l'issue de ce audit, une nouvelle décision est prise par SGS ICS qui peut être :

- Une restitution du certificat,
- Un audit complémentaire documentaire,
- Un audit complémentaire sur site,
- Une nouvelle suspension temporaire ou retrait définitif du certificat.

### • **Retrait définitif 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.

Le respect des modalités de suspension provisoire ou de retrait définitif étant fondamental pour la réputation de la marque et des autres certifiés, SGS ICS SAS utilisera tous les moyens et voies de droit notamment par référé, pour contraindre tout licencié faisant l'objet d'une mesure de suspension provisoire ou de retrait définitif à la stricte exécution de ses obligations.

## 7. AUDIT SUPPLEMENTAIRE

SGS ICS peut néanmoins décider d'un audit supplémentaire, décision motivée notamment par :

- tout changement important intervenu dans la structure, l'organisation ou les moyens de l'organisme certifié.
- d'éventuelles plaintes/réclamations adressées à SGS ICS, qui justifieraient la remise en cause de la validité de la certification attribuée. Celles-ci sont appréciées par SGS ICS en fonction de leur importance, leur nature et leur répétitivité. Le PROFESSIONNEL pourra être informé avant la prise de décision, d'un éventuel audit supplémentaire, afin d'apporter le cas échéant, des éléments complémentaires d'informations. Dans le cas où l'audit supplémentaire est décidé, SGS ICS adresse un écrit informant le PROFESSIONNEL. En cas de refus de l'audit supplémentaire, le certificat peut être suspendu.

Cet audit pourra être réalisé de façon inopinée.

## 8. INTEGRATION DE TESTEURS

Lorsque le PROFESSIONNEL souhaite intégrer un ou des testeur(s) à son effectif déjà présent dans le périmètre de la certification pour la recommandation considérée ; celui-ci doit en faire la demande écrite.

Le dossier du testeur est évalué par SGS ICS qui émet son avis sur l'intégration de chacun des testeurs dans la liste des testeurs reconnus.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le forum aux questions de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue sur :

- L'Intégration du nouveau testeur
- Ou un audit complémentaire documentaire
- Ou un refus d'intégration du nouveau testeur

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Si la décision de SGS ICS est « Intégration du testeur dans le périmètre de la certification », ce testeur est ajouté sur la cartographie. L'ajout de ce testeur ne change pas la date de fin de validité du certificat.

## 9. INTEGRATION

### 9.1 Intégration de catégorie d'engins

Dans le cas où un des sites bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® souhaite étendre son périmètre de certification à de nouvelles catégories pour une famille d'engins sur laquelle il est déjà certifié, il doit en effectuer la demande écrite auprès de SGS ICS. Cette demande doit préciser :

- la recommandation concernée,
- les catégories qu'il souhaite ajouter à son périmètre de certification,
- le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) associé(s)les éventuelles modifications documentaires ou organisationnelles dues à l'intégration de ces nouvelles catégories dans le périmètre de certification.

Un auditeur habilité et mandaté par SGS ICS réalise un audit supplémentaire.

Les modalités de cet audit supplémentaire sont les suivantes :

- Audit documentaire par catégorie sur un échantillon d'agences
- Audit de déroulements de tests fictifs sur un échantillon de centre de déroulement de test

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le forum aux questions de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- L'intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification
- Ou un audit complémentaire documentaire,
- Ou un audit complémentaire sur site,
- Ou un refus d'intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification.

Par ailleurs, l'auditeur émet également un avis sur l'intégration dans le périmètre de certification des différents testeurs proposés par l'organisme testeur pour les catégories sur lesquelles porte la demande d'intégration. (cf. chapitre 8)

Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise.

Si la décision de SGS ICS est « Intégration de la catégorie dans le périmètre de la certification », cette catégorie est ajoutée sur le certificat de la famille concernée. L'ajout de cette catégorie sur le certificat ne change pas la date de fin de validité du certificat.

Dans le cas d'intégration de nouveaux testeurs, SGS ICS étudiera l'impact de cette intégration sur le temps d'audit de la (des) surveillance(s) suivante(s) et réévaluera, le cas échéant, ce temps.

Dans le cas d'intégration de nouvelles catégories, SGS ICS étudiera l'impact de cette intégration sur le temps d'audit de la (des) surveillance(s) suivante(s) et réévaluera, le cas échéant, ce temps.

### 9.2 Intégration de recommandation

Dans le cas où un des sites bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® souhaite étendre son périmètre de certification à une recommandation d'engins pour laquelle l'organisme n'est pas certifié, il doit en effectuer la demande écrite auprès de SGS ICS. Cette demande doit préciser :

- la recommandation concernée,
- les catégories qu'il souhaite ajouter à son périmètre de certification,
- le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) associé(s)les éventuelles modifications documentaires ou organisationnelles dues à l'intégration de ces nouvelles catégories dans le périmètre de certification.

Un auditeur habilité et mandaté par SGS ICS réalise un audit supplémentaire.

Les modalités de cet audit supplémentaire sont les suivantes :

- audit organisationnel du système au bureau central
- audit organisationnel du système par agence à auditer sur un échantillon d'agences
  - TYPE A/B : échantillonnage du nb d'agence : règle de  $\sqrt{X}$
  - TYPE C : échantillonnage du nb d'agence : règle de 1/3
- audit organisationnel par famille par agence échantillonnée
- audit de déroulement de test fictif
- audit de déroulement de test réel sur un échantillon de centre de déroulement de test (Y)

- TYPE A/B : échantillonnage du nb de CDT : règle de  $\sqrt{Y}$
- TYPE C : échantillonnage du nb de CDT : règle de 1/3

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le forum aux questions de la CNAM, du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- L'intégration de la recommandation dans le périmètre de la certification
- Ou un audit complémentaire documentaire,
- Ou un audit complémentaire sur site,
- Ou un refus d'intégration dans le périmètre de la certification.

Par ailleurs, l'auditeur émet également un avis sur l'intégration dans le périmètre de certification des différents testeurs proposés par l'organisme testeur. Dans tous les cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL par écrit de la décision prise. Si la décision de SGS ICS est « Intégration de la recommandation », le certificat est mis à jour. L'ajout de cette recommandation sur le certificat ne change pas la date de fin de validité du certificat.

Dans le cas intégration, SGS ICS étudiera l'impact de cette intégration sur le temps d'audit de la (des) surveillance(s) suivante(s) et réévaluera, le cas échéant, ce temps.

## 10. MODALITES DE RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

Le dossier de renouvellement, de même nature que le dossier de demande initiale est envoyé par SGS ICS au PROFESSIONNEL 6 mois avant la date de fin de validité du certificat.

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

SGS ICS instruit le dossier et planifie les audits selon la même procédure que celle mise en place pour l'audit initial.

Cependant, pour tenir compte du fait que l'organisme a une certification valide en cours, les tests sont réels. Si nécessaire des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories.

La règle d'échantillonnage des sites dépend de la typologie du multi sites :

TYPE de multi sites	Echantillon
TYPE A ou B	Bureau central + Racine carrée du nombre de sites (agence et centre de déroulement de test), affectée d'un coefficient de 0.8 et arrondie à l'entier supérieur : $(y = 0,8 \sqrt{x})$ x : étant le nombre de sites déclarés agences + centre de déroulement de test (échantillon différent des ceux des audits précédents sauf contrainte justifiée)
TYPE C	Bureau central + 1/3 des agences et 1/3 des centres de déroulement de tests

Le préambule à l'audit de renouvellement est identique à celui de l'audit de suivi et donc défini dans le paragraphe 6.2.

La consolidation des non conformités détectées en renouvellement est identique à celle réalisée en surveillance (Cf. § 6.4). Les règles de réponses aux non-conformités sont identiques à celles définies pour l'audit de suivi au paragraphe 6.5 excepté le délai de réponses aux non-conformités : **8 semaines** après la remise des fiches de non-conformité par SGS ICS, ces actions étant ensuite prises en compte par l'auditeur qui émet un avis.

Ainsi, l'audit de renouvellement, doit être réalisé avant l'échéance du certificat.

Pour assurer la continuité de la certification, la décision de renouvellement doit être prise avant la fin de validité du certificat.

Si SGS ICS ne peut pas décider du renouvellement de la certification au plus tard à l'échéance du certificat, ce dernier est alors échu, la certification n'est plus valide et le PROFESSIONNEL ne peut plus communiquer sur la certification durant une période de rupture de certification qui ne peut excéder 6 mois.

Si la décision de renouvellement est prise dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat :

- La date de début de validité du nouveau certificat correspond à la date de décision du renouvellement traduisant ainsi la rupture de certification par rapport au précédent certificat ;
- La date de fin de validité du nouveau certificat est basée sur le cycle de certification antérieur. Par conséquent la durée de validité du certificat est inférieure à 3 ans.

Si SGS ICS ne peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat, un nouvel audit de renouvellement doit être réalisé.

Dans le cas où le PROFESSIONNEL ne demande pas de renouvellement de sa certification, le certificat n'est plus valide à son échéance, le PROFESSIONNEL doit alors cesser toute communication relative à la certification. SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

## 11. SUSPENSION DU CERTIFICAT

Une décision de suspension du certificat peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification dans les cas suivants :

- à sa demande,
- sur l'initiative de SGS ICS en raison d'écart constatés par rapport aux exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le FAQ de la CNAM,
- en raison de manquements graves aux engagements contractuels ou au mauvais usage du certificat,
- en cas de non communication à SGS ICS d'une modification de structure du PROFESSIONNEL,
- en cas de non réponse à une correspondance de SGS ICS,
- en cas de non-respect de la réglementation par le PROFESSIONNEL,
- en cas de réclamations remettant en cause la certification,
- en cas de non-respect des règles de communication et d'emploi de la marque de certification,
- en cas de non communication du bilan d'activité comme défini au §17,
- en cas de non respect de la fréquence de réalisation des audits définie au § 6,
- en cas de refus d'audit décidé par SGS ICS,
- ou en cas de non-paiement d'un audit.

La durée de la suspension est décidée par SGS ICS et ne peut excéder **6 mois**.

Dès notification de la suspension de son certificat, le PROFESSIONNEL certifié s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de certifié bénéficiant de la marque collective de certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous documents commerciaux, techniques, juridiques et autres.

SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner le retrait du certificat.

La levée de la suspension ne peut être réalisée qu'à la suite du rétablissement de la situation l'ayant généré.

## 12. RETRAIT DU CERTIFICAT

Le retrait du certificat peut être prononcé par SGS ICS :

- en cas de cessation d'activité
- en cas de non-paiement d'un audit,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par le PROFESSIONNEL
- en cas de suspension non levée au terme des 6 mois.

Dès notification du retrait de son certificat, le PROFESSIONNEL s'engage à :

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de certifié bénéficiant de la marque collective de certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous documents commerciaux, techniques, juridiques et autres.

SGS ICS retire le PROFESSIONNEL de la liste des bénéficiaires de la certification d'organisme testeur CACES® et en informe la CNAM et l'INRS.

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété de la marque collective de certification et des autres bénéficiaires de la certification, SGS ICS utilisera tous les moyens et voies de droit notamment par référé, pour contraindre tout PROFESSIONNEL certifié faisant l'objet d'une mesure de retrait à la stricte exécution de ses obligations.

Dans l'éventualité d'un retrait de son certificat, le PROFESSIONNEL prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la bonne exécution de la sanction.

## 13. 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.

L'intégration du ou des nouveaux sites est réalisée dans le respect des procédures correspondantes.

Le PROFESSIONNEL sollicite une intégration de site(s) au périmètre de certification d'organisme testeur CACES®. Le ou les sites sont intégrés au périmètre de certification selon les modalités suivantes :

## 13.1 Intégration d'un centre de déroulement de test (CDT)

### 13.1.1 Envoi du dossier de demande

SGS ICS fournit au PROFESSIONNEL un dossier de demande.

- Le PROFESSIONNEL remplit alors le dossier de demande de certification et l'envoie à SGS ICS.
- L'instruction du dossier de demande est réalisée conformément au paragraphe 5.2.
- 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 le paragraphe 5.3.
- Le préambule à l'audit d'intégration est identique à celui de l'audit d'attribution et donc défini dans le paragraphe 5.4.

### 13.1.2 Audit supplémentaire

Un auditeur habilité et mandaté par SGS ICS réalise un audit supplémentaire.  
Les modalités de cet audit supplémentaire sont les suivantes :

#### **Spécificité multi sites : type A et B**

Si l'intégration à lieu au cours du cycle (entre deux audits) : on intègre selon la règle du § 6.7.2 du REFERENTIEL :

Pour chaque nouveau CDT, ou en cas de changement d'adresse d'un CDT, SGS ICS valide sa conformité par un audit de déroulement de test pratique fictif sur site d'une durée de 0,25 jour par famille, effectué préalablement à toute réalisation de tests CACES® sur ce CDT

Si l'intégration à lieu pendant un audit de suivi ou renouvellement : on applique la règle d'échantillonnage  $\sqrt{S}$ , à raison d'un audit de déroulement de test pratique fictif sur site d'une durée de 0,25 jour par famille.

**Spécificité multi sites : type C** quel que soit le moment où la demande est faite :

Pour chaque nouveau CDT, ou en cas de changement d'adresse d'un CDT, SGS ICS valide sa conformité par un audit de déroulement de test pratique fictif sur site d'une durée de 0,25 jour par famille, effectué préalablement à toute réalisation de tests CACES® sur ce CDT.

La consolidation des non-conformités détectées en intégration est identique à celle réalisée en attribution (cf. paragraphe 5.6).

La règle de réponses aux non-conformités est identique à celle définie pour l'audit d'attribution dans le paragraphe 5.7.

Le PROFESSIONNEL répond aux non-conformités sous **8 semaines maximum** après la remise des fiches de non-conformité par SGS ICS, ces actions correctives étant ensuite prises en compte par l'auditeur qui émet un avis sur la levée ou non de chacune des non-conformités ainsi qu'un avis global sur l'ensemble du dossier.

Aux vues des exigences définies dans le REFERENTIEL ainsi que les recommandations et le Forum aux Questions de la CNAM (Caisse Nationale d'assurance maladie), du dossier de demande du PROFESSIONNEL et du rapport d'audit, SGS ICS statue :

- Une intégration des sites au périmètre de certification,
- Ou un audit complémentaire documentaire,
- Ou un audit complémentaire sur site
- Ou un refus d'intégration des sites au périmètre de certification.

### 13.1.3 Suite aux décisions prise par SGS ICS

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 multi-sites annexée au certificat. Lors de la mise en œuvre d'audit de suivi 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**

Cf. § 5.8

#### • **Audit complémentaire sur site**

Cf. § 5.8

En cas de refus d'audit complémentaire (documentaire ou sur site), les sites ne seront pas intégrés au périmètre de certification.

#### • **Refus d'intégration des sites au périmètre de certification**

Cf. § 5.8

### 13.2 Intégration d'une agence

SGS ICS fournit au PROFESSIONNEL un dossier de demande.

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

Dans le cas d'un multi sites TYPE A ou B :

Pour chaque nouvelle agence, ou en cas de changement d'adresse d'une agence, l'OC valide sa conformité en l'intégrant dans son périmètre d'échantillonnage. § 6.7.2 du REFERENTIEL

Dans le cas d'un multisites TYPE C :

Pour chaque nouvelle agence (hors CDT) ou en cas de changement d'adresse d'une agence, l'OC valide sa conformité en l'intégrant dans son périmètre d'échantillonnage. § 6.7.3 du REFERENTIEL

## 14. MODALITES DE RETRAIT DE SITE(S) DU PERIMETRE DE LA CERTIFICATION

Le PROFESSIONNEL informe par écrit SGS ICS d'un arrêt provisoire ou d'un retrait définitif volontaire d'un ou des plusieurs sites du périmètre de certification. La procédure PRICS11 « sanction » s'applique alors.

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

Le retrait volontaire d'un ou de plusieurs sites du périmètre de certification ne constitue en aucun cas une action corrective suite à la détection d'une non-conformité.

## 15. 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.

## 16. PLAINTES

### 16.1 Envers SGS ICS

Si le PROFESSIONNEL a une plainte à formuler à l'égard de la conduite des employés ou des sous-traitants de SGS ICS, la plainte peut être rédigée sans délai et adressée au directeur technique de la certification de SGS ICS. Si la plainte concerne ce dernier, elle peut être adressée au président de SGS ICS.

### 16.2 Envers le PROFESSIONNEL

Dans le cas où des plaintes à l'encontre du PROFESSIONNEL viendraient à être formulées 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 (cf. §7) peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL certifié 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.

## 17. COMMUNICATION

La communication sur la démarche de la certification est régie par le règlement de la marque et la charte graphique, 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).

Le PROFESSIONNEL peut dans sa communication faire des références textuelles à sa certification. Elles doivent a minima mentionner :

- l'identification du PROFESSIONNEL,
- le type de système de management et le référentiel applicable,
- l'identification de l'organisme de certification (SGS ICS) qui a délivré le certificat.

Le PROFESSIONNEL une fois certifié s'engage à communiquer à SGS ICS au plus tard le 15 Janvier de chaque année son bilan d'activité (statistiques de l'OTC avec notamment les taux en CDT/ nombre de tests total par catégorie pour chacune des familles)

## 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'auditeur pourra, être accompagnée lors d'un audit d'un ou plusieurs :

- Évaluateurs de l'organisme d'accréditation,
- Évaluateurs de SGS ICS,

dont la mission sera d'observer l'auditeur SGS ICS en activité sur l'établissement 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 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.

**Licencié** : entité bénéficiaire de la certification d'organisme testeur CACES®.

**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 Contrôle Interne.

**Structure de Contrôle 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 au REFERENTIEL.

# Guide d'utilisation de la marque de certification des organismes testeurs Caces®



## FÉLICITATIONS !

Vous venez d'obtenir la certification de votre Organisme testeur. Profitez-en pour communiquer sur la performance de votre entreprise.

## Ce que vous devez savoir pour communiquer sur votre certification !

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à mettre en valeur votre certificat tout en respectant les règles de communication relatives à la certification.

En effet, toute entreprise peut faire référence à la certification dès lors qu'elle est certifiée, mais la communication ne doit comporter aucune ambiguïté sur les normes, les activités et les sites concernés.

Ainsi, une filiale certifiée appartenant à un groupe ne doit pas laisser penser que celui-ci est certifié si ce n'est pas le cas. Inversement un siège certifié ne doit pas laisser supposer que ses filiales sont concernées par la certification si celles-ci ne rentrent pas dans le périmètre.

## COMMUNIQUER SUR VOTRE CERTIFICATION



### 1\* VOTRE CERTIFICAT

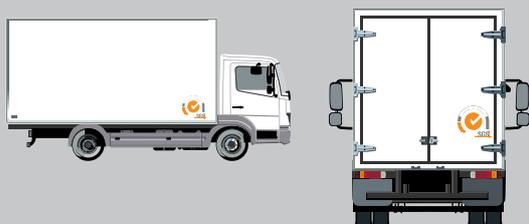
Remis par SGS ICS, vous pourrez le mettre en évidence en l'affichant dans vos locaux. Vous pouvez commander des certificats agrandis auprès de notre service Certification.

### 2\* LES AUTRES SUPPORTS

Vous avez la possibilité d'utiliser le logo de certification sur tous les supports que vous souhaitez. Ce sont, par exemple, la papeterie, les véhicules, le site internet, une brochure commerciale, tous les supports de publicité de l'entreprise, sous réserve qu'ils se rapportent aux activités et entités certifiées.

Vous pouvez faire figurer, en association avec le logo, le numéro de certificat. Le positionnement du logo s'intègre à votre charte graphique.

#### \* Véhicules



#### \* Site web : lien avec le site de l'INRS

Vous pouvez également faire un lien de votre site web vers la base données des Organismes testeurs certifiés présente sur le site web de l'INRS à l'adresse suivante :

[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

#### \* Carte de Visite

L'apposition du logotype SGS est possible sur les cartes de visite ou de correspondance des personnels sous réserve :

- que l'entité employant la personne soit certifiée,
- qu'il n'existe aucune ambiguïté sur la norme de certification,
- qu'il ne soit pas suggéré que la certification concerne la personne titulaire de la carte.

#### \* Produits

La marque de certification ainsi que le nom de l'organisme certificateur SGS ICS ne doivent pas être apposés sur les Cartons CACES® délivrés par l'Organisme testeur certifié.

## RESPECTER LE LOGO ET SES RÈGLES D'USAGE



### 1\* LES COULEURS ET LA TAILLE DU LOGO

#### Orange, pantone 021C

Quadrichromie : M 70% - J 100%

#### Gris, pantone 424C

Quadrichromie : N 65%

La taille minimum du logo est de 15 mm. Il est nécessaire de respecter les proportions pour son agrandissement. Le logo peut aussi être imprimé en gris mais, uniquement sur des supports accessoires.

### 2\* STICKERS

Pour placer le logo sur la papeterie.

**Dim. : 25x35 mm ou 20x25 mm.** Le tarif varie selon les quantités.



### 3\* AUTOCOLLANT VÉHICULE

Il peut se placer sur les deux côtés et à l'arrière de vos véhicules. **Dim. : 30x30 cm.**



**BON DE COMMANDE**

### SGS ICS TIENT À VOTRE DISPOSITION DES ÉLÉMENTS SIGNALÉTIQUES DE DIFFÉRENTS FORMATS...

	Dimensions	Quantité minimum	Quantité désirée	Prix unitaire HT	Total HT
Autocollant véhicules	D 18 cm	1	.....	2,50 Euros	.....
Autocollant véhicules	D 25 cm	1	.....	3,50 Euros	.....
Stickers pour papeterie		3.000	.....	600,00 Euros	.....
Stickers pour papeterie		5.000	.....	750,00 Euros	.....
Certificat supplémentaire	A4	1	.....	30,00 Euros	.....
Certificats supplémentaires	A4	2 à 9	.....	15,00 Euros	.....
Certificats supplémentaires	A4	à partir de 10	.....	8,00 Euros	.....
Certificat agrandi	A3	1	.....	50,00 Euros	.....
Total HT					.....
TVA 20 %					.....
Total TTC					.....

Hors frais d'envoi. Prix et disponibilités à confirmer auprès de SGS ICS.

nom - prénom..... société.....

adresse.....

code postal..... ville.....

téléphone..... fax..... e-mail.....

n° siret..... date..... signature.....

Photocopier, remplir ce bon de commande et l'adresser à :

SGS ICS - Département Système / CACES® - 29, av. Aristide Briand - 94111 Arceuil Cedex, par fax au 01 73 01 71 29

ou par mail : fr.certification@sgs.com

[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)  
[WWW.SGS.COM/FR-FR](http://WWW.SGS.COM/FR-FR)

WHEN YOU NEED TO BE SURE

