

Certification : règlements

SGS



Sommaire

- Règlement de certification de Systèmes de Management version française
- Règlement de certification de Systèmes de Management version anglaise

1. INTRODUCTION

L'organisme certificateur SGS International Certification Services, dénommé ci-après SGS ICS, offre à toute entreprise, dénommée ci-après PROFESSIONNEL, répondant aux conditions d'accès à ses services de certifications des 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 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 les moyens prévus ont été mis en œuvre.

1.2 CONFIDENTIALITE

SGS ICS 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 à l'exception des situations engageant une procédure légale ou en réponse à la sollicitation d'un organisme d'accréditation (notamment dans le cadre d'évaluation réalisée par ce dernier).

Seules les informations du PROFESSIONNEL portant sur sa raison sociale, sa localisation géographique, le(s) référentiel(s) normatif(s) pour le(s)quel(s) il est certifié, le statut de certification ainsi que le libellé de la (les) certification(s) peuvent être intégrées dans une base de données ouverte à consultation publique.

Dans les cas des activités SGS ICS de certification sous accréditation, en accord avec les normes d'évaluation de conformité des organismes procédant à l'audit et à la certification, les informations seront rendues publiques par SGS ICS telles que ces normes l'exigent. SGS ICS se réserve le droit de choix du moyen de communication au public en privilégiant une base internationale. En acceptant l'offre SGS ICS au travers de la signature d'un contrat entre le PROFESSIONNEL et SGS ICS, le PROFESSIONNEL accepte la publication de ces informations de certification, telles que définies dans l'alinéa précédent, dans une base de données publique 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.

Cas particulier de la certification ISO 19443 :

SGS ICS s'assure auprès du PROFESSIONNEL que les informations concernant la protection du secret de la défense nationale France qui seront communiquées durant les audits ne soient pas divulgués. Le cas échéant, SGS ICS et le PROFESSIONNEL définissent les modalités d'accès au système devant être audité.

En accord avec la norme ISO/TS 23406 en vigueur, SGS ICS rendra publiques les informations suivantes : le nom et la localisation géographique du PROFESSIONNEL certifié incluant la localisation géographique du siège social et celle de tous les sites rattachés à une certification multisite ; la date d'entrée en vigueur de la délivrance, de l'extension ou de la réduction du périmètre de la certification, ou du renouvellement de la certification ; la date d'expiration ou la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification ; le numéro d'identification unique du certificat et sa version ; la norme de système de management avec mention de la version utilisée pour l'audit du PROFESSIONNEL certifié ; le périmètre de la certification en fonction du type d'activités, de produits et de services, etc., tel que défini pour chaque site incluant la mention "pour les activités IPSN" (importants pour la sûreté nucléaire) ou équivalente (par exemple : applicable aux produits/services IPSN). En acceptant l'offre SGS ICS au travers de la signature d'un contrat entre le PROFESSIONNEL et SGS ICS, le PROFESSIONNEL accepte la publication de ces

informations de certification, telles que définies dans l'alinéa précédent, dans une base de données publique ouverte à consultation publique.

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 son organisation, de son système de management et des produits ou services qu'il réalise :

- Organigramme(s)
- Plaquette commerciale
- Adresse du site internet
- Document décrivant son Système de Management.

Cas particulier de demande de certification ISO 19443 : le PROFESSIONNEL peut demander à SGS ICS de réaliser un audit de certification initiale quand il fournit déjà ou quand il envisage de fournir les produits et/ou les services IPSN (importants pour la sûreté nucléaire), à condition que son système de management soit en place et conforme aux exigences de la norme ISO 19443.

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 en s'appuyant sur la (les) norme(s) appropriée(s) d'exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management.

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 du PROFESSIONNEL à auditer, l'équipe d'audit peut être constituée d'un ou plusieurs membres (auditeurs / experts techniques).

Excepté en cas d'audits inopinés (cf. § 2.7.1), la date d'audit et la composition de l'équipe sont fixées et communiquées à l'avance par SGS ICS au PROFESSIONNEL, et cela idéalement au moins six semaines avant l'audit.

SGS ICS est responsable de proposer au moins une date d'audit avec une équipe d'audit qui respectent les règles de certification pour le maintien, le renouvellement ou l'obtention de la certification.

Dans la pratique, SGS ICS contacte le PROFESSIONNEL afin de prendre connaissance de ses éventuels souhaits et contraintes de planification. Puis, SGS ICS définit et propose une ou plusieurs dates d'audit et équipe d'audit en s'efforçant d'intégrer au mieux ces souhaits et contraintes au sein des règles de certification et selon ses propres contraintes opérationnelles, comme la disponibilité d'auditeurs qualifiés.

Le PROFESSIONNEL peut souhaiter obtenir d'autres propositions de la part de SGS ICS et ce dernier s'efforcera raisonnablement d'y répondre ou préviendra le PROFESSIONNEL afin de recueillir sa confirmation lorsque cela risque d'engendrer des charges inhabituelles.

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. Cette récusation ne concerne pas les auditeurs stagiaires (auditeur en formation) et les observateurs venus pour évaluer les auditeurs en situation d'audit.

Le PROFESSIONNEL est responsable de se rendre disponible pour l'audit aux dates définies par SGS ICS.

2.3 REALISATION DE L'AUDIT INITIAL

2.3.1 Première phase d'audit désignée ci-dessous "Etape 1"

L'Etape 1 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 sur site ou en distanciel en fonction du secteur d'activité du PROFESSIONNEL.

Dans le cas où des manquements graves seraient mis en évidence (constats d'audit critiques) durant l'Etape 1, 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 au frais du PROFESSIONNEL.

2.3.2 Deuxième phase d'audit désignée ci-dessous "Etape 2"

L'Etape 2 d'audit doit permettre d'évaluer la conformité du (ou des) système(s) certifiable(s) vis-à-vis de toutes les exigences de la (des) norme(s) de certification.

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.

2.3.3 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

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.

2.4.1 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** (cf. § 2.5.1) 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 Etape 2 (cf. § 2.3.2), SGS ICS doit alors refaire entièrement un audit Etape 2 (cf. § 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 **des sites du périmètre de certification du PROFESSIONNEL** 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 pour la certification HDS (Hébergement de données de Santé) : En cas de non-conformité relative à une exigence de l'ISO 27001 constatée à l'occasion d'un audit HDS, le PROFESSIONNEL doit impérativement en informer l'Organisme de Certification qui a certifié le PROFESSIONNEL selon l'ISO 27001 et ce, pendant l'audit.

2.4.2 Non conformité mineure

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 (cf. § 2.4.1).

Cas particulier des audits FSSC 22000 en cas de non-conformité mineure : 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.

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

Les non-conformités constatées au cours de l'audit SGS ICS feront l'objet d'un enregistrement

systématique par SGS ICS quelle que soit leur nature y compris celles clôturées au cours de l'audit.

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

Lorsque la nature de la non-conformité nécessite une action conservatoire immédiate, le PROFESSIONNEL doit :

- Communiquer au responsable d'audit SGS ICS les actions immédiates conservatoires et de correction, entreprises pour maîtriser la situation/les conditions non conformes et tous les produits/services/activités non conformes identifiés. La correction doit toujours être enregistrée sous 7 jours calendaires après la date de fin d'audit sur site ; et
- Parvenir à un accord sur ces actions avec le responsable d'audit dans les 21 jours calendaires après la date de fin d'audit sur site.

La clôture effective des non-conformités identifiées sera systématiquement réalisée par le responsable d'audit dans les 3 mois à compter de la date de fin d'audit sur site et ce indépendamment de l'étape du cycle de certification. A cet effet, un audit complémentaire sera systématiquement réalisé par le responsable d'audit SGS ICS aux frais du PROFESSIONNEL (cf. § 2.5.1).

Dans le cas où une non-conformité quelle qu'en soit la nature, n'a pas été soldée dans un délai de 3 mois suivant le dernier jour d'audit sur site, SGS ICS sera dans l'obligation de réduire le périmètre de certification du PROFESSIONNEL ou de suspendre ou de retirer ou de ne pas accorder la certification.

2.5 AUDITS COMPLEMENTAIRES ET SUPPLEMENTAIRES

2.5.1 Audit complémentaire

L'audit complémentaire est décidé par SGS ICS :

- 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).

- 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.

Cas particulier des non-conformités détectées lors des audits ISO 19443 : cf. § 2.4.3.

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 par SGS ICS :

- Si des investigations sont nécessaires à la suite de la réception par SGS ICS d'une plainte à l'encontre du PROFESSIONNEL (cf. § 2.5.2).
- 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.
- En cas de certification ISO 19443 lorsque le PROFESSIONNEL informe SGS ICS du début et/ou du redémarrage des activités IPSN. SGS ICS s'oblige à examiner chaque cas individuellement. L'audit supplémentaire sera réalisé, si nécessaire, sous 3 mois à compter de la date de réception des informations précitées de la part du PROFESSIONNEL.

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.

SGS ICS communique au PROFESSIONNEL le rapport d'audit approuvé par le service technique.

En cas de certification, un certificat de conformité à la norme de référence est octroyé pour une période de 3 ans (cf. également § 2.7.2). La mise à disposition du certificat est accompagnée du guide d'utilisation des marques de certification et des logos de certification associés.

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 de figure la date de fin de validité du certificat initialement communiqué reste inchangée.

2.7 AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUVELLEMENT

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 qui ne dépasse pas les 12 mois à compter du dernier jour de l'audit de l'étape 2.

Dans des circonstances exceptionnelles, ce premier audit de surveillance peut être retardé à condition qu'il n'ait pas lieu plus de 12 mois à compter de la date de début de validité du certificat. Une dérogation doit être faite et approuvée de manière appropriée. Aucune dérogation n'est autorisée au-delà de cette date.

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 SGS ICS :

- 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.

Il n'est habituellement pas prévu de procéder à un audit Etape 1 (cf. § 2.3.1) au cours de l'audit de

surveillance. 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 surveillance.

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 auditées 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).

Cas particulier des audits ISO 19443 :

Lorsque le PROFESSIONNEL n'a pas eu d'activité relative aux produits ou services IPSN depuis le dernier audit, l'audit sera néanmoins réalisé suivant les exigences de la norme ISO 19443 dans le but d'évaluer la capacité continue du PROFESSIONNEL à satisfaire aux exigences de la norme ISO 19443.

Si les résultats de l'audit réalisé permettent de confirmer que le Système de management du PROFESSIONNEL continue de satisfaire aux exigences de la norme ISO 19443, SGS ICS maintiendra la certification jusqu'à l'audit suivant. Cette disposition peut être appliquée pour un maximum de 2 audits consécutifs qu'ils soient de surveillance ou de renouvellement de certification.

SGS ICS retire la certification ISO 19443 lorsque le PROFESSIONNEL n'a exercé aucune activité IPSN jusqu'au moment du troisième audit consécutif. Les modalités de retrait sont définies dans le § 4.2.

Pour le maintien de certification ISO 19443 en cas de début ou de reprise des activités IPSN : voir § 2.5.2.

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.

Tout audit de renouvellement ayant lieu plus de 6 mois avant la date d'expiration naturelle du certificat doit être traité comme un audit de renouvellement anticipé. 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.

Pour l'autre cas (réalisation d'audit à moins de 6 mois avant la date d'expiration), si la décision de renouvellement est prise avant l'échéance du certificat, 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 sa 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.

Dans des circonstances exceptionnelles, un certificat expiré peut être restauré sous dérogation* (par l'examinateur technique et le décisionnaire de certification), en conservant le numéro d'origine et l'historique de certification. Des prescriptions prédefinies doivent être satisfaites intégralement et le certificat doit comporter la rupture de certification.
(*) Cette dérogation ne concerne pas le retard de la réalisation du renouvellement du fait du client.

Si SGS ICS ne peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois suivant la fin de validité du certificat, SGS ICS sera dans l'obligation de refaire entièrement un audit Etape 2 (cf. § 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 Etape 1 (cf. § 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.

Cas particulier des audits ISO 19443 :

Toutes les non-conformités quelle que soit leur nature doivent être soldées avant l'échéance du certificat.

SGS ICS ne pourra pas procéder à un audit de renouvellement si aucune activité IPSN n'a été mise en œuvre par le PROFESSIONNEL depuis le début du cycle de certification (3 ans consécutifs).

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)

3.4.1 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.

3.4.2 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.

3.4.3 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.

3.4.4 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 fournis 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 (courrier avec accusé de réception ou mail) 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 ;
- 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 y compris les évolutions des effectifs sans s'y limiter.

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.

Cas particulier pour la certification ISO 19443 :

A tout moment, et en particulier préalablement à un audit de surveillance, le PROFESSIONNEL doit informer SGS ICS de tout arrêt ou de reprise des activités IPSN dans les meilleurs délais possibles sans dépasser toutefois 2 mois à partir de ce changement (arrêt ou reprise).

3.6 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION PAR LE PROFESSIONNEL

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 « duplicita » 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. Le PROFESSIONNEL utilise les marques et les logos de SGS conformément aux exigences et n'utilise pas de logo ou de déclaration sur l'emballage primaire, extérieur ou secondaire qui indique ou implique que

[l'organisation dispose d'un système de gestion de la sécurité alimentaire certifié.](#)

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 :

- Restitution du certificat,
- Nouvelle suspension, ou
- 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.
- [Dans le cadre de la certification ISO 19443, lorsqu'aucune activité IPSN n'a été réalisée depuis 3 années consécutives de certification.](#)

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 DEMARCHE 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.

4.5 Cas particulier pour la certification HDS (Hébergement de données de Santé).

[Le client a l'obligation d'informer immédiatement SGS ICS de toute mesure de suspension, retrait, résiliation ou transfert de son certificat ISO 27001.](#)

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 (par courrier postal avec accusé réception) 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-procédures 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 geographic location, the standard(s) for which it is certified, the status and the wording of its certification.

In the case of SGS ICS certification activities under accreditation, in accordance with the standards for conformity assessment of certification bodies, the information will be made public by SGS ICS as required by these standards. SGS reserves the right to choose the means of communication to the public, favoring an international platform. By accepting the SGS ICS offer through the signing of a contract between the PROFESSIONAL and SGS ICS, the PROFESSIONAL agrees to the publication of this certification information, as defined in the previous paragraph, in a public database open for public consultation.

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.

Specific case of ISO 19443 certification:

SGS ICS ensures with the PROFESSIONAL that the information concerning the protection of national defense secrecy in France that will be communicated during audits is not disclosed. If necessary, SGS ICS and the PROFESSIONAL define the terms of access to the system that is to be audited.

In accordance with the applicable ISO/TS 23406 standard, SGS ICS will publicly disclose the following information: the name and geographical location of the certified PROFESSIONAL, including the geographical location of the headquarters and that of all sites attached to a multi-site certification; the effective date of the issuance, extension, or reduction of the scope of the certification, or the renewal of the certification; the expiration date or the proposed date for a renewal coinciding with the certification renewal cycle; the unique identification number of the certificate and its version; the management system standard with mention of the version used for the audit of the certified PROFESSIONAL; the scope of the certification based on the type of activities, products, and services, etc., as defined for each site including the mention "for ITNS activities" (important to nuclear safety) or equivalent (for example: applicable to ITNS products/services). By accepting the SGS ICS offer through the signing of a contract between the PROFESSIONAL and SGS ICS, the PROFESSIONAL agrees to the publication of this certification information, as defined in the previous paragraph, in a publicly accessible open database.

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 must provide SGS ICS with all necessary information to accurately understand the organization, the management system and the products or services provided:

- Organisational flowchart(s)
- Sales brochure
- Website address
- Document with description of its management system.

Specific case of ISO 19443 certification request: the PROFESSIONAL may ask SGS ICS to carry out an initial certification audit when they are already providing or are planning to provide ITNS (important to nuclear safety) products and/or services, provided that their management system is in place and complies with the requirements of the ISO 19443 standard.

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.
- draw up an offer suitable for the structure and complexity of the PROFESSIONAL's organisation based on the applicable standards for organizations conducting audits and certification of management systems.

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 complete a new questionnaire to request an 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).

Except in the case of unannounced audits (see § 2.7.1), the audit date and the composition of the team are set and communicated in advance by SGS ICS to the PROFESSIONAL, ideally at least six weeks before the audit.

SGS ICS is responsible for proposing at least one audit date with an audit team that complies with certification rules for maintaining, renewing, or obtaining certification.

In practice, SGS ICS contacts the PROFESSIONAL to understand their potential wishes and scheduling constraints. Then, SGS ICS defines and proposes one or more audit dates and audit teams, trying to best incorporate these wishes and constraints within the certification rules and according to its own operational constraints, such as the availability of qualified auditors.

If the PROFESSIONAL requests additional proposals, SGS ICS will make reasonable efforts to respond or will notify the PROFESSIONAL if such requests may incur additional charges.

The PROFESSIONAL will have 8 working days to challenge any or all members 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 right does not apply to trainee auditors (auditors receiving training) or observers assessing the audit team during the audit.

The PROFESSIONAL is responsible for making themselves available for the audit on the dates set by SGS ICS.

2.3 The initial audit process

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

The Stage 1 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/CEI 27001, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 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 or remotely depending on the PROFESSIONAL's sector of activity.

If serious problems are observed (critical audit findings) during the Stage 1, 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 Stage 2 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

Non-conformities are documented and provided 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

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

A critical non-conformity is a non-conformity 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 non-conformity. 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 non-conformity 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.

2.4.1 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 of sites of the scope of certification of the PROFESSIONAL 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 non-conformity, 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 for HDS certification \(Health Data Hosting\):](#)

In the event of non-compliance with an ISO 27001 requirement observed during an HDS audit, the PROFESSIONAL must inform the Certification Body that certified the PROFESSIONAL according to ISO 27001 during the audit.

2.4.2 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 (identifying causes, immediate corrections if necessary, and corrective actions) to resolve minor non-conformities 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.

2.4.3 Specific case of non-conformities detected during ISO 19443 audits

The non-conformities identified during the SGS ICS audit will be systematically recorded by SGS ICS, regardless of their nature, including those closed during the audit.

Within 45 calendar days from the end date of the on-site audit, the PROFESSIONAL must document in their system the corrections made, the analysis of the extent of the gap, and the specific corrective actions taken or planned to eliminate the detected non-conformities and their causes, to permanently remedy all identified non-conformities.

When the nature of the non-conformity requires immediate corrective action, the PROFESSIONAL must:

- Communicate to the SGS ICS audit manager the immediate preservation and corrective actions taken to control the non-conforming situation/conditions and all identified non-conforming products/services/activities. The correction must always be recorded within 7 calendar days after the on-site audit end date; and
- Reach an agreement on these actions with the audit manager within 21 calendar days after the on-site audit end date.

The effective closure of identified non-conformities will be systematically carried out by the audit manager within 3 months from the date of the on-site audit completion, regardless of the stage of the certification cycle. To this end, a supplementary audit will be systematically conducted by the SGS ICS audit manager at the PROFESSIONAL's expense (see § 2.5.1). In the event that any non-conformity, regardless of its nature, has not been resolved within 3 months following the last day of the on-site audit, SGS ICS will be under the obligation to reduce the scope of certification of the PROFESSIONAL or to suspend, withdraw, or not grant certification.

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.

Specific case of non-conformities detected during ISO 19443 audits : see § 2.4.3

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 necessary following SGS ICS's knowledge of serious incidents, severe breaches of legal obligations, legal actions, etc. involving the certified activities of the PROFESSIONAL, an additional audit may be decided.
- In the case of ISO 19443 certification when the PROFESSIONAL informs SGS ICS of the beginning and/or restarting of ITNS activities, SGS ICS commits to examining each case individually. The additional audit will be carried out, if necessary, within 3 months from the date of receipt of the aforementioned information from the PROFESSIONAL.

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.

SGS ICS communicates to the PROFESSIONAL the audit report approved by the technical department.

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). The issuance of the certificate is accompanied by the user guide for the certification marks and the associated certification logos.

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.

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 the initial certification must be carried out within a period not exceeding 12 months from the last day of the Stage 2 audit.

In exceptional circumstances, this first surveillance audit may be delayed provided that it does not take place more than 12 months from the validity start date of the certificate. An exemption must be made and appropriately approved. No exemptions are allowed beyond this date.

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.

An audit Stage 1 (see § 2.3.1) is usually not planned during the surveillance audit. However, if significant changes are made to the management system (extension of the scope or area...), SGS ICS may decide to conduct a Stage 1 audit prior to the surveillance audit.

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 voluntary 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).

Specific case of ISO 19443 audits :

When the PROFESSIONAL has not had any activity related to ITNS products or services since the last audit, the audit will nonetheless be conducted in accordance with the requirements of ISO 19443 standard in order to evaluate the PROFESSIONAL's ongoing ability to meet the requirements of the ISO 19443 standard.

If the results of the conducted audit confirm that the PROFESSIONAL's management system continues to meet the requirements of ISO 19443 standard, SGS ICS will maintain certification until the next audit. This

provision can be applied for a maximum of 2 consecutive audits, whether they are surveillance or renewal audits.

SGS ICS withdraws ISO 19443 certification when the PROFESSIONAL has not engaged in any ITNS activity by the time of the third consecutive audit. The withdrawal procedures are defined in § 4.2.

For maintaining ISO 19443 certification in the event of the start or resumption of ITNS activities: see § 2.5.2.

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.

Any renewal audit taking place more than 6 months before the natural expiration date of the certificate must be treated as an early renewal audit. In this case, the validity start date of the new certificate is the renewal decision date, and the certificate is issued for a duration of 3 years from that date.

For the other case (conducting an audit less than 6 months before the expiration date), if the renewal decision is made before the certificate expires, the validity start date of the new certificate is the day after the expiration of the current certificate (this is known as "chain certification"), and the certificate is issued for a duration 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.

In exceptional circumstances, an expired certificate may be restored with a waiver* (by the technical reviewer and the certification decision-maker), retaining the original number and certification history. Predefined requirements must be fully met and the certificate must indicate the break in certification.

(*). This waiver does not apply to delays in renewal due to the client.

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.

Particular case of ISO 19443 audits:

All non-conformities, regardless of their nature, must be resolved before the certificate's expiry.

SGS ICS will not be able to proceed with a renewal audit if no ITNS activity has been implemented by the PROFESSIONAL since the beginning of the certification cycle (3 consecutive years).

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 or observers assessing the audit team. Their travel expenses and time will not be charged 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 ensure 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)

3.4.1 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.

3.4.2 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.

3.4.3 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.

3.4.4 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 promptly inform SGS ICS in writing of any issues that may compromise the management system's compliance with certification and standard requirements, such as changes to:

- 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, [including changes in staff without limitation](#).

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.

Special case for ISO 19443 certification:

[At any time, and particularly prior to a surveillance audit, the PROFESSIONAL must inform SGS ICS of any suspension or resumption of ITNS activities as soon as possible, but no later than 2 months from this change \(suspension or resumption\).](#)

3.6 Communication about the certification BY THE PROFESSIONAL

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 remains valid unless a surveillance audit finds that the PROFESSIONAL's management system or products no longer comply with applicable standards or regulations.

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:

The use of FSSC logo is submitted to the FSSC 22000 scheme requirements. The PROFESSIONAL is using the SGS marks and logos in accordance with the requirements and is not using any logo or statement on the primary or any outer or secondary packaging that states or implies that the organisation has a certified food safety management system.

4. SUSPENSION, WITHDRAWAL

4.1 Suspension of the certificate

Suspension **may not exceed six months** in total.

SGS ICS may 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,
- As part of the ISO 19443 certification, when no ITNS activity has been carried out for three consecutive years of certification.

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.

4.5 Special case for HDS (Health Data Hosting) certification.

The client must immediately inform SGS ICS of any suspension, withdrawal, termination or transfer of its ISO 27001 certificate.

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 (registered letter with acknowledgement of receipt) 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 writing (mail or email).

In the case of mail, the PROFESSIONAL addresses it to the postal address of SGS ICS. In the case of email, the PROFESSIONAL can address it to their account manager.

If an immediate response cannot be provided, an acknowledgment of receipt is sent to the PROFESSIONAL. The employee in charge of processing the complaint analyzes the complaint and proposes a solution to the claimant.

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.

WWW.SGS.COM/FR-FR