



---

# Règlement de certification de systèmes de management

Ce règlement fait partie intégrante du contrat de certification

Version 3

Table des matières

1.	Introduction .....	2
2.	Portail ProCert .....	3
3.	Processus d'audit et de certification .....	4
4.	Conditions de maintien de la certification .....	6
5.	Conditions générales de collaboration .....	8
6.	Gestion des versions .....	10

Avec **ProCert**, vous vous engagez avec un partenaire professionnel, compétent, loyal et impartial, ayant une **haute exigence de qualité**.

Avec **vous**, ProCert s'investit dans une relation d'affaires durable et de confiance, dont l'objectif est **l'amélioration continue de votre système de management !**

# 1. Introduction

## ProCert en bref

Depuis 1997, ProCert SA est accrédité par le Service d'accréditation suisse (SAS) comme organisme certificateur de systèmes de management et de produits.

ProCert et ses représentations locales sont des sociétés privées, totalement indépendantes de tout groupe et de toute activité de conseil.

ProCert applique les mêmes procédures et processus à toutes ses filiales et représentations dans le monde.

ProCert vous apporte ainsi l'assurance d'une neutralité et d'une indépendance totales, ainsi que d'un pragmatisme, d'une valeur ajoutée et d'une compétence très élevés.

Grâce aux accords multilatéraux de reconnaissance mutuelle de l'IAF, une certification ProCert assure une reconnaissance internationale.

## Pourquoi ce document ?

Ce document fait partie intégrante du contrat de certification et réunit toutes les informations nécessaires et utiles pour une collaboration réussie dans le cadre d'un mandat de certification des systèmes de management. N'hésitez pas à contacter votre responsable d'audit ou votre chargé de clientèle en cas de questions (voir encadré dessous).

## Base de collaboration

Un contrat de certification est établi pour chaque mandat attribué à ProCert. Le présent document fait partie intégrante du contrat de certification pour tous les standards systèmes de management<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> BRC et IFS inclus, sous l'accréditation de certification de produits

## Objectifs de ce règlement

La connaissance et le respect des procédures et règlements d'audits requis pour atteindre et maintenir la certification des systèmes de management.

Assurer une bonne collaboration en vue d'un développement continu de votre système de management et de vos compétences.

## Termes et définitions

Le monde de la certification dispose d'un vocabulaire spécifique. Pour répondre à ces questions de vocabulaire, nous mettons à votre disposition une liste des termes et des définitions les plus importantes. Ils sont disponibles dans le *Guide de collaboration*. Ce guide est disponible pour les clients de ProCert.

Par simplification pour la lecture, le masculin est la forme générique utilisée dans le présent Règlement.

## Vos interlocuteurs ProCert

**Chargé de clientèle:** il gère votre mandat avec ProCert et il est à votre écoute. Il fait partie de la direction de marché de ProCert et connaît votre métier.

**Responsable d'audit :** il est en contact avec vous pendant tout le processus. Il vous audite d'une façon constructive, ouverte, compétente et neutre. Nos auditeurs connaissent votre secteur d'activité.

**Auditeur :** il fait partie de l'équipe d'audit si l'audit nécessite un auditeur supplémentaire. Il intervient dans le cadre de l'audit, sous la direction du responsable d'audit.

**Coordination opérationnelle:** elle intervient dans la vérification et dans le suivi de votre mandat, jusqu'à l'envoi du rapport et des certificats.

**Chargé de certification :** cette personne est en charge de la certification.

**Où les trouver ?** Dans le portail ProCert, sous l'onglet « Mandat ».

Client	Conditions de mandat	
Mandat	Date d'audit:	06/02/2018-07/02/2018
Organisation d'audit	Responsable d'audit	Grünenfelder Alex <a.gruenenfelder@procert.ch>
Personnes auditées	Autres auditeurs	
Récapitulatif	Coordination opérationnelle:	Orlikowski Helena <h.orlikowski@procert.ch>
Conclusions	Certification:	Schwob Christian <c.schwob@procert.ch>
Planning prochain audit	Personne de contact:	Schwob Christian <c.schwob@procert.ch>

Pour des suggestions ou des réclamations, vous pouvez vous adresser à tout moment à nos responsables SMQ/Accréditation à travers [quality@procert.ch](mailto:quality@procert.ch)

## 2. Portail ProCert

Tous les mandats sont exécutés à travers notre Portail ProCert. C'est une approche permettant une gestion centralisée et partagée, et consommant un minimum de papier.

### Comment y accéder ?

Vous pouvez y accéder à travers le site web ProCert : [www.procert.ch](http://www.procert.ch)

News [Inscription News](#) [Carrière](#) [Demande d'offre](#) [Contact](#) [Suggestions](#) [Portail ProCert](#) [Protection des données](#)  
Terme recherché  Q DE FR IT EN

De plus, le **Guide du Portail ProCert** vous explique chaque fonctionnalité du portail. Il se trouve directement dans le Portail ProCert, sous *Documentation*.

### A quoi sert le portail ProCert ?

Le Portail ProCert est une interface individuelle directe sécurisée, qui garantit la confidentialité nécessaire, en conformité avec notre déclaration de protection de données personnelles.

Vous disposez d'un accès unique à tous vos audits et à tous vos mandats.

Vous pouvez accéder à tout moment à vos mandats passés, en cours et futurs (l'année qui suit), ainsi qu'à vos rapports, à vos certificats, et à vos documents.

Il vous permet d'échanger avec votre responsable d'audit. Les documents sont chargés dans une rubrique spécifique, facilement consultables.

Vous pouvez créer différents types de rapports au format PDF, les imprimer et les enregistrer. Il est possible d'exporter vos constats d'audit dans un tableau Excel.

Vous aurez accès à d'autres prestations utiles comme des évaluations et « benchmarks ».

#### Avant l'audit

##### Evaluation des recommandations

Vous évaluez la pertinence des éventuelles recommandations du dernier audit ProCert

##### Chargement de documents

Vous chargez vos documents de votre système de management dans le portail pour chaque mandat

##### Accès au plan d'audit

Vous avez accès au plan d'audit et vous pouvez le modifier si nécessaire (pas possible pour un audit non annoncé)

#### Après l'audit

##### Etablissement des plans d'actions

Vous gérez vos plans d'actions en cas de non-conformités

##### Prochain audit non annoncé

Vous pouvez décider si vous allez vous inscrire pour un prochain audit non annoncé, proposé et/ou demandé par certains détenteurs de standard

##### Feedback à l'audit

Vous pouvez donner un feedback immédiatement après l'audit et à la fin du mandat

#### Entre les audits / tout au long de l'année

##### Accès aux mandats, rapports et certificats

Vous pouvez accéder aux mandats finalisés avec les rapports et les certificats

##### Accès aux documents de ProCert

Vous avez accès à ce règlement, aux guides de collaboration et autres documents utiles

##### Confirmation des paramètres contractuels

Vous pouvez confirmer les éléments importants pour rester en conformité avec les règles de certification (pas pour tous les standards).

### Comment est géré le processus d'un mandat d'audit ?

Chaque mandat d'audit est traité selon des étapes clairement définies où la fin d'une étape représente la condition du démarrage de l'étape suivante.

En cliquant sur le bouton **Terminer l'étape du processus**, la prochaine étape du processus est activée.

Terminer l'étape du processus

Pour terminer une étape, un modèle de message prédéfini est généré automatiquement et peut être adapté. Celui-ci peut ainsi être envoyé sous forme d'un mail à l'adresse prédéfinie. Le *Guide du Portail ProCert* vous donne plus de détails.

### 3. Processus d'audit et de certification

Dans le cadre du mandat d'audit et de certification que vous nous avez attribué, nous devons organiser en commun l'audit et nos modalités de collaboration. Ceci exige le respect de certaines procédures de notre processus, que nous vous exposons ci-dessous.

#### En bref

Ce chapitre vous aide à vous retrouver facilement face aux différentes étapes de collaboration ci-dessous :

- avant l'audit
- lors d'un audit et
- après l'audit.

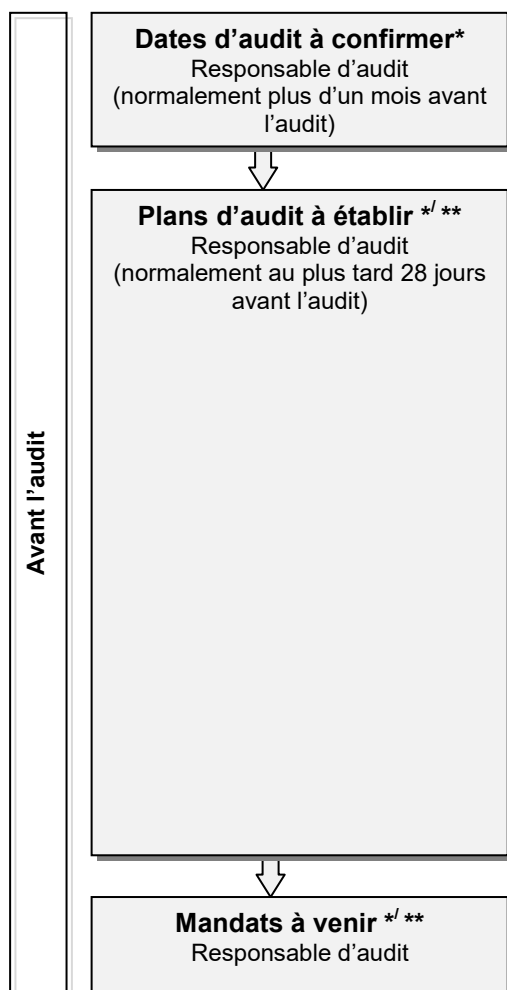
#### Comment réussir notre collaboration ?

Nous vous prions de consulter également le document clef : *Guide de collaboration*.

#### Étapes dans le Portail ProCert

Responsabilités et délais

#### Règles et bonnes pratiques de collaboration



Le responsable d'audit vous contacte par téléphone, par message du portail ou par email pour fixer avec vous et confirmer la date de votre audit.

Pour les **audits non annoncés**, nous vous demandons de consulter le *Guide de collaboration*.

Le responsable d'audit vous demande les documents de votre système de management (voir *Guide de collaboration*). Nous vous remercions de bien vouloir charger vos documents dans le portail, dans la zone protégée, sous le dossier **4 Documents clients**.

L'auditeur se prépare à l'audit sur la base de vos documents (étude documentaire) et vous transmet un projet de plan d'audit ou élabore avec vous l'organisation de ce plan d'audit (pas applicable pour les audits non annoncés).

Le responsable d'audit vous envoie un message avec ce contenu :

1. Demande de télécharger le plan d'audit sous **2 Correspondance & plans d'audit** et de le communiquer dans votre organisation afin d'assurer la présence des audités.
2. Demande de compléter le plan d'audit avec les personnes à auditer et modifier le plan d'audit s'il le faut, afin d'assurer le respect des horaires prévus et la présence de la direction lors de la réunion d'ouverture et de clôture (pour BRC notamment).
3. Charger le plan d'audit complété dans le portail dans le dossier **4 Documents clients**. Vous pouvez charger des documents seulement dans ce dossier.
4. Si vous avez modifié le plan d'audit, il faut envoyer un message à travers le Portail ProCert (onglet **Message**) au responsable d'audit

Le responsable d'audit se tient également à votre disposition pour en discuter par téléphone

La préparation à l'audit est terminée. Le jour de l'audit, le statut passe à la prochaine étape : **Constats d'audit à rédiger**

#### Légende :

\* Dates non visibles pour les audits non annoncés

\*\* Plan d'audit pas accessible pour les audits non annoncés

#### ⚠ Avez-vous pensé à nous informer des changements importants et des retraits/rappels de produits ?

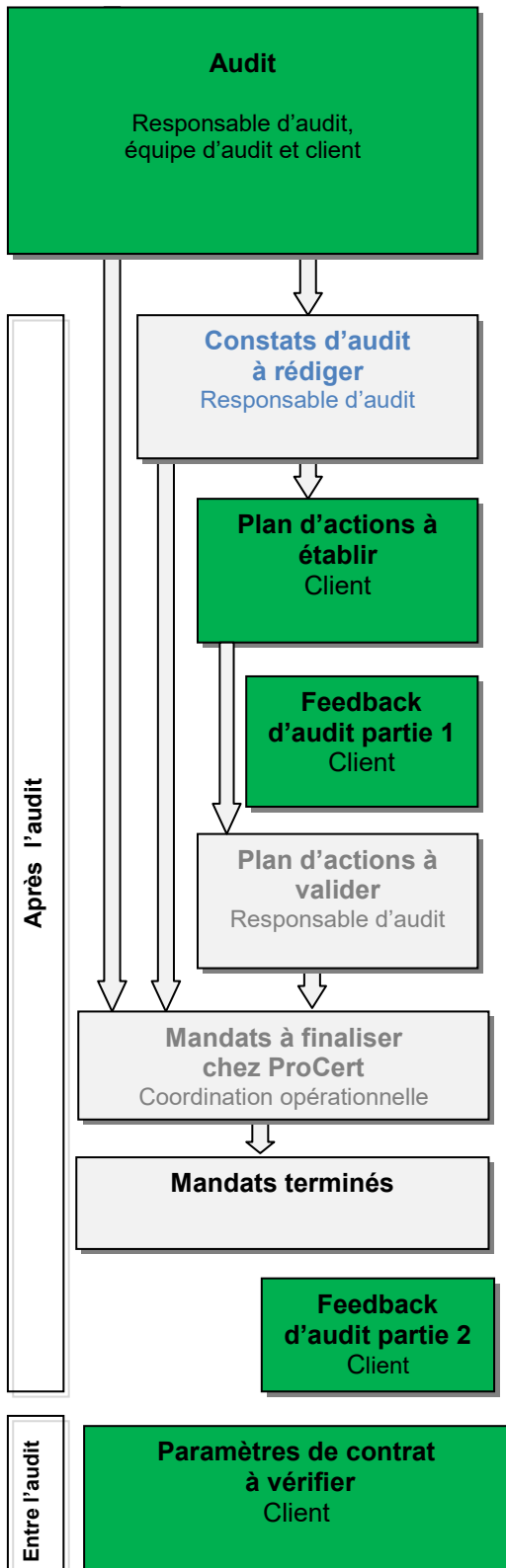
Tout organisme certifié doit notifier à son organisme de certification les changements majeurs (p.ex. nouveau produit, transformation du site, changement de propriétaire, incident) ainsi que les rappels/retraits survenus au cours de la période de certification.

ProCert devra étudier chaque cas signalé, peut-être vous demander des informations complémentaires et décider s'il faut réaliser un audit complémentaire ou non. Étudiez attentivement ces conditions de maintien de votre certification (voir chapitre 4).

## Etapes dans le Portail ProCert

Responsabilités et délais

## Règles et bonnes pratiques de collaboration



### Légende

**Votre tâche**

Nouveau

pour information

Chaque audit commence par une **réunion d'ouverture** et se termine avec une **réunion de clôture**. Une check-list (voir *Guide de collaboration*) est utilisée par le responsable d'audit, lors de ces deux réunions. Elle contient toutes les informations nécessaires au bon déroulement de l'audit. **Elle vous concerne donc directement**. Des informations importantes y ont été ajoutées.

Le rapport sera accessible pour vous lors du premier jour d'audit (sauf la rubrique Récapitulatif).

Le responsable d'audit vous transmet un message dès qu'il aura rédigé les constats d'audit.

En cas de non-conformités, nous vous demandons d'établir les plans d'actions et de mettre en œuvre les corrections (pour certains standards) dans les 14 jours. Les exigences spécifiques de certains standards doivent être respectées (voir *Guide de collaboration*).

Vous pouvez évaluer votre satisfaction sur la performance de l'auditeur/des auditeurs: elle sera prise en compte par l'auditeur lui-même et la direction de marché.

Le responsable d'audit valide votre plan d'actions et des corrections, en fonction du standard. Celui-ci est ensuite libéré par ProCert. En cas d'éléments incomplets ou incompréhensibles, il vous priera cas échéant de revoir vos plans d'actions ou corrections. Il vous contactera également si, lors de la vérification interne de ProCert, des modifications ont été apportées aux non-conformités.

A partir de cette étape, vous n'êtes plus impliqué directement par une tâche spécifique à effectuer. La coordinatrice opérationnelle prend en charge les dernières étapes du processus, comme la conduite de l'acte de certification et finalement de son envoi.

Vous avez accès aux mandats finalisés à travers le Portail ProCert. Vous pouvez imprimer vos rapports et télécharger votre certificat.

Vous pouvez évaluer votre satisfaction sur le mandat attribué à ProCert. Ces informations seront utilisées pour améliorer nos prestations et les compétences de nos auditeurs.

Pour certains standards, il est utile et nécessaire de mettre à jour régulièrement les paramètres contractuels afin de rester en conformité avec ces standards. Voir le *Guide de collaboration*.

### ⚠ Quand allez-vous recevoir votre rapport d'audit finalisé et cas échéant votre certificat?

Si tous les intervenants respectent les délais (vous inclus, pour le plan d'actions), le processus se termine au plus tard 45 jours après le dernier jour d'audit, selon le standard et le type d'audit.

Pour BRC, IFS et FSSC 22000 la procédure doit être terminée dans 42 jours.

## 4. Conditions de maintien de la certification

### ⚠ Avez- vous pensé à nous annoncer des changements importants?

Un oubli de votre part peut conduire à une suspension d'une certification et/ou vous engendrer des coûts supplémentaires.

Merci d'observer attentivement ces conditions de maintien de votre certification.

En cas de doute, merci de nous contacter via [quality@procert.ch](mailto:quality@procert.ch) ou contacter votre personne de contact chez ProCert.

#### **Pour les clients BRC, IFS et FSSC 22000 :**

Nous vous demandons de collaborer étroitement avec ProCert pour la mise à jour et la confirmation des paramètres contractuels entre les audits, pour assurer la conformité avec les exigences de ces standards. Cette étape est intégrée dans le Portail ProCert. Le **Guide de collaboration** vous explique cette nouvelle fonctionnalité

### **Validité du certificat**

Le certificat est valable 3 ans (1 an pour BRC et IFS), aux conditions suivantes:

- a) le client doit assurer le maintien d'un système de management (SM) au sens du standard correspondant (ceci implique notamment d'adapter son SM à une nouvelle version du standard dans un délai admis par les instances compétentes),
- b) le client doit informer ProCert immédiatement de toute modification significative (voir encadré)
  - de ses activités, cessation incluse
  - de son organisation
  - de son management
  - de son SM,
- c) le client doit conserver des enregistrements relatifs aux réclamations à l'égard de son SM, ainsi qu'à leur traitement,
- d) le client paie la facture dans le délai indiqué sur la facture.
- e) le SM du client sera soumis à des audits de surveillance annuels par ProCert, dont le plan est établi par le responsable d'audit désigné (pas applicable pour BRC et IFS). Le client collabore avec le responsable d'audit pour fixer les dates d'audit,
- f) le client collabore lors des audits de surveillance non annoncés,
- g) les non conformités notifiées doivent être **traitées et** rectifiées dans les délais impartis,
- h) le client est tenu d'accepter sur site la présence d'auditeurs de ProCert et d'observateurs susceptibles d'intervenir dans le cadre de l'accréditation. Le client doit donner accès à tous les domaines de l'organisation et aux enregistrements relatifs au SM et aux clients,
- i) le client BRC, IFS et/ou FSSC 22000 collabore étroitement lors de la confirmation des paramètres contractuels entre les audits.

Un non-respect des conditions e) à i) peut conduire à une suspension immédiate du certificat. Si la suspension ne peut pas être levée dans les 3 mois à partir de la date de suspension, le certificat est retiré.

Un certificat peut être retiré par ProCert si le client présente de manière erronée des paramètres importants du contrat, ou si ProCert obtient des informations mettant en cause la crédibilité et la réputation de la certification, et/ou si l'entreprise est impliquée dans une procédure pénale.

### ⚠ Informations à transmettre immédiatement à ProCert (liste non exhaustive):

**Extension** ou **réduction** du domaine de certification : modifications significatives des activités, autres activités, nouvelles lignes de produits, nouvelles familles de produits.

Augmentation importante du nombre d'employés (>20%)

Changement d'adresse et/ou organisationnel et/ou légal et/ou nouveau nom

Nouveaux sites (de production)

Nouvelle direction

Rachats, fusions, etc.

### **Obligation d'information**

Le client BRC, IFS ou FSSC 22000 est tenu d'informer ProCert **dans un délai de 3 jours ouvrés**:

- a) de toute modification significative (voir encadré)
  - de ses activités, cessation incluse
  - de son organisation
  - de son management
- b) de tout changement pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification (par exemple : rappels, alerte sur les produits, etc.)
- c) de toutes les situations relatives à la sécurité des aliments et à la légalité des produits p.ex. toute procédure judiciaire avec les autorités et les résultats de ceux-ci liés à la sécurité alimentaire et / ou à la qualité, qui affectent la capacité du système de management de la sécurité alimentaire à continuer à satisfaire aux exigences du standard.
- d) dans le cas d'un rappel de produits, des informations détaillées doivent être fournies. ProCert doit informer certains détenteurs de standard sur les rappels de produits et fournir des informations sur les actions entreprises (p.ex. audit sur site ou suspension du certificat).
- e) des principales menaces pesant sur le fonctionnement et des problèmes de continuité (tremblement de terre, incendie, inondation, tsunami, force majeure, etc.), liées à la sécurité alimentaire et / ou à la qualité, qui affectent la capacité du système de management de la sécurité alimentaire à continuer à satisfaire aux exigences du standard.

### **Examen de ces changements et informations par ProCert**

ProCert examine les changements signalés et les autres informations transférées, décide de l'importance et des conséquences de la conformité aux exigences du standard et conclut si d'autres activités supplémentaires sont nécessaires.

ProCert décide également si des changements de portée de certification doivent être accordés. S'il est accordé, le certificat actuel sera remplacé par un nouveau certificat utilisant la même date d'expiration que celle indiquée dans le certificat original.

ProCert informe le client sur le montant estimé pour traiter ce cas, si ceci s'avère nécessaire. Ces coûts sont pris en charge par le client.

ProCert évaluera les actions correctives de l'organisation après le rappel ou le retrait, et

déterminera les conséquences ou les actions nécessaires pour maintenir la certification.

BRC, IFS and FSSC 22000: ProCert informe régulièrement les détenteurs de standards sur le statut de la certification.

---

### **Réclamations déclenchées par les détenteurs de standard BRC, IFS et FSSC 22000**

Le client est obligé de collaborer avec ProCert pour analyser et traiter des éventuelles réclamations émises par les détenteurs des standards.

Le client doit soumettre toutes les informations nécessaires et accepter un éventuel audit sur site pour répondre dans les délais au détenteur de standard.

ProCert informe le client sur le montant estimé pour traiter ce cas, si ceci s'avère nécessaire. Ces coûts sont pris en charge par le client.

---

### **Changements dans le registre des organisations certifiées**

L'inscription du client dans le registre ProCert des organisations certifiées et d'autres registres sera mise à jour en conséquence.

---

### **Suspension et retrait du certificat**

En cas de non-respect des délais impartis pour le traitement des non conformités notifiées ou de changements importants dans les activités, l'organisation et/ou le management, la certification peut être temporairement suspendue ou complètement retirée. Les conditions de suspension et de retrait sont décrites par écrit.

ProCert se réserve le droit de suspendre le certificat après un dernier rappel avec un délai de maximum 5 jours ouvrables. La durée maximale de suspension est de 6 mois (si pas d'autres conditions définies par le détenteur du standard). Après cette période, la suspension est levée ou le certificat est retiré (en cas d'un certificat encore valable).

En cas de non-respect des conditions ci-dessus, de résiliation du contrat, ainsi qu'en cas d'usage abusif du certificat, du logo ProCert ou du logo du standard, le client s'expose au retrait du certificat.

Un certificat peut être retiré par ProCert aussi pour ces raisons, par exemple :

- a) manquement du client pour suivre les consignes de ProCert, ainsi que suite à une réclamation émise par une tierce partie,
- b) manque de collaboration suite à un audit régulier ou un autre audit (p.ex. non soumission du plan d'actions suite à plusieurs rappels),
- c) refus de prise en charge des coûts spécifiques pour le traitement de ces cas,
- d) non-paiement de la facture
- e) manquements majeurs lors de l'audit (aussi selon détenteur de standard),
- f) refus d'accueillir l'auditeur dans le cadre d'un audit non annoncé.

---

### **Usage des certificats et logos ProCert**

Le client est autorisé à utiliser le logo de certification de ProCert sur son papier entête ou sur ses documents publicitaires, ceci aux conditions suivantes.

- a) le logo ne doit être utilisé que dans le cadre de la portée de la certification,
- b) le logo ne doit pas être utilisé sur un produit ou son emballage (en cas de doute, le client peut librement consulter ProCert),
- c) le graphisme du logo ne doit pas être modifié,
- d) la publicité pour la certification ne doit pas être trompeuse, ne doit pas compromettre la confiance que le public accorde à la certification et doit être adaptée en cas de réduction du périmètre certifié.

Pour BRC et IFS le client doit contacter les détenteurs de standards pour avoir accès aux logos.

Le non-respect de ces conditions, de même que tout usage abusif de la certification, peut entraîner le retrait du certificat. Le droit à l'utilisation du logo s'éteint dès le retrait ou le non renouvellement du certificat (un délai de trois mois au plus est admissible pour les documents déjà imprimés (pas valable pour BRC, IFS et FSSC 22000)).

---

## 5. Conditions générales de collaboration

---

### Confidentialité et sécurité des données

ProCert s'engage à traiter en toute confidentialité les informations auxquelles il a eu accès et relatives à ses clients. Ceci inclut aussi des photos prises par ProCert et des enregistrements audio et vidéo (audit à distance). La protection des données personnelles est réglée dans la déclaration de protection de données personnelles sur le site web ProCert. ProCert dispose des infrastructures nécessaires en termes de sécurité informatique et de protection des données.

### Impartialité

Afin de garantir son impartialité, ProCert n'exerce aucune activité de conseil en système de management. Un panel composé de représentants des parties intéressées externes et internes à ProCert surveille régulièrement toutes les activités de ProCert afin d'éviter ou d'atténuer des situations mettant en cause l'impartialité de ProCert.

### Contrat de certification

Un contrat de certification est établi pour chaque mandat attribué à ProCert. Le contrat reste valable jusqu'à la fin de la validité du certificat.

Le contrat de certification est mis à jour seulement si la modification d'un ou des paramètres contractuels (base pour le calcul de la durée d'audit et pour l'attribution de l'auditeur) conduisent à une modification de la durée d'audit sur site.

### News de ProCert

Le client reçoit d'office des informations importantes sur les standards liés avec son mandat avec ProCert.

Ceci peut inclure les conditions de transfert sur une nouvelle version du standard et les ressources, comme des séminaires/webinaires sur des sujets liés à ce standard.

Pour des sujets non liés au mandat, le client peut s'inscrire aux News de ProCert (voir site web ProCert).

### Equipe d'audit

L'équipe d'audit prévue ou provisoire est mentionnée si possible lors de la proposition de contrat. Le client est libre de récuser un auditeur (ou expert) proposé, sans indication de motif, sous réserve que ProCert dispose d'un autre auditeur qualifié et disponible. Le client doit accepter des éventuels frais de transfert du mandat à un autre auditeur, si sa récusation est faite peu avant l'audit prévu, ou accepter un report de l'audit, si le standard le permet.

Si pas le cas, le client doit accepter que ProCert ne puisse pas exécuter ce mandat.

### Tarifs et durée d'audit

Les tarifs de ProCert sont fixés à l'unité de temps. Le temps minimum consacré aux activités de certification est fixé dans le cadre des standards, notamment pour l'audit sur site ou à distance.

Seulement un temps suffisant permet d'assurer un audit complet avec une profondeur d'audit permettant d'évaluer la conformité du système de management.

Un jour d'audit correspond normalement à 8 heures sur site et ne devrait pas durer plus de 10 heures sur site et 18 heures sur deux jours (sans repas). Les audits avec des durées de 20 heures sont à effectuer sur 2.5 jours.

Pour les certifications multi-sites, l'estimation du temps nécessaire se fait conformément aux directives IAF MD 5 – auxquelles s'ajoutent les exigences de l'ISO TS 22003 en cas de certification ISO 22000.

Pour la reprise d'une certification d'un autre organisme certificateur, le document IAF MD 2 est applicable.

### Frais de déplacement et de logement

Selon le pays et le marché, ces frais sont inclus ou exclus. Ceci est précisé dans le contrat.

### Validité du certificat

En aucun cas un certificat ne peut être décerné avec effet rétroactif. Un certificat délivré ne peut pas être prolongé.

### Programme d'intégrité et assurance qualité des détenteurs de standards

ProCert et le client sont obligés de collaborer et de respecter, le cas échéant, les programmes d'intégrité et d'assurance qualité. Les détenteurs de standards peuvent conduire des audits de contrôle sans la présence du responsable d'audit : dans cette situation, le détenteur de standard n'autorise pas ProCert à entrer en contact avec le client.

Si possible ProCert essaie de participer à ces audits de contrôle sur site, si le détenteur de standard le permet, aux frais de ProCert.

En cas des résultats insuffisants lors d'un audit de contrôle, le détenteur de standard est autorisé à facturer ses honoraires au client.

### Audits inopinés

L'objectif des audits inopinés est d'assurer le fonctionnement continu du système de management. Les intervenants de ProCert ne sont pas autorisés à donner des informations sur les dates précises des audits inopinés, ni au client, ni à une autre partie, hormis au détenteur du standard.

Une démarche frauduleuse d'un client pour accéder à ces informations sur la date exacte peut conduire à une résiliation du contrat et au retrait du certificat.

Le client s'engage à prendre connaissance des règles du détenteur de standard, afin de respecter les contraintes au niveau de la fenêtre d'audit et les dates bloquées. Un non-respect de ces conditions peut conduire à une annulation du mandat.

La procédure d'audit est interrompue ou arrêtée en cas d'impossibilité de conduire l'audit liée à la responsabilité du client, par exemple l'audit ne peut pas ou ne peut qu'être partiellement effectué, bien que la date d'audit n'ait pas été bloquée initialement par le client.

L'audit doit être refait complètement en cas d'interruption ou d'arrêt d'audit. Les honoraires et les frais supplémentaires qui en résultent sont facturés au client.



---

### Résiliation du contrat ou report de l'audit peu de temps avant l'audit

En cas de résiliation de contrat ou de report de l'audit peu de temps avant l'audit par le client, ProCert se réserve le droit de facturer une indemnité dans la mesure suivante :

- entre 29 et 11 jours ouvrables avant l'audit prévu: 30% de la prestation convenue
- entre 10 et 3 jours ouvrables avant l'audit prévu: 60% de la prestation convenue.
- à partir de 2 jours ouvrables et moins avant l'audit prévu: 75% de la prestation convenue.

---

### Arrêt d'audit

Un audit peut être arrêté par le client s'il considère que l'audit ne peut pas se terminer dans des bonnes conditions.

Un arrêt d'audit est envisageable en cas des non-conformités excessif et/ou selon la nature des non-conformités.

---

### Répétition de l'audit

ProCert peut décider de la nécessité de répéter intégralement ou partiellement un audit prévu contractuellement dans les cas suivants :

- a) nombre excessif et/ou nature des non-conformités,
- b) arrêt de l'audit pour cause de lacunes graves,
- c) pas d'audit de la production (spécialement pour BRC, IFS et FSSC 22000),
- d) intervalle de plus de 6 mois entre les phases 1 et 2 d'un audit de certification,
- e) délai de plus de 3 mois pour le règlement des non-conformités majeures.

Ceci s'applique à tout type d'audit : certification phase 1 ou 2, surveillance ou recertification. Pour BRC, IFS et FSSC 22000 des règles spécifiques s'appliquent.

---

### Recours et réclamations

Les recours contre les décisions de ProCert ainsi que les réclamations sont à adresser par écrit au directeur de marché ProCert concerné ou à [quality@procert.ch](mailto:quality@procert.ch). Les recours et les réclamations sont traités selon une procédure spécifique. En cas de désaccord, le recourant peut s'adresser à la direction générale, laquelle décide en dernière instance.

---

### Résiliation et prolongation du contrat

Le contrat devient caduc au terme de la validité du certificat, ou il se prolonge automatiquement, si ceci est précisé dans le contrat.

Une résiliation par le client conduit à un retrait de la certification dans les 3 mois après la résiliation, si l'audit dans l'année en cours n'est plus effectué.

Le client perd tous les droits de communiquer et d'afficher la certification. Le client confirme cette décision par écrit.

Outre les conditions énumérées au chapitre 4, ProCert peut résilier unilatéralement le contrat à tout moment (même avant la certification) si le client ne coopère pas suffisamment; par exemple dans les cas suivants :

- a) le plan d'actions n'est pas traité et soumis malgré les demandes répétées au client,
- b) les paramètres contractuels ne correspondent pas à la réalité,
- c) la base de confiance pour une coopération réussie n'est pas (plus) donnée.

---

### Réserve juridique

Une certification est basée sur un échantillon aléatoire. Les problèmes qui n'auraient pas été identifiés pendant l'audit, ne peuvent pas être utilisés contre ProCert pour contester une certification ou une évaluation du standard. Les règles dans les standards sont applicables pour toutes les règles non exposés dans ce règlement.

---

### Publication

Le répertoire des organismes certifiés par ProCert est publié sur internet. Le client est réputé ne pas s'opposer à cette publication. Il accepte aussi une publication directe des certificats online. ProCert est tenu de transmettre les rapports d'audit et les certificats au détenteur du standard, selon les exigences des protocoles spécifiques.

---

### Facturation et rappel

La facture est effectuée une fois la prestation terminée, aussi dans le cas où le client ne soumet pas son plan d'action dans les délais prévus. Une facture au moins partielle au début du mandat est toutefois possible. Les frais éventuels en plus ne sont pas détaillés dans la facture (disponible sur demande).

La facture est payable à 30 jours date de facturation.

Des frais de rappel sont rajoutés à partir du deuxième rappel. Un non-règlement de la facture peut le cas échéant conduire à une suspension temporaire du certificat (voir chapitre 4).

ProCert se réserve le droit de refuser tout nouveau mandat en cas de retard dans les paiements et ceci jusqu'à régularisation totale du compte débiteur.

---

### Archivage des documents

Les documents relatifs à une certification sont archivés pour une durée de 5 ans après l'échéance du contrat.

---

### Droit et for juridique

Le droit suisse est applicable. Le for juridique est au siège de ProCert SA à Berne.

---

## 6. Gestion des versions

Version	Modifications
3	<a href="#">Voir passages de textes en bleu</a>
2	Version 2 du 01.01.20
1	Nouvelle version en remplaçant les fiches ProCert 2, 3 et 5