



Certification : règlements



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

1.1 RESPONSABILITE

Les prestations de SGS ICS peuvent, à son entière discrétion, être délivrées par ses propres employés, ou bien être confiés par SGS ICS à une filiale du groupe SGS, ou à des auditeurs avec lesquels SGS ICS a établi des relations contractuelles.

Quand une partie du travail est sous traitée, SGS ICS demeure responsable de la délivrance, du maintien, de l'extension, de la réduction, de la suspension ou du retrait de la certification.

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

1.2 CONFIDENTIALITE

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

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

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

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

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

Cas particulier de la certification FSSC 22000 :

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

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

Cas particulier de la certification HDS :

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

2. PROCESSUS DE CERTIFICATION

2.1 OFFRE DE CERTIFICATION

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

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

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

A partir de ces éléments, le service commercial :

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

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

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

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

2.2 PLANIFICATION DES AUDITS

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

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

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

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

2.3 REALISATION DE L'AUDIT INITIAL

Première phase d'audit (« Etape 1 »)

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

Sont notamment passés en revue à cette occasion :

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

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

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

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

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

Deuxième phase d'audit (« Etape 2 »)

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

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

L'audit comporte :

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

Rapport d'audit

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

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

2.4 REPONSE AUX NON-CONFORMITES

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

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

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

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

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

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

2.4.2 Non-conformité majeure

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.3 Non conformités mineures

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

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

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

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

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

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

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

2.5 AUDITS COMPLEMENTAIRES ET SUPPLEMENTAIRES

2.5.1 Audit complémentaire

L'audit complémentaire est décidé :

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

Il peut se présenter sous deux formes :

- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site

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

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

2.5.2 Audit supplémentaire

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

L'audit supplémentaire peut être décidé :

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

2.6 DECISION DE CERTIFICATION

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

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

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

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

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

Cas particulier de la certification ISO 19443 :

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

2.7 AUDITS DE SURVEILLANCE ET DE RENOUELEMENT

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

2.7.1 Audits de surveillance

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

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

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

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

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

Cas particulier des audits FSSC 22000 :

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

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

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

2.7.2 Audit de renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION

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

3.1 ORGANISATION DES AUDITS

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 CAS DES AUDITS FSSC 22000

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

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

3.4 CERTIFICATION DOMAINE AEROSPATIAL (EN9100, EN9110, EN9120)

Administrateur OASIS

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

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

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

Observateurs

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

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

Accès spécifiques

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

Accès aux rapports d'audit

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

3.5 MODIFICATIONS NOTABLES DE L'ACTIVITE

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

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

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

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

Cas particulier pour la certification FSSC 22000 :

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

3.6 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

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

Le PROFESSIONNEL s'engage à les respecter.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de bénéficiaire de la certification,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la certification ou la marque de certification sur tous supports commerciaux, techniques, juridiques et autres,

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

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

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

4. SUSPENSION, RETRAIT

4.1 SUSPENSION DU CERTIFICAT

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

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

- A la demande du PROFESSIONNEL : dans ce cas, SGS ICS doit être informé par écrit. Ce courrier doit préciser : la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux...), la date effective de la suspension.
- Sur l'initiative de SGS ICS en raison de :
 - manquements graves aux engagements contractuels,
 - mauvais usage du certificat,
 - en cas de non-respect des règles de communication et d'emploi de la marque de certification,
 - en cas de non-paiement d'une facture après relance,
 - en cas de non-communication à SGS ICS d'une modification de structure du PROFESSIONNEL,
 - défaut de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS,
 - en cas de non-respect de la réglementation,
 - en cas de refus d'audit,

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

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

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

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

4.2 RETRAIT DU CERTIFICAT

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

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

4.3 PARTICULARITES DES CERTIFICATIONS FSSC 22000

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

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

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

PROSPECTION VISANT A LA PROMOTION DES MEDICAMENTS

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

5. RECOURS ET PLAINTES

5.1 RECOURS

Le PROFESSIONNEL a le droit d'introduire un recours :

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

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

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

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

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

5.2 PLAINTES

5.2.1 Envers SGS ICS

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

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

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

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

Une réponse finale est formalisée par écrit auprès du réclamant.

5.2.2 Envers le PROFESSIONNEL

Dans le cas où des plaintes à l'encontre du PROFESSIONNEL viendraient à être formulées auprès de SGS ICS, celui-ci se doit d'instruire cette réclamation auprès du PROFESSIONNEL afin de s'assurer du traitement de la réclamation.

Si l'importance de la plainte le justifie, un audit supplémentaire (cf. §2.5.2) peut être diligenté par SGS ICS. Le PROFESSIONNEL certifié s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra. Faute de pouvoir procéder à cet audit, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la suspension de la certification puis, le cas échéant à son retrait.

6. EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des modalités de certification sous accréditation en vigueur au moment de la signature du contrat de certification. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifie le présent règlement et en informe le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes. Dans le cas où les nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et au retrait du certificat.

1. INTRODUCTION

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

1.1 RESPONSIBILITY

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

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

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

1.2 CONFIDENTIALITY

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

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

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

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

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

Specific case of FSSC 22000 certification:

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

Specific case of HDS certification:

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

2. CERTIFICATION PROCESS

2.1 CERTIFICATION OFFER

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

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

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

The sales team uses these elements to:

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

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

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

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

2.2 AUDIT PLANNING

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

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

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

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

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

2.3 THE INITIAL AUDIT PROCESS

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

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

This phase reviews:

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

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

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

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

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

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

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

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

The audit includes:

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

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

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

2.3.3 Audit report

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

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

2.4 RESPONDING TO NON-CONFORMITIES

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

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

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

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

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

2.4.2 Major non-conformity

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

Once a major non-conformity has been observed:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.3 Minor non-conformities

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5 FOLLOW-UP AND ADDITIONAL AUDITS

2.5.1 Follow-up audit

A follow-up audit is decided upon:

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

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

It can be performed in one of two ways:

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

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

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

2.5.2 Additional audit

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

An additional audit may be decided upon:

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

2.6 CERTIFICATION DECISION

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

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

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

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

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

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

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

2.7 SURVEILLANCE AND RENEWAL AUDITS

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

2.7.1 Surveillance audits

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

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

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

During surveillance audits, the Lead Auditor:

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

Specific case of FSSC 22000 audits:

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

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

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

2.7.2 Renewal audit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. PROFESSIONAL'S OBLIGATIONS IN RELATION TO THE CERTIFICATION

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

3.1 ORGANISATION OF AUDITS

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 SPECIFIC CASE OF FSSC 22000 AUDITS

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

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

3.4 AEROSPACE SECTOR CERTIFICATION (EN9100, EN9110, EN9120)

OASIS administrator

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

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

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

Observers/witnesses

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

Specific access

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

Access to audit reports

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

3.5 SIGNIFICANT MODIFICATIONS TO ACTIVITY

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

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

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

Special case for FSSC 22000 certification:

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

3.6 COMMUNICATION ABOUT THE CERTIFICATION

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

The PROFESSIONAL agrees to comply with them.

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

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

- the identification of the PROFESSIONAL,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. SUSPENSION, WITHDRAWAL

4.1 SUSPENSION OF THE CERTIFICATE

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 WITHDRAWAL OF THE CERTIFICATE

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

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

4.3 SPECIFICITIES OF FSSC 22000 CERTIFICATIONS

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

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

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

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

5. APPEALS AND COMPLAINTS

5.1 APPEALS

The PROFESSIONAL is entitled to file an appeal:

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

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

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

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

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

5.2 COMPLAINTS

5.2.1 Against SGS ICS

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

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

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

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

A final response is formalised in writing to the claimant.

5.2.2 Against the PROFESSIONAL

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

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

6. CHANGES TO THE PROCEDURE

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

WWW.SGS.COM/FR-FR

