

Conditions Générales de Certification

Propriétés du document :

Version :	7.0
Niveau de confidentialité :	Public
Type de document :	POL
Approuvée par :	DDR

Historique des versions :

Version	Date	Author	Change
0.1	25/08/2016	JAL	Creation
1.0	26/08/2016	PDE	Approval
1.1	23/09/2017	JAL	Modification
2.0	23/09/2017	PDE	Approval
2.1	14/02/2018	JAL	Modification
3.0	14/02/2018	PDE	Approval
3.1	21/06/2022	ADA	§5.1 et §5.2 : modification durée traitement des appels et plaintes
4.0	10/06/2023	KBO	Approval
4.1	07/11/2024	ADA	No change. Correction of version number.
5.0	12/11/2024	KBO	Approval
5.1	29/07/2025	ADA AFO	-§3.7 : correction of the issue date on the certificate -§3.16 : adding process for restoring certification status. -Changing reference to Certi-Trust
6.0	29/09/2025	RSG	Approval
7.0	29/07/2026	HJA	Fusion du Règlement de Certification et des CGV donnant les présentes « Condition Générales de Certification » Traduction en français Alignement avec le Manual Qualité Ajout du paragraphe « 2.3 Obligation de l'organisme » Ajout de précision au sujet de la « Réduction du périmètre » Ajout de plusieurs paragraphe : 2.1 ; 2.15 ; 3 et de 5 à 13 annulant ainsi les CGV précédemment utilisés.

Sommaire

1.	Champ d'application	3
1.1.	Champ d'application de la certification	3
1.2.	Normes applicables.....	3
2.	Procédure de Certification	3
2.1.	Audit à Blanc	3
2.2.	Demande.....	4
2.3.	Revue de la demande	4
2.4.	Obligation de l'organisme	4
2.5.	Audits	7
2.6.	Audit de Certification initiale	8
2.7.	Rapport d'audit.....	9
2.8.	Décision de Certification	10
2.9.	Documents de Certification	10
2.10.	Validité du Certificat	11
2.11.	Audits de surveillance	11
2.12.	Audit de renouvellement.....	12
2.13.	Audit à court préavis.....	13
2.14.	Extension du champ d'application.....	13
2.15.	Transfert de Certification.....	13
2.16.	Préparation de l'audit	14
2.17.	Traitement des Non-Conformités.....	14
2.18.	Notification de modifications par l'organisme	16
2.19.	Modification des exigences de certification	16
2.20.	Modification des règles d'accréditation ou des lois et réglementation applicables	16
2.21.	Réduction de périmètre, Suspension, Retrait, Rétablissement de la Certification	17
2.22.	Résiliation.....	18
2.23.	Fin de validité de certification	18
3.	Conditions Financières	19
4.	Procédure d'appel et de traitement des réclamations	22
4.1.	Procédure de traitement des réclamations.....	22
4.2.	Procédure d'Appel	23
4.3.	Dépôt d'une réclamation ou d'un appel.....	24
5.	Référence à la certification et utilisation des marques	24
6.	Confidentialité	25
7.	Gestion des données à caractère personnel	26
8.	Force Majeure.....	26
9.	Impartialité	27
10.	Responsabilité et Assurance	27
11.	Loi et attribution de juridiction	28
12.	Election de domicile	28
13.	Dispositions diverses	28

Certi-Trust France SAS, Certi-Trust Europe SA et Certi-Trust Africa & Middle East sont les entités juridiques de CERTIGROUP chargées des activités de certification ; toute référence à « Certi-Trust » dans la présente politique désigne ces entités juridiques.

Le présent document décrit les conditions de réalisation par Certi-Trust des prestations de certification des systèmes de management ainsi qu'aux activités de certification des produits, des services ou des processus des candidats à la certification.

Le contrat de certification qui matérialise l'engagement des parties, se compose des présentes Conditions Générales de Certification et de la proposition financière, signée par Certi-Trust et l'organisme, venant compléter les présentes Conditions de Certification en précisant les activités couvertes par la certification et adaptant le contrat à la situation et aux besoins propres de l'organisme.

Le contrat de certification prévaut sur tout autre document cité ou non, sous réserve des exigences normatives, réglementaires, des schémas applicables et des règles d'accréditation, qui prévalent en cas de contradiction.

1. Champ d'application

1.1. Champ d'application de la certification

L'organisme demande à Certi-Trust qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de son système de management ou de son processus ou de son(ses) produit(s) ou de son(ses) service(s) en vue de la délivrance, le cas échéant d'un ou plusieurs certificat(s) sur la base du(des) référentiel(s) indiqué(s) figurant dans la proposition financière du contrat et du droit d'usage de la marque de certification Certi-Trust.

1.2. Normes applicables

Les présentes Conditions Générales de Certification s'appliquent à toutes les activités de certification de systèmes de management relevant du champ d'application de la norme ISO/IEC 17021-1 et ISO 27006-1 le cas échéant, ainsi qu'aux activités de certification de produits, de services ou de processus relevant du champ d'application des normes ISO/IEC 17065 et ETSI 319 403.

2. Procédure de Certification

2.1. Audit à Blanc

L'audit à blanc est une prestation optionnelle, dissociée de l'audit de certification et ne faisant pas partie du processus de certification. Il consiste en un audit établissant un état des lieux du système de management de l'organisme au regard d'un référentiel donné, en vue de mesurer son niveau de conformité, d'identifier des axes de progrès et de préparer l'organisme à son audit de certification.

L'audit à blanc consiste habituellement en :

- ❖ une revue de la documentation associée au système de management de l'organisme,
- ❖ des entretiens avec le personnel concerné, précédés d'une réunion d'ouverture et suivis d'une réunion de clôture,

- ❖ un rapport décrivant les constatations de l'auditeur.

L'audit à blanc ne constitue pas une évaluation exhaustive du système de management de l'organisme. Il n'est assimilable ni à l'étape 1 d'un audit initial ou de renouvellement, ni à un audit interne. Sa durée ne peut excéder celle d'un audit de surveillance.

2.2. Demande

Tous les organismes souhaitant obtenir une certification auprès de Certi-Trust peuvent en faire la demande par n'importe quel moyen de communication (courrier postal, e-mail, téléphone, etc.). Certi-Trust doit obtenir toutes les informations nécessaires à la certification, notamment le périmètre de certification, des informations générales telles que le nom de l'entreprise, son adresse, le nombre de sites, etc., une description générale de l'organisation et de ses activités, une description du système de management, les processus externalisés, le soutien en matière de conseil fourni par une société de conseil, le niveau de centralisation de la gouvernance de l'organisation, etc. Toutes ces informations doivent être consignées dans un formulaire de demande.

2.3. Revue de la demande

La demande est examinée afin de s'assurer que toutes les informations nécessaires ont été fournies et qu'il n'existe plus aucune ambiguïté. La cohérence entre le système de management ou la description du produit, du service ou du processus et le champ d'application de la certification est également vérifiée. Certi-Trust peut proposer une modification de la demande si une incohérence est constatée. En cas de doute, des informations complémentaires peuvent être demandées.

Si Certi-Trust n'est pas en mesure de mener à bien l'activité de certification, le demandeur est informé par écrit que Certi-Trust ne peut pas donner suite à la demande.

L'activité de certification ne sera menée qu'une fois l'accord contractuel signé par les deux parties.

2.4. Obligation de l'organisme

L'organisme s'engage à :

- ❖ fournir des informations exactes, sincères et complètes à Certi-Trust et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir un impact sur le processus de certification (comme communiquer, s'il y a lieu, à Certi-Trust le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilé).
- ❖ accepter la présence d'un observateur muet dès lors que cette présence est imposée à Certi-Trust par les normes internationales et/ou nationales d'accréditation, par des règlements administratifs dont Certi-Trust est signataire.

Dans le cadre du présent contrat, il incombe à l'organisme de coopérer avec Certi-Trust en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées et de s'acquitter des sommes dues à Certi-Trust (comme de prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des audits de Certi-Trust).

L'organisme déclare respecter les dispositions légales.

Il incombe à l'organisme :

- ❖ de notifier à Certi-Trust toute(s) modification(s) importante(s) le concernant, notamment son identité, ses effectifs, son organisation, son périmètre de certification, les personnes ayant pouvoir de décision et leur(s) représentant(s), son activité et/ou ses produits, la cessation d'activité dans le domaine concerné par la certification. Certi-Trust évaluera l'incidence de ces modifications sur le maintien du(des) certificat(s). La notification doit être effectuée dans un délai d'un (1) mois calendaire au plus tard après la modification. Le titulaire d'un certificat doit, dans ce cas, faire en sorte que pendant la période transitoire et jusqu'à sa mise en place définitive, il continue à répondre aux exigences ayant permis la délivrance du(des) certificat(s). Ces différents états devront pouvoir être identifiés et suivis. En cas de doute, il est de la responsabilité de l'organisme d'en avertir Certi-Trust en vue d'une gestion en commun du problème soulevé,
- ❖ d'autoriser tout audit de surveillance prévu dans la proposition financière pendant la durée de validité du certificat. Le nombre des audits de surveillance pendant la durée de validité du certificat est indiqué dans la proposition financière.
- ❖ de respecter pendant la durée de validité du(des) certificat(s) délivré(s) par Certi-Trust, les exigences du référentiel (version en vigueur). Il est de sa responsabilité d'obtenir en permanence les résultats escomptés de la mise en œuvre de la norme et de la conformité aux exigences de certification.
- ❖ de tenir à jour et à la disposition de Certi-Trust un état des plaintes et réclamations accompagné des dossiers incluant les mesures prises liées à sa certification,
- ❖ d'indiquer à Certi-Trust tout incident survenu, si celui-ci révèle ou engendre une défectuosité du processus et/ou du(des) produit(s) et/ou du(des) service(s), que cette défectuosité soit potentielle ou démontrée, dès lors que cette défectuosité crée ou est susceptible de créer (si elle est avérée) un risque pour l'organisme et/ou son personnel et/ou le consommateur final et plus généralement pour tout bien ou toute personne en contact direct ou indirect avec le processus et/ou le(s) produit(s) et/ou le(les) service(s). L'organisme s'engage à prendre les mesures appropriées, à tenir à jour un état précis et à le communiquer à Certi-Trust.
- ❖ d'accepter, le cas échéant les audits circonstanciés, exceptionnels ou complémentaires/évaluations supplémentaires/Observations/Visites de confirmation décidés par les instances compétentes notamment les organismes d'accréditation. Un audit circonstancié exceptionnel peut être déclenché lorsque Certi-Trust dispose d'informations remettant en cause l'attribution du(des) certificat(s) et/ou relatives au non-respect d'obligation(s) contractuelle(s).
- ❖ Les frais afférents à ces audits circonstanciés, exceptionnels, ou complémentaires/évaluations supplémentaires/Observations/Visites de confirmation décidés par les instances compétentes notamment les organismes d'accréditation et une indemnité équivalente à 5 fois ces frais pour préjudice à l'image de Certi-Trust sont à la charge de l'organisme si l'information se révèle fondée. Dans le cas contraire, ils seront supportés par Certi-Trust.
- ❖ Le refus d'un audit circonstancié, exceptionnel ou complémentaire/évaluations supplémentaires/Observations/Visites de confirmation décidés par les instances compétentes notamment organismes d'accréditation de la part de l'organisme est susceptible d'entraîner le refus, la suspension, voire le retrait de la certification.

L'organisme informe Certi-Trust si l'(les) activité(s) à certifier fai(ou)t l'objet de dispositions légales ou réglementaires, le respect de ces dispositions étant de la responsabilité exclusive de l'organisme.

Le certificat délivré par Certi-Trust peut être utilisé par l'organisme certifié pour répondre à certaines obligations réglementaires, notamment lorsqu'un dispositif légal ou administratif prévoit que la certification tienne lieu de contrôle ou permette un aménagement des modalités de contrôle par les Pouvoirs Publics.

Lorsque le certificat est mobilisé dans ce cadre, l'organisme certifié en informe Certi-Trust. En cas de suspension ou de retrait du certificat, l'organisme certifié s'engage à informer sans délai les autorités administratives auprès desquelles le certificat a été utilisé. Si l'organisme certifié fait l'objet d'une mise en demeure au titre d'une réglementation applicable, il en informe également Certi-Trust sans délai.

Pendant la durée de validité de son(ses) certificat(s), l'organisme s'engage à ne faire référence aux interventions de Certi-Trust et à la délivrance de son(ses) certificat(s) sur l'ensemble de ses documents et quel que soit le support utilisé, que dans le respect des principes de clarté et de sincérité et uniquement ceux-ci.

L'organisme s'engage à ne pas faire état de sa certification d'une façon qui nuirait à la réputation de Certi-Trust ou qui induirait en erreur les tiers quant à la portée de sa certification. Pour tout autre usage, elle devra obtenir l'accord préalable de Certi-Trust.

L'organisme autorise Certi-Trust à faire figurer son nom et les mentions figurant sur le certificat et éventuellement ses annexes, ainsi que ses coordonnées, dans la liste des organisations certifiées, sur le site Internet www.certi-trust.com notamment, et tout autre support durant la validité de son(ses) certificat(s).

L'organisme autorise Certi-Trust à faire figurer son nom et les mentions figurant sur le certificat et éventuellement ses annexes, ainsi que ses coordonnées, dans la liste des organisations certifiées, sur le site Internet www.iafcertsearch.org notamment, et tout autre support durant la validité de son(ses) certificat(s).

Certi-Trust autorise l'organisme à utiliser, sous sa seule responsabilité, dans leur intégralité et non modifié, tout rapport d'audit et certificat, rédigé par Certi-Trust dans le cadre du processus de certification. Certi-Trust s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du Contrat, sans l'accord écrit préalable de l'organisme. Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, l'organisme est avisé des informations fournies par Certi-Trust dans les limites prescrites par la loi. Toutefois Certi-Trust est autorisée à communiquer :

- ❖ au personnel de l'organisme d'accréditation (COFRAC, OLAS ...) et à toute personne mandatée par cet organisme, également tenus par un engagement de confidentialité professionnelle, toutes les informations dont elle dispose sur l'Organisme pour gérer la certification et prouver le respect des règles d'accréditation, dès lors que la certification concernée est en cours d'accréditation ou est délivrée sous accréditation. Ces informations concernent en particulier le rapport d'audit, propriété de Certi-Trust. Lorsque, à cet effet, Certi-Trust se doit de communiquer des documents propriétés de l'Organisme à l'organisme d'accréditation ou à ses mandatés, Certi-Trust en informe préalablement l'Organisme. Pour une certification selon un référentiel privé dont le propriétaire n'est pas Certi-Trust ou une certification réglementaire, ces mêmes dispositions peuvent s'appliquer, respectivement, au personnel du propriétaire du référentiel, aux autorités compétentes et à toute personne mandatée par eux. Le propriétaire de référentiel s'engage également à respecter

le caractère confidentiel des données qui lui sont transmises, conformément au dispositif de certification concerné.

- ❖ aux membres de CERTIGROUP toutes les informations dont elle dispose sur l'Organisme, à l'exception de celles, purement techniques, émanant des rapports d'audits. Ces informations sont notamment celles relatives à l'identification de l'Organisme, au(x) référentiel(s) concerné(s) et aux dates d'échéance prévues.

Le respect des obligations financières conditionne la poursuite du processus de certification et la délivrance des documents associés.

Les dispositions du présent paragraphe resteront en vigueur à la fin du présent Contrat pendant une durée de cinq ans.

2.5. Audits

Certi-Trust s'engage à recourir à des auditeurs/experts qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- ❖ Evaluer le système de management et/ou le processus et/ou le(s) produit(s) et/ou le(s) services de l'organisme qui doit(vent) être conforme(s) au(x) référentiel(s), version en vigueur, indiqué(s) dans la proposition financière qu'il a acceptée.
- ❖ Conduire, pendant la période de validité du(des) certificat(s) délivré(s) dans les conditions ci-après indiquées, les audits nécessaires au maintien et au renouvellement, le cas échéant, de la certification.
- ❖ Délivrer, le cas échéant et si l'audit est jugé satisfaisant, un certificat sous marque Certi-Trust.

Certi-Trust tient accessibles, pour l'organisme, les informations relatives à l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, au rétablissement, à l'extension, à la réduction ou au retrait de la certification.

Les conditions d'audit font l'objet d'une notification adressée par Certi-Trust à l'organisme.

Pour maintenir et renforcer ce niveau de compétence, les auditeurs de Certi-Trust font l'objet d'évaluations régulières dans le cadre du système de management de la qualité de Certi-Trust.

❖ **Cas des Audits à distance :**

Lorsque le schéma de certification selon le référentiel choisi par l'organisme le permet, et sous réserve de valider le choix de cette option, l'organisme autorise Certi-Trust à pratiquer des audits à distance. L'organisme s'engage à mettre à disposition du personnel compétent permettant la tenue efficace des entretiens.

Si l'organisme opte pour des outils de communication multitâches, il s'engage à se conformer strictement aux règles d'utilisation de la plateforme dédiée à cet effet dans tous les cas, l'obligation de sécurité des outils de communication multitâches et protection des données échangées dans le cadre des audits à distance est supportée par la Partie qui assure la mise en place de ces outils. Cette dernière s'engage à mettre en œuvre des dispositifs permettant d'assurer une robustesse optimale de son système d'information et de télécommunication pour protéger l'hébergement, la conservation et des échanges des données circulant dans le cadre des audits à distance, face aux menaces courantes telles

que ver, virus, cheval de Troie, espionnage, sans que cette liste soit exhaustive, afin de prévenir tout usage non autorisé, et protéger les échanges contre toute destruction fortuite ou illicite, perte, altération divulguée, accès non autorisé et contre toute autre forme illicite de traitement.

Cette Partie se porte fort par conséquent du respect par toute personne travaillant pour son compte de l'obligation de sécurité, et de confidentialité devant présider ces échanges à distance, qu'il s'agisse de son personnel ou de ses prestataires, en mettant en œuvre tous les moyens de nature à faire respecter cette obligation par ses préposés et / ou ses fournisseurs. En cas de non-respect de cette obligation contractuelle, Certi-Trust, sur la base d'informations complémentaires, redéfinit les conditions de réalisation de l'audit voire met en œuvre, le cas échéant, les modalités de résiliation.

2.6. Audit de Certification initiale

La certification initiale se déroulera en deux étapes : l'étape 1 et l'étape 2.

Les objectifs de l'audit étape 1 sont les suivants :

- ❖ examiner les informations documentées de l'organisme ;
- ❖ évaluer les conditions spécifiques au site de l'organisme et mener des entretiens avec le personnel de l'organisme afin de déterminer s'il est prêt pour l'audit étape 2 ;
- ❖ examiner l'état d'avancement et la compréhension de l'organisme concernant les exigences de la norme, en particulier en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects significatifs, des processus, des objectifs et du fonctionnement du système de management ou du service, du produit ou du processus ;
- ❖ obtenir les informations nécessaires concernant le champ d'application du système de management ou du produit, service ou processus, notamment :
 - le(s) site(s) de l'organisme ;
 - les processus et équipements utilisés ;
 - les niveaux de contrôle mis en place (en particulier dans le cas de clients multi-sites) ;
 - les exigences légales et réglementaires applicables ;
- ❖ examiner l'affectation des ressources pour l'audit étape 2 et convenir des détails de cet audit étape 2 avec l'organisme ;
- ❖ définir les priorités pour la planification de l'audit étape 2 en acquérant une compréhension suffisante du système de management de l'organisme ou du produit, service ou processus et des opérations sur site dans le contexte de la norme ou d'un autre document normatif ;
- ❖ évaluer si les audits internes et les revues de direction (le cas échéant) sont planifiés et réalisés, et si le niveau de mise en œuvre du système de management ou du produit, service ou processus confirme que l'organisme est prêt pour l'audit étape 2.
- ❖ vérifier les déclarations faites par l'organisme dans son formulaire d'application (TEM-6 ; TEM-404) et confirmer le dimensionnement d'audit prévu dans la proposition financière ;
- ❖ confirmer la faisabilité de l'audit étape 2 ;

❖ établir, avec l'organisme, un projet de plan de l'audit étape 2.

Cas de l'audit combinant plusieurs référentiels : l'examen documentaire permet de vérifier le niveau d'intégration déclaré par l'organisme. Si les informations fournies se révèlent erronées, la durée consacrée à l'audit sur site peut être modifiée.

Cas des organismes multisites : l'examen documentaire permet de confirmer la sélection des sites effectuée en tenant compte du niveau de centralisation du système de management. Si les informations fournies se révèlent inexactes ou si la sélection est inadaptée, la durée d'audit sur site peut être modifiée.

Si l'organisme souhaite que l'audit étape 2 soit réalisé immédiatement à la suite de l'audit étape 1 (dans le cas où le référentiel de certification le permet), il accepte de ne pas disposer du délai nécessaire pour remédier aux éventuels constats détectés lors de l'étape 1 et susceptibles d'être classés en non-conformité dans le cadre de l'audit étape 2, ce qui l'expose à un risque accru de non-certification.

Un rapport d'audit étape 1 est remis au client à l'issue de l'audit étape 1.

Si les conclusions de l'audit étape 1 révèlent des manquements significatifs par rapport aux exigences de la ou des normes, l'auditeur pourra demander un report de l'audit étape 2 qui ne pourra se dérouler tant que ces points ne seront pas solutionnés. Dans l'hypothèse où les manquements ne seraient pas solutionnés dans les 6 mois suivant le dernier jour de l'audit étape 1, un nouvel audit étape 1 devra être réalisé.

L'audit étape 2 consiste à vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du système de management ou du produit, service ou processus conformément aux exigences de la ou des normes.

Pour que l'audit étape 2 puisse être réalisé, il est recommandé que le système de management soit opérationnel depuis au moins trois (3) mois.

Pour les systèmes de management de la sécurité de l'information (SMSI), l'audit étape 2 peut inclure des techniques d'audit à distance selon une approche fondée sur les risques et en fonction de la sensibilité des informations concernées.

L'audit étape 2 porte au minimum sur les éléments suivants :

- ❖ les informations et preuves relatives à la conformité à toutes les exigences du(des) référentiel(s) du système de management ;
- ❖ la surveillance, le mesurage, le reporting et la revue des performances ;
- ❖ le respect des exigences légales, réglementaires et contractuelles ;
- ❖ la maîtrise opérationnelle des processus de l'organisme ;
- ❖ les audits internes et la revue de direction ;
- ❖ les responsabilités de la direction vis-à-vis de ses politiques ;
- ❖ les liens entre politique, objectifs, exigences, compétences, opérations et résultats.

L'audit étape 2 est programmé idéalement 15 jours après l'étape 1 et au plus tard 6 mois après l'étape 1. Passé ce délai de 6 mois, l'audit d'étape 1 devra être effectué à nouveau.

Tous les audits sont réalisés en suivant les principes de la norme ISO/IEC 19011.

2.7. Rapport d'audit

À l'issue de l'audit, le responsable de l'équipe d'audit remet au client les résultats de l'audit (non-conformités et observations). Ces résultats sont discutés lors de la

réunion de clôture afin que toutes les parties puissent les commenter. Tous les écarts par rapport à la ou aux normes, ainsi que les corrections et les plans d'actions correctives, doivent être acceptés par l'organisme.

Le rapport d'audit final sera examiné par Certi-Trust avant d'être envoyé au client.

2.8. Décision de Certification

En fonction du rapport d'audit, les décisions suivantes peuvent être prises :

- ❖ Attribuer la certification si aucune non-conformité majeure n'a été relevée et les non-conformités mineures ont fait l'objet d'une analyse des causes et d'un plan d'actions correctrices et correctives approuvés.
- ❖ Attribuer la certification, mais sous réserve d'un audit complémentaire dans les cas suivants :
 - Manque de maturité du système de management ou du produit, service ou processus sans qu'aucune non-conformité majeure n'ait été mise en évidence et/ou;
 - De nombreuses non-conformités mineures ou points à surveillés ont été relevés et/ou;
 - Manque de confiance dans les éléments fournis par l'organisme.
- ❖ Refuser la certification si le rapport d'audit met en évidence des non-conformités majeures. Dans ce cas, un audit complémentaire peut être réalisé dans les 3 mois suivant la décision afin de présenter une nouvelle demande d'attribution de la certification. Passé ce délai, l'ensemble du processus de certification doit être recommencé.

Toutes les décisions (qu'il s'agisse d'une première certification ou d'un renouvellement) relatives à l'octroi, à la suspension, au retrait, ou à la réduction d'une certification ont été prises par l'instance de décision de Certi-Trust. Sachant que le décideur n'a pas participé à l'audit et n'a pas réalisé de conseil ou d'audit interne pour l'organisme concerné au cours des 24 derniers mois. En cas de désaccord, le Comité d'Impartialité et d'Éthique de Certi-Trust peut être sollicité.

2.9. Documents de Certification

Lors de l'octroi de la certification, un certificat précisant le champ d'application de la certification et la norme utilisée pour l'audit est délivré attestant de la conformité au référentiel, version en vigueur, et un programme d'audit est fourni avec le rapport d'audit, qui détaille la planification des activités de surveillance et de l'audit de renouvellement.

Le(s) certificat(s) attribués par Certi-Trust et le(s) rapport(s) d'audit établi(s) par Certi-Trust, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par Certi-Trust.

Les documents de certification demeurent la propriété de Certi-Trust et ne peuvent en aucun cas être modifiés unilatéralement ni altérés. Le certificat délivré par Certi-Trust est émis pour la durée du cycle de certification telle qu'elle est indiquée dans la proposition financière. Il est renouvelable par périodes successives de même durée si l'audit continu à être jugé satisfaisant par Certi-Trust. Tout certificat est incessible.

Le(s) certificat(s) est(sont) émis et transmis à l'organisme sous réserve du respect des conditions contractuelles, notamment financières.

2.10. Validité du Certificat

La durée de validité de la certification est de trois ans au maximum à compter de la date de la décision de certification. La durée de validité de la certification fait l'objet d'une surveillance régulière.

Dans le cadre du programme eIDAS, la durée de validité de la certification est de deux ans au maximum à compter de la date à laquelle la décision de certification a été prise. En fonction du pays de l'organisme, la durée de validité de la certification peut faire l'objet d'une surveillance entre les audits de renouvellement. Le cas échéant, l'organisme doit être informé de cette surveillance obligatoire.

2.11. Audits de surveillance

Les audits de surveillance sont réalisés au cours de la première et de la deuxième année suivant l'audit de certification initial. Ces audits de surveillance ne sont pas nécessairement des audits portant sur l'intégralité du système de management. **Ils sont planifiés par année civile, sauf le premier audit de surveillance, suite à audit initial, qui doit avoir lieu dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de décision de certification** afin de garantir que les domaines et fonctions représentatifs relevant du champ d'application du système de management ou du produit, service ou processus font l'objet d'un suivi régulier. Le programme d'audit de surveillance comprend, au minimum et en fonction du programme :

- ❖ Audits internes et revue de direction.
- ❖ Examen des mesures prises concernant les non-conformités identifiées lors de l'audit précédent.
- ❖ Traitement des réclamations.
- ❖ Efficacité du système de management en ce qui concerne la réalisation des objectifs de l'organisme certifié.
- ❖ Avancement des activités prévues visant à l'amélioration continue.
- ❖ Modifications apportées au système documenté, ainsi que mise en œuvre et examen des éléments de maintien du système.
- ❖ Contrôle opérationnel continu.
- ❖ Examen de toute modification.
- ❖ Utilisation des marques et/ou de toute autre référence à la certification.

En fonction des résultats de ces audits de surveillance, la certification peut être maintenue sans réserve, sous réserve d'un audit complémentaire, suspendue ou retirée.

Les audits de surveillance donnent lieu à un rapport d'audit. Aucun nouveau certificat n'est délivré.

Pour certains programmes spécifiques, le cycle de certification peut être différent (par exemple, le programme eIDAS ne prévoit qu'un seul audit de surveillance).

2.12. Audit de renouvellement

Afin de garantir la continuité de la certification, l'audit de renouvellement devrait idéalement être réalisé trois mois minimum avant la date d'expiration du certificat. Cet audit de renouvellement permet de s'assurer que le système de management, le service, le produit ou le processus est toujours conforme aux exigences de la ou des normes. L'audit de renouvellement comprend un audit sur site qui porte sur les points suivants :

- ❖ L'efficacité du système de management ou du service, du produit ou du processus dans son ensemble, compte tenu des changements internes et externes, ainsi que sa pertinence et son applicabilité continues par rapport au champ d'application de la certification.
- ❖ L'engagement démontré à maintenir l'efficacité et à améliorer le système de management ou le service, le produit ou le processus afin d'optimiser la performance globale.
- ❖ La mesure dans laquelle le fonctionnement du système de management certifié ou du service, du produit ou du processus contribue à la réalisation de la politique et des objectifs de l'organisme ainsi qu'aux exigences de la ou des normes.

Les audits de renouvellement de certification peuvent nécessiter la réalisation d'un audit étape 1 dans les cas où des changements importants ont été apportés au système de management, au client ou au contexte dans lequel le système de management, le service, le produit ou le processus s'inscrit (par exemple : des modifications législatives).

En fonction du résultat de l'audit de renouvellement de certification, la certification peut être renouvelée sans réserve, sous réserve d'un audit complémentaire, suspendue ou retirée. Un nouveau certificat est délivré.

Pour toute non-conformité majeure, Certi-Trust a fixé des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives. Ces actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant la date d'expiration de la certification.

Si Certi-Trust ne peut pas décider du renouvellement de la certification au plus tard avant la date d'expiration de la certification, le certificat est alors échu, la validité de la certification ne doit pas être prolongée et l'organisme ne peut plus communiquer sur la certification durant la période de rupture de certification qui ne peut excéder 6 mois.

Certi-Trust peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées (= si la décision de renouvellement de certification est prise dans les 6 mois suivant la date d'expiration de la certification) :

- ❖ la date d'entrée en vigueur figurant sur le nouveau certificat correspond à la date de décision du renouvellement traduisant ainsi la rupture de certification par rapport au précédent certificat ;
- ❖ la date d'expiration du nouveau certificat doit être basée sur le cycle de certification antérieur. Par conséquent, la durée de validité du certificat est inférieure à trois (3) ans.

Si Certi-Trust ne peut rétablir une nouvelle certification dans les six (6) mois qui suivent l'expiration de la certification, alors un audit étape 2 doit au minimum être réalisé.

Les raisons ne permettant pas à Certi-Trust de décider du renouvellement au plus tard avant la date d'expiration de la certification peuvent être par exemple :

- ❖ audit de renouvellement réalisé tardivement (à moins de trois (3) mois avant l'échéance du certificat),
- ❖ l'organisme n'a pas entièrement mis en œuvre les corrections et actions correctives des non-conformités majeures avant l'échéance du certificat,
- ❖ Certi-Trust n'a pas pu vérifier les corrections et actions correctives des non-conformités avant l'échéance du certificat.

2.13. Audit à court préavis

À la suite d'une plainte déposée à l'encontre de l'organisme concernant son système de management certifié ou son produit, service ou processus certifié, ou de tout événement suscitant de sérieux doutes quant à son fonctionnement, Certi-Trust peut procéder à un audit complémentaire à court préavis (dans un délai de deux semaines à compter de la notification). Dans de tels cas, Certi-Trust décrira et communiquera à l'avance aux clients certifiés les conditions dans lesquelles ces visites à court terme doivent être menées et fera preuve d'une attention particulière lors de la désignation de l'équipe d'audit, étant donné que l'organisme n'aura pas la possibilité de s'opposer à la composition de l'équipe.

En fonction des résultats, la certification pourra être confirmée, suspendue ou retirée.

2.14. Extension du champ d'application

En réponse à une demande d'extension du champ d'application d'un certificat déjà délivré, Certi-Trust procédera à une revue de la demande et déterminera les activités d'audit nécessaires pour établir si l'extension peut être accordée ou non, y compris la nécessité d'effectuer un audit. Celle-ci pourra être menée en parallèle d'un audit de surveillance.

Le responsable de la décision de certification sera chargé d'accorder l'extension du champ d'application sur la base des informations fournies. La procédure est la même que pour la certification initiale à l'issue d'un audit étape 2.

2.15. Transfert de Certification

Un organisme déjà certifié par un autre organisme de certification accrédité peut demander le transfert de sa certification vers Certi-Trust. L'organisme demandant le transfert autorise l'organisme de certification émetteur à fournir à Certi-Trust les informations nécessaires à l'instruction de la demande.

Le transfert de certification est subordonné aux conditions suivantes :

- ❖ le(s) site(s) concerné(s) par le transfert détiennent une certification accréditée valide ;
- ❖ le rapport d'audit de certification initiale ou de renouvellement le plus récent, le dernier rapport de surveillance, le statut de toute non-conformité non résolue identifiée dans ces rapports ou dans tout autre rapport disponible, ainsi que la

documentation pertinente relative au processus de certification, sont communiqués à Certi-Trust aux fins d'examen dans le cadre d'une revue de transfert ;

- ❖ les réclamations reçues par l'organisme certifié durant son cycle de certification en cours ont fait l'objet d'un traitement adéquat ;
- ❖ l'organisme n'est pas en situation de non-conformité au regard des exigences réglementaires qui lui sont applicables.

Si les éléments requis ne sont pas mis à disposition, ou si l'audit de surveillance ou de renouvellement requis n'a pas été réalisé conformément au programme d'audit de l'organisme de certification émetteur, le transfert ne peut avoir lieu et un audit initial doit être réalisé.

Si, à l'issue de la revue de transfert, Certi-Trust constate que l'une des conditions ci-dessus n'est pas satisfaite, le transfert de certificat devient impossible et la durée de l'audit sur site est modifiée, par voie d'avenant, pour correspondre à celle requise pour une certification initiale.

2.16. Préparation de l'audit

Pour tous les audits, une attention particulière est accordée à la sélection de l'équipe d'audit et à la répartition des tâches en fonction des compétences requises et des contraintes (accord spécifique, gestion des conflits d'intérêts, respect des principes d'impartialité et d'indépendance, etc.).

L'organisme doit coopérer avec Certi-Trust pour identifier tout conflit d'intérêts potentiel. À ce titre, l'organisme doit communiquer à Certi-Trust toutes les entités (sociétés ou personnes) ayant fourni des services de conseil ou d'audit interne au cours des deux dernières années.

La durée de l'audit est définie selon une procédure dédiée et une méthodologie définie. Le plan d'audit est convenu avec l'organisme.

Lorsqu'un échantillonnage multisite est utilisé pour l'audit d'un client exerçant la même activité sur différents sites, Certi-Trust a développé un programme d'échantillonnage afin de garantir un audit adéquat du système de management ou du produit, service ou processus. La justification du plan d'échantillonnage est documentée pour chaque client.

Dès la planification de l'audit, l'organisme est informé de l'identité du responsable de l'équipe d'audit et des membres de l'équipe chargés de l'audit. L'organisme peut refuser un ou plusieurs auditeurs si cette récusation est justifiée (par exemple, en cas de conflit d'intérêts).

2.17. Traitement des Non-Conformités

Tout écart par rapport aux exigences de la ou des normes constatées lors des audits constitue une non-conformité. Le niveau de la non-conformité est évalué en fonction du risque lié à cet écart.

L'évaluation des constatations d'audit repose sur les définitions suivantes :

- ❖ Non-conformité majeure - L'absence ou la défaillance totale d'un système à satisfaire une exigence. Il peut s'agir soit :

- Plusieurs non-conformités mineures par rapport à une même exigence peuvent entraîner une défaillance totale du système et être ainsi considérées comme une non-conformité majeure ; ou
- Toute non-conformité susceptible d'entraîner l'expédition probable d'un produit non conforme ou l'incapacité de se conformer à un critère. Une situation susceptible d'entraîner la défaillance ou de réduire de manière significative la capacité des produits ou des services à être utilisés conformément à leur destination ou à permettre d'atteindre les objectifs de l'organisation ; ou
- Une non-conformité dont le bon sens et l'expérience indiquent qu'elle est susceptible soit d'entraîner la défaillance du système de management ou de la capacité à se conformer aux exigences relatives au produit, au service ou au processus, soit de réduire de manière significative sa capacité à garantir un produit, un service ou un processus maîtrisé.
- ❖ Non-conformité mineure (ou « Points à surveiller » dans le cadre du programme eIDAS) - Constatation pour laquelle le bon sens et l'expérience indiquent qu'elle n'est pas susceptible d'entraîner une défaillance du système ou de réduire sa capacité à garantir la conformité d'un produit, d'un service ou d'un processus. Il peut s'agir soit :
 - Une lacune ou une insuffisance dans une partie de la documentation ou des processus de l'organisation par rapport à une exigence ; ou
 - Un seul manquement constaté au respect d'une règle de l'organisme.

La classification des non-conformités majeures et mineures est réalisée selon les critères spécifiques du schéma de certification concerné, présentés lors de la réunion d'ouverture.

Les actions correctives visant à remédier aux non-conformités majeures identifiées doivent être mises en œuvre immédiatement et Certi-Trust doit être informée de ces actions dans un délai de 30 jours. Un auditeur de Certi-Trust effectuera un audit complémentaire dans les 90 jours afin de vérifier les mesures prises, d'évaluer leur efficacité et de déterminer si la certification peut être accordée ou maintenue.

Lorsqu'une non-conformité majeure soulevée lors de l'audit initial ne peut être résolue dans les délais définis, le processus d'audit est clos et aucune certification ne peut être accordée. Un nouvel audit complet du système de management, du produit, du service ou du processus sera nécessaire pour envisager à nouveau l'octroi d'une certification.

Lorsqu'une non-conformité majeure, soulevée lors d'un audit de surveillance ou de renouvellement, ne peut être résolue dans les délais définis, celle-ci doit être signalée et une recommandation de suspension doit être formulée.

Les actions correctives visant à remédier aux non-conformités mineures ou aux points à surveiller identifiés doivent être consignées dans un plan d'action et transmises par l'organisme à l'auditeur dans un délai de 30 jours pour examen. Si les actions sont jugées satisfaisantes, leur suivi sera effectué lors de la prochaine visite prévue.

Dans les cas où l'évaluation de suivi détermine qu'une non-conformité mineure ou un point à surveiller identifié lors d'une visite précédente n'a pas été traité par l'organisation, une nouvelle non-conformité majeure doit être émise.

2.18. Notification de modifications par l'organisme

L'organisme doit informer Certi-Trust, sans délai, de tout élément susceptible d'affecter la capacité du système de management ou du produit, service ou processus certifié à continuer de satisfaire aux exigences de la norme utilisée pour la certification. Cela inclut (sans s'y limiter) :

- ❖ Le statut juridique, commercial, organisationnel ou la propriété.
- ❖ L'organisation et la direction (par exemple : personnel clé de management, de prise de décision ou technique).
- ❖ L'adresse de contact et les sites.
- ❖ Le périmètre des activités couvertes par le système de management certifié.
- ❖ Les modifications apportées au service, produit ou processus certifié.
- ❖ Les modifications majeures du système de management ou des processus soutenant le produit, service ou processus certifié.
- ❖ Les manquements aux obligations légales.

Selon l'impact, Certi-Trust peut décider :

- ❖ De maintenir le certificat sans modification.
- ❖ De réévaluer le système de management ou le produit, service ou processus au moyen d'un audit complémentaire, pouvant conduire à une extension, une réduction, une suspension ou un retrait de la certification.

Le certificat peut être modifié ; les dates des audits de surveillance et de l'audit de renouvellement ne sont pas modifiées. L'organisme doit adapter tout support de communication ou de publicité en cas de réduction du périmètre de sa certification.

2.19. Modification des exigences de certification

Certi-Trust s'engage à informer l'organisme dans les meilleurs délais de toute modification qu'elle entend apporter à ses exigences pour l'octroi d'une certification.

2.20. Modification des règles d'accréditation ou des lois et réglementation applicables

En cas de modification des règles d'accréditation ou des lois et réglementations applicables, et si ces changements ont un impact sur l'accord contractuel en vigueur et les Conditions Générales de certification actuelles, Certi-Trust informera les clients des dispositions transitoires.

Le maintien des certificats sera conditionné au respect de ces dispositions transitoires, lesquelles pourront être formalisées par un avenant à l'accord contractuel en vigueur.

2.21. Réduction de périmètre, Suspension, Retrait, Rétablissement de la Certification

Une décision de réduction du périmètre de la certification peut être prise à l'égard de l'organisme lorsque celui-ci a manqué aux exigences de la certification pour certains éléments relevant du champ et du périmètre de la certification.

Une décision de suspension ou de retrait du(des) certificat(s) peut être prise à l'égard de l'organisme par Certi-Trust dans les cas suivants :

- ❖ à sa demande, par exemple en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité aux exigences de la certification,
- ❖ à l'initiative de Certi-Trust en raison d'écart(s) constaté(s) par rapport aux critères requis et définis dans le référentiel, ou en cas de non réalisation dans les délais des audits de surveillance, et/ou d'audits remettant en cause la certification, ou en cas de non-respect des règles en matière de publicité de la certification, ou en cas de non-respect du règlement d'utilisation de la marque de certification de Certi-Trust, ou en raison du non-respect de la déontologie professionnelle ou lorsque l'organisme refuse la présence du/des observateur(s) missionné(s) pour l'évaluation du/des auditeur(s) en situation d'audit, ou de non réponse aux demandes de Certi-Trust concernant les réclamations émises par un tiers à son encontre, en cas de non-respect des exigences de certification définies dans les présentes Conditions Générales de Certification et dans l'accord contractuel, ou de non-paiement par l'organisme des factures émises par Certi-Trust.

La suspension de la certification ne peut pas dépasser 6 mois.

Au-delà, elle se transforme en réduction de périmètre de la certification ou en retrait et nécessite un processus complet ou partiel de certification dès la remise en conformité.

Elle peut être levée avant le délai et à la demande de l'organisme, dès que celui-ci a justifié que son motif est devenu sans objet. Ces délais incluent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension.

Pendant la période de suspension de la certification ou après un retrait de certification, l'organisme n'est pas autorisé à utiliser la marque de certification ni à faire la promotion de sa certification jusqu'à ce qu'une nouvelle décision de certification soit prise.

La suspension du (des) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(des)dit(s) certificat(s).

Rétablissement de la certification : Si les non-conformités ou les éléments ayant conduit à la suspension sont résolus dans le délai imparti, et après vérification (revue documentaire et/ou sur site) et prise de décision de certification, la certification est rétablie et le statut du certificat est remis en statut « Valide » chez Certi-Trust.

La décision de rétablir la certification (levée de la suspension) est communiquée au client au moyen d'une notification écrite officielle.

2.22. Résiliation

Si l'une des parties manque à ses obligations, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un (1) mois à partir d'une lettre de mise en demeure.

Dans le cas où la mise en demeure resterait sans effet, son auteur aura la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception (ou moyen équivalent pour l'international), sous réserve d'un préavis de deux (2) mois.

Il est, en particulier, d'ores et déjà convenu entre les parties, que Certi-Trust aura la faculté de résilier de plein droit sans préavis ni indemnité, notamment dans les cas suivants :

- ❖ si l'organisme n'obtenait pas son certificat suite aux audits réalisés par Certi-Trust, lorsque le(s) certificat(s) est(sont) retiré(s) ou non renouvelé(s),
- ❖ si l'organisme est impliqué directement ou indirectement dans des événements de nature à porter atteinte directement ou indirectement aux intérêts de Certi-Trust,
- ❖ lorsqu'une décision de suspension est prononcée à l'encontre de l'organisme défaillant, et si celui-ci n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension,
- ❖ si Certi-Trust cesse l'activité de certification intéressant l'organisme certifié, et si l'entrée en vigueur d'une norme nationale ou internationale ou d'une directive européenne a une influence sur l'objet du présent contrat.

La résiliation du contrat entraîne le retrait du(des) certificat(s).

La résiliation par l'organisme, non motivée par une inexécution des obligations de Certi-Trust, entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'organisation ainsi qu'une indemnité correspondant à 20% des montants restant à facturer jusqu'à la fin du contrat.

2.23. Fin de validité de certification

Lorsque le(s) certificat(s) n'est (ne sont) plus valide(s), suite à une expiration, une rupture de certification (cf. paragraphe 2.11), à un non-renouvellement, un retrait ou la rupture du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, l'organisme s'engage à :

- ❖ retourner à Certi-Trust le(s) certificat(s) dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la fin de sa(leur) validité(s),
- ❖ ne plus élaborer ou créer, et ce dès réception de la notification, de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels il mentionne ou fait référence à sa certification par Certi-Trust, ni à communiquer de quelque manière que ce soit dans ce sens et ce quel que soit le support,
- ❖ faire disparaître, dès réception de la notification, toute mention du(des) certificat(s) et/ou faire disparaître la marque de certification de Certi-Trust, document et supports commerciaux publicitaires et d'autre part ne plus faire référence activement à la certification Certi-Trust.

L'organisme qui n'est plus certifié tient à la disposition de Certi-Trust, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports

commerciaux qu'il avait utilisés. Certi-Trust se réserve le droit de faire connaître cette cessation de validité.

Enfin, le nom de l'organisme n'apparaîtra plus sur la liste des organismes certifiés figurant sur le site de Certi-Trust et/ou sur tout autre support.

3. Conditions Financières

Le contenu de notre prestation, et notamment les temps de vos audits, est conforme aux règles internationales de certification applicables aux Organismes Certificateurs (exigences IAF, normes ISO 17021-1 et ISO 27006-1 le cas échéant) et repose sur les informations que vous nous avez communiquées.

N.B : Il est rappelé que la mise en œuvre d'un ou plusieurs référentiels de systèmes de management (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 27001 ou HDS) ne saurait à elle seule garantir le respect de l'ensemble des exigences légales, réglementaires ou contractuelles applicables.

Les durées d'audit sont déterminées en tenant compte notamment des paramètres suivants :

- ❖ nature, diversité et complexité de vos activités et de vos processus,
- ❖ périmètre de certification et niveau d'intégration des systèmes de management,
- ❖ effectif réel concerné par la certification,
- ❖ impacts environnementaux significatifs liés à vos activités (ISO 14001),
- ❖ risques en matière de santé et sécurité au travail (ISO 45001),
- ❖ exigences clients, exigences réglementaires et obligations de conformité applicables,
- ❖ analyse de risques, notamment en matière de sécurité de l'information et de protection des données (ISO 27001 / HDS),
- ❖ criticité des actifs, des données (dont données de santé) et des systèmes d'information,
- ❖ maturité et efficacité des systèmes de management,
- ❖ type d'audit (initial, surveillance, renouvellement, extension, audit combiné ou intégré),
- ❖ organisation multisite,
- ❖ présence de sites permanents, temporaires ou virtuels,
- ❖ recours éventuel à des audits à distance et analyse de risque associée,
- ❖ complexité technologique (infrastructures IT, interconnexions, hébergement, sous-traitants),
- ❖ externalisation d'activités ou dépendance à des prestataires critiques, notamment dans le cadre HDS,
- ❖ exigences spécifiques liées à l'hébergement de données de santé (sécurité, confidentialité, traçabilité, disponibilité).

En cas d'évolution dans votre organisation, de précisions complémentaires, d'inexactitude des éléments fournis, ou d'une révision de la norme en vigueur, introduisant une modification des temps d'audit ou de toute autre exigence, un ajustement des durées d'audit peut être nécessaire conformément aux guides IAF en vigueur et/ou à l'ISO 27006-

1 le cas échéant. Dans ce cas un avenant à votre contrat sera établi afin de formaliser ces ajustements.

Notre proposition est établie à partir des informations que vous nous avez communiquées, merci de vous assurer de leur validité et de nous faire part de tout écart. Certi-Trust se réserve le droit de la modifier (sous forme d'avenant) en cas d'information inexacte, ou de changements, ou après examen des documents demandés non fournis au moment de l'offre, ou après examen des renseignements fournis lors de l'audit d'étape 1, ou en fonction des constats de l'équipe d'audit et des conclusions de l'audit.

Les honoraires dus à Certi-Trust ainsi que les modalités de paiement sont définis et précisés dans la proposition financière.

Il est précisé que les honoraires sont hors taxes, TVA et autres taxes applicables en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation.

Si, pour quelque cause que ce soit, la procédure de certification est arrêtée, les sommes correspondant à des travaux réalisés ou engagés par Certi-Trust sont dues ou restent acquises à Certi-Trust.

Des frais supplémentaires sont facturés à l'organisme en cas d'audit circonstancié exceptionnel ou complémentaire.

En cas de non-exécution des prestations de Certi-Trust France du fait de l'organisme, sauf en cas de force majeure dûment justifiée telle qu'elle est entendue par la jurisprudence française, des dédommagements sont dus à Certi-Trust France et calculés selon les modalités suivantes :

- ❖ Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme moins de sept (7) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter cent pour cent (100 %) des honoraires qui auraient été facturés si l'audit avait été réalisé.
- ❖ Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme entre sept (7) et quatorze (14) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter soixante pour cent (60 %) des honoraires qui auraient été facturés si l'audit avait été réalisé.
- ❖ Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme entre quinze (15) et trente (30) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter quarante pour cent (40 %) des honoraires qui auraient été facturés si l'audit avait été réalisé.
- ❖ Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme plus de trente (30) jours avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : aucun frais d'annulation ne sera appliqué.

Les honoraires qui auraient été facturés si l'audit avait été réalisé incluent les temps d'audit et tous les frais y afférents déjà engagés par Certi-Trust France au moment du report/de l'annulation, tels que les billets d'avion, coûts d'hôtel, etc.

Cette somme ainsi facturée ne constitue pas une provision et ne sera dès lors pas décomptée des frais d'audit facturés lors de la réalisation de l'audit suivant, tel que replanifié.

Les prestations sont facturées sur la base d'un tarif journalier applicable à l'année de réalisation de la prestation. Les services sont habituellement fournis durant les heures ouvrables. Lorsque leur réalisation en dehors de ces horaires ou durant les week-ends est nécessaire, les majorations suivantes s'appliquent :

- ❖ cinquante pour cent (50 %) pour les heures supplémentaires en semaine ou le samedi
- ❖ cent pour cent (100 %) pour les dimanches (ou jour de repos hebdomadaire local) et jours fériés légaux

Ces honoraires ne tiennent pas compte d'éventuels audits complémentaires (documentaires ou sur site), de visite sur site avant transfert ou d'audits circonstanciés exceptionnels qui seraient demandés par l'Instance de décision.

En cas de modifications des données liées à votre périmètre en cours de cycle d'audit, les coûts peuvent être réévalués.

Sauf avis contraire, Certi-Trust France pourra faire état de la prestation réalisée, dans le cadre de ses références.

Les tarifs applicables aux prestations de Certi-Trust sont exprimés hors taxes et n'incluent pas les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement. Lorsque ces frais ne sont pas directement pris en charge par l'organisme, ils sont refacturés par Certi-Trust selon les modalités suivantes : les déplacements réalisés avec des véhicules personnels sont facturés selon un forfait kilométrique conforme aux barèmes URSSAF en vigueur ou équivalent local; les autres frais de déplacement (voiture, avion, taxi, train, parking, etc.), de restauration et d'hébergement de l'équipe d'audit sont facturés au réel, sur présentation des justificatifs ; une majoration forfaitaire de cinq pour cent (5 %) est appliquée sur l'ensemble de ces frais afin de couvrir les coûts de gestion administrative.

Autres Tarifications :

Nature des Prestations	Tarification HT unitaire *
Réémission d'un certificat suite à demande de modification par l'organisme non liée à la réalisation d'un audit	100 euros HT
Traduction d'un certificat dans une autre langue	150 euros HT
Traduction d'un rapport d'audit dans une autre langue	200 euros HT
Reprise d'un certificat actif de Certi-Trust par un autre organisme certificateur	150 euros HT

*Dans le cas d'une facturation en monnaie autre que l'euro ce montant est converti au cours actuel au moment de la facturation.

N.B : La délivrance et/ou l'envoi du certificat est conditionné(e) au paiement intégral des sommes dues au titre de la prestation d'audit et des services associés. À défaut de paiement complet, Certi-Trust se réserve le droit de suspendre l'émission ou la transmission du certificat jusqu'à régularisation.

Modalités de Règlement :

Certi-Trust émet une facture à l'organisme après la réalisation de l'audit et l'émission du rapport d'audit. Les travaux supplémentaires et additionnels font l'objet d'une facturation après l'exécution de la mission correspondante.

Le paiement est exigible comptant à la date d'émission de la facture, sans possibilité de délai ou d'échelonnement. À défaut, des intérêts sont dus par l'organisme au taux de trois (3) fois le taux de l'intérêt légal à compter de la date d'exigibilité jusqu'à la date effective de paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, indépendamment du résultat du processus de certification.

Les règlements sont effectués en euros (EUR) ou autre monnaie convenue contractuellement, par virement bancaire, selon les coordonnées communiquées par Certi-Trust. Sauf disposition contraire prévue dans la proposition financière, les modalités de paiement sont les suivantes :

- ❖ un acompte de trente pour cent (30 %) du montant TTC est dû à la commande la première année, la planification et l'exécution des prestations étant conditionnées à son paiement effectif ;
- ❖ le solde, majoré le cas échéant des frais de déplacement, de restauration et d'hébergement, est exigible dès réception de la facture après l'émission du rapport d'audit et avant l'émission et la transmission du(des) certificat(s) ;
- ❖ les années suivantes, le règlement intervient dès réception de la facture émise après chaque audit.

Toutes les taxes locales ainsi que les risques de change ou frais interbancaires sont supportés par l'organisme. En cas de classement de l'organisme parmi les entreprises à risque en matière de paiement, Certi-Trust peut modifier les modalités de paiement et exiger le règlement des prestations avant leur réalisation.

4. Procédure d'appel et de traitement des réclamations

Cette procédure comprend les actions de Certi-Trust concernant les réclamations reçues de la part des candidats, des organismes certifiés et d'autres parties intéressées au sujet du processus et des critères de certification, ainsi que les politiques et procédures relatives à la réalisation des activités de certification.

4.1. Procédure de traitement des réclamations

À la réception d'une réclamation, Certi-Trust vérifie et confirme si celle-ci concerne des activités de certification dont elle a la responsabilité et, le cas échéant, la traite en conséquence. Si la réclamation concerne un client certifié, son examen prend en compte l'efficacité du système de management certifié.

Toute réclamation relative à un client certifié est également transmise par Certi-Trust au client concerné, au moment approprié.

Certi-Trust dispose d'un processus documenté pour réceptionner, évaluer et prendre des décisions concernant les réclamations. Ce processus est soumis à des exigences de confidentialité, tant en ce qui concerne le plaignant que l'objet de la réclamation.

Le processus de traitement des réclamations comprend au minimum les éléments et méthodes suivants :

- ❖ le processus de réception, de validation et d'investigation des réclamations, ainsi que la détermination des actions à entreprendre en réponse ;
- ❖ le suivi et l'enregistrement des réclamations, y compris les actions mises en œuvre ;
- ❖ la garantie que les corrections et actions correctives appropriées sont mises en place.

Certi-Trust veille à recueillir et vérifier toutes les informations nécessaires pour valider et traiter la réclamation.

Dans la mesure du possible, Certi-Trust accuse réception de la réclamation et informe le plaignant de l'avancement de son traitement.

Les réclamations sont examinées par la Direction des opérations, chargé d'en assurer l'instruction et d'informer le plaignant du plan d'action prévu pour l'enquête et, le cas échéant, pour les actions correctives.

Le plaignant reçoit une réponse de Certi-Trust dans les meilleurs délais, comprenant les résultats de l'enquête ainsi que les actions correctives mises en œuvre afin d'éliminer la cause de la non-conformité.

Les réclamations reçues par Certi-Trust doivent être clôturées dans un délai de 30 jour calendaire après leur réception. En cas de force majeure empêchant le respect de ce délai, la Direction des opérations informe le plaignant des raisons du retard et fixe une nouvelle échéance, sans dépasser 30 jours calendaires supplémentaires, pour la résolution du cas.

4.2. Procédure d'Appel

Certi-Trust dispose d'un processus documenté pour recevoir, évaluer et statuer sur les appels.

L'appel d'une décision de Certi-Trust n'entraîne pas la suspension de la décision.

Tout le personnel impliqué dans le traitement des recours doit être différent de celui ayant réalisé les audits et pris la décision de certification.

Les appels sont examinés en premier lieu par le CTO (Directeur Technique), qui détermine le mode de traitement du recours, notamment par le Responsable de Certification. Dans le cas où le Responsable de Certification a participé à l'équipe d'audit ou de certification, le recours est alors confié au CTO.

Toutes les investigations sont consignées par le CTO, qui est responsable du processus de traitement des recours et veille à garantir l'impartialité, notamment en mettant en place les dispositions nécessaires pour assurer l'impartialité des activités de l'organisme.

Certi-Trust veille à ce que la soumission, l'examen et les décisions relatives aux recours ne donnent lieu à aucune discrimination à l'encontre de l'organisme ou de la personne ayant fait appel (le requérant).

Le processus de traitement des appels comprend au minimum les éléments et méthodes suivants :

- ❖ le processus de réception, de validation et d'investigation des recours, ainsi que la détermination des actions à entreprendre en réponse, en tenant compte des résultats de recours similaires ;
- ❖ le suivi et l'enregistrement des recours, y compris les actions mises en œuvre pour les résoudre ;
- ❖ la garantie que les corrections et actions correctives appropriées sont mises en place.

Certi-Trust s'assure d'accuser réception de l'appel et fournit au requérant des informations sur l'avancement du traitement ainsi que sur son issue.

Dans le cas où le Responsable de Certification et le CTO ont tous deux participé au processus de certification, le recours est obligatoirement confié à une instance ad hoc indépendante. Le Comité de Préservation de l'Impartialité peut être consulté sur l'impartialité, sans statuer sur le fond.

Certi-Trust notifie formellement le requérant à l'issue du processus de traitement du recours.

Les recours reçus par Certi-Trust doivent être clôturés dans un délai de 60 jour calendaire après leur réception. En cas de force majeure empêchant le respect de ce délai, le CTO informe le requérant des raisons du retard et fixe une nouvelle échéance, sans dépasser 60 jours calendaires supplémentaires, pour la résolution du dossier.

L'objet du recours et la solution apportée peuvent être rendus publics avec l'accord des deux parties.

4.3. Dépôt d'une réclamation ou d'un appel

L'organisme doit exposer les motifs de sa réclamation ou de son recours à Certi-Trust dans les plus brefs délais.

Les réclamations et les recours doivent être soumis dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jour ouvrable suivant la réception de la décision de certification.

Pour déposer une réclamation, le demandeur doit envoyer un courriel à l'adresse complaint@certi-trust.com en fournissant les informations suivantes :

- ❖ Nom Prénom
- ❖ Nom de l'entreprise
- ❖ Numéro de téléphone
- ❖ Adresse électronique
- ❖ Objet de la réclamation

Un accusé de réception sera adressé au demandeur.

Pour déposer un recours, le demandeur doit envoyer un courriel à l'adresse appeal@certi-trust.com avec les informations suivantes :

- ❖ Nom Prénom
- ❖ Nom de l'entreprise
- ❖ Numéro de téléphone
- ❖ Adresse électronique
- ❖ Objet de l'appel

Un accusé de réception sera adressé au demandeur.

5. Référence à la certification et utilisation des marques

Certi-Trust France donne le droit à l'organisme, une fois certifié, d'utiliser la marque de certification de Certi-Trust, à titre gracieux, à la condition qu'il respecte les règles énoncées dans le Règlement d'utilisation de la marque de certification Certi-Trust, POL-4 version en vigueur disponible sur www.certi-trust.com.

Certi-Trust s'engage à communiquer à l'organisme le Règlement concernant les modalités d'usage de la marque de certification Certi-Trust, POL-4, également disponible dans sa version en vigueur sur le site internet www.certi-trust.com.

Pour les activités couvertes par une accréditation, Certi-Trust n'autorise pas l'organisme certifié à reproduire la marque d'accréditation de l'organisme d'accréditation, ni à faire référence à ses accréditations.

L'organisme doit se conformer au Règlement de Certi-Trust relatif à l'utilisation de la marque de certification.

L'utilisation du logo Certi-Trust par l'organisme ayant obtenu, le cas échéant, la certification Certi-Trust, devra se faire dans le respect du règlement d'utilisation de la marque. Il est d'ores et déjà convenu entre les parties que tout usage du logo Certi-Trust devra se faire dans le respect des principes de clarté et de sincérité. L'organisation peut apposer la marque Certi-Trust accompagnée du ou des référentiel(s) concerné(s) sur son site Internet dans le respect du règlement d'utilisation de la marque Certi-Trust ainsi que des dispositions légales et contractuelles. Toutefois, l'organisation s'engage à supprimer la marque Certi-Trust, sans délai, à la première demande de Certi-Trust, étant précisé que Certi-Trust formulera sa demande, dès lors qu'elle estime que le contenu, total ou partiel, du site Internet de l'organisme certifié :

- ❖ est non conforme à son éthique,
- ❖ qu'il contrevient à une quelconque disposition normative,
- ❖ est obscène,
- ❖ est diffamatoire,
- ❖ est injurieux,
- ❖ qu'il porte atteinte aux droits de quiconque,
- ❖ est de nature, de toute autre manière, à nuire aux intérêts, directs ou indirects, de Certi-Trust.

Au-delà de la période de validité du certificat, l'organisme s'engage à ne plus faire usage de la marque Certi-Trust sous laquelle le certificat a été délivré.

6. Confidentialité

Certi-Trust s'engage à ne pas communiquer sans son accord écrit, même partiellement, à des tiers, des renseignements dont elle a pris connaissance au cours de la négociation ou de l'exécution du présent contrat y compris les plaintes reçues par Certi-Trust. Si juridiquement ou contractuellement (avec un organisme d'accréditation, ...), des informations doivent être divulguées, l'organisme client est avisé des informations fournies par Certi-Trust dans les limites prescrites par la loi ou le contrat.

Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnelle. Il en est de même pour tout observateur muet dont la présence sur le lieu des audits a été imposée par des normes nationales et internationales ou des accords nationaux et internationaux. Les dispositions du présent paragraphe resteront en vigueur nonobstant la fin du présent contrat par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause que ce soit pendant une durée de cinq (5) ans.

A la fin du présent contrat ou en cas de résiliation, chaque partie pourra exiger de l'autre de détruire certains documents jugés confidentiels et/ou de les lui restituer. La destruction ou le renvoi se fera sur simple demande.

De plus, les organismes peuvent refuser l'accès des auditeurs à des informations « confidentiel entreprise » ou classifiées, et/ou à des lieux en raison de la sensibilité liée à la concurrence, aux règles de sécurité nationale invoquées dans les contrats du client. Certi-Trust doit exiger que l'organisme fournisse des informations si des activités, des

programmes, des spécifications et/ou des lieux ne sont pas accessibles à cause de la nature restrictive ou confidentielle. A défaut d'éléments probants suffisants, cela peut conduire à une non-conformité, une suspension, une réduction de périmètre ou un refus/ retrait.

Toute information considérée comme confidentielle par les clients de l'organisme et/ou les autorités, ou l'organisme lui-même, ne doit pas être enregistrée dans les rapports, sauf si l'organisation audité a donné son accord.

7. Gestion des données à caractère personnel

Dans le cadre de la certification de l'organisme, Certi-Trust est responsable de traitement, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, pour les traitements de données à caractère personnel suivants :

- la gestion de la relation commerciale avec l'organisme (contacts, devis, contrats, facturation, suivi client) ;
- les données d'identification des personnes présentes aux réunions d'ouverture et de clôture d'audit (nom, prénom, signature), collectées à des fins de suivi et de traçabilité de l'audit.

Ces traitements sont fondés respectivement sur l'exécution du contrat conclu avec l'organisme et sur l'intérêt légitime de Certi-Trust à assurer la traçabilité et la preuve du déroulement des audits, notamment au titre de ses obligations d'accréditation.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et du cycle de certification, augmentée des délais de prescription applicables

L'ensemble de ces données est traité et hébergé au sein de l'Union européenne, sans transfert hors UE.

Les personnes concernées disposent, sur ces données, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Ces droits peuvent être exercés auprès du DPO de Certi-Trust :

- par courrier : 33 avenue de Wagram, 75008 Paris, France ;
- par email : privacy@certi-trust.com.

8. Force Majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable ni considérée comme ayant manqué à ses obligations en cas d'inexécution totale ou partielle résultant d'un cas de force majeure.

Constitue un cas de force majeure, au sens de l'article 1148 du Code civil et de la jurisprudence française, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, sans faute des parties. Sont notamment visés : grève totale ou partielle, état d'urgence, catastrophe naturelle, blocage des transports, incendie, interruption des télécommunications (y compris Internet), coupure du réseau électrique, événements politiques, hospitalisation en urgence, accident corporel, décès, etc.

Dans une telle situation, aucune indemnité, intérêt ou compensation ne pourra être réclamée par l'une ou l'autre des parties.

Pour être opposable, le cas de force majeure doit être notifié à l'autre partie par télécopie dans un délai maximum de deux (2) jours après sa survenance. Cette notification doit

préciser la date de début et la date probable de fin de l'événement, et être confirmée par lettre recommandée (ou équivalent international).

Pendant toute la durée de la force majeure, l'exécution du contrat est suspendue.

Si l'événement de force majeure se prolonge au-delà de deux (2) mois, et en l'absence d'accord entre les parties, la partie qui en subit les effets pourra résilier le contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou équivalent international), sans indemnité et sans préavis supplémentaire.

9. Impartialité

Certi-Trust se réserve le droit de refuser la réalisation d'une prestation de certification si son impartialité est susceptible d'être compromise.

Certi-Trust ne peut en aucun cas :

- proposer ou fournir des prestations de conseil en systèmes de management, ni réaliser des audits internes pour des organisations qu'elle certifie ;
- certifier un système de management pour lequel elle a réalisé des audits internes, et ce pendant une période de deux ans suivant la fin de cette prestation ;
- délivrer une certification à un organisme ayant bénéficié de prestations de conseil en systèmes de management ou d'audits internes portant sur le même système de management, lorsque la relation entre Certi-Trust et cet organisme constitue une menace pour l'impartialité.

Certi-Trust a mis en place un Comité de Préservation de l'Impartialité. Ce comité a pour mission de veiller au respect de l'impartialité et de l'indépendance dans l'ensemble des activités de certification de Certi-Trust.

10. Responsabilité et Assurance

Pendant toute la durée du présent contrat, l'organisme assume l'entière responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que de tout dommage corporel, matériel ou immatériel causé à des tiers.

L'organisme s'engage à souscrire, à ses frais et auprès d'un assureur notoirement solvable, toutes les assurances nécessaires à la couverture des responsabilités pouvant découler du présent contrat, et à maintenir ces garanties en vigueur pendant toute sa durée.

Certi-Trust s'engage à exécuter ses prestations avec le soin et la diligence attendus de son métier, en mobilisant les moyens nécessaires. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de vol, de faute lourde ou de manquement à une obligation essentielle, dont la preuve incombe à l'organisme.

En tout état de cause, l'obligation de Certi-Trust envers l'organisme, au titre de tout dommage, perte, frais ou préjudice pour lesquels sa responsabilité serait engagée, est limitée à un montant maximal de trois mille (3 000) euros HT, quelles que soient les circonstances ou l'importance du préjudice.

Si un tiers dépose une plainte auprès de Certi-Trust ou à son encontre concernant un certificat délivré, l'organisme certifié s'engage à fournir à Certi-Trust toutes les informations nécessaires à l'instruction du dossier.

Lorsqu'un certificat est attribué à l'organisme, celui-ci en fait l'usage qu'il souhaite, sans toutefois pouvoir lui conférer une valeur autre que celle d'une évaluation, et non d'une

garantie. En cas de contestation par un tiers, l'organisme s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de Certi-Trust quant à l'interprétation ou à la portée du certificat.

L'attribution d'un certificat ne constitue en aucun cas une preuve de conformité à une réglementation ou à une législation nationale ou internationale. De manière générale, sauf mention expresse contraire, l'audit réalisé par Certi-Trust n'a ni pour objet ni pour moyen de vérifier l'application par l'organisme des réglementations qui lui sont applicables.

En conséquence, l'organisme ne peut en aucun cas prétendre être en conformité réglementaire du seul fait de la détention d'un certificat.

La responsabilité de Certi-Trust ne pourra être engagée, ni par l'organisme ni par un tiers, en raison d'un défaut, quelle qu'en soit la cause ou la nature, affectant le ou les produits ayant fait l'objet d'un audit, d'une expertise ou d'une évaluation ayant conduit à la délivrance d'un ou plusieurs certificats.

11. Loi et attribution de juridiction

Les parties conviennent que le présent contrat est régi par la loi française.

Les parties conviennent que le présent contrat est régi par la loi du pays du siège social de l'entité Certi-Trust signataire du présent contrat, telle qu'identifiée dans les conditions particulières. En cas de lacune dans les présentes ou de difficulté d'interprétation au cours de l'exécution du contrat, et si les parties ne parviennent pas à résoudre la question, elles conviennent que la loi française sera seule applicable pour suppléer leur volonté.

Si une disposition du présent contrat devait être écartée en raison d'une règle d'ordre public applicable dans un État quelconque, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée, ni dans cet État ni dans les autres.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat. À cette fin, elles conviennent de se rencontrer ou d'entrer en contact dans le mois suivant la réception d'une notification écrite (lettre recommandée avec accusé de réception, ou tout moyen équivalent offrant une preuve de réception) émise par l'une d'elles et exposant les motifs du différend.

Si, au terme d'un délai de trois (3) mois à compter de la réception de cette lettre, aucun accord n'a été trouvé, les parties conviennent de porter leur différend devant les tribunaux compétents du lieu de domiciliation de l'entité Certi-Trust signataire du contrat.

12. Election de domicile

Le domicile élu de chaque partie est celui qu'elle a fait indiquer dans la proposition financière.

Toute modification d'élection de domicile ou de raison sociale de l'une des parties devra, pour être opposable à l'autre, lui avoir été notifiée avec un préalable de deux (2) mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

13. Dispositions diverses

Les titres des articles du présent contrat sont uniquement indicatifs et ne sauraient en aucun cas influencer son sens ou son interprétation.

Si, en complément des présentes Conditions Générales de Certification, l'organisme souhaite émettre un bon de commande, celui-ci ne pourra comporter aucune mention contradictoire avec les dispositions du présent document ; les conditions générales d'achat de l'organisme présentant une contradiction avec le présent document ne lui sont pas opposables.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir, ou de se prévaloir tardivement, de l'application d'une clause du contrat ne peut être interprété ni comme une renonciation à cette clause, ni comme une modification du contrat.

Si une clause du présent contrat était déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction française, cette nullité n'affecterait pas la validité du contrat dans son ensemble, sauf si celui-ci devait être vidé de sa substance.

En cas de nullité d'une clause, les parties se réuniront afin de la remplacer, dans les meilleurs délais, par une stipulation reflétant au plus près les objectifs juridiques et économiques initiaux, tout en préservant l'équilibre du contrat. À défaut d'accord, les parties conviennent de l'application des dispositions supplétives du droit français.

Toute modification du présent accord ne pourra intervenir que par avenant signé par les deux parties. Les avenants ultérieurs feront partie intégrante du contrat et seront soumis à l'ensemble de ses dispositions, sauf celles expressément modifiées.

En cas d'audit à distance prévu par le présent accord, l'acceptation du contrat vaut acceptation de la réalisation de cet audit à distance, conformément aux dispositions de l'article 2.4.