

# Termes et conditions de la certification de TÜV Rheinland Morocco Sarl

## I. Conditions générales de la certification

### 1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales de certification s'appliquent aux services de certification convenus, ainsi qu'à tous les services auxiliaires fournis dans le cadre de l'exécution du contrat et à toutes les autres obligations accessoires.
- 1.2 Les présentes conditions de certification prévalent sur nos conditions générales de vente.
- 1.3 Les conditions générales de vente du client, y compris les conditions d'achat du client, le cas échéant, ne s'appliquent pas et sont expressément exclues par la présente. Les conditions générales du client ne feront pas partie du présent contrat, même si elles ne sont pas expressément exclues par nous.
- 1.4 Aux fins des présentes conditions de certification, le terme "organisme d'accréditation" comprend également les organismes d'approbation et de reconnaissance et les termes "règles d'accréditation", "exigences d'accréditation" et "procédures d'accréditation" s'appliquent mutatis mutandis également aux procédures de ces organismes.

### 2. L'étendue des services

- 2.1 Nous évaluons et certifions les systèmes et les produits des fabricants et des prestataires de services conformément aux normes nationales ou internationales pour lesquelles nous détenons des accréditations, des approbations ou des reconnaissances ("certification accréditée") ou conformément aux normes nationales ou internationales pour lesquelles nous ne détenons pas d'accréditation ("certification standard") et nous fournissons également des services de certification par des tiers ("normes internes").
- 2.2 Les services convenus sont fournis conformément aux règles de la technique généralement admises et dans le respect de la réglementation applicable au moment de la conclusion du contrat. Sauf accord écrit contraire ou si une certaine approche est obligatoire sur la base de réglementations impératives, nous sommes également autorisés, à notre discrétion raisonnable, à prendre notre propre décision concernant la méthode et le type d'évaluation.
- 2.3 Nous effectuons la certification accréditée conformément à la norme convenue dans le contrat et/ou aux règles et règlements qui y sont mentionnés, y compris les normes d'accréditation généralement applicables relatives à la norme de certification spécifique, les normes de certification plus toutes les directives d'application pertinentes et les exigences d'accréditation définies par l'organisme d'accréditation compétent. Si l'audit révèle qu'un nombre plus élevé de jours d'audit est nécessaire pour satisfaire aux exigences d'accréditation, le client supportera les coûts supplémentaires qui en découlent, sauf si ces coûts supplémentaires nous sont imputables.  
Les certifications standard sont effectuées conformément aux normes nationales ou internationales respectives.  
Les procédures de certification visant à délivrer des certificats internes sont menées conformément aux règles et règlements que nous avons établis.
- 2.4 Si la certification se termine par un résultat positif, le certificat approprié sera délivré comme indiqué à l'article 3 des présentes conditions générales de certification.
- 2.5 Le client a le droit de s'opposer à la nomination de certains auditeurs ou experts techniques, à condition qu'il ait et présente de bonnes raisons de s'y opposer.
- 2.6 L'approbation du client doit être obtenue avant que des auditeurs qui ne sont pas employés de façon permanente par le groupe TÜV Rheinland (auditeurs externes) soient nommés et utilisés dans l'équipe d'audit. L'approbation est considérée comme accordée si le client ne s'est pas opposé à l'utilisation d'auditeurs externes dans un délai d'une semaine après avoir été informé de la nomination de l'auditeur externe dans l'équipe d'audit.
- 2.7 Pour les processus de certification accrédités, le client accepte que les évaluateurs de l'organisme d'accréditation ou du propriétaire de la norme vérifient la documentation du client et participent à la surveillance de l'audit.
- 2.8 En cas de plaintes et de recours contre le déroulement ou le contenu de notre processus d'audit ou de certification, il peut être fait appel au Conseil d'administration ou à un comité d'arbitrage avec l'accord du client.
- 2.9 Le client a le droit de faire appel de la décision de certification.

### 3. Etendue du droit d'utilisation des certificats et des marques de certification (Logo)

- 3.1 Si la procédure de certification convenue est menée à bien, nous délivrons le certificat correspondant au client. Le certificat est valable pour la période définie dans le contrat ou, si elle n'y est pas définie, dans nos conditions particulières de certification.
- 3.2 Lorsque le certificat est délivré conformément à l'article 3.1 ci-dessus, le client se voit accorder le droit simple, non transférable et non exclusif d'utiliser la marque de certification pendant toute la durée de validité définie du certificat, conformément aux articles 3.3 à 3.15 ci-dessous. Ceci s'applique également aux références de certification dans les supports de communication, tels que les documents, les brochures ou les supports publicitaires.
- 3.3 L'autorisation d'utiliser le certificat et la marque de certification que nous avons délivrés s'applique exclusivement aux domaines de l'organisation du client mentionnés dans le champ d'application du certificat. L'utilisation du certificat et/ou de la marque de certification pour des domaines non cités dans le champ d'application est interdite.
- 3.4 Les marques de certification relatives à la certification de systèmes de gestion ne peuvent être utilisées par le client qu'en relation directe avec le nom ou le logo de l'organisation du client. Elles ne peuvent pas être attachées ou utilisées en référence aux produits du client. Cela s'applique également à l'emballage des produits, aux informations d'accompagnement, aux rapports d'essais en

laboratoire, aux notes d'étalonnage ou aux rapports d'inspection. Si le client souhaite faire une déclaration sur l'emballage ou dans les informations d'accompagnement concernant le système de management certifié, cette déclaration doit contenir au minimum les éléments suivants

- Le nom de la société du client ou la marque et le nom de la société du client.
- Le type de système de management, respectivement les systèmes de gestion dans le cas d'un système de management combiné, par exemple qualité, environnement, et la norme applicable, par exemple ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.
- Organisme de certification : TÜV Rheinland Morocco ou TÜV Rheinland Cert, comme il convient.

Conseil : les définitions de l'emballage du produit et des informations d'accompagnement de la norme ISO 17021-1:2015, chapitre 8.3.3, doivent être prises en compte.

- 3.5 Le client s'engage à n'utiliser le certificat et/ou la marque de certification que pour faire une déclaration sur l'organisation du client ou le domaine certifié de l'organisation du client qui soit conforme à la certification. Le client doit en outre éviter de donner l'impression que la certification est une inspection officielle et/ou que la certification de système est une forme de test de produit.
- 3.6 Le client n'est pas autorisé à modifier le certificat ou la marque de certification.
- 3.7 Le client s'engage à démontrer dans sa publicité et ses supports similaires que la certification est volontaire et réalisée sur la base d'un contrat de droit civil.
- 3.8 Le droit d'utilisation s'éteint si le client n'est plus titulaire d'un certificat valide, notamment si la durée de validité du certificat a expiré ou si les audits de surveillance requis n'ont pas été effectués.
- 3.9 Le droit du client d'utiliser le certificat et/ou la marque de certification expire avec effet immédiat, sans qu'il soit nécessaire de le résilier, si le client utilise le certificat et/ou la marque de certification en violation des dispositions énoncées aux articles 3.1 à 3.8 ci-dessus ou en contradiction avec d'autres termes du présent contrat.
- 3.10 Le droit du client d'utiliser le certificat et/ou la marque de certification prend fin dans le délai convenu en cas de résiliation ordinaire effective, ou avec effet immédiat en cas de résiliation extraordinaire justifiée par un motif valable.
- 3.11 Le droit d'utilisation s'éteint également de plein droit si le maintien du certificat est interdit par une réglementation administrative ou un tribunal.
- 3.12 En cas d'expiration du droit d'utilisation, le client est tenu de nous retourner le certificat sans délai.
- 3.13 En cas de violation des conditions contractuelles, nous nous réservons le droit de réclamer des dommages et intérêts.
- 3.14 La certification ne doit pas avoir pour effet de nous déconsidérer.
- 3.15 Le client n'est pas autorisé à faire des déclarations sur la certification que nous pouvons considérer comme non autorisées et trompeuses.
- 3.16 S'il est prévisible que le client est temporairement incapable de satisfaire aux exigences de certification, la certification peut être suspendue. Pendant la suspension du certificat, le client ne peut pas utiliser la certification dans sa publicité. Dans la liste des organismes certifiés comme indiqué à l'article 7, le statut sera mis à jour avec la mention "suspendu".
- 3.17 Si les raisons de la suspension sont corrigées dans le délai convenu, la certification sera renouvelée. S'il n'est pas remédié aux raisons de la suspension dans le délai convenu, le certificat est retiré.
- 3.18 Le client est tenu de conserver un enregistrement de l'utilisation du certificat dans les relations d'affaires. Il convient de noter que nous sommes tenus par les normes de contrôler l'utilisation correcte par le biais d'un échantillonnage aléatoire. Les informations provenant de tiers seront vérifiées par nos soins.
- 3.19 Le client doit nous informer immédiatement s'il découvre qu'un tiers utilise indûment son certificat.
- 3.20 Le client fournit les documents de certification à d'autres personnes uniquement dans leur intégralité ou comme spécifié dans le schéma de certification.

### 4. Obligation de participation du client et règles générales pour l'audit de certification

- 4.1 Le client doit soumettre toutes les informations requises pour la certification conformément à la norme pertinente. Ces informations peuvent être soumises en remplissant le "Questionnaire pour la préparation de l'offre".
- 4.2 Le client doit soumettre tous les documents requis à l'organisme de certification en temps utile avant l'audit et sans frais. Les documents requis comprennent notamment :
  - Documentation du système de management
  - Matrice de références croisées (éléments de la norme référencés dans la documentation du système de management de l'organisation)
  - Plan d'organisation/organigramme
  - Présentation des processus et de leurs interfaces et interactions - liste des documents de gestion contrôlés
  - Liste des exigences officielles et légales
  - Autres documents mentionnés dans le devis

TÜV Rheinland Morocco

Business location:  
Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6  
Casablanca - Morocco

Phone: + 212 522 988 676  
Fax: + 212 522 993 948  
E-Mail: info@ma.tuv.com

- 4.3 Le client doit divulguer tous les enregistrements associés au champ d'application à notre équipe d'audit et/ou à notre auditeur et leur accorder l'accès aux unités organisationnelles concernées, le travail en équipe devant également être pris en compte.
- 4.4 Le client désigne un ou plusieurs représentants d'audit qui assistent notre auditeur dans l'exécution des services convenus contractuellement et agissent en tant que personnes de contact du client.
- 4.5 Après la délivrance du certificat, le client est tenu, pendant toute la durée du contrat, de communiquer tous les changements qui affectent de manière significative le système de management ou le produit certifié, et notamment
- des changements dans le système de management certifié.
  - les changements associés à la conception ou aux spécifications du produit certifié.
  - les changements dans la structure organisationnelle et l'organisation elle-même. Cela s'applique également à la mise en œuvre ou à la modification du travail posté.
- Le client est en outre tenu, pendant toute la durée du contrat, de communiquer
- Tout incident affectant la sécurité des produits et services
  - Toute non-conformité aux exigences légales identifiées par les branches du gouvernement chargées de la supervision du marché et de l'application de la loi.
- 4.6 Le client est tenu d'enregistrer toutes les plaintes provenant de l'extérieur de l'entreprise concernant le système de management, par exemple des clients, et toutes les plaintes adressées au client concernant la conformité d'un produit ou d'un processus certifié aux exigences des normes de certification, et de prendre les mesures appropriées, de documenter les actions entreprises et de les démontrer sur demande à nous ou à l'auditeur pendant l'audit.
- 4.7 Sur demande, le client est tenu de présenter à l'auditeur, pendant l'audit, toute la correspondance et toutes les mesures associées aux documents normatifs et aux exigences énoncées dans la norme de certification applicable.
- 4.8 Si dans le cadre de la certification du produit, nous constatons que les changements décrits à l'article 4.5 ci-dessus nécessitent d'autres évaluations, le client ne doit pas, après l'entrée en vigueur des changements, mettre en circulation des produits relevant du champ de la certification du produit avant que nous ne l'ayons informé qu'il peut le faire en toute sécurité.
- 4.9 En cas de certification de produit, le client doit nous informer si le produit ne satisfait plus aux exigences de certification du produit.
- 4.10 Le client s'engage à respecter les exigences de la certification à tout moment, y compris la mise en œuvre des changements correspondants. Le client s'engage également à exploiter le système de management sous-jacent de manière continue et efficace pendant la durée de validité de la certification.
- 4.11 Le client et nous pouvons convenir de la réalisation d'un audit préliminaire et définir ensemble l'étendue de cet audit.
- 4.12 L'efficacité du système de management établi est vérifiée lors de l'audit sur site réalisé auprès de l'organisme, au cours duquel l'organisme prouve qu'il applique en pratique ses procédures documentées. Les normes ou éléments de normes qui ne sont pas respectés et pour lesquels l'organisme doit fournir une action corrective doivent être documentés dans des rapports de non-conformité.
- 4.13 A la fin de l'audit, le résultat de l'audit sera communiqué au client lors d'une réunion de clôture et sera ensuite documenté dans un rapport d'audit. Les non-conformités seront documentées et pourront conduire à un audit complémentaire (c'est-à-dire un nouvel audit sur site) ou à la soumission d'une documentation révisée, si les résultats l'exigent. L'étendue de l'audit complémentaire sera décidée par l'responsable d'audit.
- Cet audit se concentre exclusivement sur les éléments de la norme pour lesquels des non-conformités ont été identifiées.
- Si aucune conformité à la norme ne peut être démontrée dans le délai entre la fin de l'audit et la décision de certification, la certification devra être refusée.
- 4.14 "Certificats" désigne toutes les approbations réglementaires énumérées ci-dessous, par exemple les documents officiels, les déclarations de validité et les certificats au sens étroit du terme. "Certification" signifie tous les processus d'évaluation, d'audit, de validation et de certification. Sur la base de ces tests, la décision d'accorder, de refuser, de maintenir, d'étendre ou de réduire la portée, de renouveler, de suspendre ou de rétablir après suspension, ou de retirer la certification est prise. Après un examen positif des documents de certification, nous délivrons le(s) certificat(s). Le(s) certificat(s) sera(ont) envoyé(s) au client. Le certificat ne sera émis que si le traitement de toutes les non-conformités a été approuvé par le contractant Le(s) certificat(s) sera(ont) émis pour la période définie.
- 4.15 Pour maintenir la validité du certificat, des audits de surveillance sur site sont réalisés en fonction de la norme en question. Si la procédure de surveillance, incluant une décision positive de maintien du certificat, n'est pas achevée par l'organisme de certification, le certificat devient invalide. Dans ce cas, toutes les copies du certificat doivent être retournées à l'organisme de certification.
- 4.16 Lors de l'audit de surveillance, les éléments clés de la norme doivent être vérifiés, ce qui constitue une exigence minimale. En outre, les audits de surveillance évaluent l'utilisation correcte du certificat (et de la marque de certification, le cas échéant), les plaintes liées au système de management et l'efficacité des actions correctives prises pour traiter les non-conformités. Chaque audit de surveillance doit être documenté dans un rapport communiqué au client.
- 4.17 Le champ d'application géographique (par exemple, des succursales supplémentaires) et technique (par exemple, des produits supplémentaires) peut être étendu/réduit et/ou la certification améliorée pour inclure d'autres normes dans le cadre d'audits de surveillance ou de re certification et/ou d'audits d'extension ou d'amélioration distincts. Le nombre de jours d'audit requis pour l'extension ou la mise à niveau dépend de la portée de l'extension ou de la mise à niveau qui doit être clairement définie par l'organisation avant l'audit.

- 4.18 Si des changements dans les détails sur lesquels la procédure est basée (par exemple, les détails de l'organisation, les exigences d'accréditation) surviennent pendant la durée du contrat, ces changements doivent être pris en compte de manière appropriée dans les procédures et l'autre partie contractante doit être informée sans délai. Il en va de même pour toute modification du nombre de jours d'audit pour la certification résultant de ces changements.
- 4.19 Les systèmes de management intégrés couvrant diverses normes et exigences peuvent être certifiés au moyen d'une procédure de certification combinée. En fonction des normes et exigences concernées, ces certifications combinées seront proposées individuellement.
- 4.20 Les coûts encourus pour les efforts supplémentaires causés par des audits ou audits complémentaires non programmés et la vérification des actions correctives pour éliminer les non-conformités révélées lors d'audits précédents sont supportés par le client et lui sont facturés sur la base du temps et des coûts. Il en est de même pour les frais occasionnés par les audits spéciaux à court préavis tels que définis à l'article 1.4 des Conditions Particulières de Certification.

## 5. la confidentialité

- 5.1 Aux fins du présent accord, les "informations confidentielles" sont définies comme comprenant toutes les informations, tous les documents, toutes les images, tous les dessins, tout le savoir-faire, toutes les données, tous les échantillons et toute la documentation du projet qu'une partie ("partie divulgateuse") remet, transfère ou divulgue d'une autre manière à l'autre partie ("partie réceptrice"). Les informations confidentielles comprennent également les copies papier ou électroniques de ces informations.
- 5.2 La partie divulgateuse doit marquer comme confidentielles toutes les informations confidentielles divulguées sous forme écrite avant de les transmettre à la partie destinataire. Il en va de même pour les informations confidentielles transmises par courrier électronique. Si des informations confidentielles sont divulguées oralement, le destinataire doit en être informé de manière appropriée au préalable.
- 5.3 Toutes les informations confidentielles que la partie divulgateuse transmet ou divulgue d'une autre manière à la partie réceptrice.
- a) ne peuvent être utilisées par la partie réceptrice qu'aux fins définies ci-dessus, sauf accord contraire exprès et écrit avec la partie divulgateuse ;
  - b) ne peuvent être copiées, distribuées, publiées ou divulguées d'une autre manière par la partie qui les reçoit. Une exception à la règle ci-dessus s'applique aux informations confidentielles qui doivent être transmises aux organismes de surveillance et/ou d'accréditation dans le cadre d'une procédure d'accréditation ;
  - c) doivent être traitées par la partie destinataire avec le même niveau de confidentialité que celui que la partie destinataire utilise pour protéger ses propres informations confidentielles, mais jamais avec moins que la diligence raisonnable objectivement requise.
- 5.4 La partie réceptrice ne divulguera les informations confidentielles reçues de la partie divulgateuse qu'à ceux de ses employés qui ont besoin de ces informations pour exécuter les services requis par l'objet du présent contrat. La partie réceptrice s'engage à mettre ces employés dans l'obligation d'observer le même niveau de secret que celui énoncé dans la présente clause de non-divulgateuse.
- 5.5 Les informations pour lesquelles la partie destinataire peut apporter la preuve que
- a) elle était généralement connue au moment de la divulgation ou est devenue généralement connue sans violation de cet accord, ou
  - b) elle a été divulguée à la partie destinataire par un tiers habilité à divulguer cette information, ou
  - c) la partie réceptrice possédait déjà cette information avant la divulgation par la partie divulgateuse, ou
  - d) la partie réceptrice l'a développée elle-même, indépendamment de la divulgation par la partie divulgateuse ;
- ne seront pas considérées comme des informations confidentielles telles que définies dans le présent accord.
- 5.6 Toutes les informations confidentielles restent la propriété de la partie qui les divulgue. La partie réceptrice s'engage par la présente à (i) retourner immédiatement toutes les informations confidentielles, y compris toutes les copies, à la partie divulgateuse, et/ou, à la demande de la partie divulgateuse, à (ii) détruire toutes les informations confidentielles, y compris toutes les copies, et à confirmer la destruction de ces informations confidentielles à la partie divulgateuse par écrit, à tout moment si la partie divulgateuse le demande, mais au plus tard et sans demande spéciale après la résiliation ou l'expiration du présent contrat. Sont exclus de ce qui précède tous les rapports et certificats que nous avons établis, dans le cadre de l'exécution de nos obligations contractuelles, exclusivement pour le client et qui restent chez lui. Nous sommes toutefois autorisés à conserver des copies de ces rapports et certificats et de toute information confidentielle sous-jacente afin de fournir la preuve que nos résultats sont corrects et de remplir des objectifs généraux de documentation.
- 5.7 Dès le début du présent contrat et pendant une période de cinq ans après la résiliation ou l'expiration du présent contrat, la partie bénéficiaire doit garder strictement le secret sur toutes les informations confidentielles et ne doit pas divulguer ces informations à des tiers ni les utiliser elle-même.

## 6. Résiliation

- 6.1 Les deux parties contractantes ont le droit de résilier le présent contrat en observant un délai de 6 mois jusqu'à la fin de la durée contractuelle.
- 6.2 Nous sommes également en droit de résilier le contrat de certification sans préavis pour une raison importante.
- 6.3 Aux fins du présent contrat, la "raison importante" pour nous est définie comme suit
- a) Le client ne nous informe pas sans délai des changements ou indications de changements dans l'organisation qui sont pertinents pour la certification,

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
Casablanca - Morocco E-Mail: info@ma.tuv.com

- b) Le client fait un usage abusif d'un certificat et/ou d'une marque de certification ou les utilise de manière contraire au contrat,
  - c) Une procédure d'insolvabilité est ouverte à l'égard des actifs du client ou une demande de procédure d'insolvabilité est rejetée en raison de l'absence d'actifs,
- 6.4 En plus de ce qui précède, nous sommes en droit de résilier le contrat sans préavis, si le client ne peut pas respecter les délais que nous avons prévus pour les audits/prestations de services applicables à une procédure de certification et si le retrait du certificat s'avère par conséquent nécessaire (par exemple, la réalisation d'audits de surveillance).

#### **7. liste des organisations certifiées**

- 7.1 TÜV Rheinland Morocco/ Cert est tenu de tenir un répertoire des détenteurs de certificats qui comprend les informations suivantes : nom du détenteur de certificat, documents de normes applicables, champ de validité, emplacement géographique (pour les certifications de sites multiples : emplacement géographique du siège social et de chaque site dans le champ de validité).
- 7.2 Les certifications suspendues selon l'article 3.16 et les certificats retirés selon les articles 3.9 et 3.17 sont inclus dans le répertoire.
- 7.3 TÜV Rheinland Morocco/Cert a le droit de fournir le répertoire spécifié à la section 7.1 au public sur demande.

#### **8. Droit de TÜV Rheinland Morocco de conclure le contrat**

TÜV Rheinland Morocco Sarl, située à  
Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6  
Casablanca, Morocco

a le droit de conclure à tout moment le contrat de certification qui sous-tend les présentes conditions de certification.

#### **9. Remplacement du certificat**

- 9.1 En respectant un délai de préavis d'un mois, nous sommes en droit de remplacer à tout moment les certificats émis par de nouveaux certificats (certificats de remplacement) en cas de changement de l'organisme de certification accrédité mentionné sur le certificat, à condition que le remplacement n'ait pas entraîné de modification de la portée de la certification.
- 9.2 En cas de remplacement, le client sera tenu, comme indiqué à l'article 9.1, de nous retourner sans délai le certificat à remplacer.

#### **10. Plaintes**

- 10.1 Les plaintes doivent nous être présentées par écrit.
- 10.2 Si la plainte est justifiée, nous prendrons les mesures appropriées.
- 10.3 Si la plainte s'avère non fondée à nos yeux, le plaignant en sera informé et sera invité à faire part de ses observations dans un délai de 30 jours civils. Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée avec le plaignant, les parties peuvent convenir mutuellement de l'exécution d'une procédure d'arbitrage, faute de quoi une action en justice sera engagée.

TÜV Rheinland Morocco

Business location:  
Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6  
Casablanca - Morocco

Phone: + 212 522 988 676  
Fax: + 212 522 993 948  
E-Mail: info@ma.tuv.com

## II. Conditions particulières de certification régissant des systèmes de management accrédités de TÜV Rheinland Morocco

Les règles énoncées dans les présentes s'appliquent en complément des Conditions Générales de Certification et sont limitées aux systèmes de management accrédités, c'est-à-dire aux systèmes basés sur une norme ou un code national ou international avec accréditation, approbation ou reconnaissance ("systèmes de management accrédités"). Aux fins des présentes Conditions Particulières de Certification, le terme "organisme d'accréditation" comprend également les organismes d'approbation et de reconnaissance et les termes "règles d'accréditation", "exigences d'accréditation", "normes d'accréditation" et "procédures d'accréditation" s'appliquent mutatis mutandis également aux procédures de ces organismes. Les systèmes de certification accrédités sont régis par les normes d'accréditation internationales généralement valables et les éventuelles directives d'application associées, les normes d'accréditation spécifiques à la norme de certification en question et les éventuelles directives d'application associées, les normes de certification et les éventuelles directives d'application associées, ainsi que les règles d'accréditation définies par l'organisme d'accréditation respectif, notamment :

- Normes d'accréditation internationales généralement valables: par exemple, ISO/IEC 17021, ISO 19011, ISO/IEC 17065.
- Normes d'accréditation spécifiques à la norme de certification concernée : par exemple, ISO 22003 pour l'industrie alimentaire ou ISO 27006 pour les TI, EN 9104-001, EN 9101 dans le domaine de l'aviation.
- Normes de certification telles que ISO 9001, ISO 14001, IATF 16949, BS OHSAS 18001, SCC, ISO 50001.
- Règles d'accréditation définies par l'organisme d'accréditation concerné.

### 1 Conditions générales pour les systèmes de certification accrédités

#### 1.1 Audit de certification

- 1.1.1 Les audits de certification se composent de deux étapes. L'étape 1 vise à obtenir une vue d'ensemble du système de management et de sa maturité (état de la mise en œuvre). Après l'obtention de ces informations, l'audit de l'étape 2 peut être réalisé, qui évalue la mise en place et la conformité du système de management.
- 1.1.2 L'audit de phase 2 peut être réalisé directement après l'audit de phase 1. Toutefois, si l'audit de phase 1 révèle que l'organisme n'est pas encore prêt pour la certification, l'audit de phase 2 ne peut être réalisé directement après l'audit de phase 1. Dans ce cas, le client doit d'abord prendre les mesures appropriées pour que l'organisme soit prêt pour la certification. Les coûts supplémentaires qui en découlent pour le client ou pour nous, c'est-à-dire les frais de déplacement, les temps de déplacement et le temps perdu, sont à la charge du client.
- 1.1.3 L'intervalle entre l'audit de phase 1 et l'audit de phase 2 ne doit pas dépasser 6 mois. Si plus de 6 mois s'écoulent entre l'audit d'étape 1 et l'audit d'étape 2, l'audit d'étape 1 doit être répété. Les frais supplémentaires qui en découlent pour le client ou pour nous, c'est-à-dire les frais de déplacement, les temps de déplacement et le temps perdu, sont à la charge du client.
- 1.1.4 Lorsque l'intervalle est fixé entre l'audit de stade 1 et l'audit de stade 2, il faut tenir compte à la fois des exigences du client et du temps nécessaire à la correction des faiblesses. En général, la majeure partie du temps d'audit est consacrée à l'audit de phase 2.
- 1.1.5 Si nous ne sommes pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et des actions correctives de toute non-conformité majeure dans les 6 mois suivant le dernier jour de l'étape 2, nous devons mener une autre étape 2 avant de recommander la certification.

#### 1.2 Audit de surveillance

- 1.2.1 Pour maintenir la validité du certificat, des audits de surveillance sur site doivent être effectués au moins une fois par an. La date d'échéance est déterminée par la date du dernier jour de l'audit de certification initial. Le premier audit de surveillance après l'audit de certification doit être programmé avant la date limite et doit être réalisé au plus tard 12 mois après la décision d'audit de certification.

#### 1.3 Audit de re-certification (reconduction)

- 1.3.1 Pour renouveler la certification pour une autre période de trois ans, un audit de re-certification doit être organisé dans l'organisation du client avant l'expiration de la validité du certificat.
- 1.3.2 La procédure est similaire à celle d'un audit de certification, où la nécessité et la portée d'un audit de niveau 1 sont déterminées en fonction des changements apportés au système de management du client, à l'organisation du client ou au contexte dans lequel le système de management du client fonctionne.
- 1.3.3 En cas de re-certification réussie, la durée du certificat est prolongée de 3 ans, à compter de la date d'expiration du certificat précédent. L'audit de re-certification et la décision de certification positive doivent avoir été effectués avant la date d'expiration.

#### 1.4 Audits annoncés à court terme ou inopinés

Dans les conditions suivantes, un audit extraordinaire annoncé à court terme ou inopiné peut être nécessaire :

- Plaintes sérieuses et autres circonstances dont l'organisme de certification a connaissance, qui remettent en cause l'efficacité du système de management certifié du client et qui ne peuvent être éliminées par écrit ou dans le cadre du prochain audit programmé (par exemple, violation présumée de la loi de la part du client ou de ses dirigeants).
- Changements chez le client qui altèrent l'efficacité du système de management de telle sorte que l'organisme ne se conforme plus aux exigences de la norme.
- En conséquence d'une suspension de la certification du client.

### 1.5 Certifications multisites

- 1.5.1 Les certifications multisites peuvent être appliquées à des organisations possédant plusieurs sites ou succursales fonctionnant exclusivement comme des bureaux de terrain. Plusieurs entreprises ou organisations individuelles, indépendantes et autonomes, qui ne sont pas interconnectées au sens d'une association d'entreprises et qui utilisent une autre entreprise hors groupe ou une organisation externe pour développer, mettre en œuvre et maintenir un système de management, ne constituent pas une organisation multisite au sens de l'IAF MD1 (IAF = International Accreditation Forum, MD = Mandatory Document) et ne peuvent donc pas être certifiées en tant que groupe.
- 1.5.2 La certification multisite est possible si les critères suivants sont remplis :
- Tous les sites entretiennent une relation légale ou contractuelle avec le siège de l'organisation.
  - Les produits/services sont fondamentalement identiques sur tous les sites et sont produits à l'aide de méthodes et de processus identiques.
  - Un système de management uniforme a été défini pour toutes les branches/établissements de production, et est établi et maintenu dans ces derniers.
  - L'ensemble du système de management est contrôlé de manière centralisée sous la direction du représentant de la direction au bureau central de l'organisation, qui est autorisé à émettre des instructions relatives au système de management à toutes les succursales/sites de production.
  - Des audits internes et des revues de direction ont été réalisés sur tous les sites des succursales.
  - Certains domaines réalisent des activités centralisées pour le compte de toutes les succursales/sites de production, par exemple la conception et le développement de produits et de processus, les achats, les ressources humaines (RH), etc.
- 1.5.3 En cas de certification multisite, l'audit sur site des sites peut être réparti entre les audits de certification et de surveillance. Le siège social doit être audité annuellement en plus des sites échantillonnés.
- 1.5.4 Nous sélectionnons les sites à auditer.

### 2 Conditions spécifiques aux normes pour les systèmes de certification accrédités

Les conditions applicables à certains systèmes de certification accrédités, qui doivent être respectées en plus des conditions générales décrites à l'art. 1 ci-dessus, sont énumérées ci-dessous, séparément pour chaque norme spécifique concernée.

#### 2.1 Conditions supplémentaires pour les systèmes de management environnemental selon ISO 14001 et/ou EMAS

- 2.1.1 Les présentes conditions générales supplémentaires s'appliquent à la certification des systèmes de gestion de l'environnement conformément à la norme ISO 14001 et à la vérification et la validation conformément à l'EMAS (Eco Management Auditing Scheme).
- 2.1.2 Conditions générales supplémentaires pour les audits de niveau 1 conformément à la norme ISO 14001 :
- Dans le cas d'une certification initiale, l'audit de l'étape 1 doit toujours être réalisé sur place.
- Des exceptions à la règle ci-dessus ne sont possibles que si les critères suivants sont remplis :
- L'équipe d'audit connaît bien l'organisation du client et ses aspects environnementaux typiques, grâce aux audits précédents,
  - L'organisation du client exploite déjà un système de management certifié selon la norme ISO 14001 ou EMAS, ou
  - La plupart des sites de l'organisation du client sont classés comme ayant une pertinence environnementale faible ou limitée.
- L'examen des documents porte sur la documentation du système applicable et sur une vue d'ensemble des aspects environnementaux et des exigences légales (y compris les permis fondés sur le droit de l'environnement) auxquels le client doit se conformer.
- 2.1.3 La certification selon l'EMAS est régie par le règlement de base de l'UE et, en Allemagne, par la loi sur l'audit environnemental (Umweltauditgesetz,

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
 Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
 Casablanca - Morocco E-Mail: info@ma.tuv.com

UAG). Germany En Allemagne, la certification EMAS est régie par le règlement de base de l'UE et, en particulier, par la loi sur l'audit environnemental (Umweltauditingesetz, UAG) et son règlement sur les redevances (UAG-Gebührenverordnung, UAGGebV).

- 2.1.4 Le client est tenu de nous informer immédiatement en cas d'incident majeur lié à l'environnement ou de violation des obligations environnementales au sein de son entreprise, nécessitant une intervention officielle. Un incident majeur et pertinent pour l'environnement dans ce sens est à supposer notamment si l'incident a donné lieu à des enquêtes pénales ou administratives. Le mandataire décide alors si un audit extraordinaire à court terme est nécessaire ou non (voir 1.4). S'il s'avère que le système de management de l'environnement est gravement en infraction avec les exigences de certification, le Mandataire adoptera des mesures, qui peuvent conduire à la suspension ou au retrait du certificat.

## 2.2 Modalités complémentaires pour les systèmes de certification dans l'industrie automobile IATF 16949, VDA 6.x

2.2.1 Les règlements énoncés dans les normes de certification de l'industrie automobile énumérées ci-dessous sont prioritaires.

- **IATF 16949** - Schéma de certification automobile pour l'IATF 16949 : Règles pour obtenir et conserver la reconnaissance de l'IATF, 5<sup>e</sup> édition pour l'IATF 16949, 1<sup>er</sup> novembre 2016 (IATF : International Automotive Task Force).
- **VDA 6.x** - Système de certification pour VDA 6.1, VDA 6.2 et VDA 6.4 basé sur ISO 9001 (VDA-QMC Verband der Automobilindustrie - Qualitäts Management Center).

2.2.2 Le client :

- ne peut pas refuser la présence d'un représentant de l'IATF
- ne peut pas refuser notre demande de fournir le rapport final à l'IATF.
- ne peut pas refuser un audit de témoins IATF
- ne peut pas refuser la présence d'un témoin interne auditeur de nous
- ne peut pas refuser la présence d'un représentant de l'IATF ou de ses délégués

2.2.3 Les consultants du client ne peuvent pas être physiquement présents sur le site du client pendant l'audit ou participer à l'audit de quelque manière que ce soit.

2.2.4 Planification de l'audit

Le client doit soumettre les documents de planification de l'audit au moins 10 jours à l'avance pour un examen efficace des documents par l'auditeur.

En cas de non-respect de ce délai, le responsable d'audit peut prendre la décision d'augmenter le temps d'audit à examiner ces documents avant l'audit.

Dans ce cas, le temps supplémentaire sera facturé conformément au tarif journalier appliqué et convenu dans l'accord contractuel.

2.2.5 Le fait que le client ne nous informe pas d'un changement est considéré comme une violation de l'accord juridiquement exécutoire et peut entraîner le retrait par nous du certificat ISO/TS 16949 du client. Les changements peuvent être liés à :

- Statut juridique
- Le statut commercial (par exemple, coentreprises, sous-traitance avec d'autres organisations)
- Le statut de propriété (par exemple, les fusions et acquisitions)
- Organisation et gestion
- L'adresse ou l'emplacement du contact
- Champ d'opération du système de management certifié
- Souscription à l'IATF Statut spécial pour les clients OEM
- Les changements majeurs apportés au système et aux processus de gestion

2.2.6 Fin de l'audit :

- si un audit de phase 2 est terminé, le client doit recommencer avec une revue de préparation de phase 1,
- si un audit de surveillance est clôturé, le certificat est suspendu et un nouvel audit de surveillance complet doit être effectué dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la réunion de clôture,
- si un audit de recertification est terminé, le client doit effectuer un autre audit de recertification conformément à la section 5.1.1. Si le délai est dépassé, le client doit recommencer avec un audit de certification initial (étape 1 et étape 2),
- si un audit de transfert est terminé, le client doit recommencer avec un audit de certification initial (examen de préparation de l'étape 1 et étape 2)

2.2.7 Gestion des non-conformités :

Nous demanderons au client de soumettre, dans un délai maximum de soixante (60) jours calendaires à compter de la réunion de clôture de l'audit du site, les preuves suivantes :

- Correction mise en œuvre,
- La cause racine, y compris la méthodologie utilisée, l'analyse et les résultats, mis en œuvre des actions correctives systémiques pour éliminer chaque non-conformité, y compris la prise en compte de l'impact sur d'autres processus et produits similaires,
- La vérification de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

Dans les cas où le plan d'action correctif accepté pour une non-conformité est jugé non acceptable, nous devons résoudre les problèmes en suspens avec le client dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de la réunion de clôture de l'audit. Si la résolution ne peut être achevée, le résultat final de l'audit sera considéré comme un échec et la base de données IATF sera mise à jour. La décision de certification est négative et le client doit recommencer un audit de certification initial. Le certificat en cours de validité est immédiatement retiré. Une non-conformité majeure nécessite une vérification sur place.

Dans le(s) cas exceptionnel(s) où la mise en œuvre des actions correctives ne peut être achevée dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de la réunion de clôture de l'audit du site, nous considérerons que la non-conformité est ouverte mais résolue à 100% lorsque les conditions suivantes auront été remplies :

- un audit de suivi sur place programmé sur la base du plan d'action accepté et avant l'audit suivant.
- La maîtrise de la condition pour prévenir le risque pour le client a été prise, y compris un examen de l'impact systémique sur le processus du client
- Preuve documentée d'un plan d'action, d'instructions et d'enregistrements acceptables pour démontrer l'élimination de la condition de non-conformité, y compris un examen de l'impact systémique sur le processus du client.

Pour les non-conformités mineures, nous pouvons vérifier la mise en œuvre effective des actions correctives identifiées lors de l'audit suivant au lieu de procéder à une visite de vérification supplémentaire sur place. Dans les cas où le plan d'actions correctives accepté n'est pas mis en œuvre efficacement, une nouvelle non-conformité majeure sera émise à l'encontre du processus d'actions correctives et la non-conformité mineure précédente sera réémise en tant que non-conformité majeure. Cela entraînera une suspension automatique du certificat.

Lorsqu'une non-conformité est identifiée au cours d'un audit de recertification par nos soins, le processus de recertification (voir la section 8.0 des règles) sera lancé le dernier jour de l'audit (voir la section 8.1.c des règles).

2.2.8 Audits spéciaux

Il peut s'avérer nécessaire pour nous de mener des audits de clients certifiés pour enquêter sur des plaintes relatives à la performance (voir section 8.1 a/b des règles), en réponse à des modifications du système de management de la qualité du client (voir section 3.2 des règles), à des changements importants sur le site du client ou à la suite d'une suspension du certificat (voir section 8.3 des règles). Les clients ne peuvent pas refuser les audits spéciaux.

2.2.8 Audit de transfert

Le client doit informer l'ancien organisme de certification de son intention de nous transférer.

Un accord juridiquement exécutoire doit comporter des dispositions garantissant qu'il peut être prolongé jusqu'à ce que toutes les activités de transfert vers nous soient achevées.

## 2.3 Conditions supplémentaires pour ISO 22000 / FSSC 22000

2.3.1 Ces conditions supplémentaires s'appliquent pour :

- ISO 22000 - Systèmes de management pour la sécurité des aliments - Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire
- FSSC 22000 Food v5.1 (ISO 22000 + ISO / TS 22002-1)
  - ISO / TS 22002-1 - Programmes prérequis sur la sécurité des aliments - Partie 1 : Fabrication des aliments
- FSSC 22000 Packaging v5.1 (ISO 22000 + ISO / TS 22002-4)
  - ISO / TS 22002 - 4 - Programmes prérequis sur la sécurité des aliments - Partie 4 : Fabrication d'emballages alimentaires

2.3.2 La base de l'ensemble du processus d'audit et de certification, y compris l'utilisation du logo, est constituée par les spécifications des normes applicables et des documents supplémentaires de la Foundation for Food Safety Certification, par exemple le schéma FSSC 22000 v5.1, partie 2 ([www.fssc22000.com](http://www.fssc22000.com)).

2.3.3 Les normes ISO/TS 22002-1 et/ou ISO/TS 22002-4 ne peuvent être auditées qu'en combinaison avec l'ISO 22000.

2.3.4 L'échantillonnage multisite pour l'ISO 22000 n'est possible que pour un maximum de 25 sites dans les domaines de l'élevage d'animaux, de l'élevage de plantes, de la restauration, de la distribution et/ou du transport/stockage.

2.3.5 Le contractant est irrévocablement autorisé par le client à fournir les informations suivantes à la Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire, Stephensonweg 14, 4207 HB Gorinchem, Pays-Bas :

- la commande d'audit conformément à la norme FSSC 22000,

e) Les résultats détaillés relatifs à la commande, à l'audit et à la certification conformément à la norme FSSC 22000, indépendamment de la réussite ou non du processus d'audit. Ces informations seront archivées par la Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire dans sa base de données en ligne (portail) et sur la page d'accueil de la norme FSSC 22000 ([www.fssc22000.com](http://www.fssc22000.com)).

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
 Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
 Casablanca - Morocco E-Mail: info@ma.tuv.com

- 2.3.6 Le client autorise le contractant à partager les informations relatives au processus de certification et d'audit avec la Fondation, l'ISFG et les autorités gouvernementales lorsque cela est nécessaire.
- 2.3.7 Le client accepte d'accorder un accès illimité à la Fondation pour la certification en sécurité alimentaire et à l'organisme d'accréditation, à ses dirigeants et employés respectifs, à toutes les informations nécessaires, et leur accorde le droit de
- de pénétrer dans la propriété, les zones d'activité, d'exploitation et de stockage et dans les moyens de transport pendant les heures d'activité ou d'exploitation,
  - pour effectuer des inspections,
  - de visualiser et d'examiner tous les documents commerciaux écrits et électroniques,
  - pour demander les informations nécessaires.
- Si des non-conformités graves sont constatées, la Fondation pour la certification en matière de sécurité alimentaire peut établir des sanctions à l'encontre du contractant, qui peuvent conduire au retrait du certificat.
- 2.3.8 Au moins un audit FSSC 22000 inopiné est réalisé après l'audit initial / de re-certification, puis tous les trois ans. Le client peut volontairement choisir de remplacer tous les audits de surveillance et de re-certification par des audits annuels inopinés. Le client doit informer le contractant par écrit, dans les 2 semaines suivant la clôture de l'étape 2, des jours d'interdiction de l'audit de surveillance inopiné. Les jours d'interdiction sont les jours pendant lesquels aucun audit inopiné ne peut être effectué (p. ex. vacances de l'entreprise, activités de maintenance importantes dans la production, etc.) L'entreprise dispose à cet effet de 10 jours par année civile. Les certifications initiales ne sont pas inopinées.
- 2.3.9 Si le client refuse de participer à l'audit inopiné FSSC 22000, le certificat sera d'abord suspendu immédiatement, et le contractant retirera le certificat, si le client ne lui donne pas l'occasion explicite de réaliser l'audit inopiné dans les six mois suivant la date de l'audit.
- 2.3.10 Si l'auditeur n'a pas accès à l'entreprise cliente à auditer, le client sera responsable de tous les coûts qui en résultent pour le contractant, notamment la rémunération du temps de déplacement, les frais de voyage et la planification de l'audit.
- 2.3.11 Le client doit faire un rapport au contractant dans les 3 jours ouvrables :
- a) Les événements graves. Les événements graves dans ce sens sont notamment :
- toute démarche juridique éventuelle concernant la sécurité ou la conformité des produits,
  - le client se rend compte que son produit présente des risques pour la santé ou que les exigences légales ne sont pas respectées,
  - les procédures judiciaires, les poursuites et leurs résultats en matière de sécurité alimentaire ou de légalité,
  - les événements publics liés à la sécurité alimentaire en rapport avec le client (tels que, par exemple, les rappels publics, les calamités, etc.)
  - des événements extraordinaires qui constituent des menaces majeures pour la sécurité ou la certification des aliments, tels que la guerre, la grève, l'émeute, l'instabilité politique, les tensions géopolitiques, le terrorisme, le crime, la pandémie, l'inondation, le tremblement de terre, le piratage informatique malveillant, d'autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine.
- b) Modifications suivantes :
- tout changement significatif qui affecte la conformité aux exigences du plan. Contactez le contractant en cas de doute sur l'importance d'un changement,
  - les modifications du nom de l'organisation, de l'adresse de contact et des détails du site,
  - les changements dans l'organisation (par exemple, le statut juridique, commercial, organisationnel ou la propriété) et la gestion (par exemple, le personnel clé de gestion, de décision ou technique),
  - les modifications apportées au système de management, à la portée des opérations et aux catégories de produits couvertes par le système de management certifié,
  - tout autre changement qui rendrait inexactes les informations figurant sur le certificat.
- 2.3.12 Le contractant, à son tour, prendra les mesures appropriées pour évaluer la situation et, le cas échéant, prendra toute mesure appropriée, respectivement des activités de vérification. Ces activités peuvent avoir des effets sur le statut certifié du client.
- 2.3.13 Le client est le propriétaire du rapport d'audit et le détenteur du certificat.
- 2.3.14 À la demande du client, le contractant lui donne activement accès aux données relatives au profil de l'organisation, à l'audit et à la certification enregistrées dans le portail en utilisant les fonctionnalités disponibles.
- 2.3.15 Les parties contractantes peuvent convenir de réaliser des audits à distance au lieu d'audits sur place, à condition que cela soit autorisé par les organismes d'accréditation/les instructions de l'éditeur de normes/les propriétaires du programme de certification. Le client supportera tout coût supplémentaire (par exemple le temps d'audit) occasionné par des problèmes techniques du côté du client. Le contractant droit, même lorsqu'un prix fixe ou maximal a été convenu, de facturer ce
- 2.4.1 Ces termes supplémentaires s'appliquent à la certification des produits selon les normes internationalement reconnues pour :
- IFS Food v6.1 - standard pour l'audit de la qualité et de la sécurité alimentaire des produits alimentaires (les audits peuvent avoir lieu au plus tard le 30.06.2021)
  - IFS Food v7 - Standard pour l'évaluation de la conformité des produits et des processus en matière de sécurité et de qualité des aliments
  - IFS Logistics v2.2 - Standard pour les services logistiques en relation avec la qualité et la sécurité des produits.
  - IFS Broker v3 - norme pour l'audit de la conformité des services des agences commerciales, des importateurs et des courtiers en ce qui concerne la qualité et la sécurité des produits.
- 2.4.2 La base de l'ensemble du processus d'évaluation et de certification, y compris l'utilisation du logo, sont les spécifications des normes applicables et les documents complémentaires de l'IFS Management GmbH, par exemple les directives / doctrine IFS.
- 2.4.3 Les évaluations ne peuvent être planifiées que lorsque la vérification de l'état de préparation à la certification a été menée à bien et que les éventuelles divergences entre les opinions du contractant et du client ont été résolues.
- 2.4.4 Les certifications multi-sites ne sont pas réalisées, sauf pour IFS Logistics.
- 2.4.5 Le contractant ne garantit pas que le certificat/logo IFS puisse être utilisé sans restriction dans le cadre de la concurrence, en particulier à des fins publicitaires.
- 2.4.6 Le contractant est irrévocablement autorisé par le client à fournir les informations suivantes à IFS Management GmbH, Am Weidendamm 1A, 10117 Berlin :
- L'ordre d'audit conformément à la norme IFS.
  - Les résultats détaillés relatifs à la commande, à l'évaluation et à la certification selon le référentiel IFS, indépendamment de la réussite ou non du processus d'évaluation. Ces informations seront archivées dans la base de données en ligne de l'IFS Management GmbH.
- 2.4.7 L'IFS Management GmbH sera irrévocablement autorisé à mettre les procédures réussies (sans résultats détaillés) à la disposition des entreprises de distribution alimentaire via sa base de données en ligne.
- 2.4.8 Le client est libre de décider si les certifications non réussies, ainsi que les résultats détaillés des certifications réussies et non réussies peuvent être mis à la disposition des entreprises de distribution alimentaire par l'IFS Management GmbH via sa base de données en ligne.
- 2.4.9 Le client accepte d'accorder un accès illimité à l'organisme d'accréditation et à l'IFS Management GmbH ainsi qu'à ses responsables et employés respectifs à toutes les informations nécessaires dans le cadre du "Programme d'intégrité IFS", et leur accorde le droit de pénétrer dans la propriété, l'entreprise, les zones d'exploitation et de stockage et les moyens de transport pendant les heures d'ouverture ou de fonctionnement, pour effectuer des inspections,
- de visualiser et d'examiner tous les documents commerciaux écrits et électroniques,
  - pour demander les informations nécessaires et
  - pour effectuer des audits inopinés..
  - Si des non-conformités graves sont constatées, l'IFS Management GmbH peut établir des sanctions à l'encontre du contractant, ce qui peut conduire au retrait du certificat.
- 2.4.10 Au moins un audit IFS Food Assessment / IFS Logistics inopiné doit être réalisé dans un délai de 3 ans. En cas de non-participation, la certification ne sera pas poursuivie et le client devra supporter les frais encourus. Le client informe le contractant par écrit des jours d'arrêt de 10 jours par an, pendant lesquels l'audit inopiné ne peut pas être réalisé (par exemple les vacances de l'entreprise). Plus d'informations (par exemple le protocole d'audit, les audits inopinés) sont écrites sur la page d'accueil du propriétaire de la norme ([www.ifs-certification.com](http://www.ifs-certification.com)).
- 2.4.11 Le client doit signaler les événements graves au contractant dans les 3 jours ouvrables.
- a) Les événements graves dans ce sens sont notamment :
- toute démarche juridique éventuelle concernant la sécurité ou la conformité des produits,
  - le client se rend compte que son produit présente des risques pour la santé ou que les exigences légales ne sont pas respectées,
  - les procédures judiciaires, les poursuites et leurs résultats en matière de sécurité alimentaire ou de légalité,
  - les événements publics liés à la sécurité alimentaire en rapport avec le client (tels que, par exemple, les rappels publics, les calamités, etc.)
  - des événements extraordinaires qui constituent des menaces majeures pour la sécurité ou la certification des aliments, tels que la guerre, la grève, l'émeute, l'instabilité politique, les tensions géopolitiques, le terrorisme, le crime, la pandémie, l'inondation, le tremblement de terre, le piratage informatique malveillant, d'autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine.
- 2.4.12 Le contractant, à son tour, prendra les mesures appropriées pour évaluer la situation et, le cas échéant, prendra toute mesure appropriée, respectivement des activités de vérification. Ces activités peuvent avoir des effets sur le statut certifié du client.
- 2.4 Conditions supplémentaires pour la certification des produits selon les référentiels internationaux IFS Food / IFS Logistics et IFS Broker**

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
 Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
 Casablanca - Morocco E-Mail: info@ma.tuv.com

2.4.13 Les parties contractantes peuvent convenir de réaliser un audit à distance IFS Broker au lieu d'un audit sur site, à condition que cela soit autorisé par les organismes d'accréditation/les instructions de l'éditeur de normes/les propriétaires du programme de certification. Les conditions suivantes s'appliquent

- le client est activement certifié IFS Broker,
- le client dispose de l'infrastructure et de l'environnement informatiques appropriés (par exemple, l'accès à Internet),
- le client dispose de tous les documents et enregistrements pertinents disponibles en ligne, ou d'un scanner de documents ou d'un appareil similaire, afin de permettre la numérisation d'autres documents ou enregistrements, si nécessaire,
- le client doit supporter tout coût supplémentaire (par exemple, le temps d'audit) occasionné par des problèmes techniques du côté du client. Le contractant est en droit, même lorsqu'un prix fixe ou maximal a été convenu, de facturer ce surcoût.

**2.5 Conditions supplémentaires pour la certification des produits conformément au BRCGS Global Standard for Food Safety / BRCGS Global Standard for Packaging Materials / BRC Global Standard Consumer Products - General Merchandise / BRC Global Standard Consumer Products - Personal Care and Household**

2.5.1 Les présentes conditions générales supplémentaires s'appliquent à la certification des produits conformément aux normes BRC (British Retail Consortium) reconnues au niveau international :

- BRC Global Standard For Food Safety,
- Matériaux d'emballage BRC Global Standard,
- BRC Global Standard Produits de consommation - Général Marchandises,
- BRC Global Standard Produits de consommation - Soins personnels et produits ménagers.

2.5.2 La base de l'ensemble du processus d'audit et de certification, y compris l'utilisation du logo, est constituée par les spécifications des normes applicables. Cela inclut également, le cas échéant, les "modules volontaires" commandés par le client (par exemple ASDA). De plus amples informations sont disponibles sur la page d'accueil du propriétaire de la norme (www.brcgs.com).

2.5.3 La planification de l'audit ne peut être effectuée que lorsque la vérification de l'état de préparation à la certification a été menée à bien et que les éventuelles divergences entre les opinions du contractant et du client ont été résolues.

2.5.4 Les certifications multisites ne sont pas effectuées.

2.5.5 En cas de suspension ou de retrait du certificat, le client doit immédiatement informer ses clients des circonstances qui ont conduit à la suspension ou au retrait du certificat. Les clients seront informés des mesures correctives prises pour retrouver le statut de certification.

2.5.6 Le contractant est irrévocablement autorisé par le client à fournir les informations suivantes au "BRCGS" :

- l'ordre d'audit conformément au BRCGS,
- les résultats détaillés relatifs à la commande, à l'audit et à la certification selon le BRCGS, indépendamment de la réussite ou non du processus d'audit. (par exemple, copie du rapport d'audit, certificats et autres documents en rapport avec l'audit).

2.5.7 Le client accepte d'accorder un accès illimité au "BRCGS" et à l'organisme d'accréditation, ainsi qu'à leurs responsables et employés respectifs, à toutes les informations nécessaires, et leur accorde le droit de

- de pénétrer dans la propriété, l'entreprise, les zones d'exploitation et de stockage et les moyens de transport pendant les heures d'ouverture ou de fonctionnement,

- pour effectuer des audits,

- de visualiser et d'examiner tous les documents commerciaux écrits et électroniques,

- pour demander les informations nécessaires et

- pour effectuer des audits inopinés.

Si des non-conformités graves sont constatées, le "BRCGS" peut établir des sanctions à l'encontre du client, qui peuvent conduire au retrait du certificat. Cette disposition inclut également les propriétaires de normes supplémentaires, qui sont pris en compte dans le cadre des "Modules Volontaires" (par exemple ASDA).

2.5.8 Le client doit signaler les événements graves au contractant dans les 3 jours ouvrables. Les événements graves dans ce sens sont notamment :

- toute démarche juridique éventuelle concernant la sécurité ou la conformité des produits,
- son produit présente des risques pour la santé ou que les exigences légales ne sont pas respectées,
- les procédures judiciaires, les poursuites et leurs résultats en matière de sécurité alimentaire ou de légalité,
- les événements publics liés à la sécurité alimentaire en rapport avec le client (tels que, par exemple, les rappels publics, les calamités, etc.),
- des événements extraordinaires qui constituent des menaces majeures pour la sécurité ou la certification des aliments, tels que la guerre, la grève, l'émeute, l'instabilité politique, les tensions géopolitiques, le terrorisme, le crime, la

pandémie, l'inondation, le tremblement de terre, le piratage informatique malveillant, d'autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine.

2.5.9 Le contractant prendra à son tour les mesures appropriées pour évaluer la situation et, le cas échéant, prendra toute mesure appropriée, respectivement des activités de vérification. Ces activités peuvent avoir des effets sur le statut certifié du client.

2.5.10 Au moins un audit inopiné BRCGS Global Standard doit être entrepris dans un délai de 3 ans dans les conditions suivantes

-valable pour le BRCGS Food Safety et le BRCGS Packaging :

-en cas de non-participation, la certification ne sera pas poursuivie et le client devra supporter les frais encourus,

-le client doit informer le mandataire par écrit, dans les 6 mois suivant le dernier audit, des jours d'interdiction de l'audit de surveillance inopiné. Les jours d'interdiction sont les jours pendant lesquels aucun audit inopiné ne peut être effectué (par exemple, vacances de l'entreprise, activités de maintenance importantes dans la production, etc.) L'entreprise dispose à cet effet de 10 jours par année civile (les sites soumis à un calendrier d'audit de 6 mois (par exemple, les sites certifiés selon la norme alimentaire avec les grades C ou D) peuvent désigner un maximum de 5 jours).

2.5.11 Les parties contractantes peuvent convenir de réaliser l'audit mixte. L'audit mixte est un audit qui comprend une évaluation hors site à distance suivie d'un audit sur site. Les conditions suivantes s'appliquent

-le client est activement certifié selon l'une des normes BRCGS reconnues au niveau international (voir 2.5.1),

-applicable pour les audits de re-certification et non pour le premier audit BRCGS,

-pour l'évaluation hors site et à distance, le client dispose de tous les documents et dossiers pertinents en ligne,

-le client doit prendre en charge tout coût supplémentaire (par exemple, le temps d'audit) occasionné par des problèmes techniques (par exemple, une mauvaise connexion Internet) du côté du client. Le mandataire est en droit, même lorsqu'un prix fixe ou maximal a été convenu, de facturer ce surcoût.

**2.6 Conditions générales supplémentaires pour l'industrie aéronautique EN/AS 9100**

2.6.1 Les présentes conditions générales supplémentaires s'appliquent à la certification selon la norme EN 9100 reconnue internationalement :

2.6.2 Dans la mesure où cela est nécessaire pour vérifier que les critères et les méthodes du champ d'application de la certification selon la série de normes EN 9100 sont correctement appliqués, nous sommes autorisés, par l'intermédiaire de TÜV Rheinland Cert GmbH, à donner accès aux parties suivantes : la Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH, les autorités aéronautiques et les organisations membres de l'Association allemande des industries aéronautiques (Bundesverband der Deutschen Luft- und Raumfahrtindustrie e.V., BDLI).

2.6.3 Le Client doit nous permettre d'enregistrer des données via TÜV Rheinland Cert GmbH au niveau 1 (c'est-à-dire des informations sur les certificats délivrés pour les normes AQMS ("AQMS" = Aerospace Quality Management System) - le domaine public) et au niveau 2 (c'est-à-dire des informations et sur les résultats des audits, évaluations, non-conformités, actions correctives, révisions et suspensions - dans le secteur privé) dans la banque de données OASIS ("OASIS" = online Aerospace Supplier Information System). Le Client doit accorder l'accès aux données contenues dans la banque de données OASIS du niveau 2 à ses clients de l'industrie aéronautique, de l'industrie aéronautique et de l'industrie défensive ainsi qu'aux autorités sur demande, à moins que des raisons justifiées ne s'y opposent (par exemple, concurrence, confidentialité, conflits d'intérêts).

2.6.4 Le client doit désigner un employé qui s'inscrira comme administrateur de la base de données OASIS pour l'organisation dans la base de données OASIS.

2.6.5 L'audit de l'étape 1 de l'audit initial de certification doit être réalisé sur le site. L'étape 1 et l'étape 2 peuvent ne pas se suivre directement dans le temps.

2.6.6 Pour les organismes ayant plusieurs sites appartenant au périmètre de certification, l'organisation d'une structure est attribuée sur la base des critères de l'annexe B de la norme EN 9104-001. Cette attribution sert de base pour les jours d'audit qui doivent être audités sur chaque site.

2.6.7 Le client est tenu de fournir à ses clients et clients potentiels des copies du rapport d'audit et des documents et enregistrements connexes disponibles sur demande, à moins qu'il n'existe des motifs de refus fondés (par exemple, concurrence, confidentialité, conflits d'intérêts).

2.6.8 Un certificat ne sera délivré que lorsque toutes les non-conformités auront été corrigées au moyen d'une analyse des causes profondes et que les actions correctives auront été acceptées et vérifiées par l'organisme de certification.

2.6.9 Conformément à la norme EN 9101, les actions de correction des non-conformités - selon la classification - doivent être soumises à l'responsable d'audit par l'organisme dans un délai maximum de 30 jours après la découverte des non-conformités. 30 jours après la découverte des non-conformités, nous devons via TÜV Rheinland Cert GmbH initier le processus de suspension de la certification si un organisme n'est pas en mesure de prouver dans les 60 jours après la création d'un rapport de non-conformité (NCR) que la conformité avec la norme de référence est rétablie. Si les organismes certifiés AQMS perdent leur certification selon la norme AQMS, ils doivent en informer immédiatement leurs clients de l'aviation, de l'aérospatiale et de la défense.

2.6.10 Exigences en matière de matériel classifié/de contrôle des exportations : Avant de passer un contrat et de réaliser des audits, le client doit informer l'organisme de certification des exigences en matière de matériel classifié ou de contrôle des exportations, afin que ces aspects puissent être inclus dans

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
Casablanca - Morocco E-Mail: info@ma.tuv.com

le contrat et la planification de l'audit. Dans le cas où des restrictions d'accès liées aux auditeurs et, si nécessaire, aux assesseurs Témoins / OP, surviennent dans des zones spécifiques pendant l'audit, il faut clarifier entre le client et l'organisme de certification comment l'accès à ces zones peut être fait pendant l'audit, puisque seuls les zones / processus qui ont été audités de manière adéquate peuvent être listés dans la portée du certificat. Les exclusions de processus ne sont autorisées que si elles sont indiquées dans les exigences de la norme.

## 2.7 Conditions générales supplémentaires selon

### BS OHSAS 18001/ ISO 45001 et SCC

- 2.7.1 Les présentes conditions générales supplémentaires s'appliquent à la certification des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail conformément aux normes internationalement reconnues suivantes :
- BS OHSAS 18001/ ISO 45001 et les systèmes de gestion dans le domaine de la sécurité, de la santé et de la protection de l'environnement selon
  - SCC (entrepreneurs/secteur de la production) et
  - SCP (fournisseurs de services de personnel).
- 2.7.2 Dans le cas d'une certification initiale selon BS OHSAS 18001/ ISO 45001, l'audit de phase 1 doit toujours être réalisé sur le site.
- 2.7.3 Dans le cas d'une certification par le CCN, le client s'engage à donner aux auditeurs l'accès à des sites de construction/travail représentatifs. Une liste appropriée de chantiers doit être soumise à l'auditeur trois semaines avant l'audit.
- 2.7.4 En cas de certification SCP, le client s'engage à donner accès à des chantiers ou projets représentatifs. Si le locataire refuse l'accès à son entreprise, à ses chantiers ou à ses projets, l'agence de location de personnel doit envoyer un échantillon représentatif de travailleurs intérimaires au siège du client ou à sa succursale respective, afin que le ou les auditeurs puissent interroger ces travailleurs dans le cadre de l'audit.
- 2.7.5 Les clients certifiés selon le CCN ou le SCP peuvent déposer une demande d'utilisation de la marque du CCN pendant la période de validité de leurs certificats.
- 2.7.6 Le client est tenu de nous informer immédiatement en cas d'incident majeur en matière de santé et de sécurité ou de violation des obligations légales au sein de son entreprise, nécessitant une intervention officielle. Il y a lieu de considérer qu'il s'agit d'un incident majeur en matière de santé et de sécurité, en particulier si l'incident a donné lieu à des enquêtes pénales ou administratives. On décide alors si un audit extraordinaire à court terme est nécessaire ou non (voir 1.4). S'il s'avère que le système de management de la sécurité et de la santé au travail enfreint gravement les exigences de certification, nous adoptons des mesures, qui peuvent conduire à la suspension ou au retrait du certificat. Une violation grave existe, par exemple, en cas d'accident de travail à l'issue fatale.

## 2.8 Conditions générales complémentaires d'autres organismes TÜV Rheinland

Pour les certifications de systèmes de gestion avec des accréditations détenues par d'autres organismes TÜV Rheinland (par exemple SA 8000, IRIS), des exigences de certification supplémentaires spécifiques aux normes s'appliquent.

## 2.9 Conditions supplémentaires pour le SMSI selon ISO/IEC 27001

En complément des exigences relatives aux certifications multisites énoncées à l'art. 1.5, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent à la certification des systèmes de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) selon ISO/IEC 27001 :

- 2.9.1 Les certifications multisites peuvent être effectuées dans les organisations qui gèrent plusieurs sites similaires et ont établi un SMSI qui couvre les exigences de tous les sites.
- Un certificat s'appliquant à une organisation et à ses sites peut être délivré si les critères suivants sont remplis :
- a) Tous les sites appliquent le même SGSI, qui est géré et contrôlé par une fonction centrale et fait l'objet d'un audit interne et d'un examen par la direction ;
  - b) Tous les sites sont inclus dans le programme d'audit et de contrôle de gestion de l'organisation ;
  - c) L'examen initial du contrat permet de s'assurer que les différences entre les différents sites sont prises en compte de manière appropriée dans la sélection des échantillons.
  - d) L'organisme de certification a échantillonné un nombre représentatif de sites en tenant compte des aspects suivants :
    - Les résultats des audits internes réalisés au bureau central et sur les sites
    - Le résultat de l'examen de la gestion
    - Les différentes tailles de sites
    - Les différents objectifs commerciaux des sites
    - le niveau de complexité du SGSI
    - La complexité des systèmes d'information des différents sites
    - Les différents types d'opérations de travail
    - Les différences dans les activités en cours

- L'interaction possible avec des systèmes d'information critiques ou des systèmes d'information traitant des données sensibles.
- Les différentes exigences légales
- e) L'échantillon représentatif se réfère à tous les sites inclus dans le périmètre du SMSI du client ; les sites inclus dans l'échantillon sont sélectionnés sur la base des critères énumérés au point d) ci-dessus et au moyen d'un échantillonnage aléatoire.
- f) Avant la certification, tous les sites présentant des risques importants doivent être audités.
- g) Le programme de surveillance garantit que tous les sites seront audités dans un délai raisonnable.
- h) Les mesures correctives prises sur un site seront appliquées à l'ensemble de l'organisation multisite couverte par la portée de la certification.

## 2.10 Modalités complémentaires pour la certification des systèmes de gestion de l'énergie selon la norme ISO 50001

- 2.10.1 Les règles de la Deutsche Akkreditierungsstelle (DAKKS) s'appliquent en ce qui concerne " l'accréditation des organismes de certification pour les systèmes de management de l'énergie - EnMS " (71 SD 6 022) dans leur version actuelle (voir [www.dakks.de/doc\\_zm](http://www.dakks.de/doc_zm)). Les nouvelles certifications ou recertifications doivent être conformes aux exigences de la norme ISO 50003 à partir de la date de l'accréditation selon la norme ISO 50003:2014.
- 2.10.2 Pour les certifications multisites, les conditions énoncées à la section II.1.5 s'appliquent. Les sites sans employés ne sont pas calculés comme des sites supplémentaires pour la détermination de la durée de l'audit, mais doivent être considérés / audités de manière adéquate dans le cycle d'audit global (3 ans).
- 2.10.3 Pour les certifications initiales, l'audit d'étape 1 doit avoir lieu sur place. Dans des cas exceptionnels justifiés (micro-entreprises, connaissances actuelles suffisantes de l'organisme de certification suite à un audit ISO 14001, validations EMAS, vérification des GES), l'étape 1 et l'étape 2 de l'audit peuvent être réalisées immédiatement l'une après l'autre, mais seulement si les dangers d'interrompre un audit ont été clairement expliqués au client. La décision appartient au contractant.

TÜV Rheinland Morocco

Business location: Phone: + 212 522 988 676  
 Route de l'OASIS, Rue N°3, Imm. 6 Fax: + 212 522 993 948  
 Casablanca - Morocco E-Mail: [info@ma.tuv.com](mailto:info@ma.tuv.com)