

## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION

### Introduction :

Les présentes conditions générales de certification constituent le règlement général établi par DEKRA Certification pour la certification des systèmes de management et la certification de produits, procédés et services selon les normes et référentiels\* suivants :

- la certification des systèmes de management dans les domaines et types de normes ou référentiels\* suivants : qualité (par exemple, ISO 9001, normes de la série EN 9100, IATF 16949, référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® de la CNAM), environnement (par exemple, ISO 14001), sécurité des denrées alimentaires (par exemple, ISO 22000), énergie (par exemple, ISO 50001), santé et sécurité au travail (par exemple, OHSAS 18001, ISO 45001)
- la certification de produits, procédés et services dans les domaines et types de normes ou référentiels\* suivants : qualité et sécurité des produits alimentaires et non alimentaires (par exemple IFS Food, Logistics et Broker), environnement (par exemple, arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité aux opérateurs prévues à l'article R. 543-99 du code de l'environnement), numérique (par exemple, programme de certification de service de mieux-vivre connecté)

*\* ces normes et référentiels incluent leurs documents d'application émanant des instances de normalisation et/ou les organismes d'accréditation et/ou les prescripteurs du schéma de certification ainsi que la réglementation applicable*

Conformément aux conditions générales de vente, les présentes conditions générales de certification font partie intégrante du contrat de prestation qui lie DEKRA Certification et le client (ci-après également dénommé « contrat »).

Elles s'appliquent donc en complément de l'offre commerciale, des conditions générales de vente et des conditions particulières spécifiques à la certification selon chaque norme et/ou référentiel précité (ci-après dénommés « norme(s) et/ou référentiel(s) »).

Les présentes conditions générales de certification fournissent les informations communes à la certification selon les normes et référentiels précités. Elles décrivent les procédures de candidature, d'audit, de certification ainsi que de réclamation, plainte et appel.

La candidature à la certification, qu'il s'agisse de la certification des systèmes de management ou de la certification de produits, procédés et services, est ouverte, de façon non discriminatoire, à toute entité juridique légalement établie (organisme, entreprise,...).

Préalablement au démarrage d'une démarche de certification au sein d'une entité, il est recommandé à ses représentants de prendre attentivement connaissances des norme(s) et/ou référentiel(s) concernés, des conditions générales de vente ainsi que des conditions générales et particulières de certification. En effet, en signant l'offre de DEKRA Certification, ils s'engagent à connaître et respecter les exigences de tous ces documents.

La certification est attribuée, maintenue ou renouvelée uniquement au bénéfice des entités juridiques candidates à la certification ou déjà certifiées (ci-après dénommées « client(s) ») qui se conforment à l'une ou plusieurs des normes et référentiels précités et qui respectent toutes les règles exposées dans le contrat de prestation qui les lie à DEKRA Certification.

La décision de certification est prise après un audit et, le cas échéant, l'évaluation des actions correctives du client.

Dans le cas de certains référentiels, l'audit peut également être dénommé évaluation. Dans le contrat, les deux termes sont indistinctement employés.

Dans le cas où des changements affectent une norme ou un référentiel, les conditions générales de vente, les conditions générales de certification ou les conditions particulières de certification, le client doit se conformer aux nouvelles exigences.

Si les changements résultent de l'évolution de la norme ou du référentiel, des délais de mise en application sont définis par DEKRA Certification, un organisme qualifié ou une autorité compétente, une instance de normalisation, un organisme d'accréditation ou le prescripteur du schéma de certification.

Le client est informé de tout changement par la mise à disposition des informations pertinentes ainsi que, le cas échéant, des conditions concernées modifiées.

## **1. Obligations générales de DEKRA Certification**

### **1.1 Confidentialité**

Concernant les informations confidentielles que DEKRA Certification est autorisée à divulguer en vertu du contrat, le client en est avisé, sauf si une réglementation l'interdit.

### **1.2 Désignation des auditeurs**

Dans le cas de certains référentiels, l'auditeur peut être dénommé autrement (vérificateur, évaluateur,...). Dans les présentes conditions, seul le terme auditeur est employé sauf lorsqu'il est nécessaire de faire une distinction entre les deux termes.

DEKRA Certification s'oblige à missionner des équipes d'audits qui répondent aux critères de qualification établis par DEKRA Certification et par la(les) norme(s) et/ou référentiel(s) concerné(s).

Si un seul auditeur intervient dans le cadre de l'audit, il est désigné responsable d'audit ; si plus d'un auditeur intervient dans le cadre de l'audit, un responsable d'audit est désigné afin de consolider les conclusions de l'audit.

Le client peut refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant la date du courrier de confirmation. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur est sélectionné et un courrier de confirmation est de nouveau envoyé.

### **1.3 Responsabilités**

DEKRA Certification a pour objectif de certifier les entreprises selon les exigences de la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s). Cependant, DEKRA Certification n'est pas impliquée dans la mise en place de ces exigences du référentiel. Pour toute réclamation concernant ces documents, le certifié doit rentrer en contact directement avec les interlocuteurs appropriés.

## **2. Obligations générales du client**

Le client a la responsabilité permanente et continue d'obtenir les résultats escomptés de la mise en œuvre de la norme ou du référentiel concerné et/ou de garantir la conformité aux exigences de certification.

Le client doit coopérer avec DEKRA Certification pour permettre et faciliter toutes les opérations d'évaluation du respect des règles de certification constituées des conditions générales de vente, des conditions générales et particulières de certification, de la ou des norme(s) et/ou référentiel(s) ainsi que de la réglementation en vigueur. Le client doit se conformer, à tout moment, aux règles de certification ainsi qu'aux déclarations faites lors de la candidature.

### **2.1 Accord**

Le contrat doit être envoyé signé à DEKRA Certification avant la date d'audit souhaitée dans un délai compatible avec la planification d'un audit (en tant que de besoin, les informations utiles sont données par DEKRA Certification). L'audit de certification sera réalisé conformément aux délais convenus avec le client.

### **2.2 Conditions de réalisation des audits**

Dans le cadre de la certification, le client s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de DEKRA Certification, l'intégralité des informations et documents nécessaires à la certification selon les exigences des normes et référentiels, et ce, à titre gratuit et à la date convenue.

Le client doit s'assurer que les activités dans le cadre du périmètre de certification peuvent être évaluées lors des audits.

Le site audité doit être en cours de fonctionnement lors de l'intervention de DEKRA Certification.

Le client s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des locaux adaptés pour la conduite des audits sur site et à faciliter l'accès aux sites d'intervention et aux matériels y compris chez ses propres clients.

Le client s'engage à prendre toutes les dispositions relatives aux conditions de travail, aux sites et aux équipements selon la réglementation en vigueur, pour assurer la santé et la sécurité des représentants de DEKRA Certification durant la réalisation de la prestation et des personnes qui les accompagnent.

DEKRA Certification peut être amené à associer des observateurs à ses audits dans le cadre de la qualification ou de la supervision de ses auditeurs ou dans le cadre d'une observation par un tiers organisme (auditeurs d'un organisme d'accréditation ou du prescripteur d'un schéma de certification). Le client est tenu d'accepter la présence de ces observateurs y compris chez ses propres clients.

### **2.3 Intégrité des données transmises à DEKRA Certification**

Le client garantit que les données transmises à DEKRA Certification et ses auditeurs sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur tous les processus et toutes les circonstances qui pourraient être pertinents pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à toutes les informations et tous les documents pertinents existant en vue de leur consultation.

Toute déclaration fausse ou trompeuse dans une demande de devis, une commande, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification et/ou à l'exclusion de toute participation future au processus d'audit et/ou de certification.

### **2.4 Notification à DEKRA Certification**

Le client est tenu de notifier sans délai à DEKRA Certification tout changement d'organisation ou de moyens pouvant avoir une influence sur le système de management ou le produit, procédé ou service certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification (par exemple, changement d'adresse, de statuts, de responsable légal, de référent, nombre de sites à certifier ou certifiés, rachat ou fusion,...).

De même le client doit informer DEKRA Certification de ses échanges avec les autorités compétentes/services officiels dans la mesure où ceux-ci entrent dans le périmètre de certification.

DEKRA Certification évalue l'impact sur la continuité de la certification et définit les actions nécessaires le cas échéant (audit complémentaire, suspension ou retrait,...). Sans préjudice d'autres frais prévus dans le contrat de prestation, si un audit complémentaire doit être réalisé, ceci engendre des frais complémentaires qui seront payés par le client.

Le client doit solliciter DEKRA Certification pour son accord pour utiliser la certification attribuée dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement DEKRA Certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au(x) norme(s) et/ou référentiel(s) concerné(s) et aux conditions de certification. Si un audit complémentaire doit être réalisé, ceci engendre des frais complémentaires qui seront payés par le client.

### **2.5 Délais de réalisation de l'audit**

DEKRA Certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client. En cas de non aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à DEKRA Certification les frais occasionnés jusqu'à cette date (voir détail dans les conditions générales de vente).

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de surveillance ou de renouvellement sont dépassés, la certification du client est suspendue ou retirée (voir ci-après paragraphe 8).

### **2.6. Utilisation du certificat, des marques et des logos**

#### **2.6.1 Utilisation du certificat, de la marque et du logo DEKRA Certification**

DEKRA Certification autorise tout client certifié à utiliser la certification attribuée. Le client reçoit de la part de DEKRA Certification un certificat, un logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de la certification, du certificat et du logo.

L'utilisation de la certification (incluant le certificat et le logo) par le titulaire de droits est autorisé uniquement pour la durée de validité correspondante et aussi longtemps qu'il existe une certification valide attribuée par DEKRA Certification.

Au cours des audits de surveillance périodiques, DEKRA Certification vérifie que les conditions d'utilisation de la certification sont respectées par le client. Cette vérification pourra également avoir lieu suite à une remontée d'information (question sur l'état d'une certification, plainte,...).

### **2.6.2 Utilisation des marques et logos d'entités autres que DEKRA Certification**

Sauf disposition particulière ou contraire, le client n'est en principe pas autorisé à utiliser les marques et logos des instances de normalisation, des organismes d'accréditation et des prescripteurs de schémas de certification.

## **3. Traitement des demandes**

### **3.1 Candidature**

Le formulaire transmis par DEKRA Certification (demande de devis, revue de contrat, bon de commande,...) doit être rempli avec tous les détails demandés dans ledit formulaire.

S'il n'y a pas assez d'espace sur le formulaire, les informations additionnelles doivent être notées sur un support séparé comportant une mention permettant de le rattacher au formulaire (courrier électronique, feuille blanche,...).

Le formulaire est à remplir pour chaque contrat passé sur un cycle de certification ou, si besoin, après changement d'organisation ou de moyens pouvant avoir une influence sur le système de management ou le produit, procédé ou service certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification (par exemple, changement d'adresse, de statuts, de responsable légal, de référent, nombre de sites à certifier ou certifiés, rachat ou fusion,...). Dans ce dernier cas, DEKRA Certification indique au client la liste de toutes les informations et documents nécessaires.

Le formulaire permet à DEKRA Certification, selon les exigences de la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) qui font l'objet de la demande, de vérifier l'éligibilité d'une entreprise, ou de son produit, procédé ou service, à l'audit et de calculer la durée de l'audit.

Si une demande est refusée, DEKRA Certification en informe par écrit l'entreprise ou le client qui a fait la demande, explique les raisons du refus, présente les possibilités de recours et énonce la procédure d'appel (voir ci-après paragraphe 13). Une nouvelle demande implique l'utilisation du formulaire transmis par DEKRA Certification (demande de devis, revue de contrat, bon de commande,...).

Dans le cas où la demande est recevable, DEKRA Certification envoie une offre qui reprend les conditions financières, les conditions générales de vente ainsi que les conditions générales et particulières de certification.

### **3.2 Contrat**

Le contrat entre DEKRA Certification et le client couvre au moins l'audit de certification initial ou de renouvellement et, le cas échéant, les audits de surveillance permettant le maintien de la certification pendant la durée du cycle prévue par la norme et/ou le référentiel.

Le contrat précise :

#### **3.2.1 Frais**

Le détail des frais est disponible sur demande.

Se reporter également aux conditions générales de vente, aux conditions particulières de certification applicables et à l'offre commerciale en vigueur.

#### **3.2.2 Modalités de facturation**

Se reporter aux conditions générales de vente et à l'offre commerciale en vigueur.

### **3.2.3 Conditions de report et d'annulation**

Se reporter aux conditions générales de vente, aux conditions particulières de certification applicables et à l'offre commerciale en vigueur.

### **3.2.4 Durée des audits**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables ainsi qu'à l'offre commerciale en vigueur.

### **3.2.5 Cas des organismes multi-sites**

Un client peut présenter plusieurs sites dans son périmètre de certification chargés de l'organisation de ses activités.

Dans le cadre de certaines normes ou référentiels, cette configuration peut amener à désigner le client en tant qu'organisme multi-sites.

Les règles d'éligibilité du client ainsi que les modalités d'audits (règles d'échantillonnage, organisation des audits,...) sont définies dans les conditions particulières de certification ou par les prescripteurs du schéma de certification.

### **3.2.6 Cas de la combinaison de plusieurs normes et/ou de référentiels**

Un client peut présenter plusieurs normes et/ou référentiels, relevant de la certification de systèmes de management et/ou de la certification de produits, procédés et services.

Cette configuration amène à désigner l'audit en tant qu'audit combiné et, le cas échéant, la certification en tant que certification combinée.

La règle d'éligibilité du client est la suivante : le système de management des normes et/ou référentiels concernés doit être intégré, c'est à dire qu'un seul système de management permet de gérer plusieurs normes et/ou référentiels. Ceci est évalué lors de la demande de devis. Des exigences supplémentaires ou la fourniture de documents peuvent être prévues par les normes et/ou référentiels.

## **4. Audits**

Dans le cas d'un audit sur site ou à distance, DEKRA Certification envoie au client un courrier de confirmation indiquant le responsable d'audit, les autres membres de l'équipe d'audit (en cas de pluralité d'auditeurs), les dates d'audit ainsi que les durées et le périmètre d'audit couvert. L'auditeur transmet également par la suite un planning de son intervention.

Dans le cas où un audit à distance est envisageable, une analyse de risque préalable peut être menée afin de déterminer sa faisabilité. Celle-ci peut également être conditionnée par les règles des prescripteurs de schémas de certification.

Dans le cas d'un audit documentaire, le client est informé dans le contrat du délai de réalisation de l'audit puis par courrier de ses étapes de réalisation.

### **4.1 Conditions de réalisation des audits**

Les paragraphes 4.1.1 à 4.1.4 suivants concernent les audits, qu'ils se déroulent sur site ou à distance.

#### **4.1.1 Réunion d'ouverture**

L'audit commence par une réunion d'ouverture à laquelle est invité l'ensemble du personnel du client impliqué dans l'activité auditée. Au cours de cette réunion l'auditeur confirme notamment le périmètre de certification, le plan d'audit et présente le déroulement de l'audit.

#### 4.1.2 Déroulement des audits

L'auditeur interroge le personnel concerné par l'activité auditée, examine les documents et les enregistrements du client, observe l'activité, et ce, de manière à s'assurer que l'organisation et les procédures sont conformes aux exigences de la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s) et mises en pratique correctement.

Les personnes concernées, dont les personnes responsables de la gestion quotidienne des activités auditées, doivent être disponibles pour accompagner l'auditeur et répondre à ses questions.

#### 4.1.3 Réunion de synthèse

Dans le cas d'un audit se déroulant sur plusieurs jours, l'auditeur peut présenter les constatations qu'il a faites durant la journée lors d'une réunion de synthèse quotidienne qui permet également de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et de faciliter la réunion de clôture.

#### 4.1.4 Réunion de clôture

La réunion de clôture est ouverte à l'ensemble du personnel du client impliqué dans l'activité auditée et réunit, si possible, l'ensemble des personnes qui ont été rencontrées lors de l'audit. Elle permet de rappeler les objectifs de l'audit, de présenter les résultats, les conclusions d'audit (points forts, points sensibles, non-conformités, etc...) et de s'assurer qu'ils sont bien compris et acceptés.

#### 4.2 Classification des constats d'audit

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

#### 4.3 Résolution des écarts

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

#### 4.4 Types d'audits :

Préalablement aux opérations d'audit sur site, et quel que soit le type d'audit (exceptés certains audits à préavis très court/audits inopinés), l'auditeur missionné par DEKRA Certification peut solliciter le client afin que celui-ci lui transmette toutes informations et documents utiles. L'objectif est de permettre à l'auditeur d'analyser l'organisation du client en prenant connaissance des principaux documents relatifs au système de management et/ou au produit, procédé ou service.

Ceci permet à l'auditeur de rédiger un planning de son intervention (sauf en cas d'audits à préavis très court/audit inopiné) qui est ensuite transmis au client qui peut alors apporter ses commentaires, le cas échéant.

##### 4.4.1 Pré-audit

Un pré-audit est une prestation d'audit ne faisant pas partie d'un processus de certification et consistant en une évaluation factuelle du système de management et/ou du produit, procédé ou service du client au regard des exigences de la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s) pour l'attribution de la certification.

En cas de détection de non-conformité, son traitement n'est pas suivi par DEKRA Certification. Un pré-audit ne consiste pas non plus à préconiser des solutions pour traiter une non-conformité.

Un pré-audit ne constitue en aucun cas une prestation de conseil et n'engage en rien DEKRA Certification sur les résultats de l'audit de certification.

Si le pré-audit est réalisé préalablement à une prestation de certification fournie par DEKRA Certification :

- il est possible dans deux cas : pour tout client qui n'est pas certifié et, pour un client certifié, en cas de transition vers une nouvelle version de la norme ou du référentiel qui fait l'objet de sa certification ;
- dans le cas d'une certification de système de management, le pré audit ne peut pas constituer une évaluation exhaustive de son système qualité. La durée d'un pré audit est donc nécessairement nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification du client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est possible.

#### **4.4.2 Audit initial**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.3 Audit de surveillance**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.4 Audit de renouvellement de certification**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.5 Audit d'extension du périmètre de certification**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.6 Audit complémentaire**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.7 Audit avec un préavis très court / audit inopiné**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.4.8 Audit d'observation**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur

#### **4.5 Interruption ou annulation d'audit**

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur.

#### **5. Attribution/renouvellement/extension de la certification**

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

#### **6 Certificat**

Suite à l'attribution ou à la mise à jour de la certification, le client reçoit un certificat qui précise le/les sites concernés, le champ d'application de la certification, la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s) ainsi que la date de validité du certificat.

Le client reçoit également le logo DEKRA Certification et les règles d'utilisation de ce dernier.

#### Certification combinée :

DEKRA Certification établit un certificat par norme ou référentiel sauf stipulation contraire.

Se reporter également aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.



## 7 Maintien / renouvellement de la certification

A la suite de toute intervention de DEKRA Certification menant à une évaluation du client (audit, et, dans certains cas, traitement d'une plainte de tiers, information relative à un retrait/rappel d'un produit, modifications importantes affectant le client,...), une décision de certification est prise. Un officier de certification vérifie la présence des preuves d'évaluation et analyse leur contenu. Si cette revue amène à conclure de manière positive, et en fonction de la nature de l'évaluation réalisée, une proposition de décision de maintien ou de renouvellement de certification est transmise à la direction de DEKRA Certification pour validation et prise de décision.

## 8 Suspension/retrait/fin de validité de la certification

De façon générale, la suspension de la certification est prononcée lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance de la certification ou de son maintien ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations de la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s) ou du contrat.

Une décision de suspension est proposée par un officier de certification ; elle est ensuite transmise à la direction générale pour validation et prise de décision.

Une décision de suspension de certification est notifiée au client certifié dans les cas suivants :

- non-respect des conditions générales ou particulières de certification (par exemple, non-conformité majeure non résolue, non-respect des délais de réponse suite à la notification d'une non-conformité, dépassement des délais normaux de surveillance, absence de preuve de conformité, refus d'accès d'un auditeur, refus d'audit, utilisation non conforme d'une marque ou d'un logo, utilisation non-conforme, abusive ou frauduleuse du certificat, de la marque et du logo DEKRA Certification ainsi que d'une marque ou d'un logo visée au paragraphe 2.6.2 des présentes conditions,...) ;
- non-respect des exigences des dispositions prévues dans la(les) norme(s) et/ou des référentiel(s) concerné(s) ;
- défaut de continuité du système de management ou de la conformité du produit, procédé ou service lié à une plainte de tiers, au retrait/rappel d'un produit, à des modifications importantes affectant le client, etc... ;
- absence de règlement des sommes dues au titre des prestations fournies par DEKRA Certification ;
- à l'initiative du client certifié.

Dans ce cas, le client est informé par écrit des motifs de suspension et de la date de suspension. Durant une période de suspension, la certification n'est pas valide, en conséquence, le client ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo DEKRA Certification.

DEKRA Certification met à jour la liste des clients certifiés.

La durée de la suspension n'excédera en principe pas 6 mois à compter de la notification au client.

Un audit complémentaire peut être réalisé pour vérifier les actions entreprises par le client afin de pouvoir lever la suspension et rétablir la certification.

Si la levée de la suspension ne peut être faite dans un délai maximal défini, la certification est retirée et le client doit cesser toute publicité ou communication relative à cette certification.

Une décision de retrait de certification est notifiée au client dans les cas suivants :

- impossibilité de lever une suspension dans le délai prévu ;
- cessation d'activité du client ;
- demande du client ;
- cessation du contrat entre DEKRA Certification et le client en cours de cycle.

Une décision de retrait est proposée par un officier de certification ; elle est ensuite transmise à la direction générale pour validation et prise de décision.

Cas d'un organisme multi-sites : une décision de suspension ou de retrait de certification concerne l'ensemble de l'organisation multi-sites.

Cas d'une certification combinée :

En cas de suspension ou de retrait de certification concernant une norme et/ou un référentiel, DEKRA Certification étudiera la répercussion sur la/le ou les autres normes et/ou référentiels combinés.



La certification est automatiquement invalide, et ce, sans notification au client, dans les cas suivants :

- fin du cycle de certification (sauf obtention du renouvellement de la certification) ;
- échéance du contrat (sauf tacite reconduction et obtention du renouvellement de la certification).

Un client dont la certification est suspendue ou retirée a le droit de faire appel (voir ci-après paragraphe 8).

Se reporter également aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

## **9 Rétablissement de la certification**

### **9.7.1 Rétablissement de la certification suite à une suspension**

La suspension d'une certification peut être levée dans les conditions suivantes :

- réalisation d'un audit,
- ou fourniture des éléments probants permettant de vérifier que la cause de la suspension a été supprimée,
- ou paiement de la facture (au cas où la suspension est due à l'absence de règlement des sommes dues au titre des prestations fournies par DEKRA Certification).

Une décision de levée de suspension est proposée par un officier de certification ; elle est ensuite transmise à la direction générale pour validation et prise de décision.

### **9.7.2 Rétablissement d'une certification de systèmes en cas de dépassement de sa date de validité**

Si DEKRA Certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration du cycle de certification, la certification n'est plus valide (voir ci-avant paragraphe 7).

Conformément aux stipulations du paragraphe 2.6 des présentes conditions, le client doit prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas utiliser le certificat et la marque de certification dès l'expiration de la certification.

Toutefois DEKRA Certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification :

- si les activités de renouvellement de la certification sont finalisées ou, à défaut,
- si un audit, sur le ou les sites du client, est réalisé pour évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management et/ou la qualité du produit, procédé ou service (cet audit engendre des frais complémentaires qui sont à la charge du client).

Si une décision de renouvellement de la certification est prise (voir ci-avant paragraphe 5), la date d'entrée en vigueur de la certification correspond à la date de la décision de renouvellement (la date d'échéance de la certification demeurant, quant à elle, basée sur le lendemain de la date d'échéance du cycle de certification antérieur).

Si le rétablissement de la certification n'est pas possible, une nouvelle demande de certification doit être adressée à DEKRA Certification.

## **10. Restitution du certificat**

Les certificats sont la propriété de DEKRA Certification. Dès l'expiration de la validité de la certification ou en cas de retrait de la certification, le client doit détruire les certificats originaux ainsi que toutes les copies ou les remettre à DEKRA Certification.

## **11. Transition en cas d'évolution d'une norme ou d'un référentiel : validité de la certification**

En cas d'évolution d'une norme ou d'un référentiel, les conditions de validité et de maintien d'une certification en cours de validité sont en principe établies par les instances de normalisation et/ou les organismes d'accréditation et/ou les prescripteurs du schéma de certification.

Ces conditions sont communiquées au client par DEKRA Certification ou les prescripteurs du schéma de certification.

## 12. Transfert de certification

Un transfert de certification est la reprise par un organisme certificateur d'une certification délivrée par un autre organisme certificateur. DEKRA Certification peut reprendre une certification à tout moment d'un cycle.

### Cas d'une certification de systèmes de management :

Le transfert est réalisé conformément aux règles du document IAF MD 2.

Un transfert de certification n'est possible que pour une certification délivrée par un organisme de certification accrédité par un organisme signataire de l'accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire (par exemple EA, PAC...).

Le transfert d'une certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management, accordée par un organisme de certification accrédité (également dénommé « organisme de certification émetteur ») par un autre organisme de certification accrédité (également dénommé « organisme de certification récepteur ») afin d'émettre sa propre certification.

Il est généralement réalisé :

- soit à la demande du client lors de la demande de devis. Il doit alors préciser les motifs de transfert ;
- soit dans le cas d'une modification de l'organisme de certification (acquisition, évolution des accréditations...).

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), sollicite le demandeur afin de collecter les éléments suivants :

- les raisons de la demande de transfert
- copie du/des certificats en vigueur
- le rapport de l'audit initial ou du dernier renouvellement (re-certification) et les rapports du dernier audit de surveillance
- le statut des non-conformités issues des audits de certification et non résolues
- tout échange en cours avec les autorités compétentes/services officiels dans le périmètre de certification (instructions, mises en demeure, litiges,...)
- si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), sollicite également l'organisme de certification émetteur afin de collecter les éléments suivants : l'accréditation couvrant la certification, la suspension de la certification lors du cycle de certification actuel, le statut actuel de la certification ainsi que les réclamations reçues directement par l'organisme de certification émetteur relatives aux activités couvertes par la certification et les mesures prises ainsi que les rapports d'audit, état des non conformités, plaintes reçues, etc...

DEKRA Certification doit réceptionner ces éléments au plus tard lors de la signature du contrat.

Dès réception, DEKRA Certification procède à l'analyse de ces éléments puis prend une décision sur la base de l'analyse d'un officier de certification :

- acceptation du transfert :
  - un certificat est alors édité par DEKRA Certification. Il prend effet à la date d'acceptation du transfert en reprenant l'ensemble des éléments qui sont sur le certificat de l'organisme de certification émetteur y compris la date de fin de validité.
  - la liste des clients certifiés par DEKRA Certification est mise à jour.
  - un audit est planifié afin de respecter les règles de planification de DEKRA Certification. Cet audit sera du type (renouvellement, surveillance, complémentaire) de celui qui aurait dû être mené par l'organisme de certification émetteur pour assurer la continuité de la certification du client demandeur.
- réalisation d'une visite de pré-transfert par un auditeur :
  - cette décision peut être motivée, par exemple, par l'existence d'une non-conformité majeure non clôturée, doute quant à la pérennité du système certifié à la lecture d'un rapport,...
- refus de transfert :
  - cette décision peut être motivée par l'absence d'un ou de plusieurs éléments nécessaires, la suspension de la certification, un questionnaire qui demeure sur la pérennité du système de management.

Si le transfert est accepté, DEKRA Certification informe l'organisme de certification émetteur de la délivrance du nouveau certificat.

Si le transfert n'est pas possible, DEKRA Certification doit traiter la demande comme une demande de certification initiale. Une proposition commerciale est alors établie par DEKRA Certification.

Que le transfert soit accepté ou non, DEKRA Certification se réserve le droit de facturer en plus de l'offre initiale au demandeur les activités de validation du transfert dans le cas où celles-ci nécessiteraient des prestations supplémentaires (visite, difficultés d'obtenir les éléments,...).

DEKRA Certification adresse le cas échéant une proposition complémentaire à celle initialement proposée au demandeur. En cas de refus de cette proposition, le transfert ne pourra pas être accepté.

Se reporter également aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

#### Cas d'une certification de produits, de procédés ou de services :

Se reporter aux conditions particulières de certification applicables en vigueur.

### **13. Appels, réclamations et plaintes**

Un client peut contester une décision de certification (par exemple en cas de refus d'attribution de la certification, de suspension d'une certification,...) ou faire part d'une insatisfaction pour un autre motif.

Un tiers peut formuler auprès de DEKRA Certification d'une plainte relative à une entreprise dont le système de management ou le produit, procédé ou le service est certifié par DEKRA Certification (client de l'entreprise ou toute autre partie intéressée).

DEKRA Certification dispose d'un processus de traitement des appels, des réclamations et des plaintes qui lui sont adressées. Ce processus est disponible sur le site internet de DEKRA Certification ([www.dekra-certification.fr/reclamation-dekra-certification.html](http://www.dekra-certification.fr/reclamation-dekra-certification.html)).

De façon générale les réclamations ou plaintes anonymes ne pourront pas être traitées.

En outre, un client a la responsabilité de gérer ses réclamations, de les enregistrer, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées, de les documenter et de garder les enregistrements de l'ensemble de ces informations afin qu'elles soient disponibles pour DEKRA Certification à tout moment.