

Règlement de certification pour la délivrance et le maintien de l'attestation de capacité à un opérateur manipulant des fluides frigorigènes

1 SOMMAIRE

1	SOMMAIRE	1
2	PREAMBULE	1
3	OBJET	1
4	RESPONSABILITE.....	1
5	MODALITES D'ATTRIBUTION DE L'ATTESTATION DE CAPACITE	2
5.1	Envoi du dossier de demande par le PROFESSIONNEL.....	2
5.2	Instruction du dossier de demande par SGS ICS	2
5.3	Décision prise par SGS ICS.....	2
6	MODALITES DE MAINTIEN DE L'ATTESTATION DE CAPACITE	2
6.1	Audit sur site.....	2
6.2	Audit documentaire (bilan fluides).....	3
7	MODALITES DE RENOUVELLEMENT DE L'ATTESTATION DE CAPACITE	4
8	SUSPENSION DE L'ATTESTATION DE CAPACITE	5
9	RETRAIT DE L'ATTESTATION DE CAPACITE	5
10	RECOURS.....	5
11	INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENT	5
11.1	Changement ou extension de catégories	5
11.2	Changement impactant les conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage	6
12	RECLAMATIONS	6
13	COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION	6
14	EVOLUTION DU DISPOSITIF	6
15	EVALUATION DES PRATIQUES	7

2 PREAMBULE

Le PROFESSIONNEL (nommé OPERATEUR, au titre du décret du 7 mai 2007) demande à SGS ICS, qui l'accepte, de procéder aux audits de son ou ses établissements en vue de la délivrance éventuelle d'une ou des attestations de capacité permettant la manipulation des équipements contenant des fluides frigorigènes par des personnels compétents utilisant le bon outillage.

3 OBJET

La mise en œuvre du système de délivrance des attestations est effectuée par SGS ICS dans le respect :

- Les articles R 543-75 à R 543-123 du code de l'environnement
- des textes réglementaires régissant le dispositif de délivrance des attestations,
- de la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17065,
- du présent règlement de certification

Le processus de délivrance et de maintien de l'attestation de capacité est décrit dans le présent règlement.

4 RESPONSABILITE

La certification pour la délivrance d'une attestation de capacité est une action par laquelle une tierce partie démontre, par une évaluation objective des moyens et de la compétence des personnels d'une entreprise, que cette dernière est conforme aux exigences définies dans les textes réglementaires suscités. Dans ce contexte, l'obligation de SGS ICS est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

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

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

Le PROFESSIONNEL s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par SGS ICS.

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

5 MODALITES D'ATTRIBUTION DE L'ATTESTATION DE CAPACITE

Le PROFESSIONNEL demande l'attribution de l'attestation de capacité pour une ou plusieurs catégories d'activités. Une offre de certification, tenant compte du nombre de personnels intervenant sur les activités de la ou des catégories demandées, lui est adressée. Elle inclut le présent règlement décrivant le processus de délivrance et de maintien de l'attestation de capacité et les conditions générales pour les services de certification de SGS ICS. Le PROFESSIONNEL envoie à SGS ICS un exemplaire de l'offre datée et signée, accompagné :

- du règlement dans les conditions prévues au contrat ou de l'autorisation de prélèvement automatique signée (règlement par acompte) pour le prélèvement du premier acompte correspondant à la première annuité (soit un cinquième du montant de la prestation globale établie sur 5 ans),
- et des documents sur support papier s'il y a lieu.

L'attestation de capacité est délivrée par SGS ICS dans le respect des modalités suivantes :

5.1 Envoi du dossier de demande par le PROFESSIONNEL

Le PROFESSIONNEL remplit un **questionnaire d'identification** de son entreprise, de son ou ses activités en climatisation, des personnels intervenants et des types et quantité d'outillages détenus pour réaliser les opérations. Ce questionnaire précise la liste des pièces justificatives à communiquer à SGS ICS :

- les justificatifs de compétences des intervenants (attestation d'aptitude telle que définie par l'article R543-106 du code de l'environnement, ou un titre professionnel selon l'avis du 12 Juillet 2012 du ministère de l'environnement),
- les justificatifs de la détention des outillages réglementairement demandés et de la dernière vérification dont ils ont fait l'objet,
- les justificatifs de traçabilité des fluides et des interventions sur les équipements contenant ces fluides,
- l'engagement du PROFESSIONNEL de transmettre ses données relatives aux fluides chaque année, et au plus tard le 31 Janvier,
- les dispositions prises par le PROFESSIONNEL pour répondre aux obligations de déclaration annuelle prévues à l'article R. 543-100 du code de l'environnement,
- les dispositions prises par le PROFESSIONNEL pour le traitement des plaintes éventuelles,
- l'engagement du PROFESSIONNEL d'informer SGS ICS de tout changement susceptible de modifier le respect des conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage dans un délai d'un mois.

5.2 Instruction du dossier de demande par SGS ICS

SGS ICS évalue la présence et la conformité des éléments contenus dans le dossier de demande (questionnaire) au regard des activités exercées par le PROFESSIONNEL. Ainsi SGS ICS s'assure de :

- La complétude du questionnaire d'identification,
- la conformité de la capacité professionnelle de chacune des personnes qui procède à la manipulation des fluides frigorigènes dans le cadre d'une des activités ou de l'activité de l'opérateur,
- la conformité de l'outillage par rapport aux exigences mentionnées à l'annexe II de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité des opérateurs,
- l'adéquation de la quantité d'outillage au nombre d'intervenants et au volume des opérations réalisées.

5.3 Décision prise par SGS ICS

Au vu du dossier de demande (questionnaire) renseigné par le PROFESSIONNEL et l'analyse des pièces le constituant, SGS ICS statue dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande, sur une décision qui peut être : attribution de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire ou refus d'attribution de l'attestation de capacité.

La suite du processus est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Attribution de l'attestation de capacité

Dans le cas où le dossier de demande (questionnaire) est complet et les éléments le constituant conformes, l'attestation de capacité est établie par SGS ICS selon le modèle de l'annexe III de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité des opérateurs.

L'attestation de capacité est délivrée au PROFESSIONNEL pour une période de 5 ans.

Le PROFESSIONNEL est inscrit dans la liste des titulaires des attestations de capacité tenue à jour par SGS ICS.

Audit complémentaire documentaire

SGS ICS décide d'un audit complémentaire documentaire dans le cas où le dossier de demande est incomplet et/ou éléments le constituant non conformes. SGS ICS précise alors au PROFESSIONNEL les éléments manquants et/ou non conformes devant être retournés à SGS ICS pour la poursuite du processus de certification.

Refus d'attribution de l'attestation de capacité

SGS ICS décide du refus de délivrer l'attestation de capacité dans le cas où le PROFESSIONNEL ne répond pas aux exigences de capacités professionnelles et/ou de détention d'outillage.

Le PROFESSIONNEL est informé de la possibilité qui lui est offerte d'exercer un droit de recours (cf. chapitre 10).

Le PROFESSIONNEL devra déposer un nouveau dossier de demande auprès de SGS ICS.

6 MODALITES DE MAINTIEN DE L'ATTESTATION DE CAPACITE

SGS ICS autorise le PROFESSIONNEL à utiliser le certificat d'attestation de capacité sous réserve du respect permanent des exigences de certification.

A compter de la date de délivrance du certificat et durant toute sa période de validité, le PROFESSIONNEL s'engage à se prêter aux contrôles exercés par SGS ICS définis dans le présent règlement.

6.1 Audit sur site

Un audit sur site est planifié et effectué par SGS ICS au cours de la période de validité de l'attestation de capacité.

L'audit est réalisé au plus tôt un an après la délivrance ou le renouvellement de l'attestation de capacité et au plus tard un an avant la fin de validité de celle-ci.

Lors de la phase de planification, chaque demande de report de planification de la part du PROFESSIONNEL est formalisée par écrit. Au bout de 3 demandes de report consécutifs de planification, une décision de suspension est prise. Dans le cas où l'audit ne serait pas réalisé avant la fin de la 4^{ème} année (date au plus tard), lorsqu'en soit la cause, l'attestation sera suspendue jusqu'à la réalisation de l'audit.

Lors de cet audit, SGS ICS réalise au moins :

- une vérification exhaustive du registre du personnel et des capacités professionnelles du PROFESSIONNEL, telles qu'elles sont mentionnées à l'article R. 543-106 du code de l'environnement ;
- une vérification de la présence et du bon fonctionnement de l'outillage prévu par l'annexe II de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité. Cette vérification porte sur au moins un outil pour chaque type d'outillage mentionné à la deuxième colonne du tableau de l'annexe II de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité pour la catégorie d'activité de l'opérateur. SGS ICS vérifie que la sensibilité des équipements de mesure est contrôlée au moins une fois par an ;
- une vérification de la traçabilité des fluides frigorigènes et des interventions sur les équipements contenant ces fluides ;
- un contrôle du respect par le PROFESSIONNEL des obligations de déclaration annuelle mentionnées au 5° de l'article 1^{er} de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité ;
- un contrôle de l'application de l'article R. 543-82 du code de l'environnement concernant les fiches d'intervention. Ce contrôle porte sur un nombre de fiches proportionnel au nombre d'intervenants disposant d'une attestation d'aptitude ou titre équivalent déclaré par le PROFESSIONNEL ;
- un contrôle du bon traitement des plaintes.

La durée de l'audit est définie en fonction des activités de l'opérateur et des personnels intervenant.

L'auditeur habilité vérifie la conformité de chaque point de contrôle au fur et à mesure de la visite de l'établissement du PROFESSIONNEL. Si un ou plusieurs points de contrôle n'ont pas pu être vérifiés pendant l'audit, un audit complémentaire sur site devra être planifié. Les frais d'un audit complémentaires sur site sont facturés en sus.

A l'issue de sa visite, les conclusions sont présentées à l'oral au PROFESSIONNEL. L'auditeur rédige le rapport d'audit. Ce rapport inclut le cas échéant les non-conformités détectées. Il est envoyé au PROFESSIONNEL dans les 5 jours qui suivent l'audit sur site.

En cas de non-conformité(s), le PROFESSIONNEL a **30 jours calendaires** pour se mettre en conformité et informer SGS ICS des corrections effectuées.

Dans le cas précis de non-conformité(s) portant sur les conditions de capacité professionnelle et/ou la détention de l'outillage, SGS ICS demande au PROFESSIONNEL, par courrier électronique avec accusé de réception, de se mettre en conformité dans un délai de **30 jours calendaires**. Si, à l'expiration de ce délai, le PROFESSIONNEL ne s'est pas remis en conformité et informé SGS ICS des corrections effectuées, SGS ICS décide du retrait de l'attestation de capacité après avoir invité le PROFESSIONNEL à présenter ses observations. Il lui envoie dans ce cas un courrier recommandé avec accusé de réception.

SGS ICS statue sur une décision pouvant être : maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

La suite du processus est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Maintien de l'attestation de capacité

SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le maintien de l'attestation de capacité sous réserve du respect permanent des exigences réglementaires.

Audit complémentaire documentaire

Il est demandé au PROFESSIONNEL d'adresser des éléments documentaires complémentaires prouvant le retour en conformité des non-conformités mentionnées par SGS ICS sous **30 jours calendaires**. Les éléments retournés par le PROFESSIONNEL sont examinés, SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être : maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

En cas de refus d'audit complémentaire documentaire, l'attestation de capacité pourra être retirée.

Audit complémentaire sur site

Il est demandé au PROFESSIONNEL de mettre en place des actions correctives afin de se mettre en conformité avec les exigences de maintien de l'attestation de capacité. SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de réaliser un audit complémentaire sur site afin de lever les non-conformités détectées. Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation d'un audit complémentaire sur site et sollicite sa planification sous **7 jours calendaires** suivant la réception de la notification par SGS ICS.

L'audit complémentaire sur site doit être réalisé sous **30 jours calendaires** suivant la réception de la notification par SGS ICS. Il ne porte que sur les points non conformes. Suite à cet audit, SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

En cas de refus d'audit complémentaire sur site, l'attestation de capacité pourra être retirée.

Suspension de l'attestation de capacité

Cf. chapitre 8

Retrait de l'attestation de capacité

Cf. chapitre 9

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau au regard des exigences de maintien de l'attestation de capacité avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début.

Le PROFESSIONNEL est retiré de la liste des bénéficiaires de la certification.

Le PROFESSIONNEL est informé du droit qu'il lui est offert de déposer une demande de recours (cf. chapitre 10).

6.2 Audit documentaire (bilan fluides)

Le PROFESSIONNEL fournit à SGS ICS au plus tard le 31 Janvier de chaque année une déclaration concernant l'établissement et précisant pour chaque fluide frigorigène :

- les quantités de fluides **acquises** (à titre onéreux ou gratuit) au cours de l'année civile précédente ;
- les quantités de fluides **chargées** dans des équipements au cours de l'année civile précédente, en distinguant celles chargées dans des équipements neufs et celles chargées lors de la maintenance des équipements ;

- les quantités de fluides **récupérées** au cours de l'année civile précédente, en distinguant celles récupérées dans des équipements hors d'usage, celles récupérées lors d'opérations de maintenance des équipements ;
- les quantités remises à un distributeur pour être traitées ;
- les quantités de fluides **traitées** sous la propre responsabilité du PROFESSIONNEL en distinguant celles recyclées, celles régénérées (en précisant les coordonnées de l'installation de régénération), celles détruites (en précisant les coordonnées de l'installation de destruction) ;
- les quantités de fluides **cédées** au cours de l'année civile précédente à un autre opérateur attesté, distributeur ou producteur d'équipements identifié à l'article R. 543-76 du code de l'environnement ;
- les quantités de fluides **stockées** au 1^{er} Janvier et au 31 Décembre de l'année civile précédente, en distinguant les fluides neufs des déchets de fluides frigorigènes.

Chaque déclaration de bilan fluides est tenue à la disposition de l'ADEME conformément à l'article 4 de l'arrêté du 20 décembre 2007 relatif à la déclaration annuelle des organismes agréés, des distributeurs de fluides frigorigènes et des producteurs de fluides frigorigènes et d'équipements contenant des fluides frigorigènes.

SGS ICS exploite les données des bilans fluides de façon à constater les éventuelles anomalies enregistrées sous forme de non-conformités adressées au PROFESSIONNEL.

En cas de non-conformité(s), le PROFESSIONNEL a **30 jours calendaires** pour se mettre en conformité et informer SGS ICS des corrections effectuées.

SGS ICS statue sur une décision pouvant être : maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

Dans le cas d'éventuels manquements aux obligations de la réglementation, SGS ICS rédige et envoie un rapport circonstancié au ministre en charge de l'environnement.

Conformément à l'arrêté du 5 Août 2019, dans le cas où SGS ICS constate que l'opérateur détient des fluides interdits (type CFC, par exemple), ou des fluides dont la réutilisation est interdite, SGS ICS lui demande de restituer sans délai ces fluides. Si au bout de 30 jours, l'opérateur n'a pas apporté la preuve de restitution de ces fluides à un distributeur pour retraitement ou destruction, l'attestation de capacité est suspendue. Si au bout de 30 jours supplémentaires, l'opérateur n'a toujours pas obtempéré, SGS ICS retire l'attestation de capacité après avoir invité l'opérateur à formuler ses observations ; Dans le cas d'une telle suspension et/ou de retrait, SGS ICS en informe sans délai le ministre chargé de l'Environnement.

La suite du processus est différente selon le type de décision prise par SGS ICS :

Maintien du certificat

SGS ICS concède au PROFESSIONNEL le maintien de l'attestation de capacité sous réserve du respect permanent des exigences réglementaires.

Audit complémentaire documentaire

Il est demandé au PROFESSIONNEL d'adresser des éléments documentaires complémentaires prouvant le retour en conformité des non-conformités mentionnées par SGS ICS sous **30 jours calendaires**. Les éléments retournés par le PROFESSIONNEL sont examinés, SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être : maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

En cas de refus d'audit complémentaire documentaire, l'attestation de capacité pourra être retirée.

Audit complémentaire sur site

Il est demandé au PROFESSIONNEL de mettre en place des actions correctives afin de se mettre en conformité avec les exigences de la certification. SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de réaliser un audit complémentaire sur site afin de lever les non-conformités détectées. Le PROFESSIONNEL doit donner son accord de réalisation d'un audit complémentaire sur site et sollicite sa planification sous **7 jours calendaires** suivant la réception de la notification par SGS ICS.

L'audit complémentaire sur site doit être réalisé sous **30 jours calendaires** suivant la réception de la notification par SGS ICS. Il ne porte que sur les points non conformes. Suite à cet audit, SGS ICS statue sur une nouvelle décision qui peut être maintien de l'attestation de capacité, audit complémentaire documentaire, audit complémentaire sur site, suspension ou retrait de l'attestation de capacité.

En cas de refus d'audit complémentaire sur site, l'attestation de capacité pourra être retirée.

Suspension de l'attestation de capacité

Cf. chapitre 8

Retrait de l'attestation de capacité

Cf. chapitre 9

Le PROFESSIONNEL doit se remettre à niveau au regard des exigences de maintien de l'attestation de capacité avant de déposer, lorsqu'il le souhaite, un nouveau dossier de demande. La procédure est alors engagée depuis le début.

Le PROFESSIONNEL est retiré de la liste des bénéficiaires de la certification.

Le PROFESSIONNEL est informé du droit qu'il lui est offert de déposer une demande de recours (cf. chapitre 10).

7 MODALITES DE RENOUVELLEMENT DE L'ATTESTATION DE CAPACITE

Le dossier de renouvellement, de même nature que le dossier de demande initiale, est envoyé par SGS ICS au PROFESSIONNEL au minimum 3 mois avant la date de fin de validité de l'attestation de capacité. Le dossier est instruit par SGS ICS selon la même procédure que la demande initiale (cf. chapitre 5).

Si le PROFESSIONNEL n'a pas souhaité renouveler sa demande un mois avant l'échéance de validité de l'attestation, SGS ICS lui envoie un courrier lui rappelant la date d'expiration de son attestation et l'informe, qu'à cette date, SGS ICS procédera au retrait de l'attestation de capacité. En cas de retrait de l'attestation de capacité, SGS ICS précise la date et le motif de retrait sur la liste des bénéficiaires des attestations de capacité.

8 SUSPENSION DE L'ATTESTATION DE CAPACITE

Une décision de suspension de l'attestation de capacité peut être prise par SGS ICS dans les cas suivants :

- A la demande du PROFESSIONNEL : dans ce cas, SGS ICS doit en être informé, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier doit préciser : la durée et le motif de la suspension (exemple : provisoire, pour travaux, définitive), la date effective de la suspension.
- Sur l'initiative de SGS ICS en raison de :
 - manquements graves aux engagements contractuels,
 - mauvais usage de l'attestation de capacité,
 - non paiement d'une facture après relance,
 - non communication à SGS ICS de tout changement susceptible de modifier le respect des conditions de capacité professionnelle ou de détention de l'outillage dans un délai d'un mois après leur modification,
 - défaut de réponse demandée à une correspondance de SGS ICS,
 - non respect de la réglementation,
 - refus d'audit prévu dans le présent règlement, ou non réalisé dans les délais réglementaires,
 - refus d'audit complémentaire ou supplémentaire décidé par SGS ICS,
 - non-conformité non levée des suites d'audit complémentaire ou supplémentaire,
 - non communication à SGS ICS au plus tard le 31 Janvier des quantités de fluides citées au chapitre 6.2.

La levée de la suspension ne pourra intervenir que lorsque l'audit (documentaire ou sur site) sera réalisé.

A la suite de cet audit, SGS ICS peut décider :

- de la restitution de l'attestation de capacité,
- d'une nouvelle suspension,
- du retrait de l'attestation de capacité.

La durée totale de la suspension ne peut excéder **1 an**.

9 RETRAIT DE L'ATTESTATION DE CAPACITE

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

- non paiement d'une facture après relance,
- abandon volontaire de l'attestation de capacité par le PROFESSIONNEL,
- suspension non levée au terme de la durée ~~maximum autorisée (1 an)~~,
- mauvais usage de l'attestation de capacité,
- pour le PROFESSIONNEL suspendu, non communication à SGS ICS au plus tard le 31 Janvier des quantités de fluides citées au chapitre 6.2,
- non correction par le PROFESSIONNEL dans le délai de 30 jours calendaires de non-conformité(s) portant sur les conditions de capacité professionnelle et/ou la détention de l'outillage,
- non restitution sous 30 jours après la suspension, de fluides interdits ou de fluides dont la réutilisation est interdite, selon l'arrêté du 5 août 2019
- poursuite d'une activité non couverte par l'attestation de capacité.

Le retrait de l'attestation de capacité ne peut intervenir qu'après que l'opérateur ait été invité à présenter ses observations.

En cas de retrait de l'attestation de capacité, SGS ICS précise la date et le motif de retrait sur la liste des bénéficiaires des attestations de capacité.

10 RECOURS

En cas de désaccord avec la décision de SGS ICS, le PROFESSIONNEL peut exercer son droit de recours.

Une notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours à compter de la réception de la décision de SGS ICS. Cette dernière sera analysée par une nouvelle instance de décision.

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

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

11 INFORMATION EN CAS DE CHANGEMENT

11.1 Changement ou extension de catégories

Si le PROFESSIONNEL bénéficiaire d'une attestation de capacité souhaite intervenir sur une catégorie d'activités ne figurant pas dans son attestation de capacité en cours de validité, le changement ou l'extension de catégorie se fait sur la base d'un dossier de demande complémentaire.

Dans le cas où SGS ICS constate que le PROFESSIONNEL intervient sur une catégorie d'activités non couverte par son attestation de capacité, SGS ICS lui demande par lettre recommandée de se conformer à son attestation de capacité ou de déposer une demande d'attestation complémentaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée.

En cas d'instruction satisfaisante du dossier de demande complémentaire par SGS ICS, l'attestation de capacité initialement délivrée est mise à jour en conservant la même fin de validité.

11.2 Changement impactant les conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage

Le PROFESSIONNEL s'engage à informer SGS ICS (via la mise à jour du questionnaire d'identification prévu au §5.1 du présent règlement) dans un délai d'un mois de tout changement impactant ses conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage.

SGS ICS vérifie que les modifications n'entraînent pas un changement notable de sa certification. Si tel est le cas, SGS ICS informe le PROFESSIONNEL de la nécessité de déposer une demande correspondant à la nouvelle situation.

12 RECLAMATIONS

Obligation de l'organisme certificateur SGS ICS

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

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

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

Obligation du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification

Lorsque SGS ICS informe le PROFESSIONNEL d'une plainte relative à l'activité du dit certifié/attesté, le PROFESSIONNEL apporte à SGS ICS une réponse dans un délai de **15 jours ouvrables** à partir de la date de réception du courrier.

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

13 COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

Pendant la période de validité de l'attestation de capacité, SGS ICS concède au PROFESSIONNEL :

- le droit de réaliser des copies intégrales de l'attestation de capacité. Aucune modification de l'attestation de capacité ne peut être réalisée sans l'accord préalable de SGS ICS,
- le droit de communiquer sur la certification de capacité octroyée dans les conditions mentionnées ci-après :
 - le PROFESSIONNEL s'engage à ne pas utiliser la certification de capacité d'une façon qui puisse nuire à SGS ICS, ni faire de déclaration sur la certification de capacité que SGS ICS puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée :
 - fait référence à des sites / établissement autres que ceux concernés par la certification de capacité.

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

- cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de bénéficiaire de la certification de capacité,
- supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la certification de capacité sur tous supports commerciaux, techniques, juridiques et autres,
- retourner à SGS ICS l'attestation de capacité.

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

Le respect des modalités de retrait étant fondamental pour la notoriété des autres bénéficiaires de la certification de capacité, 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.

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).

14 EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des exigences de la réglementation en vigueur au moment de la signature du contrat. En cas d'évolution de la réglementation susceptible d'entraîner une modification de la prestation de SGS ICS, SGS ICS se réserve le droit de modifier le présent règlement ainsi que les conditions financières. Dans le cas où les nouvelles dispositions réglementaires entraîneraient une modification des prestations, 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 de l'attestation de capacité.

15 EVALUATION DES PRATIQUES

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

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

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