

## EXPOSE DES MOTIFS

L'Entreprise demande à GLOBAL Certification®, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de son organisme. L'évaluation est faite sur la base des normes NF X 46-010 et NF X 46-011 en vigueur. La précision concernant la portée de cette évaluation figure sur l' « Offre Contractuelle ».

L'Entreprise accepte les présentes conditions générales dès la signature de l' « Offre contractuelle » qui déclenche le processus de certification. Ces conditions prévalent sur tout autre document cité ou non.

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions de prestation de GLOBAL Certification®, **les droits et devoirs de chacune des parties** ainsi que les modalités d'utilisation des marques GLOBAL Certification® correspondantes.

## ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE GLOBAL Certification®

### 1. Évaluer et surveiller

Dans le cadre de son activité, GLOBAL Certification® s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour évaluer et surveiller (pendant la période de validité du contrat) l'Entreprise sur le référentiel Amiante et selon le périmètre défini dans l' « Offre contractuelle ».

### 2. Décider

A l'issue de l'évaluation ou de la surveillance, GLOBAL Certification® disposant d'une instance de décision, peut donner :

- Une suite favorable et délivrer à l'Entreprise le certificat attestant de la conformité des dispositions adoptées au regard du référentiel.
- Une suite défavorable dont les spécificités seront motivées par écrit à l'Entreprise. Ci-dessous les différentes décisions pouvant être proposées/énoncées par l'instance de décision:
  - a) le non succès du passage de l'entreprise de l'étape 1 à l'étape 2 impose à l'entreprise de redémarrer la démarche de certification à l'étape 0, sauf maintien à l'étape 1 par l'instance de décision ;
  - b) dans le cas où la validité de l'étape 1 (six mois, renouvelable une fois) serait dépassée, la démarche de certification revient à l'étape 0 ;
  - c) le non succès du passage de l'entreprise de l'étape 2 à l'étape 3 impose, vis-à-vis de l'entreprise, cinq types d'actions, en fonction des constats d'écart relevés lors de l'évaluation des trois dossiers de référence :
    - Reprise de la démarche de certification à l'étape 0 dans le cas où l'évaluation d'au moins un dossier de référence mettrait en avant des constats de non conformités critiques ;
    - Demande d'actions correctives et présentation, avant le terme de la certification probatoire, d'un quatrième dossier de référence dans le cas où l'évaluation des dossiers de référence mettrait en avant des constats de non conformités ;
    - Audit supplémentaire de surveillance dans le cas où l'évaluation des trois dossiers de référence mettrait en évidence des non conformités dont l'importance fait que l'instance de décision juge nécessaire une réévaluation de l'entreprise. Les résultats de cet audit peuvent entraîner un retour à une étape antérieure par l'instance de décision ;
    - Arrêt de la démarche de certification et reprise à l'étape 0 si après avoir passé avec succès ses audits de l'étape probatoire, l'entreprise ne fournit pas trois dossiers de référence satisfaisants, tout en ayant épuisé ses possibilités de renouvellement de certification probatoire prévues à l'étape 2 ;

- Possibilité de prorogation d'un an de la certification probatoire initiale. Cette certification a une durée maximale de trois ans.

d) lors des retours à l'étape 0, l'organisme certificateur tient compte des points défaillants qui ont conduit à la décision de sur-classement ;

e) en cas de non renouvellement de la certification après cinq ans, la démarche de certification reprend à une étape antérieure fixée par l'instance de décision.

Le terme « certificat » utilisé au point 1 peut se traduire par : Certificat et/ou annexe(s) au Certificat. Dans tous les cas, il ne porte que sur la ou les activités, site(s) et référentiel(s) indiqués dans l'« Offre contractuelle » et/ou décidé(s) par GLOBAL Certification®.

En outre, suite aux écarts de l'entreprise, les décisions suivantes peuvent être prises :

- a) demande d'informations complémentaires ;
- b) clôture de l'écart suite à une action corrective ;
- c) refus du passage à une autre étape de certification ;
- d) avertissement ;
- e) avertissement avec obligation d'un examen documentaire et/ou d'un nouvel audit (siège et/ou chantier) ;
- f) rétrogradation ;
- g) suspension du certificat, pour une durée ne pouvant excéder six mois, avec obligation d'un examen documentaire et/ou d'un audit siège pour lever la suspension. Un audit chantier peut être décidé pour confirmer la levée de suspension ;
- h) retrait du certificat.

### 3. Appel, Plainte et Réclamation

#### Appel :

Expression écrite d'une entreprise certifiée ou en cours de certification, d'un désaccord avec la décision (la concernant) prise par GLOBAL Certification®

Les décisions comprennent notamment :

- toute décision de refus, de suspension ou de retrait partiel ou total de la certification ;
- Mais aussi toute autre mesure constituant une entrave à l'obtention, au maintien ou à l'extension d'une certification, comme:
  - le refus d'accepter une demande ;
  - le refus de procéder à un audit ;
  - les conditions / réserves auxquelles une décision est soumise.

#### Réclamation :

Non satisfaction explicite, écrite et étayée émise par un client à l'encontre de GLOBAL Certification® ou d'un auditeur sur la prestation réalisée par ou sous couvert de GLOBAL Certification®.

#### Plainte :

Mise en cause explicite, écrite et étayée par des éléments tangibles, à l'encontre de l'entreprise certifiée auprès de GLOBAL Certification®

Le traitement des Appels, Réclamations et Plaintes est décrit dans la procédure « traitement des plaintes et appels – SURVEILLANCE – D2 en vigueur » disponible sur notre site internet : [www.global-certification.fr](http://www.global-certification.fr).

### 4. Le certificat, annexe(s), attestation, ...

Ces documents demeurent la propriété de GLOBAL Certification® et ne peuvent en aucune manière être modifiés unilatéralement ni altérés par l'Entreprise.

Ces documents de certification de manière générale sont délivrés et renouvelables par périodes successives (si l'évaluation continue à être jugée satisfaisante par GLOBAL Certification®) sauf dispositions normatives contraires qui s'imposent à GLOBAL Certification® et que l'Entreprise reconnaît accepter sans réserve. Ces documents de certification sont incessibles. Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit impérativement les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le référentiel.

#### 5. Communication de GLOBAL Certification®

GLOBAL Certification® s'engage à communiquer aux Entreprises les conditions d'utilisation de la marque GLOBAL et toute évolution de ses exigences de certification.

#### 6. Information concernant l'Entreprise

GLOBAL Certification® s'engage à ne divulguer aucune information à laquelle elle pourrait avoir accès durant sa mission. Le personnel et les intervenants extérieurs de GLOBAL Certification® sont soumis à une obligation de confidentialité.

Sauf exception prévue par le référentiel, la norme d'accréditation ou par la loi, GLOBAL Certification® s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations recueillies dans le cadre de ses activités de certification à propos d'une Entreprise ou d'un produit, déterminés sans l'accord écrit de l'Entreprise.

Lorsque la loi prescrit la divulgation d'informations à des tiers, GLOBAL Certification® s'engage à informer l'Entreprise sur les informations qui ont été communiquées.

Le répertoire des entreprises certifiées, accessible au public, contient les informations du certificat.

### ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE

#### Dispositions générales

Dans le cadre du présent contrat, il incombe à l'Entreprise de coopérer avec GLOBAL Certification® en facilitant toutes les opérations de vérification du respect des règles d'évaluation et/ou de certification librement acceptées et de s'acquitter des sommes dues à GLOBAL Certification®. L'Entreprise garantit à GLOBAL Certification® de respecter les conditions légales.

Ces dispositions comprennent au moins les éléments suivants permettant à GLOBAL de réaliser sa prestation dans les meilleures conditions :

1. La mise à disposition des documents nécessaires demandés par GLOBAL Certification® et ce, au regard des exigences du ou des référentiels ;
2. Le respect des délais nécessaires à chaque étape de la prestation intégrant notamment le retour des avis et notifications adressés par GLOBAL Certification® préalablement aux évaluations et surveillances (à défaut de retour dans les délais, les dits avis et notifications seront réputés acceptés par l'Entreprise) ;
3. La facilité d'accès au(x) site(s) d'intervention, aux documents et matériels ;
4. La mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, site(s) et équipement(s) conformément à la réglementation et en fonction de la connaissance actuelle des risques, permettant aux intervenants de GLOBAL Certification® de réaliser leur prestation dans des conditions sécurisées.
5. D'accepter la présence d'un observateur, soit parce qu'elle est imposée à GLOBAL Certification® par les normes ou référentiels concernés, soit parce que GLOBAL Certification® l'exige dans le cadre de ses audits internes, de la montée en compétence de son personnel ou de ses auditeurs ou de l'intégration d'un nouvel auditeur ou salarié.

L'Entreprise s'engage à fournir des renseignements et informations exacts, sincères et complets à GLOBAL Certification® et à communiquer toute information ou renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur la prestation de GLOBAL Certification®.

6. De conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont elle a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, de prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur

conformité aux exigences de la certification ainsi que de documenter les actions entreprises.

#### Pendant la période de certification

##### **Evolutions du référentiel de certification :**

De façon générale, l'entreprise s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ou par la Direction Générale du Travail.

##### **Modifications dans l'Entreprise (Effectif, site, entité, ...) :**

L'Entreprise s'engage à informer sans délai GLOBAL Certification® de tout changement intervenu dans ses moyens ou dans son organisation et pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Exemples de changements :

- Départ de l'encadrant technique désigné ;
- Augmentation / diminution des effectifs ;
- Déménagement de l'activité, ajout/retrait d'un site ;

GLOBAL Certification® évaluera l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat ; sur l'offre contractuelle en cours.

#### Surveillance

L'Entreprise autorise tout audit de surveillance planifié au siège et inopiné sur chantier pendant la durée de validité du contrat.

La surveillance inclut obligatoirement :

- Un audit siège de surveillance qui intègre l'examen d'au moins un dossier de chantier de l'année ;
- Un (des) audit(s) inopiné(s) de chantier(s) :
  - Entreprise de moins de 10 travailleurs « amiante » : un audit chantier par an ;
  - Entreprise de 10 à 99 travailleurs « amiante » : deux audits chantier par an ;
  - Entreprise de 100 travailleurs « amiante » et plus : trois audits chantier par an.

#### Action complémentaire

L'Entreprise autorise les audits complémentaires planifiés ou inopinés décidés par GLOBAL Certification® sur avis du Comité de Certification. Les frais de ces audits sont à la charge de l'Entreprise.

#### Transfert de certification

En cas de transfert d'un certificat en provenance d'un autre organisme certificateur, une recevabilité documentaire est impérative. Cette recevabilité consiste, entre autres, à valider que l'état du dossier permet la continuité du processus de certification. Dans le cas où GLOBAL Certification® ne pourrait accepter en l'état le dossier (ex : suspension en cours chez le précédent certificateur), le dossier ne pourra être transférable qu'une fois la situation clarifiée chez le précédent certificateur. Dans le cas d'un retrait de la certification chez le précédent certificateur, le dossier sera repris à l'étape initiale du processus de certification.

#### La marque GLOBAL

L'Entreprise s'engage à respecter en toutes circonstances les règles d'utilisation de la marque GLOBAL Certification® (Cf. article « communication »).

### ARTICLE 4 : SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Une décision de suspension ou de retrait du certificat peut être prise à l'égard de l'Entreprise dans les cas suivants :

- A l'initiative de l'Entreprise, si cette dernière a indiqué de manière explicite par écrit de mettre un terme au processus de certification qu'elle a engagé
- A l'initiative de GLOBAL Certification® dans les cas suivants:

**a) Manquements graves aux engagements contractuels** et notamment lorsque l'entreprise certifiée a régulièrement ou gravement manqué au respect des exigences du référentiel de certification. Dans ce cas, la suspension ne pourra pas excéder 6 mois. A compter de la notification de cette décision (par voie électronique avec confirmation par lettre avec accusé de réception), l'entreprise ne peut plus réaliser de nouvelles zones de travaux de traitement d'amiante. L'entreprise a alors l'obligation de mettre en sécurité les zones de traitement en cours de tous ses chantiers par toute mesure de sauvegarde appropriée (maintien de la mise en dépression, surveillance, évacuation des déchets, renforcement du suivi métrologique du chantier ...).

**b) En cas de situation de danger grave et immédiat** constatée lors d'un audit chantier (Situations définies en Annexe A de la Norme NF-X46-011), GLOBAL Certification® déclenche la procédure d'alerte et informe immédiatement, par écrit, l'inspection du travail et la Direction Générale du Travail. Suite au lancement de la procédure d'alerte décrite ci-dessus, Global Certification® déclenchera ou non la procédure d'urgence. Si la procédure d'urgence est déclenchée, la procédure suivante sera mise en œuvre dans l'ordre ci-dessous :

- 1/ information à l'entreprise du déclenchement de la procédure d'urgence,
- 2/ notification à l'entreprise de la suspension à effet immédiat et à titre conservatoire son certificat.
- 3/ information à l'entreprise de la prochaine réunion de l'instance de décision et invitation à présenter, par retour, des observations écrites avant la réunion et à être entendue, si elle le souhaite, lors de cette réunion.
- 4/ transmission du dossier pour instruction à l'instance de décision en indiquant le motif de déclenchement de la procédure d'urgence et en l'informant de la mesure de suspension à titre conservatoire afin qu'elle l'instruise en priorité
- 5/ notification de la décision à l'entreprise, dans les 48 h qui suivent la prise de décision par l'instance (par voie électronique avec confirmation par lettre avec accusé de réception).

La durée de la procédure d'urgence est de 1 mois maximum.

En cas de confirmation de la suspension du certificat par l'instance de décision, la décision notifiée à l'entreprise précise la durée maximale de celle-ci et les actions nécessaires pour sa levée (réalisation d'un audit documentaire et/ou d'un audit siège et/ou d'un audit chantier).

Si durant la période de suspension aucune décision favorable n'a été prise pour lever la suspension, le certificat de l'entreprise fait, de facto, l'objet d'un retrait.

Si durant la période de suspension une décision favorable est prise pour lever la suspension, le certificat de l'entreprise est rétabli, dans la limite du périmètre reconnu à l'issue des examens engagés durant la période de suspension. La suspension n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

#### **Conditions liées à la suspension**

- L'Entreprise n'a plus le droit de réaliser les activités relevant du champ de la certification.
- L'Entreprise doit s'abstenir de toute promotion de sa certification pendant la période de suspension.
- L'Entreprise n'apparaît plus sur la liste des entreprises certifiées par GLOBAL Certification®.

GLOBAL Certification® informera simultanément l'Entreprise et la Direction Générale du Travail.

#### **Retrait**

Si durant la période de suspension aucune décision favorable n'a été prise pour lever la suspension, le certificat de l'entreprise fait, de facto, l'objet d'un retrait. Le retrait est confirmé après examen du dossier de l'entreprise par l'instance de décision.

Le contrat est alors résilié de plein droit

#### **Conditions liées au retrait**

L'Entreprise dont le certificat a été retiré doit :

- Cesser toute publicité qui se réfère à son statut de certifié,
- Retourner à GLOBAL Certification® son certificat.

GLOBAL Certification® informera simultanément l'Entreprise et la Direction Générale du Travail.

#### **Communication accessible au public**

Sur simple demande d'un tiers, GLOBAL Certification® doit indiquer le statut de la certification d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite.

#### **ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE**

L'Entreprise autorise GLOBAL Certification® à communiquer toutes les informations dont il dispose sur l'Entreprise aux membres du Comité de Certification, aux auditeurs, aux observateurs (exposés à l'article 3) et aux personnels permanents dans le cadre de la prestation réalisée par GLOBAL Certification®. Les membres du Comité de Certification, les auditeurs, le personnel permanent ainsi que toute personne intervenant dans le cadre de la prestation de GLOBAL Certification® (y compris les observateurs) sont tenus par un engagement de confidentialité.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur nonobstant la fin de la présente offre contractuelle par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause qu'elle survienne pendant une durée de cinq ans ou plus si l'Entreprise le demande.

Tous les documents remis à GLOBAL Certification® dans le cadre de la présente offre contractuelle seront détruits par GLOBAL Certification®, selon ses règles de gestion documentaire, sauf demande expresse de l'Entreprise de les lui retourner.

GLOBAL Certification® s'engage à ne pas divulguer les informations relatives à l'Entreprise ou à une personne en particulier de l'Entreprise, à un tiers sans le consentement écrit de l'Entreprise ou de la personne qui les a fournies. Lorsque GLOBAL Certification® est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, l'Entreprise ou la personne en question sera préalablement avisée, dans les limites spécifiées par la loi, des informations qui seront fournies.

#### **ARTICLE 6 : COMMUNICATION**

Pendant la durée de validité de son certificat, l'Entreprise s'engage à communiquer sur sa certification conformément aux règles d'usage de la marque GLOBAL Certification® et en cohérence avec la portée de la certification.

L'entreprise s'engage à ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à GLOBAL Certification® ni faire de déclaration sur la certification que GLOBAL Certification® puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.

L'Entreprise ayant obtenu la certification est autorisée à faire figurer le fait d'être certifiée sous une forme libre ou au travers du nom et / ou logo de GLOBAL Certification® :

- Sur ses papiers commerciaux (papier en-tête, plaquette, ...),
- Sur son site internet,
- Sur ses véhicules,
- Sur les attestations de compétences délivrées
- ...

Toute illustration abusive du certificat et du logo, et notamment celle qui laisserait supposer qu'un produit ou un service ait reçu l'homologation de GLOBAL Certification® est susceptible d'entraîner de facto la rupture du contrat et le retrait de la certification. (Exemple : Il est interdit de faire figurer le logo « certifié par GLOBAL » sur un papier en-tête de l'Entreprise à côté d'une activité ou d'un site qui ne serait pas couvert par le certificat en référence). Pour tout autre usage, l'Entreprise devra obtenir préalablement l'autorisation de GLOBAL Certification®.



GLOBAL Certification® peut citer l'Entreprise dans ses documentations commerciales et sur son site Internet.

Au-delà de la période de validité du certificat ou en cas de suspension ou retrait du certificat, l'Entreprise s'interdit de faire usage de la marque GLOBAL Certification®.

**MARQUE COFRAC :** Dans le cadre de l'accréditation de GLOBAL Certification® par le COFRAC (n°4-0028 et n°5-0512 – portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), et ce sans exception possible, il n'est pas autorisé d'utiliser la marque COFRAC sur quelque support que ce soit ou de quelque manière que ce soit par les clients certifiés par GLOBAL Certification® sur les référentiels concernés par les accréditations citées ci-dessus.

#### **ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE FACTURATION**

Les honoraires et frais dus à GLOBAL sont définis dans l'offre contractuelle. Ceux-ci tiennent compte des éléments communiqués par l'Entreprise à GLOBAL qui se réserve le droit en cas de modification de faire évoluer les termes de l'offre contractuelle sous forme d'avenant.

GLOBAL Certification® se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice SYNTEC durant l'année civile précédente).

Les prix sont en Euro Hors Taxes, TVA en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation. Les frais de déplacements des auditeurs (transport et séjour) encourus pour la réalisation des audits sont à la charge de l'Entreprise (sauf disposition particulière précisée dans l'offre contractuelle).

Si pour quelque raison que ce soit le processus de certification devait être interrompu, les frais correspondants aux travaux réalisés sont dus à GLOBAL Certification®.

Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'Entreprise qui avait accepté les dates de réalisation dudit audit, et ce moins de 7 jours avant la date prévue pour l'ouverture de l'audit, GLOBAL Certification® se réserve le droit de demander à l'Entreprise d'acquitter 20% du montant de l'audit qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

En cas d'arrêt de la certification à l'initiative de l'organisme, ou suite à un retrait de certificat du fait d'une défaillance de l'organisme, une retenue de 20% sera mise en œuvre sur les avoirs qui seront à établir sur les factures déjà émises des prestations annulées du fait de l'arrêt de la certification.

Dans le cas du retrait d'un certificat, la retenue de 20% ne sera pas appliquée si l'organisme relance, auprès de GLOBAL Certification® un nouveau processus de certification, dans les 3 mois qui suivent la décision de retrait.

Dans le cas d'un audit inopiné l'Entreprise s'engage à communiquer à GLOBAL Certification® et à tenir à jour le planning des chantiers qu'il doit réaliser. Si l'auditeur qui se déplace sur la base de ce planning, ne peut pas réaliser son audit dans les conditions définies par le référentiel en vigueur, GLOBAL facturera le coût d'une journée d'audit ainsi que les frais de déplacement (cf. Charte de déplacement) engagés par l'auditeur.

#### **Modalités de facturation**

Les modalités de facturation applicables sont celles mentionnées dans l'offre contractuelle.

#### **Modalités de paiement**

Sauf conditions spécifiques précisées dans l'offre, les modalités de paiement sont les suivantes : les factures émises par GLOBAL sont payables par chèque ou virement uniquement, à réception de facture.

En cas de retard de règlement, de façon répétée et non négociée avec GLOBAL Certification®, GLOBAL Certification® se réserve le droit de :

- Réaménager les conditions de facturation et de paiement, en demandant par exemple, le règlement par avance de toute prestation à venir.
- Suspendre la réalisation de prestation à venir (cf. article 4).
- Résilier le contrat selon les conditions exposées à l'article 8.

#### **ARTICLE 8 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE**

La présente offre contractuelle entre en vigueur à la date de la signature par le Client et se termine à la fin de validité du certificat (Etape 3 du 4.1 de la Norme NF X46-011).

Elle est renouvelable à l'occasion du renouvellement de la certification (Etape 4 du 4.1 de la Norme NF X46-011)., sauf dispositions normatives contraires qui s'imposent à GLOBAL Certification® et que l'Entreprise reconnaît accepter sans réserve.

Dans ce cas, l'Entreprise devra autoriser l'audit de renouvellement dans les six mois avant la date échéance du certificat et ce, afin de laisser le temps à GLOBAL Certification® de réaliser les différentes opérations de renouvellement, et si besoin était, de mener les actions complémentaires destinées à assurer la conformité vis-à-vis des exigences du référentiel et ce, avant l'échéance du certificat.

La présente offre contractuelle peut être résiliée à tout moment moyennant le respect d'un préavis de six mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### **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 mois à partir de la 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, sous réserve d'un préavis de deux mois.

Si l'Entreprise n'obtient pas son certificat au bout de trois ans de procédure, le présent contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Lorsque le certificat est retiré ou non renouvelé, le présent contrat est résilié de plein droit sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

#### **Fin de contrat et retrait de certificat**

Lorsque le certificat n'est plus valide (non renouvellement, retrait ou rupture de contrat) pour quelque cause que ce soit, l'Entreprise s'engage dès la notification de décision ou dès la fin de validité du certificat, à :

- Retourner à GLOBAL Certification® le document de certification dès la notification de décision ;
- Ne plus communiquer de quelque manière que ce soit sur sa certification par GLOBAL Certification® ;
- Tenir à la disposition de GLOBAL Certification®, qui pourra lui demander, la liste exhaustive des documents qu'elle avait utilisés pour y mentionner sa certification ;

L'Entreprise n'apparaîtra plus sur la liste des Entreprises certifiées par GLOBAL Certification®. GLOBAL Certification® se réserve le droit de faire connaître cette cessation de validité et de préciser si cette dernière est intervenue à l'initiative de l'Entreprise ou de GLOBAL Certification®.

#### **ARTICLE 9 : RESPONSABILITE**

La responsabilité de GLOBAL Certification® ne pourra être engagée qu'en cas de faute grave ou de négligence dont il appartient à l'Entreprise de faire la preuve.

#### Plainte

Au cas où un tiers déposerait une plainte auprès de GLOBAL ou contre GLOBAL Certification® relative à l'un de ses certificats, l'Entreprise s'engage à donner accès à GLOBAL Certification® à tous documents permettant d'instruire cette plainte.

#### Usage de la certification

L'Entreprise certifiée par GLOBAL Certification® en fait l'usage et lui donne l'importance qu'elle entend, cependant sans pouvoir lui conférer une valeur autre que ce qu'elle représente, c'est-à-dire une évaluation réalisée à un instant donné et non une garantie.

#### Certification et législation / réglementation

La délivrance du certificat et la réalisation de la prestation par GLOBAL Certification® dans le cas du présent contrat ne signifient pas que l'Entreprise a respecté, respecte ou respectera la législation et la réglementation.

GLOBAL Certification®, sauf mention contraire expresse, n'a pas pour but ni ne possède les moyens de vérifier l'application par l'Entreprise de la législation et de la réglementation qui concernent celle-ci.

L'Entreprise ne saurait en aucun cas prétendre qu'elle-même ou ses produits ou ses services sont en conformité avec la législation et la réglementation par le simple fait qu'elle dispose d'un certificat.

#### ARTICLE 10 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les Parties porteront leur différend devant le tribunal de Grande Instance de Créteil qui sera seul compétent.

#### ARTICLE 11 : CONDITIONS DE RECUSATION D'UN AUDITEUR

##### Rappel

La constitution de l'équipe d'audit est proposée par GLOBAL Certification® et soumise à l'acceptation du client.

GLOBAL Certification® informe par écrit le client, avant la date prévue pour l'audit, de la composition de l'équipe proposée et du champ de l'audit.

##### Formalisation de la récusation par le demandeur

Le client a la possibilité à la réception de la proposition de GLOBAL Certification® et pendant une semaine ouvrée à compter de cette réception, de récuser tout ou partie de l'équipe d'audit proposée en explicitant les motifs par écrit à GLOBAL Certification®.

Ce droit de récusation, s'il n'est en principe pas limité, ne doit pas conduire, par sa répétition, à un dépassement du délai maximal entre audits de surveillance ou de renouvellement, lequel entraînerait ipso facto la suspension de la certification.

##### Traitement de la récusation

GLOBAL Certification® se prononce sur la recevabilité de la récusation et fait connaître sa position sous huitaine au client.

Si elle considère la récusation recevable elle en informe les auditeurs concernés, et propose au demandeur une nouvelle composition de l'équipe d'audit.

Si elle la considère irrecevable, elle en indique les raisons par écrit au demandeur qui a la possibilité de contester la position de GLOBAL Certification®, pendant 8 jours ouvrés à compter de la réception du courrier.

Dans tous les cas, lorsque le client est débouté de sa demande, les auditeurs concernés en sont informés afin qu'ils abordent l'audit avec les précautions nécessaires.

#### Motifs de récusation

Trois catégories de motifs peuvent conduire à une récusation :

##### a) *Conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)*

Le conflit d'intérêt concerne l'auditeur pressenti et le client faisant l'objet de l'audit.

Ainsi, parmi les motifs acceptables :

- l'auditeur pressenti occupe ou a occupé des fonctions chez le client au cours des 2 dernières années ;
- l'auditeur pressenti est intervenu au cours des 2 dernières années pour le compte du client pour des actions de conseil ou d'audit interne en rapport avec l'activité à évaluer ;
- l'auditeur pressenti intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et le client sont en concurrence commerciale directe et actuelle (réponse aux mêmes appels d'offres par exemple) ;
- le client et l'auditeur pressenti ont eu un différend traité en justice ;
- le client et l'auditeur pressenti sont des protagonistes d'expertise et contre-expertise dans une affaire judiciaire en cours.

Parmi les motifs non acceptables :

- L'employeur de l'auditeur est en concurrence commerciale avec le client pour des activités sur lesquelles l'auditeur n'intervient pas ;
- L'employeur de l'auditeur et le client ont des cibles commerciales similaires, mais sur des zones géographiques distinctes ou des types de demandes différentes ;
- Le client est en compétition commerciale avec une entité du groupe auquel appartient l'employeur de l'auditeur, entité distincte de l'employeur de l'auditeur.

La récusation pour conflit d'intérêt n'est pas recevable si l'auditeur est salarié par GLOBAL Certification®, sauf conflit d'intérêt lié à un emploi antérieur de moins de 2 ans.

##### b) *Compétence technique non adaptée*

GLOBAL Certification® accepte de remplacer l'auditeur, sauf s'il estime qu'il y a erreur d'appréciation manifeste de la part du demandeur.

##### c) *Comportement*

En principe ce motif n'est pas recevable :

- Si l'auditeur mis en cause n'a encore jamais été proposé par GLOBAL Certification® au client ;
- Si, à l'occasion d'une évaluation précédente, le client n'a pas fait de retour par écrit à GLOBAL Certification® pour signaler des problèmes liés au comportement, ou ;
- Si l'appréciation du comportement de l'auditeur n'a pas été jugée fondée par GLOBAL Certification®.

GLOBAL Certification® se réserve le droit de refuser les récusations s'appuyant sur des problèmes relationnels lors d'audits passés de plus de 5 ans.

##### Audit inopiné

Dans le cadre d'un audit inopiné terrain, il ne sera pas possible de récuser un auditeur.