

# REGLEMENT DE CERTIFICATION

## 1. INTRODUCTION

Ce Règlement a été structuré conformément aux exigences applicables des organismes d'accréditation dont l'accréditation est actuellement détenue par SGS Belgium SA (ci-après dénommé « Organisme de certification »).

Ce Règlement s'applique également à la certification en dehors des systèmes accrédités.

## 2. PORTÉE

L'Organisme de certification fournit ses services à des personnes, des entreprises ou des sociétés (ci-après dénommées « Client »). L'Organisme de certification peut fournir ses services directement ou, à son entière discrétion, par l'intermédiaire (a) de ses propres employés, (b) de toute société affiliée à SGS ou (c) de toute autre personne ou organisation mandaté par l'Organisme de certification. Même lorsqu'une partie du travail est sous-traitée à des tiers, l'Organisme de certification décide de l'octroi, du maintien, de l'extension, de la réduction, de la suspension ou du retrait de la certification et doit s'assurer que des accords correctement documentés sont en place.

L'Organisme de certification informe ses clients de toute modification des exigences de certification dans un délai raisonnable.

## 3. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Une copie de l'organigramme de l'Organisme de certification, indiquant la responsabilité et la structure hiérarchique de l'organisation, ainsi que la documentation identifiant le statut juridique de l'Organisme de certification sont disponibles sur demande.

## 4. DEMANDE DE CERTIFICATION

Après réception du Questionnaire de l'Organisme de certification dûment complété par le client, une Proposition est envoyée à ce dernier, indiquant la portée et le coût des services. Une fois la Proposition acceptée par le Client, le projet sera attribué à un auditeur qui devra s'assurer que les services sont réalisés conformément aux procédures de l'Organisme de certification.

## 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin d'obtenir, de poursuivre, de rétablir, de renouveler et de conserver la certification, l'Organisme de certification doit effectuer une ou plusieurs activités d'évaluation telles que, sans s'y limiter, des évaluations de conformité, des évaluations techniques, des audits ou des inspections, l'évaluation de la documentation technique, l'évaluation des évaluations cliniques, des échantillonnages ou des audits à court terme (« l'Audit ») et le Client doit se conformer aux procédures et règles suivantes :

a. Le Client doit mettre à la disposition de l'Organisme de certification tous les documents, échantillons de produits,

dessins, spécifications et autres informations requises par l'Organisme de certification pour mener à bien le Programme d'Audit et doit nommer une personne désignée qui est autorisée à maintenir le contact avec l'Organisme de certification.

b. L'Organisme de certification, s'il n'est pas convaincu que toutes les exigences de certification sont satisfaites, doit informer le Client des aspects pour lesquels la demande a échoué.

c. Lorsque le Client peut démontrer qu'il a pris des mesures correctives, dans le délai spécifié par l'Organisme de certification, pour répondre à toutes les exigences, l'Organisme de certification prend des dispositions, moyennant un coût supplémentaire pour le Client, pour répéter uniquement les parties nécessaires de l'Audit.

d. Si le Client ne prend pas de mesures correctives acceptables dans le délai spécifié, l'Organisme de certification peut être amené à répéter l'Audit dans son intégralité, moyennant des frais supplémentaires.

e. L'identification de la conformité se réfère uniquement aux sites ou aux produits audités comme spécifié dans le Certificat et le Programme d'Audit (le cas échéant) ou d'autres annexes qui peuvent accompagner le Certificat.

f. Le Client doit, sur demande, permettre la présence d'observateurs pendant l'Audit, par exemple des auditeurs d'accréditation ou des auditeurs stagiaires.

g. Refus d'accorder, de poursuivre, de rétablir, de renouveler ou de conserver le Certificat : En cas de refus par l'Organisme de certification d'accorder, de poursuivre, de rétablir, de renouveler ou de conserver le Certificat, la mission et la procédure de certification prennent fin automatiquement et sans préavis. Les coûts des services rendus et/ou commandés sont facturés au Client conformément aux prix convenus, que la certification soit finalement différée ou refusée et qu'un recours soit introduit ou non ; les services rendus doivent toujours être payés.

## 6. DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT

Lorsque l'Organisme de certification est convaincu que le Client satisfait à toutes les exigences de certification, il en informe le Client et délivre un Certificat. Le Certificat reste la propriété de l'Organisme de certification et ne peut être copié ou reproduit au profit d'un tiers que si le terme « copie » y figure.

Le Certificat reste valable jusqu'à son expiration ou son annulation ou retrait anticipé si la surveillance révèle que le système de gestion et/ou les produits du Client ne sont plus conformes aux standards, normes ou règlements. L'expiration a lieu à l'échéance mentionnée sur le Certificat, ou

plus tôt à la date d'annulation ou de retrait et/ou si le Client entre en procédure de faillite, cesse d'exister ou transfère le(s) site(s) concerné(s) à un tiers.

L'Organisme de certification se réserve le droit de décider, au cas par cas, à sa seule discrétion et après avoir pris en compte les diverses exigences locales, que la délivrance du Certificat sera conditionnée au paiement intégral.

## 7. MARQUES DE CERTIFICATION

Lors de la délivrance d'un Certificat, l'Organisme de certification peut également autoriser le Client à utiliser une marque de certification désignée. Le droit d'un Client d'utiliser une telle marque est subordonné au maintien d'un Certificat valide concernant le système de gestion ou les produits certifiés et au respect des règlements régissant l'utilisation de la marque émise par l'Organisme de certification. Un Client qui a été autorisé à utiliser la marque d'un organisme d'accréditation doit également se conformer aux règles régissant la marque de cet organisme. L'utilisation inappropriée d'une telle marque constitue une non-conformité aux exigences de certification et permet à l'Organisme de certification de suspendre et/ou de retirer la certification.

## 8. SURVEILLANCE

Des surveillances périodiques sont effectuées et couvrent des aspects du système de gestion, de la documentation, des processus de fabrication et de distribution et des produits, selon le type de services de certification fournis, à la discrétion de l'auditeur désigné. Le Client doit donner accès à tous les sites ou produits à des fins de surveillance chaque fois que c'est jugé nécessaire et l'Organisme de certification se réserve le droit d'effectuer des audits supplémentaires annoncés ou non, selon les besoins, soit en vertu des exigences d'un programme de certification, soit à la suite d'un incident ou d'une plainte signalés ou d'une violation de la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente.

Le Client doit tenir un registre dans lequel sont consignés toutes les plaintes des clients et tous les incidents liés à la sécurité en rapport avec le champ d'application de la certification, signalés par une autorité de contrôle ou par les utilisateurs, et le mettre à la disposition de l'Organisme de certification sur demande. En outre, le Client doit informer sans délai l'Organisme de certification de tout incident grave ou de toute infraction à la réglementation en rapport avec la portée de la certification et nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente.

Inspections supplémentaires : Si, au cours d'un audit, des non-conformités majeures sont constatées, l'Organisme de certification peut, après que le Client a signalé qu'il a mis en œuvre des corrections et des actions, procéder à une inspection supplémentaire

sur place (dans la mesure où il ne suffit pas de fournir des preuves par écrit) pour la vérification de la mise en œuvre effective et de l'adéquation des corrections et des actions correctives signalées.

- a. Si le Client n'est pas en mesure, dans le délai imparti, d'introduire des solutions appropriées aux non-conformités signalées, SGS peut procéder à un nouvel Audit complet.
- b. Si les modifications du système de gestion, qui doivent être signalées à SGS par écrit et immédiatement, comme décrit plus en détail dans la Clause 11, sont considérées par SGS comme substantielles et, dans tous les cas, si le champ d'application est modifié, SGS peut procéder à une ou plusieurs inspections supplémentaires ou à un audit complet.
- c. Aucune des inspections supplémentaires et aucun nouvel audit ultérieur ne sont inclus dans la fréquence d'audit initialement convenue. Ils doivent être payés séparément.

## 9. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Les Clients souhaitant revalider ou renouveler des Certificats arrivant en fin de cycle doivent en faire la demande selon la procédure prévue à la Clause 4. Les Clients sont généralement informés de l'exigence de renouvellement de la certification lors de la visite de pré-renouvellement qui est la dernière visite de surveillance de chaque cycle, mais la responsabilité de déposer en temps voulu la demande de renouvellement incombe exclusivement au Client. Sauf accord contraire, la revalidation et le renouvellement du Certificat impliquent la réalisation d'un nouveau processus de certification complet.

## 10. EXTENSION DE LA CERTIFICATION

Afin d'étendre la portée d'un Certificat pour couvrir des sites ou des produits supplémentaires, le Client doit remplir un nouveau Questionnaire. La procédure de demande décrite dans la Clause 4 sera suivie et un Audit sera effectué sur les domaines/produits non couverts précédemment. Le coût de l'extension de la portée de la certification sera basé sur la nature et le programme de travail.

Après un Audit réussi, un Certificat modifié sera délivré couvrant les aspects couverts par le Certificat étendu.

## 11. MODIFICATION DU SYSTÈME/PRODUIT

Le Client doit informer l'Organisme de certification, par écrit, de toute modification prévue et/ou encourue du système de gestion, des produits ou du processus de fabrication qui pourrait affecter la conformité aux normes, standards ou règlements. L'Organisme de certification déterminera si les modifications notifiées nécessitent un Audit supplémentaire. L'absence de notification à l'Organisme de certification de toute modification prévue peut entraîner la suspension du Certificat.

## 12. PUBLICITÉ PAR LE CLIENT

Conformément au Règlement d'utilisation des marques de certification de systèmes SGS, un Client peut rendre public le fait que son système de gestion ou ses produits ont été certifiés et peut imprimer la marque de certification correspondante sur la papeterie et les documents publicitaires relatifs à la portée de la certification.

Dans tous les cas, le Client doit se conformer au Règlement d'utilisation des Marques de certification de systèmes SGS faisant partie du contrat entre le Client et l'Organisme de certification et s'assurer que ses annonces et son matériel publicitaire ne créent pas de confusion ou pourraient autrement induire en erreur les tiers au sujet des systèmes, produits ou sites certifiés et non certifiés.

## 13. UTILISATION ABUSIVE DU CERTIFICAT ET DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

L'Organisme de certification prend les mesures appropriées, aux frais du Client, pour traiter les références à la certification ou l'utilisation des Certificats et des marques de certification incorrectes ou trompeuses.

Ces mesures comprennent la suspension ou le retrait du Certificat, une action en justice et/ou la publication de la transgression.

## 14. SUSPENSION DU CERTIFICAT

Un Certificat peut être suspendu par l'Organisme de certification pour une période limitée dans les cas suivants :

- a. si une Demande d'action corrective n'a pas été respectée de manière satisfaisante dans le délai imparti ; ou
- b. si un cas d'abus tel que décrit dans la Clause 13 n'est pas corrigé par des rétractations appropriées ou d'autres mesures correctives appropriées prises par le Client ; ou
- c. s'il y a eu violation de la Proposition, de la Demande d'Enregistrement, des Conditions Générales pour les Services de certification, du présent Règlement de Certification ou du Règlement d'utilisation des Marques de certification de systèmes SGS ; ou
- d. si des produits sont mis sur le marché dans un état non sécurisé ou non conforme ; ou
- e. si les audits ne sont pas réalisés dans les délais prescrits.

Le Client ne peut pas s'identifier comme certifié et ne peut pas utiliser de marque de certification sur les produits qui ont été proposés sous un Certificat suspendu.

L'Organisme de certification confirme par écrit au Client la suspension d'un Certificat. La suspension a un effet immédiat. En même temps, l'Organisme de certification indique dans quelles conditions la suspension peut être levée. À la fin de la période de suspension, une enquête sera menée pour déterminer si les conditions indiquées pour le rétablissement du Certificat sont remplies. Si ces conditions sont remplies, la suspension est levée et le Client est informé du

rétablissement du Certificat. Si les conditions ne sont pas remplies, le Certificat est retiré.

En cas de suspension, aucun remboursement des frais d'audit ne sera effectué et la suspension du Certificat sera publiée par l'Organisme de certification et notifiée à l'organisme d'accréditation, au propriétaire de la norme et/ou à l'organe gouvernemental approprié, le cas échéant.

Tous les frais encourus par l'Organisme de certification pour la suspension et le rétablissement d'un Certificat sont à la charge du Client.

## 15. RETRAIT DU CERTIFICAT

Un Certificat peut être retiré (i) si le Client ne remplit pas toutes les conditions de rétablissement du Certificat en cas de suspension et ce dans le délai convenu ; (ii) si dans le cas d'une certification de produit, les produits ne sont pas conformes aux standards, normes ou règlements ou ne sont plus proposés ; (iii) si l'Organisme de certification résilie son contrat avec le Client ; (iv) à la demande d'un organisme d'accréditation compétent, d'un organe gouvernemental ou du propriétaire de la norme ou (v) en cas de faillite du Client. Dans chacun de ces cas, l'Organisme de certification a le droit de retirer le Certificat en informant le Client par écrit. Le retrait a un effet immédiat.

Le Client peut faire appel (voir Clause 18).

En cas de retrait, aucun remboursement des frais d'audit ne sera effectué et le retrait du Certificat sera publié par l'Organisme de certification et notifié à l'organisme d'accréditation, au propriétaire de la norme et/ou à l'organe gouvernemental approprié, le cas échéant.

## 16. ANNULATION DU CERTIFICAT

Un Certificat est annulé si (i) le Client informe par écrit l'Organisme de certification qu'il ne souhaite pas renouveler le Certificat ou cesse ces activités, (ii) le Client ne propose plus les produits ou (iii) le Client n'entame pas en temps voulu la demande de renouvellement. En cas d'annulation, aucun remboursement des frais d'audit ne sera effectué et l'annulation sera notifiée à l'organisme d'accréditation, au propriétaire de la norme et/ou à l'organe gouvernemental appropriés, le cas échéant.

## 17. RECONNAISSANCE DES ORGANISATIONS ACCRÉDITÉES

L'Organisme de certification, à sa discrétion absolue, reconnaît généralement les certificats délivrés par d'autres organismes accrédités lorsque cela ne compromet pas l'intégrité d'un programme de certification de systèmes ou de produit.

## 18. APPELS

Le Client a le droit de faire appel de toute décision prise par l'Organisme de certification.

La notification de l'intention de faire appel doit être faite par écrit et reçue par l'Organisme de certification dans les sept jours suivant la réception par le Client de la notification de la non-délivrance, de la

suspension ou du retrait du Certificat.

Un formulaire d'appel sera envoyé au Client pour qu'il le remplisse et devra être renvoyé à l'Organisme de certification dans les 14 jours suivant sa réception par le Client, accompagné des faits et données pertinents à prendre en compte lors de la procédure d'appel.

Tous les appels sont transmis à l'Organisme de certification et sont présentés au comité d'appel. L'Organisme de certification est tenu de présenter des preuves pour appuyer sa décision. Toute décision de l'Organisme de certification reste en vigueur jusqu'à l'issue de l'appel.

La décision du comité d'appel est définitive et contraignante pour le Client et l'Organisme de certification. Une fois que la décision concernant un appel a été prise, aucune demande reconventionnelle de l'une ou l'autre des parties en litige ne peut être faite pour modifier ou changer cette décision.

Dans les cas où l'appel a abouti et le Certificat a été délivré ou rétabli, aucune réclamation ne peut être faite contre l'Organisme de certification pour le remboursement des coûts ou toute autre perte encourue.

## 19. PLAINTES

Si une personne a des raisons de se plaindre auprès de l'Organisme de certification, elle doit le faire par écrit, sans délai, et l'adresser au Responsable de la certification de l'Organisme de certification. Si la plainte est formulée à l'encontre du Responsable de certification, la lettre de plainte doit être adressée au Business Manager de l'Organisme de certification.

La plainte fait l'objet d'un accusé de réception écrit après réception. La plainte est alors instruite de manière indépendante par l'Organisme de certification et est classée dès que l'enquête est terminée de manière satisfaisante. Après la clôture, le plaignant est informé de la fin de l'enquête.

## 20. RÉSILIATION POUR CONDUITE PORTANT ATTEINTE À LA RÉPUTATION DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION

L'Organisme de certification a le droit (i) de suspendre la certification accordée au Client et/ou (ii) de suspendre ou de résilier le Contrat avec le Client si ce dernier a provoqué ou s'est impliqué dans une situation ou une activité qui :

- i. tend, de l'avis raisonnable de l'Organisme de certification, à avoir un effet négatif sur sa réputation ou tout aspect de son activité ; ou
- ii. exposerait l'Organisme de certification ou tout aspect de son activité au discrédit, au scandale ou à l'offense du public dans tout territoire où les activités ou les services de l'Organisme de certification sont commercialisés ; ou
- iii. reflète de manière défavorable la réputation de l'Organisme de certification, de ses marques ou de ses services ; ou
- iv. pourrait affecter l'offre, le succès des ventes et l'exploitation des services de l'Organisme de certification.

L'ORGANISME DE CERTIFICATION SE RÉSERVE LE DROIT D'AJOUTER, DE SUPPRIMER OU DE MODIFIER CE REGLEMENT DE CERTIFICATION SANS NOTIFICATION PRÉALABLE LORSQU'UN TEL CHANGEMENT EST REQUIS PAR LA LOI, UNE AUTORITÉ GOUVERNEMENTALE ET/OU LE PROPRIÉTAIRE DE LA NORME.

WHEN YOU NEED TO BE SURE