

## 1. Services d'audit et de certification

### 1.1 Etendue et application

Ces règles d'audit et de certification s'appliquent à tous les services proposés aux clients du Groupe international DQS, y compris toutes ses filiales et partenaires. Une liste actualisée de tous les membres du groupe DQS est disponible sur [www.dqs-holding.com](http://www.dqs-holding.com). Ces règles s'appliquent à tous les stades du processus de certification ou d'évaluation durant l'audit, y compris, sans limitation aux offres et devis de services, les contrats, les confirmations de commande, les planifications ou les avenants convenus entre DQS et le client, à moins qu'il ne soit autrement explicitement convenu par écrit ou prescrits par des textes réglementaires.

Ces règles d'audit et de certification entrent en vigueur, avec effet immédiat, après leur publication et restent valables jusqu'à émission et publication d'une nouvelle version.

La version actuelle de ces règles est disponible en langue anglaise sur <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ou sur demande auprès de tous les bureaux DQS.

En cas de contradiction entre une version traduite et la version anglaise du document, la version anglaise prévaudra.

### 1.2 Définition des termes

- Le terme "Client" est attribué aux clients et à toute organisation qui demande ou reçoit un service de certification ou d'évaluation de DQS, y compris leurs représentants, qui agissent en leur nom.
- « DQS » désigne tout membre du groupe DQS international, y compris ses filiales et partenaires, qui offrent et / ou fournissent des services de certification et d'audit pour les clients.
- « Evaluation » signifie toute activité systématique de DQS pour l'obtention de preuves objectives et l'évaluation objective afin de déterminer dans quelle mesure les critères définis sont remplis ; elle peut également être désignée sous le titre d'« audit ».
- « Auditeur » désigne les évaluateurs, les vérificateurs et les experts, qui sont affectés à un processus de certification et d'évaluation pour le compte du groupe DQS.

### 1.3 Services d'audit et de certification

L'audit et la certification d'un système de management, d'un procédé ou d'un produit par une tierce partie indépendante et compétente, telle que DQS, génère des retombées intéressantes et une valeur ajoutée pour le client. Le certificat DQS servira de preuve d'un système de management approprié et efficace, d'un procédé ou d'un produit conforme ayant la capacité de répondre continuellement aux attentes des clients, ainsi qu'aux exigences réglementaires et légales.

Au cours d'un audit, les auditeurs qualifiés et expérimentés examinent le système de management et ses processus ou produits pour évaluer une adéquation et une efficacité continue à la lumière de l'évolution du marché et de l'environnement. En identifiant le potentiel d'amélioration, les auditeurs améliorent la capacité de l'organisation à atteindre les buts et objectifs établis, visant ainsi le succès durable pour le client. Avec le certificat de DQS les clients peuvent avoir confiance en l'entreprise, à son système de management et à son procédé ou produit qui ont été audités et certifiés selon les normes et les spécifications reconnues.

### 1.4 Référence à des conditions contractuelles et commerciales individuelles

Ces règles d'évaluation et de certification de DQS constituent une partie intégrante de tous les accords et contrats d'évaluation et de certification entre les DQS et les clients. De tels accords spécifieront toujours le type et la nature individuel des services offerts et rendus, y compris les prix et le planning. En outre, les parties établiront des conditions commerciales qui pourront comporter des clauses spécifiques au pays de la prestation de services et/ou au pays de résidence des partenaires contractuels. Ces termes commerciaux peuvent inclure des clauses relatives à la représentation juridique, la compétence, la responsabilité, la fiscalité, les conditions de paiement et autres, définies dans l'accord lui-même ou dans un document de référence respectif et avenant à la convention.

### 1.5 Relation contractuelle avec le bureau accrédité DQS

Chaque fois qu'un bureau local de DQS fournit un service sous autorisation ou accréditation d'un autre bureau de DQS, il agit pour le nom et au nom du bureau respectif autorisé/accrédité. L'offre / devis identifie le bureau accrédité respectif et son acceptation et la signature du contrat local constituent un contrat de certification juridiquement contraignant entre le client et le bureau DQS autorisé / accrédité. La responsabilité opérationnelle, financière et juridique des activités relevant d'une accréditation spécifique reste toujours sous la responsabilité du Bureau DQS accrédité.

## 2. Le processus de certification

DQS évalue le système de management du client ou certaines parties de celui-ci, des procédés et des produits dans le but de déterminer sa conformité aux exigences convenues et reconnues, telles que les normes ou spécifications sectorielles internationales ou nationales. Le processus d'évaluation respectif peut comporter une ou plusieurs étapes, se terminant généralement par un rapport d'évaluation, qui documente les résultats de l'évaluation. Dans le cas des services de certification, DQS émettra un certificat spécifique au client, confirmant la conformité aux exigences respectives, lorsque l'accomplissement de toutes les exigences applicables a été bien mis en évidence.

Si des non-conformités avec les exigences de la norme ou de la spécification respective ont été identifiées lors d'une évaluation, les mesures correctives doivent être planifiées et exécutées par le client dans un délai déterminé. Les certificats ne seront délivrés qu'après le déploiement efficace et démontré des actions correctives appropriées. Le domaine d'activité et la durée de validité doivent être indiqués sur le certificat.

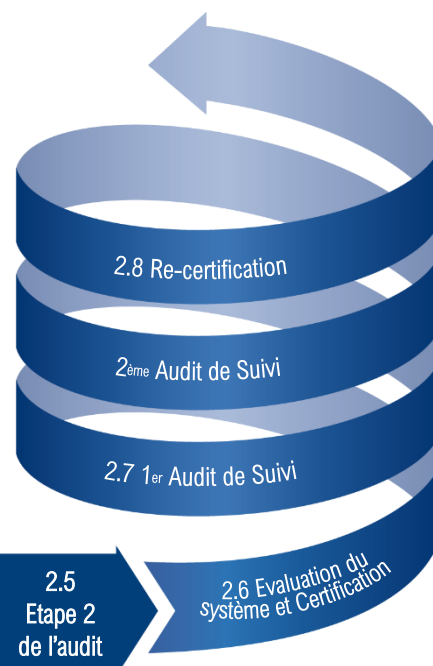
La plupart des résultats de la vérification sont fondés sur un processus d'échantillonnage, incluant des preuves fiables de la mise en œuvre et de la conformité du système de gestion. D'autres aspects commerciaux peuvent exister, positifs ou négatifs, qui n'ont pas été revus par l'équipe de vérification. Il incombe à l'organisation, la responsabilité, de mener une enquête et d'évaluer l'impact potentiel et la portée des résultats, assurant ainsi la pleine conformité aux normes appliquées. En cas de non-respect, DQS ne peut être tenu responsable.

DQS et le client conviennent que l'évaluation et / ou la certification du système de management, des procédés et des produits doivent être réalisés en conformité avec les normes en vigueur, les exigences liées à l'industrie (si applicable) et le contrat d'évaluation et de certification, y compris le présent document et tous les documents qui y sont attachés ou qui y sont mentionnés.

DQS est indépendant, neutre et objectif dans ses prestations d'audit et certifications. Les évaluations sont normalement effectuées sur le lieu des opérations du client (sur site), mais peuvent être partiellement conduites, substituées ou complétées par des activités d'audit à distance (hors site). Le type, l'étendue et le planning de la procédure font l'objet d'un accord distinct entre les parties. DQS s'efforce de minimiser les perturbations du processus de travail lorsque l'audit prend place dans les locaux du client.

Le processus de certification comprend généralement les étapes suivantes :

- 2.1** Le processus commence avec les besoins et attentes du client. DQS veut apprendre davantage sur l'organisation du client, son système de management, la taille et le type de fonctionnement. Ensemble, les deux parties vont définir des objectifs pour l'évaluation et / ou pour la certification, y compris les normes et spécifications applicables.
- 2.2** DQS fournira une offre détaillée pour les services d'évaluation et de certification, adaptée aux besoins de chaque client, sur la base des informations fournies initialement. Un contrat écrit précisera toutes les prestations pertinentes ainsi que les critères d'évaluation et de certification applicables.
- 2.3** Un pré-audit peut servir d'analyse de la performance, et à identifier les points forts et les potentiels d'améliorer. Pour les projets d'évaluation et de certification plus importants, une réunion de planification de projet constitue une occasion précieuse pour le client de rencontrer le responsable d'audit et d'élaborer un plan d'évaluation personnalisé pour toutes les fonctions et les lieux concernés. Ces deux services sont optionnels.



- 2.4** Etape 1 de l'audit : La procédure d'évaluation elle-même commence par l'examen et l'évaluation de la documentation du système, des objectifs, des résultats de la revue de direction et des audits internes. Pendant ce processus, il sera déterminé si le système de management est suffisamment développé et prêt pour la certification. L'auditeur expliquera les résultats et coordonnera toutes les actions nécessaires à la préparation de l'étape 2 de l'audit. La phase 1 n'est généralement pas applicable pour la certification des processus et des produits

- 2.5** Etape 2 de l'audit : L'équipe des auditeurs assignés vérifie le système de management du client, des procédés et des produits sur le lieu de production ou de prestation de services et / ou par l'utilisation de techniques d'audit à distance. En appliquant les normes et spécifications définies du système de gestion, l'équipe d'audit évaluera l'efficacité de tous les domaines fonctionnels ainsi que tous les processus du système de gestion, basés sur des observations, des inspections, des entretiens, l'examen des documents pertinents, et d'autres techniques d'évaluation. Les résultats de l'audit, y compris toutes les conclusions seront présentés au client lors de la réunion de clôture. Des plans d'action seront requis que si nécessaire.
- 2.6** Évaluation du système : Le comité de certification indépendant de DQS évaluera le processus de l'audit et ses résultats, et décidera indépendamment de la délivrance du certificat. Le client reçoit un rapport d'audit documentant les résultats de l'audit. Lorsque toutes les exigences applicables sont remplies, le client reçoit également le certificat.
- 2.7** Audits de surveillance : Semestriellement ou au moins une fois par an, il y aura une vérification des composants critiques du système de management. Des potentiels d'amélioration seront identifiés, avec un accent sur l'amélioration continue et l'efficacité soutenue. Pour la certification des produits, un audit de surveillance est généralement remplacé par un nouvel audit annuel.
- 2.8** Re-certification : Un certificat est valable pour une période de temps limitée, principalement pour un maximum de trois ans. À la fin de ce cycle, une nouvelle vérification sera effectuée afin de garantir le respect continu de toutes les exigences applicables. Sous réserve de cette réalisation, un nouveau certificat sera délivré.

Pour les normes spécifiques ou pour la certification des procédés et produit, le processus de certification décrit peut différer.

## 3. Droits et obligations du client/ conformité des processus et des produits

### 3.1 *Maintien du système de management*

Pour obtenir et conserver un certificat, le client doit mettre en œuvre et maintenir un système de management documenté qui répond aux exigences de la norme ou de la spécification sélectionnée. En cas de certification de processus / produit, le client est responsable de garantir la conformité continue. Le client doit fournir la preuve de la conformité et l'efficacité du système de management évalué, et celle des procédés et produits, facilement disponible pour vérification par l'équipe d'audit assignée. Le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que le système de management et/ou le produit sont maintenus d'une manière conforme et efficace et ce continuellement.

Le client sera informé de toute modification du programme de certification ou des exigences nouvelles ou révisées qui affectent le client. Dans le cas où la certification s'applique à la production en cours, le client doit s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du système ou du produit. DQS doit vérifier la mise en œuvre des changements par le Client et initier les mesures requises dans le processus de certification.

### 3.2 *Accès à l'information*

Le Client garantit que DQS a accès à toutes les informations et les outils nécessaires pour effectuer les tâches d'audit qui lui sont confiées. Le Client engage tous les représentants désignés et les employés afin d'accorder à l'auditeur l'accès à des informations exactes, complètes et des preuves objectives en temps opportun et ce concernant tous les processus qui peuvent être utiles pour l'évaluation. Dans le cadre des systèmes de management, des procédés et/ou produits certifiés, tous les dossiers relatifs aux plaintes et leurs actions correctives doivent être présentés à DQS sur demande.

### 3.3 *Notification des changements et incidents spéciaux*

Le client est tenu d'informer DQS, sans délai, de toute modification qui peut influencer sur le système de management, procédés ou produits certifiés. Ceci s'applique en particulier à l'achat / la vente de la totalité ou d'une partie de la société, à tout changement de propriété, aux changements majeurs dans les opérations, aux modifications fondamentales dans les processus, aux incidents tels qu'un accident grave ou à une violation grave de la réglementation ou de l'obligation légale nécessitant la participation de l'autorité de régulation compétente, ou le dépôt d'une procédure de faillite ou de composition. Dans tous ces cas, DQS consultera les clients et déterminera comment le certificat peut être maintenu.

Le client est tenu d'informer immédiatement DQS en cas de rappel de produit. Les normes de certification individuelles et leurs réglementations utilisent des délais différents pour respecter ce délai. Ces spécifications se trouvent dans les normes respectives et leurs réglementations applicables.

## 3.4 Indépendance de l'évaluation

Client est tenu d'éviter tout ce qui pourrait compromettre l'indépendance des salariés et des auditeurs de DQS. Ceci s'applique en particulier à des offres de conseil, aux offres d'emploi, à la fois salariées et sous-traitées, afin de séparer les accords sur les honoraires ou autres rémunérations.

## 3.5 Droit de refuser un auditeur

Avant la confirmation de la date de l'audit, le client est en droit de réviser et de rejeter l'auditeur assigné par DQS avec une justification appropriée. Dans des cas justifiés, par ex. en cas de menace d'impartialité, et si les règles d'accréditation applicables le permettent, DQS attribuera un remplaçant pour l'auditeur rejeté.

## 3.6 Confidentialité et sécurité de l'information

Les documents fournis au client par DQS, y compris les Logos et le symbole de certification DQS, sont protégés par le droit d'auteur. Le Client reconnaît expressément que tous les documents qui sont fournis ou mis à disposition par DQS pour examen demeurent la propriété de DQS, et qu'ils peuvent être utilisés que pour les besoins internes du client, et non mis à la disposition des tierces parties ou être utilisés à des fins autres que celles convenues dans les présentes ou par écrit. Le client est tenu de respecter une stricte confidentialité sur toute information révélée dans les termes du présent contrat, ainsi que de toutes les connaissances des questions relatives à DQS, ses employés et ses auditeurs. Cette obligation s'applique également après la résiliation du contrat. Le client accepte même cette obligation au nom de tout agent d'exécution ou personne auxiliaire.

Le client est autorisé à transmettre le rapport d'audit dans son intégralité. La transmission d'extraits n'est pas autorisée.

## 3.7 Droits d'utilisation des certificats et des Logos

Avec une certification DQS valide, le client est autorisé à utiliser le certificat et les logos de certification respectifs et dans certains cas, les marques d'accréditation pour des fins de promotion, selon les règles connexes publiées sur le [site internet DQS](#).

L'utilisation autorisée des droits d'auteur certifié DQS Certified Management System Mark®, UL Registered Firm Mark® et d'autres marques de certification ou d'accréditation doivent renforcer la confiance des clients dans le système de management certifié du client et dans ses performances respectives. Ces logos sont fréquemment utilisés sur la papeterie de l'entreprise, les brochures, le site Internet, lors des expositions, les véhicules ou dans les publicités et sont directement associés à l'organisme agréé, à son système de management et à ses procédés ou produits. L'utilisation de certificats et de marques est limitée à la portée et à la période de validité de la certification et ne doit pas être utilisée sur un produit, ni sur un emballage de produit, ni de toute autre manière, pouvant être interprétée comme dénotant la conformité du produit.

## 3.8 Réclamations

Chaque client de DQS a le droit d'avoir des services rendus dans le cadre d'accord de manière à ce que toutes les attentes et les exigences raisonnables soient remplies. En cas de non-accomplissement, le client est en droit de déposer une réclamation auprès du bureau DQS respectif. DQS demandera des informations nécessaires à l'analyse et à l'amélioration. En cas de divergence d'opinion avec les auditeurs de DQS ou d'une décision de certification spécifique, le client a le droit de présenter un recours au bureau DQS responsable. Si aucune solution ne peut être convenue directement avec les personnes concernées, le client peut faire une réclamation écrite auprès de la Direction Générale de DQS contractée ou, dans un dernier recours, le conseil d'arbitrage dont la décision est définitive.

## 3.9 Appels

Si un client n'est pas d'accord avec une décision de certification spécifique, le client peut soumettre un appel écrit et demander le réexamen de la décision. Un réviseur technique impartial distinct, non impliqué dans la conduite de l'audit et dans la décision initiale, prend la décision finale sur un appel après consultation avec la direction du bureau accrédité du DQS.

## 4. Droits et obligations de DQS

### 4.1 Audits des systèmes de management

DQS vérifie la conformité et l'efficacité du système de management, procédés et produits certifiés du client par la réalisation d'audits réguliers (habituellement sur une base semestrielle ou annuelle). Pour ces fins d'évaluation, DQS a le droit d'accéder aux installations du client dans le cadre des audits prévus, d'observer les opérations, inspecter



les processus, les produits et services, interviewer les employés et les représentants, d'examiner les documents et dossiers pertinents, et de recueillir des informations avec d'autres techniques d'audit afin d'obtenir des preuves objectives suffisantes sur lesquelles fonder une décision de certification. Si DQS reçoit des informations de tiers qui contestent la conformité ou de l'efficacité d'un système de management, des procédés et produits que DQS a certifié, il est habilité à exécuter des audits extraordinaires supplémentaires après consultation avec le client. Dans un cadre réglementaire et légal, DQS est habilité à effectuer des évaluations inopinées supplémentaires, lorsqu'elles se justifient.

## **4.2 Accréditation et autorisation**

DQS est autorisé par divers organismes d'accréditation et d'autres autorités gouvernementales et non-gouvernementales à publier des rapports d'audit et des certificats selon diverses normes et spécifications. Cela inclut l'obligation de permettre aux employés ou auxiliaires de ces organismes de participer aux évaluations. Selon les règles applicables en matière d'accréditation et d'autorisation, DQS permet à ces personnes d'avoir accès à la fois à leurs propres documents et à des données liées aux clients, sous réserve des exigences de confidentialité convenues. En outre, lorsque les normes ou spécifications individuelles l'exigent explicitement, les données liées aux clients et aux résultats de l'audit sont transmises à ces organismes. En acceptant le présent règlement de certification et d'audit, le client consent aux exigences applicables en matière d'accréditation et d'autorisation dans leur version actuelle (ex. ISO/IEC 17021-1 or ISO/IEC17065), y compris tout ce qui précède.

DQS est en droit d'attribuer des tâches spécifiques d'audit et de certification à d'autres entreprises DQS détenant les accréditations ou toutes autorisations requises. Lorsque les certificats sont émis par une société DQS autre que le partenaire DQS local du client, tous les droits et obligations relatifs aux présentes s'appliquent également à l'entreprise DQS accréditée et certifiante.

## **4.3 Affectation des auditeurs**

L'affectation des auditeurs compétents est de la seule responsabilité de DQS. DQS s'engage à n'utiliser que des auditeurs qui sont qualifiés pour la tâche sur la base de leurs qualifications techniques, leurs expériences et leurs compétences personnelles. Les auditeurs sont qualifiés pour la norme requise (s) ou spécification (s) et ont une expérience appropriée dans le domaine d'activité du client ainsi que dans le management et l'audit. Dans de nombreux cas, DQS peut assigner une équipe d'audit, composée de deux ou plusieurs auditeurs, pour un processus d'évaluation ou de certification spécifique. Sur demande du client, DQS présentera un CV bref de l'auditeur sélectionné.

Si un auditeur devient indisponible avant ou pendant l'intervention, DQS s'efforcera de fournir un remplaçant approprié, selon faisabilité.

## **4.4 Planification des audits**

DQS a le droit de programmer des audits du système de gestion du client, des procédés ou produits. Les audits doivent être planifiés à la convenance mutuelle des deux parties dans les délais prescrits par les exigences applicables. Les dates d'audit doivent être convenues par écrit. Une fois confirmées ces dates d'évaluation sont contraignantes. Les accords individuels peuvent inclure des dispositions pour annulation ou report des audits confirmés.

La certification peut également inclure, selon la norme, des audits inopinés, qui sont soit totalement inopinés, soit annoncés à court préavis. Si un audit inopiné ne peut être effectué pour des raisons pour lesquelles le client est responsable (refus d'entrée), DQS peut imputer les coûts réellement encourus pour la préparation de l'audit inopiné sur le compte du client. Le site certifié doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que l'accès est accordé à l'auditeur en cas d'audit inopiné.

## **4.5 Délivrance des certificats**

DQS doit délivrer un certificat DQS (ci-après dénommé « Certificat ») et le remet au client lors de l'accomplissement de toutes les exigences de certification et des obligations contractuelles. La décision de certification est de la seule responsabilité du bureau accrédité et émetteur du groupe DQS, et elle est délivrée, sur la base de la recommandation des auditeurs et de tous les résultats d'évaluation, tel qu'il est consigné dans le rapport d'audit. Les certificats DQS sont valides pour une période de temps limitée, généralement un maximum de trois ans, à compter de la date d'émission.

## 4.6 Confidentialité et protection des données

DQS s'engage à protéger la confidentialité de toutes les informations confidentielles du client qui ne sont pas accessibles au public et qui sont mis à la disposition de DQS dans le cadre de ses activités dans les locaux du client, si ces informations concernent les questions internes du client ou ses relations d'affaires. Cela est valable également pour les résultats verbaux et écrits de l'audit. DQS ne divulguera des informations confidentielles à des tiers qu'avec l'autorisation écrite du client, sauf si la loi l'exige ou si d'autres dispositions expriment le contraire du présent règlement de certification et d'évaluation. Ces engagements s'appliquent également après la résiliation du contrat. Dans certains systèmes de certification sectorielle, une partie de l'audit et les données des clients sont obligatoirement traitées dans les applications fournies par le propriétaire du système (par exemple, les systèmes automobiles, aérospatiaux, alimentaires); le client y consent.

DQS conserve les dossiers liés à des audits pour un minimum de deux cycles de certification (généralement six ans). Ces engagements sont également valables après la résiliation du contrat.

## 4.7 Publicité

DQS est en droit de maintenir et de publier un registre de tous les clients titulaires d'une certification actuelle DQS. Cette publication contient le nom et l'adresse de l'organisme accrédité, ainsi que la portée, le référentiel/ spécification et le statut de certification. Le client consent par la présente à la publication des informations telles ci-dessous. En outre, au cours du traitement des commandes, les données des clients sont stockées et traitées dans des bases de données externes des propriétaires de programmes. Le client accepte avec l'acceptation de l'offre que les données du client peuvent être stockées, consultées et visualisées par des tiers dans les bases de données correspondantes.

## 4.8 Communication électronique

Nonobstant ce qui précède, le client autorise par la présente DQS à transmettre des informations confidentielles non cryptées et d'autres informations via Internet ou un réseau public à des adresses de courriel ou à d'autres endroits fournis par le client. Le client reconnaît que DQS ne peut pas garantir la confidentialité et la confidentialité de ces transmissions. Le client accepte que la transmission d'informations confidentielles via Internet ou tout autre réseau public de DQS ne constitue pas une violation de toute obligation de confidentialité en vertu de ces règlements de certification et d'évaluation et que DQS ne doit pas être tenu responsable des dommages résultant de ces transmissions, à condition que de telles informations confidentielles soient traitées avec le même degré de diligence que DQS gère ses informations confidentielles.

Si le client ajoute des hyperliens du site Web de DQS, il s'engage : (i) l'information contenue sur le site Web de DQS appartient à DQS, (ii) le site Web de liaison transfère l'utilisateur directement sur le site Web de DQS, tel qu'il est affiché par DQS sans imposer de frames, fenêtres de navigateur ou contenu tiers ; et (iii) le site Web de liaison ne peut pas indiquer ou suggérer que le client ou ses produits ou services sont approuvés par DQS.

## 5. Certificats et Logos

### 5.1 Délivrance et utilisation des Logos

DQS émet des certificats attestant de la conformité du système de management du client, des procédés et des produits à certaines normes nationales et internationales, ainsi que pour l'industrie ou exigences spécifiques du client, lorsqu'il a démontré à l'issue de l'audit que toutes les exigences applicables ont été remplies. Le Client est autorisé à utiliser le certificat et les logos de certification connexes pour promouvoir la confiance auprès des partenaires commerciaux.

Lors de la délivrance d'un certificat, un service de surveillance continue sera mis en place pour s'assurer que la conformité du système de management, des procédés et des produits est maintenue en permanence. L'établissement et le maintien de la certification est subordonnée à l'exécution de l'accord d'évaluation et de certification et l'adhésion continue de ses termes et conditions par le client.

Le client accepte de coopérer avec DQS pour vérifier les faits s'il est rapporté que le management du système, les processus, les produits ou services du client ne sont pas en conformité avec la réglementation, la certification ou autres exigences applicables, y compris le partage des informations telles le rapport DQS sur les mesures correctives nécessaires.

Le client accepte que le service de surveillance, tels que les audits de suivi et les évaluations spéciales menées par DQS sont conçus pour servir uniquement comme un contrôle sur les moyens que le client met en place pour déterminer la conformité de son système de management, des procédés ou des produits avec les exigences de la

certification, il n'est en aucun cas déchargé de sa responsabilité pour son système de management, ses processus, ses produits et ses services dans le cadre de la certification.

Les certificats et les logos de certification ne peuvent pas être transférés aux ayants droit ou d'autres organisations. Une fois la certification expirée ou suspendue, retirée ou annulée, le client doit renoncer à toute promotion ou autre utilisation de la certification. Le client s'engage à retourner le certificat après l'expiration, le retrait ou l'annulation. Le droit de rétention est expressément exclu.

## 5.2 Non-délivrance des certificats

DQS ne peut délivrer des certificats que si toutes les exigences de la (des) norme(s) choisie(s), des spécifications et des contrats ont été remplies après l'évaluation (initiale / re-certification). En cas de non-respect, l'auditeur documente les lacunes dans un rapport de non-conformité et / ou identifie par ailleurs les contraintes qui peuvent être levées pour qu'un certificat lui soit délivré.

Toutes les non-conformités ou les restrictions doivent être levées avant la délivrance d'un certificat DQS. Si nécessaire, DQS répétera l'audit partiellement ou en totalité. Si les non-conformités n'ont pas été levées ou si les conditions préalables à l'octroi d'un certificat n'ont pas été atteintes, même après des audits de suivi, la procédure de certification sera conclue par la publication d'un rapport sans certificat.

## 5.3 Suspension, retrait et annulation d'un certificat

### 5.3.1 Suspension

DQS est en droit de suspendre temporairement un certificat si le client enfreint les obligations de certification, financières ou contractuelles à l'égard de DQS, y compris mais non limité à :

- Les Mesures correctives n'ont pas été manifestement et efficacement mises en œuvre dans le délai convenu;
- Le planning des audits suggéré par DQS pour l'évaluation nécessaire pour le maintien de la certification n'a pas été respecté et le délai prescrit depuis l'audit précédent a ainsi été dépassé;
- DQS n'a pas été informé en temps opportun sur les modifications prévues au système de management ou incidents spéciaux ou rappel de produit (voir 3,3) ou d'autres changements qui affectent la conformité du système avec la norme ou spécification qui constitue la base de l'évaluation ;
- Un certificat DQS, ou un symbole de certification a été utilisé d'une manière non autorisée ou trompeuse ;
- Paiements exigibles pour l'évaluation des services et la certification n'ont pas été faits à temps, après au moins un rappel écrit.

DQS a également le droit de suspendre un certificat si des violations importantes des règles d'accréditation sont connues après la décision de certification.

DQS avisera le client d'une proposition de suspension par écrit. Si les raisons de la suspension proposée ne sont pas éliminées dans les deux semaines, DQS informera le client par écrit de la suspension du certificat indiquant les motifs ainsi que les actions correctives nécessaires afin que la certification soit réintégrée.

Les certificats sont suspendus pour une période limitée (généralement un maximum de 90 jours). Si les mesures nécessaires ont été mises en œuvre manifestement et efficacement dans les délais impartis, la suspension du certificat est annulée. Si les mesures nécessaires n'ont pas été mises en œuvre dans le délai fixé, DQS peut retirer le certificat comme indiqué ci-dessous.

### 5.3.2 Retrait

DQS a le droit de retirer les certificats ou les déclarer invalides par notification écrite au client si :

- La période de suspension du certificat a été dépassée ;
- La conformité du système de management, des procédés ou produits de la norme ou spécification sur laquelle elle est basée n'est pas assurée ou le client n'est pas disposé ou apte à éliminer les non-conformités;
- Le client continue à utiliser la certification pour la promotion même après la suspension du certificat ;
- Le client utilise la certification de manière à nuire à la réputation de l'organisme de certification ou DQS;
- Les conditions préalables qui ont conduit à la délivrance du certificat ne s'appliquent plus ;
- Le client dépose une requête volontaire ou involontaire de faillite;
- Le client résilie effectivement sa relation contractuelle avec DQS.

## 5.3.3 Annulation

DQS est en droit d'annuler les certificats ou les déclarer rétroactivement invalides, si :

- Il s'avère par la suite que les conditions requises pour la délivrance du certificat n'ont pas été remplies ;
- Le client a compromis la procédure de certification de sorte que l'objectivité, la neutralité ou l'indépendance des résultats de l'évaluation soient, dans le jugement de DQS, en question.

## 6. Exigences des secteurs spécifiques

Pour certains secteurs dont le système de management est spécifique, ou portant sur les produits à certifier et d'autres exigences obligatoires du programme peuvent s'appliquer, y compris mais sans s'y limiter :

<b>Secteur Automobile</b>	Annexe Automotive <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Secteur Aérospatial</b>	Annexe Aerospace <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>DQS GmbH – Secteur Ferroviaire</b>	Annexe IRIS <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/">https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/</a>
<b>DQS Inc. -Secteur des Télécommunications</b>	Annexe TL9000 <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> and/or <a href="https://dqsus.com/requirements-and-regulations/">https://dqsus.com/requirements-and-regulations/</a>
<b>Programmes DQS MED</b>	Règles d'audit et de certification DQS Medizinprodukte GmbH et ses suppléments <a href="https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information">https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information</a>
<b>Programmes DQS CFS</b>	Conditions spécifiques pour l'évaluation du système de gestion et certification produit de DQS CFS GmbH <a href="https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/">https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/</a>
<b>Marché Chinois</b>	Conditions spécifiques pour les activités sur le marché chinois telles que définies par les autorités gouvernementales chinoises (ex. CNCA) <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> or <a href="http://www.dqs-cn.com/Cn/Customercustomer/download/catid/21.html">http://www.dqs-cn.com/Cn/Customercustomer/download/catid/21.html</a> .

Fin du document