

1. PREAMBULE

Le PROFESSIONNEL demande à SGS ICS, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation et à l'autorisation des opérateurs indépendants (OI) et fournisseurs de services à distance (RSS) et de leurs salariés pour l'accès aux informations sur la réparation et l'entretien des véhicules liées à la sécurité.

2. OBJET

La mise en œuvre de la mission d'inspection sera effectuée par SGS ICS dans le respect des documents suivants :

- Règlement délégué 2021 / 1244 de la commission européenne du 20 mai 2021
- SERMI Scheme for accreditation, approval and authorisation to Access Security-related Repair and Maintenance Information (RMI)
- SERMI Sanctionne Interprétations 8ème Edition, du 8 Octobre 2024.
- Du manuel qualité inspection de SGS ICS et des procédures de SGS ICS relatives à l'inspection pour l'autorisation SERMI des opérateurs indépendants et de leurs employés.
- De la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17020.

3. RESPONSABILITE

Selon les termes de la norme NF EN ISO/ CEI 17020 et des textes réglementaires, la mission de SGS ICS consiste à évaluer les OI/RSS et leurs employés respectifs et à demander des certificats numériques (délivrés par le centre de confiance) conformément au schéma SERMI, afin que les IO/RSS et leurs employés respectifs puissent être approuvés et autorisés à intervenir dans le domaine de la sécurité du secteur automobile. SGS ICS est également chargé d'enquêter sur les allégations d'utilisation abusive et de communiquer le résultat au centre de confiance (TC) en cas de révocation de l'autorisation et de l'approbation.

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

4. MODALITES D'EVALUATION

4.1 ENVOI DE L'OFFRE

SGS ICS envoie au professionnel une offre de certification pour l'inspection.

L'offre précise les modalités d'inspection conformément aux textes réglementaires applicables, les conditions tarifaires pour la réalisation de la prestation, le présent règlement d'inspection et les conditions générales de service.

Le PROFESSIONNEL retourne l'offre à SGS ICS datée et signée.

4.2 REVUE DE CONTRAT ET MISE A DISPOSITION DU QUESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE

A réception de l'offre signée par le PROFESSIONNEL, SGS ICS s'assure de l'envoi par le professionnel des documents demandés avec l'offre.

SGS ICS met alors à la disposition du PROFESSIONNEL un formulaire à compléter sur une plateforme sécurisée (MAELIA). Ce questionnaire comporte à la fois des données sur l'entreprise et sur les salariés.

Le PROFESSIONNEL complète le questionnaire et joint les documents demandés puis soumet ce questionnaire à SGS ICS pour analyse

4.3 ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE

Une fois le questionnaire soumis par le PROFESSIONNEL, SGS ICS procède à son analyse.

SGS ICS vérifie les documents et s'assure que le PROFESSIONNEL remplit les exigences.

Dans le cas où le dossier présente des non-conformités le PROFESSIONNEL dispose d'un délai de 15 jour (ouvrables) pour apporter des compléments et actions correctives. Passé ce délai

l'autorisation d'agrément sera refusée et le client devra refaire une nouvelle demande d'agrément.

En l'absence de non-conformités ou après correction des non-conformités détectées dans le délai imparti, SGS ICS émet un avis favorable et en informe le centre de confiance (TC). Le centre de confiance créé un enregistrement d'autorisation et délivre des identifiants de sécurité dans le cadre d'une solution d'authentification à facteurs multiples (MFA) reposant sur un certificat numérique contenant des informations permettant d'identifier l'employé de manière unique sur le site web RMI du constructeur.

Un email est alors envoyé à l'employé par SGS ICS avec un lien permettant d'accéder à son certificat numérique.

SGS ICS délivre également un certificat d'inspection pour le PROFESSIONNEL accessible sur la plateforme MAELIA.

4.4 REALISATION DES INSPECTIONS SUR SITE

Conformément aux dispositions réglementaires, 2 inspections sont réalisées par SGS ICS :

- La première est inopinée et réalisée au cours des 4 premières années de la période de validité.
- La seconde est réalisée de manière programmée au cours des six derniers mois de la période de validité. Cette inspection servira également à déterminer le renouvellement de l'approbation du PROFESSIONNEL.

Le but est de s'assurer que les informations fournies lors de la demande sont correctes et la conformité avec les critères du point 4.3.3 de l'Annexe 3 de l'Annexe X du Règlement (UE) 2018/858.

Pour la seconde inspection sur rendez-vous, SGS ICS planifie l'inspection. Le PROFESSIONNEL est informé par écrit de la date et du/des intervenant(s) mandaté(s) sur la mission. Le PROFESSIONNEL peut récuser un ou plusieurs des intervenants proposés par SGS ICS. En cas de refus d'un intervenant, le PROFESSIONNEL en justifie la cause.

Selon les résultats de l'inspection, l'approbation du PROFESSIONNEL est confirmée ou révoquée. SGS ICS permet au PROFESSIONNEL de corriger des non-conformités suite à un résultat négatif d'inspection sur site dans un délai de 15 jours ouvrables.

SGS ICS communique au professionnel la décision.

Si à l'issue de ce délai, la décision est négative, SGS ICS procède à la révocation de l'approbation du PROFESSIONNEL, des autorisations des employés du PROFESSIONNEL. Les certificats numériques des employés du PROFESSIONNEL sont alors révoqués par le centre de confiance (TC).

En cas de plainte contre le PROFESSIONNEL approuvé ou un employé autorisé du PROFESSIONNEL, il est déterminé si une inspection sur site complémentaire est nécessaire.

4.5 MODIFICATIONS

Le PROFESSIONNEL pourra demander des modifications (ajout d'un employé, retrait d'un employé, modification des informations d'un employé, réédition d'un QR code d'accès).

5. STOCKAGE DES ARCHIVES

L'archivage des rapports d'inspection est par ailleurs réalisé de manière électronique dans les outils de SGS ICS.

6. PROPRIETE ET COMMUNICATION

Tout rapport fourni par SGS ICS est et restera la propriété de SGS ICS et le PROFESSIONNEL ne pourra modifier ou dénaturer le contenu sous quelle que nature que ce soit.

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).

7. CONFIDENTIALITE

"Information Confidentielle" signifie toute information écrite ou orale qu'une partie acquiert de l'autre partie conformément au Contrat ou les informations relatives aux activités fournies par l'autre partie. En revanche, cette Information Confidentielle n'inclut pas toute information qui :

- est ou devient généralement connue du public ci-après ;
- était disponible pour la partie récipiendaire sur une base non confidentielle antérieurement à la date de divulgation par la partie divulgateuse ;
- est divulguée à une partie par une tierce personne indépendante habilitée à divulguer ladite Information.

Sauf exigé par la Loi ou par toute autorité judiciaire, réglementaire ou toute autre autorité, ni la partie ni ses agents ou sous-traitants ne sont habilités à utiliser l'Information Confidentielle pour des fins autres que celles du Contrat et à divulguer à l'une quelconque des personnes ou tiers les Informations Confidentielles, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, sauf autre stipulation expresse prévue dans les présentes.

8. RECOURS ET RECLAMATION

8.1 DEFINITION

Recours : demande du PROFESSIONNEL de reconsidérer la décision de SGS ICS.

Réclamation : insatisfaction émise relative aux activités de SGS ICS ou aux activités d'un organisme pour lequel SGS ICS a émis un rapport d'inspection.

8.2 DESCRIPTION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT

La notification écrite de demande de recours doit parvenir à SGS ICS dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception du rapport par le PROFESSIONNEL.

A la suite d'une demande de recours ou d'une réclamation, SGS ICS en accuse réception et procède aux enregistrements nécessaires tout au long du processus de traitement pour en assurer un suivi jusqu'à leur clôture. Cette dernière est elle-même confirmée par écrit, dans la mesure du possible, auprès de l'appelant ou du plaignant.

Avant de lancer le processus d'analyse, SGS ICS s'assure que la réclamation est liée à ses activités d'inspection. Si tel n'est pas le cas, le plaignant en est informé. Si tel est le cas, SGS ICS traite la réclamation tel que décrit ci-après.

Toute demande de recours ou réclamation est soumise à une instance n'ayant pas été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation ou de la demande de recours. Les décisions prises sont motivées, et en cas de réserve, l'instance précise les sujets pour lesquels elle souhaite obtenir des informations complémentaires de la part de l'appelant ou du plaignant.

SGS ICS reste pleinement responsable de toutes décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement.

Lorsqu'une réclamation concerne un organisme pour lequel SGS ICS a émis un rapport d'inspection, SGS ICS l'en informe et mène les actions nécessaires dans la limite de ses responsabilités.

9. EVOLUTION DU DISPOSITIF

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des exigences de la réglementation et des modalités d'inspection sous accréditation en vigueur au moment de la signature du contrat. En cas d'évolution des dispositions, SGS ICS modifiera le présent règlement et en informera le PROFESSIONNEL qui s'engage à en accepter les termes. Dans le cas où les nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SGS ICS et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au

PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SGS ICS se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat.

10. UTILISATION ABUSIVE DU CERTIFICAT D'AUTORISATION

Dans le cas d'une utilisation abusive d'un certificat d'autorisation (par exemple si l'employé a transmis le certificat à un autre collègue), et avérée, le certificat de l'employé sera révoqué.

Si cela se produit à plusieurs reprises et avec plusieurs employés, à ce moment-là, la révocation du PROFESSIONNEL, et donc de tous les salariés autorisés sera prononcée.