

CONTENU

1.	OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION ET DU CLIENT	2
1.1.	Obligations de l'organisme de certification	2
1.2.	Obligations du client	2
1.3.	Dispositions relatives à la Santé et à la Sécurité au Travail	4
1.3.1.	Dispositions à prendre par le client	4
1.3.2.	Organisme de certification	5
2.	VALIDITÉ ET DROITS D'UTILISATION DE LA MARQUE DE CONFORMITÉ ET DU CERTIFICAT	5
3.	FIN DES DROITS D'UTILISATION	6
3.1.	Client	6
3.2.	Organisme de certification.....	7
3.3.	Fin du droit d'utilisation	7
3.4.	Prolongation des certificats existants.....	7
4.	DIVULGATION D'INFORMATIONS AU PROPRIÉTAIRE DE LA NORME	7

1. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION ET DU CLIENT

1.1. Obligations de l'organisme de certification

- L'organisme de certification s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations concernant l'entreprise du client auxquelles il a accès, conformément aux règles de confidentialité convenues. La fourniture de documents aux organismes d'accréditation dans le cadre de la surveillance de l'organisme de certification, ainsi que la communication détaillée d'informations à l'organisme d'arbitrage en cas de conflit, sont exclues de cette obligation.
- L'organisme de certification met en œuvre la certification et la surveillance conformément aux règles de TÜV NORD CERT. Les exigences de la norme ou de la norme de qualité mentionnée dans l'offre, ainsi que celles de la législation nationale sur laquelle se fonde l'accréditation/la désignation de l'organisme de certification/l'organisme notifié, constituent la base du certificat.
- L'organisme de certification informe les titulaires de certificats des changements apportés à la procédure de certification qui les concernent directement.
- L'organisme de certification tient une liste des entreprises certifiées, en précisant également le champ d'application de la certification. À la demande de tiers intéressés, l'organisme de certification fournit des informations sur les entreprises certifiées.
- Les réclamations de tiers concernant l'¹ s des systèmes de gestion des clients certifiés par un organisme de certification de TÜV NORD CERT sont consignées par écrit, vérifiées, puis traitées.

L'organisme de certification enregistre par écrit les réclamations et objections du client concernant la procédure de certification, vérifie les faits et enquête sur les réclamations/objections. Si aucun accord n'est trouvé entre le client et l'organisme de certification, la procédure de réclamation/objection publiée sur le site Internet de TÜV NORD CERT (www.tuev-nord-cert.de) est appliquée.

1.2. Obligations du client

- Dans la mesure où les règles d'accréditation prévoient un audit de phase 1, au moment de l'audit de phase 1 convenu, le client fournit tous les documents pertinents pour le système de gestion dans leur forme actuelle (manuel, procédures, descriptions de processus, autres documents pertinents, enregistrements concernant les audits internes et les revues de direction qui ont été effectués). L'audit de niveau 1 a lieu dans les locaux du client. Pour toutes les autres procédures, les documents pertinents doivent être fournis en temps utile avant l'audit (environ deux semaines).
- Si la norme applicable l'exige, le client procède à un audit interne complet avant l'audit de certification et également avant les audits de surveillance annuels / l'audit de recertification annuel (tous les éléments de la norme applicable et tous les sites de l'entreprise/sites de production et, le cas échéant, les sites de développement qui sont pertinents pour le champ d'application du certificat doivent être audités), et procède également à une évaluation du système de management.

¹ Le système de gestion comprend les certifications PEFC COC, PEFC FM et FSC COC.

Conditions générales pour les systèmes de certification de la gestion forestière et de la chaîne de contrôle

- Au cours de l'audit, le client permet à l'équipe d'auditeurs de consulter les dossiers pertinents pour le champ d'application de l'audit et leur donne accès aux unités organisationnelles de l'entreprise, aux équipements, au personnel et aux sous-traitants du client concernés.
- Il désigne une personne de contact au sein de la direction de l'entreprise qui est responsable de la réalisation de l'audit. Il s'agit en général du représentant qui a été désigné pour le système de gestion concerné.
- Le client est tenu d'informer immédiatement par écrit l'organisme de certification de tout changement important survenant après la délivrance des certificats ou des extensions ou ajouts aux certificats (cela concerne par exemple les changements relatifs à la forme juridique et organisationnelle de l'entreprise, à la situation économique ou à la structure de propriété de l'entreprise, à l'organisation et à la direction [tels que les membres clés du personnel occupant des postes de direction, les décideurs ou le personnel spécialisé ou technique de haut niveau, etc.], l'adresse de contact et les sites, les modifications apportées au produit ou aux méthodes de production, ainsi que les changements importants apportés au système de gestion et aux processus).
- Le client a l'obligation d'enregistrer toutes les objections/plaintes relatives au système de gestion et à son efficacité, ainsi que les mesures correctives et leurs résultats, de les documenter et de les mettre à la disposition de l'auditeur lors de l'audit.
- Le client prend les mesures nécessaires pour satisfaire aux exigences de certification, y compris la mise en œuvre des changements appropriés pendant la période de validité de la certification.
- Le client a l'obligation de satisfaire aux exigences relatives aux produits certifiés dans le cadre de la production en cours et de se conformer à toutes les exigences du système de certification.
- Afin d'éviter toute situation conflictuelle entre l'organisme de certification et une société de conseil ou de consultation, le client doit informer l'organisme de certification des services de conseil ou de consultation dans le domaine des systèmes de gestion auxquels il a eu recours avant ou après la signature du contrat. Cette obligation d'information s'étend également aux organismes qui ont dispensé des « formations internes » ou réalisé des audits internes du système de gestion.
- Dans le cadre du maintien de l'accréditation, de la notification, de l'agrément, etc., le client déclare qu'il autorisera la réalisation d'un éventuel audit dit « témoin » dans son entreprise et qu'il permettra l'accès aux dossiers pertinents.
- Le client a le droit de refuser les auditeurs désignés par l'organisme de certification. Si aucun accord n'est trouvé après trois propositions, le contrat est résilié d'un commun accord.
- Si la procédure de certification combinée des systèmes de gestion est utilisée, le client s'engage à remplir toutes les conditions relatives à la certification combinée des systèmes de gestion et à informer immédiatement l'organisme de certification en cas de non-respect.

Ces conditions sont les suivantes :

- Spécification, création et maintenance d'un système de gestion qui s'applique de manière uniforme à toutes les succursales/sites de production. Les procédures documentées importantes doivent également s'appliquer de manière uniforme.
- Surveillance de l'ensemble du système de gestion sous la supervision centrale du représentant de la direction basé au siège social de l'entreprise. Ce représentant de la direction a le pouvoir de donner des instructions contraignantes à toutes les succursales/sites de production.
- Règles qui définissent certains domaines du travail de l'entreprise de manière centralisée pour tous les domaines, par exemple le développement de produits et de processus, les achats, les ressources humaines, etc.
- Réalisation d'audits internes sur tous les sites de production/succursales de l'entreprise avant l'audit de certification.
- Le client est responsable de s'assurer que le marquage de conformité utilisé correspond au champ d'application du certificat.

1.3. Dispositions relatives à la Santé et à la Sécurité au Travail

1.3.1. Dispositions à prendre par le client

- Avant l'exécution des services contractuels, le client doit fournir des informations concernant les risques, les dangers et le stress pouvant provenir de l'environnement de travail dans l'usine ou les locaux du client. Ces informations doivent inclure des informations concernant les substances dangereuses présentes dans les pièces d'essai. Le client doit fournir des informations indiquant si, et le cas échéant, dans quelle mesure, des évaluations des risques et des dangers sont nécessaires pour les activités qui ont été commandées.
- Le client doit avoir mis en place des dispositions suffisantes en matière de premiers secours, d'alarme et de sauvetage, et doit désigner des personnes de contact et des responsables à cet égard.
- Le client doit s'assurer que les employés de TÜV NORD CERT n'effectuent des travaux qu'en présence d'un employé du client.
- Le client doit fournir aux employés de l'organisme de certification des instructions basées sur l'évaluation des risques et des dangers, ainsi que des instructions de travail et d'utilisation. Ces instructions doivent inclure la communication des numéros de téléphone d'urgence et des points de rassemblement en cas de danger, ainsi qu'une description du fonctionnement et de la sécurité de tout équipement à utiliser dans de telles circonstances.
- Le client doit fournir gratuitement tout équipement de protection individuelle nécessaire qui n'est pas fourni par l'organisme de certification (casque, bottes ou chaussures de sécurité, protection auditive et oculaire, par exemple casques antibruit, lunettes de sécurité/lunettes de protection).

1.3.2. Organisme de certification

Les employés de l'organisme de certification ne peuvent effectuer leur travail que si les circonstances et l'environnement de travail sont sûrs. L'employé a le droit de refuser d'effectuer le travail en présence de dangers/risques/contraintes inacceptables.

2. VALIDITÉ ET DROITS D'UTILISATION DU LABEL DE CONTRÔLE ET DU CERTIFICAT

- La validité du certificat commence à la date à laquelle il est délivré. La durée du certificat dépend de la norme particulière sur laquelle l'audit est basé, mais ne peut excéder 5 ans. Cela suppose que, sur la base de la date de l'audit de certification, des audits de surveillance réguliers soient effectués dans l'entreprise conformément aux règles d'accréditation ou aux normes de certification spécifiques, avec un résultat positif. Dans certains cas justifiés, un audit de surveillance à court terme peut également s'avérer nécessaire. Il appartient à l'organisme de certification de décider de la nécessité d'un tel audit. Les mêmes conditions préalables s'appliquent à l'utilisation de la marque de test.
- Le champ d'application de la certification est indiqué en allemand ou en anglais. Une traduction dans d'autres langues est fournie à titre indicatif. En cas de doute ou de contradiction, seules les versions allemande ou anglaise du certificat font foi.
- L'autorisation d'utiliser le label de certification ne s'applique qu'au domaine de l'entreprise du client qui a été certifié. L'utilisation du label de certification pour des activités qui ne relèvent pas du champ d'application du certificat n'est pas autorisée.
- La marque de certification ne peut être utilisée que sous la forme fournie par TÜV NORD CERT ou le propriétaire de la marque. La marque doit être facile à lire et clairement visible. Le client n'est pas autorisé à modifier le certificat et/ou la marque de certification. Le certificat et la marque de certification ne peuvent être utilisés de manière trompeuse à des fins publicitaires.
- Si le client fournit des copies des documents de certification à des tiers, ceux-ci doivent être reproduits dans leur intégralité ou conformément aux spécifications du programme de certification.
- Il n'est pas permis d'utiliser la marque de contrôle sur les rapports d'essais en laboratoire, les certificats d'étalonnage ou les rapports d'inspection ou les certificats pour les personnes, car ces documents sont classés comme des produits dans ce contexte.
- Le client doit veiller à ce que le label de certification et le certificat ne soient utilisés dans la publicité que de manière à ce qu'une déclaration concernant le domaine certifié du client correspondant à la certification soit faite. Le client doit également s'assurer que, dans le cadre de la concurrence, l'impression n'est pas donnée que la certification par l'organisme de certification équivaut à une inspection gouvernementale.
- Si une réclamation est formulée à l'encontre de l'organisme de certification conformément aux principes de la responsabilité du fait des produits, sur la base de l'utilisation par le client de la marque de contrôle et/ou du certificat en violation des conditions du contrat, le client est tenu de dégager l'organisme de certification de toute responsabilité et de le libérer de toute réclamation de tiers. Il en va de même pour tous les cas dans lesquels une réclamation est formulée à

l'encontre de l'organisme de certification par un tiers sur la base d'allégations publicitaires ou d'autres comportements de la part du client.

- Le client reçoit le droit non transférable et non exclusif, limité à la durée du contrat, d'utiliser la marque de contrôle et le certificat conformément aux conditions énoncées ci-dessus.
- L'utilisation du label de contrôle et du certificat est limitée au client et ne peut être transférée à des tiers ou à des ayants droit sans l'autorisation expresse de l'organisme de certification. Si le client souhaite transférer le droit d'utilisation du label de contrôle et du certificat, il doit en faire la demande. Un nouvel audit doit être effectué si nécessaire.
- La marque de test à utiliser dans chaque cas dépend du certificat délivré.

3. FIN DES DROITS D'UTILISATION

3.1. Client

Le droit du client d'utiliser la marque de test et de revendiquer la propriété du certificat prend fin automatiquement avec effet immédiat, sans qu'une déclaration expresse de résiliation soit nécessaire, si, entre autres

- Le client ne signale pas immédiatement à l'organisme de certification les changements dans ses activités qui sont importants pour la certification, ou les indications selon lesquelles de tels changements pourraient se produire,
- La marque d'essai et/ou le certificat sont utilisés d'une manière qui enfreint les dispositions du point 2,
- Les résultats des audits de surveillance ne justifient plus le maintien du certificat,
- Une procédure d'insolvabilité est ouverte à l'égard des actifs du client ou une demande d'ouverture d'une telle procédure à l'encontre du client est rejetée au motif que les actifs disponibles sont insuffisants,
- Les audits de surveillance ne peuvent être effectués dans les délais impartis ou
- Des litiges surviennent concernant la marque de contrôle en relation avec le droit de la concurrence ou les droits de propriété intellectuelle.

L'organisme de certification est en droit de suspendre ou de résilier un certificat, et par conséquent le droit d'utiliser la marque de contrôle, s'il prend connaissance ultérieurement de nouvelles informations relatives à l'évaluation de la procédure de certification ou à son résultat.

En outre, TÜV NORD CERT et le client ont le droit de résilier le contrat avec effet immédiat si l'utilisation du label de contrôle est interdite au client de manière juridiquement contraignante. Il en va de même pour le certificat.

3.2. Organisme de certification

L'organisme de certification a le droit d'engager une procédure de décertification en présence des motifs énoncés au point 3.1 après une analyse appropriée et experte, et de suspendre, retirer ou déclarer le certificat invalide. La levée de la suspension est décrite dans la description du service spécifique au programme. Tous les frais associés à cette procédure sont à la charge du client.

3.3. Fin du droit d'utilisation

Le client doit restituer tous les certificats à l'organisme de certification lorsque les droits d'utilisation prennent fin ou expirent. Le client remplit ses obligations en envoyant tous les certificats à l'organisme de certification.

3.4. Prolongation des certificats existants

Les conditions générales pour la certification des systèmes de gestion s'appliquent de manière correspondante aux prolongations ou aux ajouts aux certificats.

4. DIVULGATION D'INFORMATIONS AU PROPRIÉTAIRE DE LA NORME

Les informations personnelles et relatives à l'entreprise doivent être transmises aux propriétaires de la norme. Il peut s'agir soit de PEFC Allemagne, PEFC International ou tout autre bureau PEFC agréé, soit de FSC® Allemagne, FSC® International ou tout autre bureau FSC® agréé. La publication de données spécifiques à l'entreprise dans la base de données PEFC et/ou la base de données FSC ou d'autres médias tels que le Statzert doit être acceptée par le titulaire du certificat certifié. Cela permet aux entreprises de vérifier quotidiennement le statut de la certification.