

Conditions générales pour la certification des Systèmes de Management



1. Responsabilités de l'Organisme de Certification et du Client

1.1 Responsabilités de l'Organisme de Certification

- L'Organisme de Certification s'engage à traiter toutes les informations qui lui sont communiquées sur l'Entreprise du Client de manière confidentielle et uniquement dans le cadre de sa mission. Les documents communiqués ne pourront être transmis à des tiers, sauf en ce qui concerne les rapports détaillés devant être transmis au corps arbitral en cas de litige. Le Client peut décharger l'Organisme de Certification de son devoir de réserve et de confidentialité dans certaines circonstances.
- L'Organisme de Certification réalise les certifications et les surveillances d'après les règles du TÜV NORD CERT. Les exigences du référentiel ou de la norme spécifiée dans l'offre constituent la base de la certification.
- L'Organisme de Certification informe les détenteurs de certificat des modifications du processus de certification qui ont une conséquence directe sur celui-ci.
- L'Organisme de Certification conduit et publie une liste des entreprises certifiées indiquant également le domaine d'application de leur(s) certificat(s).
- Les réclamations émanant de tiers sur l'efficacité des Systèmes de Management des clients qui ont été certifiés par l'Organisme de Certification du TÜV NORD CERT, sont saisies par écrit, examinées et ensuite traitées.
- L'Organisme de Certification recense par écrit les plaintes et les objections du Client en regard du processus de certification, en examine les faits et enquête sur les plaintes/objections. Si aucun accord n'intervient entre le Client et l'Organisme de Certification, on procédera comme suit, la procédure de plaintes/d'objections publiée sur le site Internet du TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de) sera appliquée.

1.2 Responsabilités du Client

- Pour le cas où les règles d'accréditation prévoient un « audit étape 1 », le Client devra mettre, au moment de l'audit « étape 1 » conclu, à disposition de l'Organisme de Certification (OC) tous les documents pertinents se référant au Système de Management dans leur dernière version (manuel, procédures, descriptions de processus, et autres documents, enregistrements pertinents sur les d'audits internes et de revue de direction qui ont été tenus). L'audit « étape 1 » se déroule généralement dans les locaux du client mais peut être également être réalisé dans les locaux de l'auditeur lorsque le cas le permet. Dans les autres cas, les documents pertinents doivent être mis à la disposition de l'OC en temps voulus (2 semaines) avant l'audit.
- Le Client devra réaliser un audit interne complet préalablement à l'audit de Certification ainsi qu'avant les audits de surveillance (les audits porteront sur toutes les exigences de la norme de référence ainsi que les différents sites et lieux de production et, le cas échéant, les bureaux d'études et de conception entrant dans le domaine d'application du certificat). Une évaluation du Système de Management devra également être réalisée.

Conditions générales pour la certification des Systèmes de Management



- Lors de la réalisation de l'audit sur site, le Client permettra à l'équipe d'audit de consulter les documents et enregistrements concernés par le domaine d'application ainsi que l'accès aux unités d'organisation concernées.
- Le Client nommera un interlocuteur, issu de l'encadrement, qui sera responsable du bon déroulement de l'audit. Celui-ci est généralement le représentant de la Direction désigné pour le Système de Management concerné.
- Le Client s'obligera à communiquer à l'OC toutes les modifications importantes survenues après l'obtention des certificats et/ou des extensions de certificat (cela concerne notamment les modifications juridiques, les modifications relatives à l'organisation, économiques ou de changement de propriété et celles affectant organisation et le management [comme celles affectant la nomination du personnel clé occupant une position prépondérante, le personnel hautement qualifié ou décisionnaire], ainsi que les changements d'interlocuteurs, d'adresse du (ou des) site(s), ou de domaine d'application du système de management certifié, ainsi que modifications essentielles du Système de Management et des processus).
- Au cours de l'audit, le Client s'obligera à enregistrer et à traiter tous les écarts concernant le Système de Management et son efficacité et à les documenter à l'attention de l'auditeur ayant réalisé l'audit.
- Afin d'éviter l'apparition de situations conflictuelles entre l'OC et un organisme de conseil, le Client informera l'Organisme de Certification des prestations de conseil relatives auxquelles il a eu recours dans le domaine du Système de Management avant ou après la conclusion de contrat. Cela concerne également les prestataires ayant dispensé des formations intra-entreprises ou réalisé des audits internes du Système de Management.
- Dans le cadre du maintien de l'accréditation, le Client se déclare prêt à accepter un éventuel Witness-Audit [participation de l'Organisme d'Accréditation de l'Organisme de Certification (OC) à un audit de (Re) Certification ou de surveillance] dans son entreprise et autorisera l'Organisme d'Accréditation à prendre connaissance des dossiers.
- Le Client a le droit de récuser les auditeurs nommés par l'Organisme de Certification. Si un accord ne peut pas être obtenu après trois propositions, le contrat devient caduc par accord mutuel.
- Lors d'une procédure de certification de groupe de Systèmes de Management, le Client est tenu de satisfaire à toutes les exigences relatives à la certification de groupe et de déclarer immédiatement tout manquement à l'Organisme de Certification.

Ces exigences sont détaillées ci-dessous :

- Détermination, établissement et maintien d'un Système de Management pour tous les établissements/sites de production de manière uniforme. Cela s'applique aussi pour les procédures obligatoires et essentielles.
- Surveillance de la totalité du Système de Management par instructions centralisées assurées par un représentant de la direction de la centrale. Ce représentant a l'autorité de rédiger des instructions s'appliquant à l'ensemble des établissements et sites de production du groupe.
- Définition des secteurs travaillant pour l'ensemble des secteurs, par exemple le développement Produits et Procédés, les Achats, les Ressources Humaines, entre autres.

Conditions générales pour la certification des Systèmes de Management



- Réalisation des audits internes avant l'audit de certification dans tous les sites de production/établissements du groupe.
- La conclusion d'un accord entre le Client et l'Organisme de Certification juridiquement applicable à tous les établissements/sites de production.

2. Validité et droit d'utilisation du logo et du certificat

- La validité du certificat commence à la date d'obtention du certificat. La durée de validité dépend de la norme en tant que référentiel de Certification ; elle ne peut pas dépasser 3 années maximum. Cela suppose que sur la base de la date de l'audit de certification, les audits de surveillance réguliers soient réalisés sur site conformément aux règles d'accréditation ou normes/référentiels de certification spécifiques (par exemple tous les six mois, chaque année) et que leurs résultats soit positifs. Dans certains cas justifiés, un audit de surveillance à plus court terme peut également être rendu nécessaire. La nécessité de ces audits est laissée à l'appréciation de l'Organisme de Certification. L'extension du certificat VDA 6.X n'est valable qu'en conjugaison avec le certificat valide selon l'ISO 9001. Ces mêmes pré-requis s'appliquent pour l'utilisation du logo.
- Le domaine d'application de la certification est indiqué dans le texte du certificat en français, en allemand ou en anglais. Une traduction vers une autre langue s'effectue en toute bonne conscience. En cas de doutes ou de contradictions, seule la version allemande ou anglaise du certificat est déterminante.
- L'autorisation pour l'utilisation du logo n'est valable exclusivement que pour le domaine d'application certifié du Client. L'utilisation du logo pour des activités qui se trouvent en dehors du domaine d'application de la certification n'est pas autorisée.
- Le logo ne peut être utilisé que dans la forme mise à la disposition par le TÜV NORD CERT. Le logo doit être facilement lisible et clairement visible. Le Client n'est pas autorisé à entreprendre des modifications du certificat et du logo. Le certificat et le logo ne peuvent pas être utilisés en vue de publicité mensongère.
- Le logo ne peut être utilisé que par le Client et seulement en relation directe avec la raison sociale ou la marque de fabrique du Client. Il ne peut pas être utilisé sur les produits ou les emballages de produits qui pourraient être interprétés comme preuve de la conformité de produit.
- Il n'est pas permis d'appliquer le logo sur des rapports d'essais de laboratoire, certificats de calibrage, rapports d'inspection ou certificats d'aptitude d'habilitation ou d'accréditation de personnes, puisque ces documents à cet égard sont considérés comme partie intégrante des produits.
- Le Client doit s'assurer que l'usage qu'il fait du logo et du certificat à des fins publicitaires corresponde, dans leurs énoncés, au domaine d'activités pour lequel il est certifié. En outre Le Client doit veiller à ce que, dans le cadre de la libre concurrence, la certification par l'Organisme de Certification ne donne pas l'impression qu'il puisse s'agir d'un contrôle réglementaire.
- Si une réclamation, basée sur l'utilisation abusive ou frauduleuse du logo et/ou du certificat du fait du client ne respectant pas les termes du contrat, est introduite auprès de l'Organisme de Certification(OC), le Client a le devoir de dégager la responsabilité de l'OC et de l'informer de

Conditions générales pour la certification des Systèmes de Management



toute autre plainte émanant de tierces parties. Cela s'applique également s'il est recouru à l'OC pour les déclarations publicitaires et le comportement du Client.

- Le Client reçoit les droits d'utilisation du logo et du certificat. Ceux-ci ne sont ni transférables, ni exclusifs et sont limités aux dispositions contractuelles, conformément à ce qui a été écrit ci-dessus.
- L'utilisation du logo et du certificat est limitée à l'usage du Client et ne peut pas être transférée vers des tiers ou des ayants droit sans autorisation expresse de l'Organisme de Certification. Si un transfert est souhaité, une demande correspondante doit être adressée à l'Organisme de Certification. Dans ce cas, un nouvel audit sera éventuellement nécessaire.
- Le logo est à utiliser concrètement en fonction du certificat attribué.

3. Expiration du droit d'utilisation

3.1 Le droit du Client d'utiliser le logo et le certificat, prend fin automatiquement avec un effet immédiat, sans obligation de préavis, si :

- le Client ne communique pas immédiatement à l'Organisme de Certification les modifications ayant un impact sur la certification ou si de telles modifications étaient envisagées,
- le logo et/ou le certificat sont utilisés de manière contraire aux dispositions du § 2,
- les résultats des audits de surveillance pour le maintien du certificat ne sont plus justifiés,
- l'entreprise fait l'objet d'une ouverture de procédure en liquidation judiciaire ou si une demande d'ouverture d'une telle procédure était rejetée pour insuffisance d'actifs,
- les audits de surveillance ne peuvent pas être mis en œuvre dans les délais alloués,
- si des litiges relatifs au logo naissent par rapport au droit de la concurrence ou de la protection juridique industrielle.

En outre, le TÜV NORD CERT et le Client ont droit de résilier le contrat avec un effet immédiat, si l'utilisation du logo ayant force de Loi est interdite. La même chose vaut pour le certificat.

3.2 L'Organisme de Certification (OC) a le droit de commencer une « procédure de dé-certification » et de retirer le certificat et/ou de le déclarer invalide dans les cas évoqués au § 3.1. Si au plus tard 6 mois après une suspension, le Client peut prouver de nouveau un état de conformité, la certification peut être remise en vigueur. Dans ce cas, les surcoûts qui en résultent doivent être supportés par le Client.

3.3 Dès la fin du droit d'usage, le Client est obligé de retourner le certificat à l'Organisme de Certification. Le Client fait face à cette obligation en envoyant l'ensemble des certificats à l'Organisme de Certification.

3.4 Les conditions générales pour la certification des Systèmes de Management s'appliquent également aux extensions de certificat.