

## Conditions Générales Certifications Systèmes du TÜV RHEINLAND France

20 Ter rue du Bezons - CS 60030  
F-92415 COURBEVOIE CEDEX  
E-Mail: qualite@fr.tuv.com

### 1. Domaine de validité

Les conditions générales s'appliquent aux prestations convenues incluant les informations, livraisons, ainsi qu'aux prestations et obligations annexes réalisées dans le cadre de la commande.

### 2. Périmètre de la prestation

**2.1** TÜV RHEINLAND France évalue et certifie des systèmes et des produits pour les industries, organismes et prestataires de services sur la base de référentiels nationaux ou internationaux avec accréditation (procédure de certification accréditée) selon des référentiels nationaux ou internationaux, sans accréditation (certification standard) et fournit également ses propres prestations de certification indépendantes (certificats spécifiques).

**2.2** Les prestations convenues sont réalisées selon les règles générales de la technique et en respectant les exigences applicables au moment de la signature du contrat. En outre, TÜV RHEINLAND France est autorisée de définir la méthode ainsi que le type d'évaluation, dans la mesure où il n'existe pas d'autres accords écrits ou les règles qui imposent une certaine façon de procéder.

**2.3** Le TÜV RHEINLAND France réalise des prestations de certification accréditée selon le référentiel contractuel (COFRAC N° 4 – 0530, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)). Cette prestation est régie par les exigences imposées par l'accréditation, le référentiel contractuel, ainsi que de toutes les directives, qui s'y rapportent et qui s'appliquent.

Les certifications standard sont réalisées selon les normes nationales ou internationales respectives.

Les certifications spécifiques ou hors accréditations sont réalisées selon des exigences déterminées par TÜV RHEINLAND France, en accord avec le donneur d'ordre.

**2.4** En cas de résultats positifs de la certification, le certificat conforme aux référentiels audités est émis (voir paragraphe 3 des conditions générales).

**2.5** Le donneur d'ordre a le droit de refuser un auditeur ou expert prévu pour l'audit si les raisons sont compréhensibles et fondées.

**2.6** Si les auditeurs ne font pas partie du TÜV Rheinland Group (auditeurs externes), le donneur d'ordre doit donner son accord pour l'intervention de ces auditeurs. Si le donneur d'ordre ne s'oppose pas dans le délai d'une semaine après avoir pris connaissance de l'équipe d'audit, à l'intervention des auditeurs externes, cela vaut pour accord.

**2.7** TÜV Rheinland France se réserve le droit en cas de certification accréditée d'autoriser la participation d'un membre de l'organisme accréditeur comme observateur pendant l'audit.

**2.8** En cas de réclamation concernant la décision de certification de TÜV Rheinland France, le demandeur peut, sous réserve que le donneur d'ordre soit informé, faire appel au comité d'appel de TÜV Rheinland France. Les modalités d'appel dont accessibles sur le site internet de TÜV Rheinland France.

### 3. Etendue des droits d'utilisation pour les certificats et logos

**3.1** Après examen favorable du dossier de certification le donneur d'ordre reçoit le Certificat de la part de TÜV Rheinland France. La validité du certificat est conforme aux conditions fixées dans le contrat ou dans l'annexe aux conditions générales de TÜV Rheinland France.

**3.2** À la suite de la délivrance du certificat, comme défini dans le chapitre 3.1, ci-avant, le donneur d'ordre obtient le droit intransmissible d'utiliser le logo selon les conditions définies dans les chapitres 3.3 à 3.15 pendant la durée de validité du certificat. Cela s'applique également si la référence à la certification est réalisée au travers de différents moyens de communication comme des documents, des prospectus ou de la publicité.

**3.3** L'utilisation du certificat et du logo délivrés par le service certification de TÜV Rheinland France est autorisée uniquement dans le périmètre du domaine de validité de la société mentionnée sur le certificat du donneur d'ordre. L'utilisation pour un domaine non mentionné sur le certificat est interdite.

**3.4** Le droit d'utilisation du certificat et du logo pour la certification du système de management ne peut être utilisé que par le donneur d'ordre et uniquement en relation avec le nom et le logo du donneur d'ordre. Il

est strictement interdit de l'apposer sur un produit. Ceci est également valable pour les emballages de produits, les rapports de test de laboratoires, certificats de calibration ou rapport d'inspection.

**3.5** Le donneur d'ordre s'engage à utiliser le certificat et le logo en conformité avec le domaine d'activité certifiée. Le donneur d'ordre s'engage à ne pas laisser croire qu'il s'agit d'un contrôle officiel ou d'une certification de produit.

**3.6** Le donneur d'ordre n'a pas le droit d'apporter des modifications sur le certificat ou sur le logo.

**3.7** Le donneur d'ordre à l'obligation lors de l'utilisation du certificat ou du logo sur des publicités (tracts publicitaires) de faire apparaître clairement qu'il s'agit d'une certification volontaire sur la base d'un accord de droit privé.

**3.8** Le donneur d'ordre peut utiliser le logo de l'organisme d'accréditation seulement s'il est associé au logo TÜV Rheinland Cert. Les conditions d'utilisation de ce logo sont décrites dans une procédure d'application obligatoire disponible sur demande.

**3.9** Le droit d'utilisation du logo est annulé dès lors que le certificat perd sa validité, notamment lors de l'expiration de la validité du certificat ou de la non réalisation des audits de suivi obligatoires.

**3.10** Le donneur d'ordre perd le droit d'utiliser le certificat ou le logo immédiatement, sans obligation de résiliation, si le donneur d'ordre utilise le certificat et/ou le logo sans respecter les conditions d'utilisation décrites dans les chapitres 3.1 à 3.8.

**3.11** Le donneur d'ordre perd le droit d'utiliser le certificat ou le logo en cas de résiliation selon chapitre 3.13.

**3.12** Le droit d'utilisation du logo est résilié automatiquement si une autorité légale ou réglementaire dénonce le certificat.

**3.13** En cas de retrait du droit d'utilisation, le donneur d'ordre est obligé de rendre le certificat au service certification du TÜV Rheinland France.

**3.14** En cas de non-respect des conditions contractuelles, le service certification TÜV Rheinland France se réserve des droits de demander des dommages éventuels.

**3.15** La certification ne doit pas être utilisée de façon à nuire à la réputation du TÜV Rheinland France.

**3.16** Le donneur d'ordre n'est pas autorisé à faire des déclarations concernant sa certification que le TÜV Rheinland jugerait comme trompeur et non autorisé.

**3.17** S'il est prévisible que les conditions pour maintenir la certification ne peuvent pas être satisfaites

temporairement, il est possible de suspendre la certification. Pendant ce temps le donneur d'ordre n'a pas le droit de faire référence à sa certification. Le statut du certificat est alors renseigné durant la période comme suspendu dans la base de données comme décrit au paragraphe 8.

**3.18** Si aucune correction n'est apportée aux raisons de la suspension de la certification dans les délais impartis, la certification sera annulée.

## 4. Obligations du donneur d'ordre

**4.1** Le donneur d'ordre met à disposition de TÜV Rheinland France tous les documents nécessaires gratuitement avant l'audit de certification.

**4.2** Le donneur d'ordre autorise l'équipe d'audit de TÜV Rheinland France à accéder à tous les documents et services qui ont un lien avec le domaine d'activité à auditer.

**4.3** Le donneur d'ordre nomme une ou plusieurs personnes pour assister le ou les auditeurs de TÜV Rheinland France dans la réalisation des prestations contractuellement consenties et qui serviront de personnes de contact.

**4.4** Le donneur d'ordre s'engage, après la délivrance du certificat, à communiquer à TÜV Rheinland France durant toute la durée du contrat tous les changements qui ont un impact important sur le système de management ou le produit certifié, essentiellement :

- des changements du système de management certifié,
- des changements dans la structure et de l'organisation de l'entreprise.

**4.5** Le donneur d'ordre s'engage à soumettre à l'auditeur toutes les réclamations concernant le système de management venant de l'extérieur de l'entreprise, par exemple des clients, lors de l'audit.

**4.6** Le donneur d'ordre s'engage à soumettre à l'auditeur, lors de l'audit et sur demande, toute sorte de correspondance et toutes les mesures qui ont un lien avec les documents normatifs et les exigences du référentiel certifié.

**4.7** Le donneur d'ordre s'engage à enregistrer toutes les réclamations qui lui sont adressées concernant la conformité d'un processus avec les exigences du référentiel certifié, de documenter toutes les mesures prises (actions correctives) et de les présenter à l'auditeur lors de l'audit, si cela est demandé.

**4.8** Le donneur d'ordre s'engage à accepter la présence d'évaluateurs des organismes d'accréditation dont l'objectif est d'observer les pratiques de l'équipe d'audit. Ces évaluateurs ne peuvent pas intervenir

dans la réalisation de la prestation d'audit et dans les décisions qui la suivent.

## 5. Confidentialité

**5.1** Les « informations confidentielles », dans l'esprit de cet accord, sont constituées de toutes informations, documents, photos, plans, du savoir-faire, des données, des échantillons constitutifs des projets qui ont été transmis ou soumis pendant la durée du contrat par une partie (partie émettrice) à l'autre partie (partie réceptrice). Cela inclue également les copies de ces informations sous forme papier ou informatique.

**5.2** Toutes les informations confidentielles qui sont transmises par écrit au destinataire doivent être identifiées confidentielles avant leur transmission. Il en est de même pour des informations confidentielles qui sont envoyées par e-mail. Pour les informations transmises à l'oral le destinataire doit être informé en conséquence.

**5.3** Toutes les informations confidentielles qui conformément à cet accord sont transmises ou mises à disposition par l'émetteur au destinataire,

a) sont à utiliser par le destinataire uniquement dans le cadre de l'objectif défini auparavant si il n'existe pas d'objection écrite de la part de l'émetteur.

b) ne doivent pas être copiées, publiées ou transmises sous une autre forme par le destinataire, à l'exception des informations confidentielles nécessaires à l'accréditeur de TÜV Rheinland France dans le cadre de la procédure d'accréditation.

c) sont à traiter par le destinataire avec la même confidentialité qu'il traite ses propres informations confidentielles. En tous cas, le soin accordé à ces informations ne sera pas moindre que celui objectivement nécessaire.

**5.4** Le destinataire mettra les informations confidentielles reçues de la part de l'émetteur uniquement à la disposition des collaborateurs qui en ont besoin pour réaliser des prestations dans le cadre du contrat. Le destinataire obligera ces collaborateurs à garder les informations confidentielles au même titre que cela est décrit dans l'accord de confidentialité.

**5.5** Ne sont pas considérés comme informations confidentielles dans le sens de cet accord, toutes les informations dont le destinataire peut trouver que :

a) ces informations étaient au moment de la publication déjà connues ou bien

b) la partie receveur a reçu ces informations de la part d'une tierce personne qui était autorisée à les lui transmettre, ou bien

c) que ces informations étaient déjà en possession du destinataire avant leur transmission, ou bien

d) le destinataire a déterminé lui-même ces informations indépendamment de l'émetteur.

**5.6** Toutes les informations confidentielles restent la propriété de la partie émettrice. La partie réceptrice s'engage de restituer toutes les informations confidentielles, y compris les copies, à la partie émettrice, sur demande, au plus tard au terme du contrat ou lors de la résiliation de celui-ci. La destruction des informations confidentielles doit être confirmée par écrit à la partie émettrice.

A cela sont exclus les rapports et certificats établis pour le donneur d'ordre dans le cadre du contrat. Ces documents demeurent chez le donneur d'ordre. TÜV Rheinland France est autorisé à conserver des copies dans le but de justifier de la bonne tenue de ses prestations.

**5.7** Les informations confidentielles recueillies après le début du contrat doivent être maintenues secrètes par la partie réceptrice pour une durée de 5 ans après la date de fin du contrat. L'utilisation de ces informations est interdite.

## 6. Impartialité

**6.1** Le TÜV Rheinland France se réserve le droit de refuser la fourniture d'une prestation de certification si son impartialité peut être compromise (par exemple dans le cas d'organisme appartenant à 100% au TÜV Rheinland).

**6.2** Le TÜV Rheinland France ne peut pas délivrer de certification pour des activités de certification de systèmes de management à d'autres organismes de certification.

**6.3** Le TÜV Rheinland France ne peut pas proposer ou fournir de prestations de conseil en matière de systèmes de management.

**6.4** Le TÜV Rheinland France ne peut pas effectuer les audits internes de clients certifiés. Le TÜV Rheinland France doit s'assurer qu'il n'a pas réalisé des prestations d'audits internes dans les 2 ans qui précèdent la certification de l'organisme qui en a fait la demande.

**6.5** Le TÜV Rheinland France ne peut pas délivrer de certification pour un client ayant bénéficié de prestations de conseil en matière de systèmes de management délivrés par un organisme si une relation entre le TÜV Rheinland France et cet organisme constitue une menace pour l'impartialité.

**6.6** Le TÜV Rheinland France ne doit pas confier la réalisation des audits à un organisme si une relation entre le TÜV Rheinland France et cet organisme constitue une menace pour l'impartialité.

## 7. Droits d'auteur

**7.1** Tous les droits d'auteur ainsi que les droits d'auteur annexes des certificats, résultats et documents émis par le TÜV Rheinland France restent acquis au TÜV Rheinland France.

**7.2** Le donneur d'ordre peut utiliser tous les certificats, résultats de tests, calculs et autres documents émis par le TÜV Rheinland France uniquement pour le but pour lequel ils sont destinés dans le contrat

## 8. Suspension - Annulation / résiliation

**8.1** TÜV Rheinland France a le droit de suspendre le contrat sans préavis pour non respect des règles de références pour une période ne pouvant excéder 6 mois après la date de référence de certification.

Au-delà, les prescriptions définies à l'article 8.2 s'appliquent.

**8.2** TÜV Rheinland France et le donneur d'ordre ont le droit de résilier/annuler le contrat sans préavis pour des motifs importants.

**8.3** Sont considérés comme motifs importants :

- a) le donneur d'ordre n'informe pas des changements qui ont un impact sur la certification
- b) le donneur d'ordre n'utilise pas le certificat et/ou le logo conformément aux exigences / conditions du contrat

## 9. Répertoire/Liste des entreprises certifiées

**9.1** TÜV Rheinland France tient à jour une liste des sociétés certifiées avec mention du domaine de validité.

**9.2** TÜV Rheinland France se réserve le droit de mettre la liste mentionnée en chapitre 9.1 à la disposition du public sur demande.

## 10. Conditions générales de certification

**10.1** Le donneur d'ordre s'engage de transmettre au TÜV Rheinland France toutes les informations relatives aux référentiels à certifier. Cela peut se faire en remplissant le formulaire adéquat.

**10.2** Le donneur d'ordre et TÜV Rheinland France peuvent organiser un audit à blanc, dont l'étendue/périmètre est à déterminer par les deux parties.

**10.3** Après évaluation positive du dossier de certification, TÜV Rheinland France émet les certificats. Les certificats sont envoyés au donneur d'ordre. Le certificat sera émis seulement après la

levée de toutes les non-conformités. Le certificat sera émis pour une durée déterminée.

**10.4** Pour garantir le maintien de la validité du certificat, des audits de suivi relatifs aux référentiels sont à réaliser sur site. Si une procédure de suivi incluant une décision positive garantissant le maintien de la certification par le service certification n'a pas pu être réalisée, le certificat perd sa validité. Dans ce cas tous les certificats émis sont à renvoyer au service certification.

**10.5** Des extensions géographiques (par exemple des sites supplémentaires) et technique (par exemple des produits supplémentaires) du domaine de validité et des extensions à d'autres chapitres de la norme sont possibles lors d'un audit de suivi ou de reconduction ou bien par un audit spécifiquement programmé. La durée de l'audit dépend de la nature de l'extension qui est à définir sans équivoque avant l'audit par l'entreprise.

**10.6** Si pendant la durée du contrat des changements apparaissent qui ont un impact sur les conditions de certification (par exemple : des modifications dans l'entreprise, des exigences de l'accréditeur), ces changements sont à prendre en compte pour les audits suivants et chaque partie s'engage à informer l'autre partie des changements survenus. Cela s'applique également sur des modifications nécessaires des durées d'audit.

**10.7** Il est possible de certifier des systèmes intégrés (différents référentiels) en réalisant des audits combinés. Cela fera l'objet d'offres individuelles relatives aux exigences des référentiels demandés.

**10.8** En cas de reprise de certification,

- l'entreprise est déjà certifiée par un organisme signataire de l'accord de reconnaissance MLA-EAC / MLA\_IAF
- les copies du(des) certificat(s) et des derniers rapports d'audit (cycle complet) accompagnés des éventuels rapports de non conformités et des actions correctives proposées devront être fournies au plus tard à la signature du contrat de certification.

## 11. Conditions de réalisation des Audits

**11.1** Un audit de certification ne pourra avoir lieu qu'à la condition où :

- la revue de direction ainsi que les audits internes aient été réalisés,
- le système de Management fonctionne effectivement depuis au moins 3 mois (en cas d'audit initial).

**11.2** La durée d'une journée conventionnelle d'audit s'entend hors temps de pause déjeuner. Elle est normalement de 8 heures.

Cependant, afin d'assurer un audit efficace, la durée de l'audit peut être ponctuellement majorée dans la limite de 10 heures.

**11.3\_** Conformément aux dispositions de l'accréditation, l'audit de « Certification Initiale » se déroule en 2 phases.

- Sauf autorisation du Comité de Certification, les phases 1 et 2 doivent être réalisées séparément. Cependant, si la phase 1 ne se révélait pas concluante, l'audit se terminera à la fin de la phase 1 et l'audit de certification phase 2 sera reporté à une date ultérieure et au maximum 6 mois après le dernier jour de l'audit phase 1.
- L'auditeur peut être amené à demander un ajustement de durée pour l'audit phase 2 en fonction des constats réalisés durant la phase 1 de l'audit.

**11.4** Lors d'activités réalisées sur des sites temporaires (chantier par exemple), celles-ci doivent au minimum faire l'objet d'un audit physique dans la durée d'un cycle de certification.

Les prescriptions définies à l'article 11.8 du présent document s'appliquent dans ce cas.

**11.5** En cas d'audit réalisé par voie électronique ou si le site audité est virtuel, l'entreprise devra mettre à disposition de l'auditeur un nombre suffisant de preuves permettant à l'équipe d'audit de prendre une (des) décision(s) éclairée(s) quant à la conformité des exigences applicables.

**11.6** Le nombre d'auditeur varie en fonction de la durée d'audit sur site : 1 auditeur minimum par tranche de 5 jours.

**11.7** Pour un audit de certification de Groupe, la répartition de la durée d'audit sur chacun des sites sera déterminée par le responsable d'audit après qu'il ait pris connaissance du fonctionnement de l'organisation et de la documentation relative au système de management.

**11.8** Les durées d'audit ne comprennent pas les temps de trajet entre les différents sites de l'entreprise et/ou chantiers à visiter ; ces temps de trajet ne constituent pas des temps d'audit.

**11.9** Le donneur d'ordre met tous les documents nécessaires à la disposition du service certification avant l'audit. Comme par exemple :

- le manuel (selon le référentiel : qualité, sécurité, environnement, ...) si applicable,
- une matrice reliant les chapitres de la norme à la documentation du système de management de la société si existant,
- organigramme ou plan de l'organisation,

- un document qui décrit les processus ainsi que leurs interactions.
- le domaine d'application du système de management,
- une liste des documents maîtrisés,
- la liste des exigences légales et réglementaires si applicable,
- d'autres documents cités dans le devis ou demandés par le responsable d'audit

**11.10** Lors de l'audit, l'efficacité du système de management de la société est vérifiée. L'entreprise montre pendant l'audit l'utilisation pratique de ces procédures documentées et/ou verbales. Toutes les exigences non remplies feront l'objet de rapports de non-conformités pour lesquelles l'entreprise doit prévoir des actions correctives.

**11.11** Lors d'un audit de suivi toutes les exigences essentielles de la norme doivent être examinées. En outre, l'utilisation correcte du certificat (et du logo, le cas échéant) les réclamations sur le système de management ainsi que l'efficacité des actions correctives suites aux non-conformités des audits précédents seront également vérifiés. Après chaque audit de suivi, le donneur d'ordre reçoit un rapport.

**11.12** En fin d'audit une réunion de clôture est organisée au cours de laquelle l'équipe d'audit communique à l'entreprise le résultat de l'audit. Ce résultat fera par la suite l'objet d'un rapport. Les non-conformités seront documentées et peuvent, le cas échéant, entraîner un audit complémentaire (une nouvelle vérification sur site) ou bien l'envoi de nouveaux documents. Lors d'un audit complémentaire, seuls les chapitres qui ont fait objet d'une non-conformité ayant entraîné l'audit complémentaire seront audités.

**11.13** TÜV Rheinland France se réserve le droit de réaliser des audits avec un très court préavis afin d'instruire des plaintes ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi de client suspendu (se conférer à l'article 8 du présent document).

**11.14** Des audits à distance peuvent être réalisés sous certaines conditions et dans le respect des exigences applicables. Dans ce cas, il conviendra que le donneur d'ordre et TÜV Rheinland France conviennent ensemble de la langue utilisée pour l'audit à distance.