

## I GENERALITES

- 1.1. Dans les présentes conditions, le terme «CERTIFER» désigne la société qui fait l'offre ou chaque société impliquée dans l'offre conjointe.
- 1.2. Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des services d'inspection et de certification proposés. La liste des services offerts, ainsi que leur cadre réglementaire, sont disponibles sur le site web de CERTIFER [www.certifer.eu](http://www.certifer.eu).
- 1.3. Les présentes conditions couvrent les droits et devoirs de CERTIFER et de ses clients et font partie intégrante du contrat. Si plusieurs sites sont concernés, l'accord juridiquement exécutoire est signé avec le client détenteur du pouvoir de signature pour les sites ou avec chaque site.
- 1.4. Aucune clause imprimée ou manuscrite, de quelque nature ou origine que ce soit, contraire aux exigences réglementaires et normatives applicables à CERTIFER en tant qu'organisme d'évaluation de la conformité, d'inspection et de certification, ou aux conditions particulières de CERTIFER, ne peut être opposée à CERTIFER.
- 1.5. Quant à ses missions d'accréditation ou de reconnaissance, la réglementation précise que les auditeurs, les organismes compétents, les autorités nationales, les organismes de reconnaissance ou les organismes d'accréditation peuvent auditer les dossiers relatifs à ces missions, y compris les informations fournies par le client pour évaluation.

## II DROITS ET DEVOIRS DE CERTIFER

- 2.1. CERTIFER est responsable de la gestion de toutes les informations (y compris les documents) obtenues ou créées au cours des activités d'évaluation. CERTIFER informe le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de placer dans le domaine public. À l'exception des informations que le client met à la disposition du public, ou lorsque CERTIFER et le client en conviennent (par exemple, dans le but de répondre à des plaintes ou dans le but décrit dans la clause 2.3 ci-dessous), toutes les autres informations sont considérées comme des informations exclusives et doivent être considérées comme confidentielles.
- 2.2. Lorsque CERTIFER est tenu par la loi ou autorisé par des engagements contractuels à divulguer des informations confidentielles, CERTIFER en informe le client ou la personne concernée, sauf si la loi l'interdit.
- 2.3. Les documents rédigés au cours des activités d'évaluation peuvent être partagés sous forme d'informations neutralisées, en garantissant le respect de la confidentialité, avec d'autres entreprises de CERTIFER dans le seul but d'améliorer continuellement les services de CERTIFER.
- 2.4. Les informations concernant un client ou une personne certifié(e) particulier(e) ne sont pas divulguées à un tiers sans le consentement écrit du client ou de la personne certifié(e) concerné(e).
- 2.5. CERTIFER prend en compte les risques associés à l'évaluation et applique des mesures d'atténuation si nécessaire.
- 2.6. La délivrance, la maintenance ou le renouvellement d'un rapport ou d'un certificat ne peuvent être effectués que conformément aux règlements et procédures applicables de CERTIFER.
- 2.7. CERTIFER s'engage à fournir les ressources nécessaires aux services d'inspection et de certification proposés.
- 2.8. CERTIFER s'engage à respecter les règles de sécurité en vigueur dans les lieux où les activités sont exercées.
- 2.9. CERTIFER s'engage à respecter les délais convenus pour la réalisation des activités d'évaluation à condition que le client respecte les accords pour la fourniture en temps voulu de la documentation et des informations nécessaires.
- 2.10. CERTIFER a le devoir d'informer ses clients des changements qui ont un impact sur l'évaluation (par exemple, les changements réglementaires).
- 2.11. CERTIFER est explicitement exonéré de toute responsabilité de toute évaluation en cas de défaillance du produit ou de communication incomplète des données, ainsi que, si les informations ne correspondent pas à la situation réelle.

## III DROITS ET DEVOIRS DU CLIENT

- 3.1. Ne pas introduire la même demande auprès d'un autre organisme. Sinon, le client déclare que l'évaluation a déjà été effectuée et fournit des rapports d'évaluation avec les résultats de l'évaluation (y compris les points ouverts, le cas échéant).
- 3.2. Fournir ou assurer l'accès à toute la documentation nécessaire aux activités d'évaluation.
- 3.3. Atteindre systématiquement les résultats escomptés de la mise en œuvre de la norme du système de gestion et de la conformité aux exigences de la certification.
- 3.4. Toujours remplir les exigences de certification, y compris la mise en œuvre des modifications appropriées du schéma de certification lorsqu'elles sont communiquées par l'organisme de certification.
- 3.5. S'assurer que le produit certifié continue à répondre aux exigences du produit si la certification s'applique à une production continue.
- 3.6. Prendre toutes les dispositions nécessaires, y compris des dispositions pour l'examen de la documentation et des enregistrements, et l'accès à l'équipement, au(x) site(s), à la(aux) zone(s), au personnel et aux sous-traitants du client, pour :
  - la conduite de l'évaluation et de la surveillance (si nécessaire) pour la certification des produits ;
  - la conduite des audits initiaux, de surveillance et de recertification pour la certification du système de gestion ;
  - les visites imprévues (si nécessaire) ;
  - la réalisation de l'évaluation sans risque (y compris la connaissance des règles de sécurité et des risques sur le site).
- 3.7. Prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
  - l'enquête sur les plaintes;
  - la participation d'observateurs, le cas échéant.
- 3.8. Autoriser CERTIFER à archiver selon ses propres procédures toutes les données soumises et utilisées lors de l'évaluation dans le plein respect de l'accord de confidentialité et de déontologie.
- 3.9. Communiquer les résultats de la certification conformément au IV Utilisation des rapports et des certificats.
- 3.10. Fournir des documents reproduits dans leur intégralité si des copies des documents de certification sont fournies à d'autres personnes.
- 3.11. Se conformer aux exigences de CERTIFER lorsqu'il fait référence à la certification de son produit dans des supports de communication tels que des documents, des brochures ou des publicités.
- 3.12. Se conformer à toute exigence pouvant être prescrite par CERTIFER, l'organisme d'accréditation, l'autorité de reconnaissance et l'Agence ferroviaire de l'Union européenne (ERA) ou à toute autre exigence légale relative à l'utilisation des marques de conformité, et aux informations relatives au produit.
- 3.13. Tenir un registre de toutes les plaintes connues, relatives à la conformité aux exigences de certification, et mettre ces registres à la disposition de CERTIFER sur demande, et :
  - prendre les mesures appropriées à l'égard de ces plaintes et de toute déficience constatée dans les produits qui affectent la conformité aux exigences de certification ;
  - fournir la preuve des mesures prises.
- 3.14. Prendre des mesures correctives, si le système approuvé s'avère par la suite non conforme ou dangereux.
- 3.15. Informer CERTIFER de toute situation où un système approuvé pourrait entraîner un danger potentiel.
- 3.16. Informer CERTIFER, sans délai, des changements qui peuvent affecter sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Exemples de modifications :
  - *la propriété ou le statut juridique, commercial et/ou organisationnel*
  - *l'organisation et la gestion (changement du personnel clé tel que les directeurs, les décideurs ou les techniciens) ;*
  - *les changements dans le produit ou la méthode de production et la portée des opérations ;*
  - *modifications importantes du système de gestion de la qualité ;*
  - *adresse et sites de contact.*
- 3.17. Le client a le droit de contacter le Comité de sauvegarde de l'impartialité en cas de détection d'un comportement discriminatoire ou non impartial de la part de CERTIFER. Cette information est à envoyer à [group.quality@certifer.eu](mailto:group.quality@certifer.eu).

## IV UTILISATION DES RAPPORTS ET DES CERTIFICATS

- 4.1. Tous les rapports émis sont confidentiels et destinés à un usage interne ou à un usage officiel vis-à-vis des organismes d'évaluation de la conformité et/ou du client final (utilisateurs des produits évalués). Le rapport ne peut être utilisé que dans son intégralité.
- 4.2. Utilisation normale du certificat  
Avec une certification valide, le client est autorisé à utiliser le certificat, sous réserve d'une utilisation correcte et appropriée. Le client déclare que ses produits ou systèmes sont certifiés uniquement pour la portée de la certification accordée. Le client met tout en œuvre pour qu'aucun certificat ne soit utilisé, en tout ou partie, d'une manière susceptible d'induire une erreur. Le client ne fera ou ne permettra aucune utilisation de la certification et ne fera aucune déclaration concernant cette certification que CERTIFER pourrait juger non autorisée ou susceptible d'induire en erreur.
- 4.3. Résiliation, suspension, retrait et réduction de la certification  
En cas de résiliation, de suspension ou de retrait de la certification, le client doit cesser immédiatement d'utiliser tout matériel publicitaire revendiquant la certification et doit renvoyer à CERTIFER tous les documents de certification demandés. Pour les systèmes de management, "en suspension" signifie que la certification du système de management du client est temporairement invalide. Le client doit modifier tous les supports publicitaires lorsque la portée de la certification a été réduite.
- 4.4. Utilisation abusive du certificat  
Sont jugés non autorisés ou susceptibles d'induire des erreurs (liste non exhaustive) :
  - a. toute communication incomplète ou inexacte de documents émis par CERTIFER tels que certificats, annexes au certificat, rapports d'évaluation ;
  - b. toute communication de documents émis par CERTIFER tels que certificats, annexes au certificat, rapports d'évaluation lorsque le certificat est résilié, suspendu ou retiré ;
  - c. toute utilisation d'un support de communication (déclaration de conformité, document technique, brochure, article, film, etc.) créé par un organisme autre que CERTIFER, lorsqu'il est émis avant la date d'entrée en vigueur du certificat et qu'il suggère que le certificat a été attribué ;
  - d. toute publication d'un support de communication (déclaration de conformité, document technique, brochure, article, film, etc.) créé par un organisme autre que CERTIFER qui peut introduire une ambiguïté ou une incomplétude dans les informations publiées sur le suivant :
    - l'identité et l'adresse du titulaire du certificat ;
    - les normes de certification ;
    - la description du produit certifié ;
    - le processus de certification ;
    - la date de fin de validité du certificat ;
  - e. la distribution de produits réputés certifiés, alors que les modifications susceptibles d'affecter leur conformité n'ont pas été évaluées et acceptées par écrit par CERTIFER ;
  - f. toute déclaration abusive intentionnelle d'un certificat CERTIFER en vue d'obtenir une autorisation de mise en service ou une autorisation de mise en service auprès des autorités compétentes, d'un gestionnaire d'infrastructure ou d'une entreprise ferroviaire ;
  - g. toute déclaration abusive intentionnelle d'un certificat CERTIFER, en vue de sa mise sur le marché.
- 4.5. Exclusion de la responsabilité de CERTIFER  
L'utilisation d'un certificat annulé, suspendu ou retiré dégage automatiquement CERTIFER de toute responsabilité.

## V UTILISATION DU LOGO, DE LA MARQUE ET DE LA REFERENCE A L'ACCREDITATION DE CERTIFER ET UTILISATION D'UN NUMERO D'IDENTIFICATION SPECIFIQUE

- 5.1. CERTIFER n'autorise pas ses clients à se référer à sa marque, à son accréditation ou à un numéro d'identification spécifique par d'autres moyens que la reproduction intégrale des rapports ou certificats qu'elle a délivrés, sauf accord écrit de CERTIFER.
- 5.2. Si le statut de certification est mentionné dans une communication, il convient d'éviter toute information trompeuse et de garantir l'utilisation correcte des documents de certification.
- 5.3. Pour les certificats ISO 9001, si le client utilise la référence du certificat sur l'emballage du produit ou sur les informations qui l'accompagnent, la portée de la certification doit être clairement mentionnée ou expliquée, l'identification du client doit être incluse, le système de gestion de la qualité et la norme EN ISO 9001:2015 doivent être mentionnés, CERTIFER doit être informé en tant qu'organisme de certification, l'implication que le produit, le processus ou le service est certifié est à éviter. La référence à l'accréditation CERTIFER ne doit pas être utilisée sur les produits, les emballages, les rapports ou tout autre document, ni impliquer que CERTIFER a certifié le produit ou le processus ; la portée de la certification doit être clairement indiquée.

## VI PLAINTES ET APPELS

Est considérée comme "plainte" toute expression de mécontentement ou de doléance émise, autre que l'appel, par une partie intéressée concernant toute activité délivrée ou résultat d'activités délivrées par CERTIFER. Toute réclamation doit être adressée à CERTIFER au plus tard 3 mois après la survenance de l'événement.

Est considéré comme "appel" toute plainte ou désaccord émis par une partie intéressée contre la décision prise par CERTIFER agissant en tant qu'organisme de certification. Tout recours doit être adressé à CERTIFER au plus tard 3 mois après la décision de certification.

Chaque soumission d'une plainte ou d'un appel fait l'objet d'un suivi et d'un contrôle et est enregistrée. Le résultat de l'analyse de chaque plainte ou appel formel constitue la base d'une action d'amélioration continue.

Procédure de plaintes et d'appels :

- Les plaintes et les appels sont enregistrés, et un accusé de réception est envoyé au plaignant / appelant.
- Une analyse de la plainte / appel est effectuée pour évaluer si elle est liée aux activités de CERTIFER (certification).
- Si la plainte n'est pas liée aux activités de CERTIFER (certification), le plaignant/appelant en est informé dans un délai d'une semaine.
- Si la plainte est considérée comme liée aux activités de CERTIFER, un gestionnaire de plaintes, indépendant de l'activité concernée, analysera la plainte. Le plaignant sera informé par écrit des mesures prises dans le cadre du traitement de la plainte.
- Dans le cas où le recours est considéré comme lié aux activités de certification de CERTIFER, des personnes responsables de la gestion du recours seront choisies (ces personnes seront appelées Responsable de Recours et seront indépendantes de l'activité concernée) et communiquées au requérant, dans les 10 jours suivant la réception du recours. Le requérant peut s'opposer à un ou plusieurs noms du gestionnaire de recours par écrit dans les 10 jours suivant la notification des noms. Le gestionnaire des recours analysera le recours. Le requérant sera informé par écrit de la décision d'acceptation ou de refus du recours, complétée soit par les actions entreprises, soit par la description des vérifications effectuées.

Si aucune solution n'a été trouvée et si l'évaluation est réalisée dans le cadre de l'accréditation, le plaignant ou l'appelant peut introduire sa plainte ou son appel concernant les activités accréditées auprès du service gouvernemental compétent ou de l'organisme d'accréditation, selon le cas. L'organisme d'accréditation est le dernier niveau d'appel en cas de litige concernant la conformité aux critères d'accréditation. CERTIFER se conforme à toutes les décisions de l'organisme d'accréditation relatives aux critères d'accréditation.

## VII ANNEXE 1 : PROCESSUS DE CERTIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

*La présente annexe n'est valable que si la ou les entreprises visées à la clause 1.1 assurent la certification du système de management. Le processus de certification d'un système de management fonctionne selon un plan en 6 étapes :*

### 1 Demande de certification

Au cours de cette étape, le client décrit la portée exacte de la certification demandée et le contexte dans lequel l'organisation opère. En guise de support, CERTIFER propose différents formulaires adaptés contenant les données requises à compléter.

### 2 Évaluation et offre

Sur la base des informations obtenues, CERTIFER établira une offre adaptée aux besoins du client, à condition que la certification demandée fasse partie de l'étendue des services de CERTIFER. L'offre contiendra un plan d'évaluation décrivant le cadre réglementaire applicable, la planification de l'évaluation, à savoir l'audit de certification et les surveillances associées pendant le cycle de certification, ainsi que les exigences pour le renouvellement. Le plan d'évaluation contient également la définition et la gestion des constatations utilisées dans le rapport d'audit.

### 3 Audit

Les audits suivront un processus standard :

- Étape 1 : Contient l'évaluation de l'état de préparation à la certification lors de l'audit de certification et un audit documentaire ou une identification des changements lors des audits suivants. L'agenda de l'audit de l'étape 2 sera rédigé. Cet audit d'étape 1 sera généralement réalisé dans les bureaux de CERTIFER avant l'audit d'étape 2, mais dans certaines situations, il peut être nécessaire d'organiser une visite dans les locaux du client.
- Étape 2 : Il s'agit de l'évaluation effective de la conformité aux exigences de la norme ou de la directive. Cette évaluation sera toujours effectuée dans les locaux du client, sauf si les circonstances exigent un audit à distance.

Pour chaque partie de l'audit, un rapport d'audit sera rédigé.

### 4 Décision de certification

Sur la base du rapport d'audit de l'étape 2, des preuves objectives recueillies au cours de l'audit et de la conclusion de l'auditeur ou de l'inspecteur, le Comité de certification prendra la décision concernant l'octroi du certificat pour le système audité. Le certificat aura une validité telle que prescrite par le système de certification approprié. (Cela peut être 1, 2, 3 ou 5 ans).

### 5 Surveillance

En fonction de la durée du cycle de certification et des exigences du système de certification, un ou plusieurs audits de surveillance peuvent être planifiés et réalisés. Ces audits comprendront les étapes 1 et 2 des audits de certification. L'étendue de l'audit de l'étape 1 peut varier en fonction du système de certification. Pour les organisations de grande taille ou multisites, un échantillonnage peut être appliqué.

### 6 Renouvellement du certificat

À la fin d'une période de certification, un renouvellement est effectué. Les mêmes étapes sont suivies pour cela que pour le cycle de certification initial, comme décrit ci-dessus. Habituellement, le renouvellement est entamé 3 mois avant l'expiration du certificat en cours de validité, afin qu'une décision de re-certification puisse être prise par le Comité de certification avant l'expiration du certificat actuel. Le nouveau certificat prendra effet le jour suivant la date d'expiration du certificat actuel et aura une durée telle que décrite dans le schéma de certification applicable.

## VIII ANNEXE 2 : PROCESSUS DE CERTIFICATION DU PRODUIT

*Cette annexe n'est valable que si la ou les sociétés mentionnées dans la clause 1.1 assurent la certification du produit.*

*Le processus de certification de produits fonctionne selon un plan en 6 étapes :*

### 1 Demande de certification

Au cours de cette étape, le client décrit l'objet de la certification demandée et fournit toute information nécessaire pour démarrer. À titre de support, CERTIFER peut proposer des formulaires (formulaire d'application) contenant les données requises à remplir.

### 2 Évaluation et offre

CERTIFER se base sur le contenu partagé dans le formulaire d'application, et vérifie la complétude des informations disponibles. CERTIFER vérifie également si l'étendue de la demande est couverte par le périmètre de leurs activités et responsabilités avant d'établir une offre adaptée aux besoins du client. En général l'offre contient un plan d'évaluation décrivant le cadre réglementaire applicable, la planification des activités d'évaluation, à savoir les inspections, les revues de documents, l'audit de certification et les surveillances associées (le cas échéant) au cours du cycle de certification.

### 3 Audit et inspections

CERTIFER communique au client le nom des membres de l'équipe d'évaluation (s'ils ne figurent pas déjà dans l'offre). Le client dispose de 10 jours pour un éventuel rejet d'un ou plusieurs membres. Le client doit fournir des raisons documentées, qui seront vérifiées. Si la demande du client est adéquate, le membre sera changé.

En cas de changement d'évaluateur, CERTIFER remplacera l'évaluateur par un évaluateur de même compétence professionnelle.

Dans le cas où CERTIFER sous-traite une partie de l'inspection, CERTIFER s'assurera que le sous-traitant sélectionné est compétent pour fournir le service en question et, le cas échéant, est en mesure de répondre aux critères énoncés dans la norme ISO 17065, ISO 17020, ISO 17021-1 ou ISO 17025.

En cas de sous-traitance, CERTIFER en informe le client et le nom du sous-traitant est soumis au client pour acceptation. CERTIFER réalise l'activité d'audit et d'inspection indiquée dans le plan d'évaluation.

Toutes les constatations sont communiquées au client par écrit, afin qu'il puisse mettre en œuvre les corrections et les mesures d'atténuation nécessaires.

Les rapports émis par CERTIFER contiennent tous les résultats et conclusions des activités d'évaluation réalisées.

### 4 Décision de certification

Sur la base des rapports d'audit et d'inspection, des preuves objectives recueillies au cours des activités et de la conclusion de l'équipe d'évaluation, le responsable de la décision (Comité de certification) prendra la décision concernant l'octroi du certificat pour le produit/processus/service évalué. Le certificat aura une validité telle que prescrite par le système de certification approprié.

### 5 Surveillance

En fonction des exigences du schéma de certification, des audits de surveillance peuvent être planifiés et exécutés.

### 6 Renouvellement du certificat

Un renouvellement est effectué conformément aux exigences du schéma de certification, lorsque cela est prévu dans le contrat ou si le client le demande.

## IX ANNEXE 3 : PROCESSUS D'INSPECTION

*Cette annexe n'est valable que si la ou les entreprises mentionnées dans la clause 1.1 assurent l'inspection.*

*Le processus d'inspection fonctionne selon un plan en 5 étapes :*

### 1 Demande d'inspection

Pour démarrer l'activité d'inspection, le client envoie à CERTIFER une demande. La demande contient les informations nécessaires pour identifier l'objet/le sujet de l'inspection et les spécifications/normes avec lesquelles effectuer l'évaluation. CERTIFER peut demander des documents supplémentaires si nécessaire.

### 2 Évaluation et offre

Si l'inspection fait partie de notre gamme de services, une offre détaillée (y compris un plan d'évaluation, le cas échéant) est préparée sur la base de cette demande. Si l'offre n'est pas émise, CERTIFER en informe le client et lui en donne les raisons. L'offre contient un plan décrivant le cadre réglementaire applicable et la planification des activités d'inspection.

### 3 Réalisation de l'inspection

CERTIFER communique au client le nom des membres de l'équipe d'évaluation (s'ils ne figurent pas déjà dans l'offre). Le client dispose de 10 jours pour un éventuel rejet d'un ou plusieurs membres. Le client doit fournir des raisons documentées, qui seront vérifiées. Si la demande du client est adéquate, le membre sera changé.

En cas de changement d'évaluateur, CERTIFER remplacera l'évaluateur par un évaluateur de même compétence professionnelle.

En cas de sous-traitance d'une partie de l'inspection, CERTIFER s'assurera que le sous-traitant sélectionné est compétent pour fournir le service en question et, le cas échéant, qu'il est en mesure de répondre aux critères énoncés dans la norme ISO 17020 ou ISO 17025.

En cas de sous-traitance, CERTIFER en informe le client et le nom du sous-traitant est soumis au client pour acceptation.

CERTIFER réalise les activités d'inspection (documentaire et sur site) selon le plan d'évaluation.

Les constatations sont communiquées au client sous forme écrite, afin qu'il puisse les corriger ou les atténuer.

Dans le cas de non-conformités qui empêcheraient la poursuite de l'activité d'inspection, CERTIFER a le droit d'évaluer la suspension temporaire de l'activité, jusqu'à ce que la non-conformité soit résolue.

### 4 Rapports d'inspection

Les rapports d'inspection émis par CERTIFER contiennent tous les résultats et conclusions des activités d'évaluation réalisées.

### 5 Certificat d'inspection

Lorsque le client le demande, un certificat d'inspection peut être émis pour attester de la conformité de l'objet de l'inspection aux spécifications / normes.