



Association Suisse  
pour Systèmes de Qualité  
et de Management (SQS)

## Règlement

---

# Prestations de service et les marques de garantie SQS

## 1. Introduction

Les marques «Système de management certifié SQS» et «Système de management évalué SQS» sont des marques de garantie protégées. L'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) est la propriétaire de ces marques de garantie.

Les marques de garantie attestent que ses ayants droit disposent d'un système de management remplissant les exigences d'un modèle normatif reconnu (p.ex. ISO 9001) et ont été certifiés/évalués avec succès par la SQS.

Les marques «Système de management certifié par la SQS» et «Système de management évalué par la SQS» ont pour but d'exprimer, à l'intention de tiers, que ses ayants droit possèdent un système de management certifié/évalué avec succès et se sont donc engagés envers la qualité.

La SQS peut effectuer des certifications et des évaluations sur mandat de tiers et selon les indications de ceux-ci, et établir des marques de certification. Dans de tels cas, les dispositions spécifiques applicables sont spécifiées dans les règlements de produits respectifs.



## 2. Procédure de certification et d'évaluation

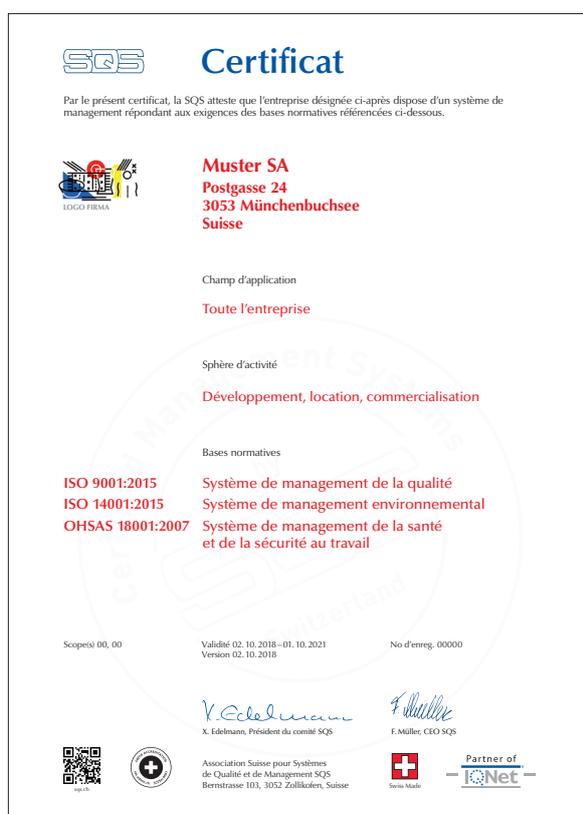
Pour vérifier si les exigences d'établissement des marques «Système de management certifié par la SQS» et «Système de management évalué par la SQS» sur mandat de tiers sont remplies, la SQS effectue une procédure de certification et d'évaluation selon les dispositions contenues dans les règlements de produits spécifiques.

La planification, la détermination de l'étendue et la fixation de la date de la procédure de certification/d'évaluation sont effectuées par la SQS en concertation avec le client. Si les séances fixées, les audits etc. ne peuvent pas être effectuées aux dates convenues ou pas du tout pour des raisons imputables au client, la SQS est en droit de facturer entièrement les prestations de service prévues et annulées, à moins que le client n'ait signalé son empêchement ou son renoncement aux prestations au moins trois mois à l'avance.

Après un audit achevé avec succès, la SQS attribue au client le certificat SQS ou une évaluation correspondante.

Le certificat SQS mentionne la société/le nom du titulaire du certificat, le champ d'application, la sphère d'activité, la base normative, la durée de validité, la date de version et le code QR.

## 3. Le certificat SQS



### 3.1 Conditions d'octroi

L'attribution du certificat SQS est effectuée après une certification couronnée de succès. Toutes les exigences du modèle normatif à appliquer doivent être accomplies.

### 3.2 Durée de validité/Maintien

La durée de validité du certificat SQS et les conditions de maintien sont spécifiées dans le règlement de produit respectif.

### 3.3 Extension/réduction

Une extension ou une réduction du périmètre de certification est effectuée sur base d'informations de l'organisme certifié ou sur base de modifications qui nécessitent une adaptation concernant le respect des exigences et qui ont été en outre discutées entre l'organisme de certification et l'organisme certifié (par ex. changements d'organisation, de la sphère d'activité, du contexte organisationnel, adaptations suite à des demandes clients, réalisation ou non-réalisation des exigences, etc.). Les changements d'adresse en sont exclus. Une extension a pour conséquence un nouveau certificat, dont la fin de validité reste identique (date d'expiration). Une réduction entraînera l'établissement d'un nouveau certificat, sa validité peut être écourtée.

### 3.4 Retrait/suspension

La SQS retire un certificat qu'elle a octroyé si celui-ci fait l'objet d'une utilisation frauduleuse ou si les exigences, qui étaient conformes lors de l'octroi du certificat ou lors de la recertification ne le sont plus. Aussi, le non-paiement des prestations SQS, après rappel préalable écrit, aura pour conséquence le retrait du certificat et la suppression de la liste des titulaires de certificat.

Le non-respect des obligations du client peut mener à une suspension de la certification. Lors d'une suspension, la SQS communique par écrit à l'organisme certifié sa décision quant à la nature, la durée et aux mesures liées à la suspension. La conformité aux exigences et obligations à l'égard de la certification doivent être rétablies dans un délai maximum de 6 mois. Durant la suspension, le certificat sera retiré de la liste des titulaires de certificats. Si la suspension ne peut pas être résolue avant la fin du délai imparti, la SQS procédera au retrait du certificat.

Les deux procédures se font par écrit et entrent en vigueur dès réception de l'annonce et le client doit cesser toute publicité avec la certification.

### 3.5 Utilisation des marques de garantie de la SQS

Pendant la durée de validité du certificat SQS attribué/d'une évaluation SQS attribuée et pour le domaine d'application respectif, le titulaire est en droit d'utiliser les marques «Système de management certifié par la SQS» et «Système de management évalué par la SQS» correspondant à la certification ou à l'évaluation réalisée avec succès, ainsi que la traduction de ces marques.



Le titulaire utilisant une marque de garantie est tenu d'indiquer, dans l'espace libre sous la marque de garantie, le(s) modèle(s) normatif(s) qui sont à la base de la certification/de l'évaluation SQS (p.ex. ISO 9001/ISO 14001 ou SQS 9004).



Le client n'est pas autorisé à modifier la marque de garantie.

La marque de garantie peut être utilisée à des fins publicitaires pour attirer l'attention sur la certification/l'évaluation passée avec succès, notamment dans la communication numérique, sur du papier à lettres, des prospectus et dans des annonces. Cependant elle ne peut pas être utilisée sur les emballages primaires, des rapports et certificats en lien avec des tests de laboratoire, services d'étalonnage ou d'inspection. Dans ces derniers cas cependant, en concertation avec la SQS, des déclarations sous forme de texte sur l'existence d'un système de management certifié peuvent être autorisées.

Le droit d'utilisation de la marque de garantie correspondante expire en même temps que le certificat SQS.

En cas d'utilisation non réglementaire ou abusive de la marque de garantie SQS, la direction de la SQS est en droit, après un unique avertissement écrit resté sans effet, de retirer au titulaire du certificat le droit d'utiliser ou de continuer à utiliser la marque de garantie SQS. Le recours à une action en cessation ainsi qu'une procédure en dommages-intérêts en cas d'utilisation inappropriée de la marque de garantie restent réservés.

Les marques autres que celles représentées ci-dessus sont réglées dans les règlements de produits spécifiques.

### 3.6 Utilisation de la marque IQNet

Pendant la durée de validité d'un certificat SQS et aussi longtemps que la SQS est membre de l'IQNet, le titulaire du certificat est également en droit d'utiliser la marque IQNet suivante pour des modèles normatifs bien déterminés.

Cette marque peut être utilisée dans le cadre des activités commerciales pour attirer l'attention sur la certification/l'évaluation SQS passée avec succès, notamment sur du papier à lettres, des prospectus, dans des annonces.



La marque IQNet ne peut pas être modifiée et doit toujours être utilisée avec une marque de garantie SQS. Le droit d'utiliser la marque IQNet est accordé gratuitement au titulaire du certificat. En cas d'utilisation non réglementaire ou abusive de la marque IQNet, les dispositions de la chiffre 3.5 s'appliquent par analogie.

## 4. Droits et obligations

### 4.1 Droits du client

Pendant la durée de validité du certificat, le titulaire du certificat est en droit d'utiliser le certificat et la marque de garantie dans le cadre des activités commerciales au sens des chiffres 3.5 et 3.6.

### 4.2 Obligations du client

Le client applique un système de management qui respecte les exigences normatives. Les éventuels écarts et points faibles constatés lors d'un audit doivent être éliminés dans les délais fixés.

Le client est tenu de renseigner les auditeurs de la SQS de manière ouverte et fidèle sur tous les aspects internes à l'entreprise qui sont déterminants pour l'évaluation du système de management ou la réalisation d'autres prestations d'évaluation.

Après l'attribution du certificat SQS, le titulaire est tenu d'informer la SQS de tous les changements/incidents importants pour l'évaluation de la conformité du système de management (p. ex. les changements d'adresses, les changements organisationnels, les fusions, les acquisitions, faits graves, infractions aux prescriptions, etc.).

Les modifications formelles (comme les changements d'adresses) conduisent impérativement à une mise à jour des certificats SQS.

Pour les systèmes de certification accrédités, le client autorise le service d'accréditation à participer à des audits sur demande de la SQS.

### 4.3 Droits de la SQS

Si la SQS reçoit des informations justifiant des doutes quant à la conformité, à l'efficacité ou à l'étendue d'un système de management certifié par elle, elle est en droit, après avoir entendu le client concerné, d'effectuer des audits supplémentaires non planifiés aux frais du client.

### 4.4 Obligations de la SQS

Toutes les prestations de la SQS sont réalisées consciencieusement et avec la diligence requise par un personnel qualifié. La SQS s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations mises à sa disposition et concernant le client. Dans le cadre des activités prises en charge, la responsabilité de la SQS se limite aux actes intentionnels et à la négligence grave. Elle rejette toute autre responsabilité, dans les limites prévues par la loi. Elle ne saurait en particulier être tenue pour responsable de la non-reconnaissance partielle ou totale du certificat SQS par des tiers. Il en va de même pour d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de la part de tiers (notamment de la part de clients du titulaire du certificat) pour cause de non satisfaction de leurs attentes en matière de qualité ou en cas de non-reconnaissance du certificat SQS comme moyen de preuve dans le cadre de litiges relatifs à la responsabilité du fait du produit.

## 5. Règlement de différends

La décision de la SQS de non-attribution ou de retrait d'un certificat resp. le refus d'accorder le droit d'utilisation des marques de garantie peuvent être contestés par voie de recours auprès de la Commission de surveillance de la SQS. Par l'inscription/la passation du mandat, le client reconnaît la Commission de surveillance de la SQS, dans sa composition respective, comme unique instance de conciliation et de décision dans de tels différends.

Le recours doit être soumis par écrit à la Commission de surveillance de la SQS dans l'intervalle de 30 jours après la communication de la décision.

La Commission de surveillance examine la décision de la SQS. Le président de la Commission de surveillance peut, pour des motifs importants, accorder un effet suspensif à la décision. Les frais de la procédure sont à la charge de la partie perdante.

## 6. Conditions générales

### 6.1 Domaine d'application

Sauf prescriptions légales impératives ou conventions contraires passées par écrit, les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats conclus entre la SQS et ses donneurs d'ordres pour la fourniture de prestations par la SQS (notamment l'audit, l'évaluation, la certification et la formation). Restent réservés en particulier les accords contractuels individuels ainsi que les dispositions résultant des différents règlements de produits.

Les modifications et les clauses accessoires à ces conditions générales ne sont valables que si elles sont confirmées par écrit par les deux parties contractantes.

### 6.2 Obligations du client

Le client est tenu d'accomplir correctement et intégralement ses obligations contractuelles dans le cadre de la relation de mandat, à savoir informer fidèlement la SQS de tous les faits dont la connaissance est nécessaire pour l'exécution du mandat. Le client répond des conséquences résultant du manquement à cette obligation de renseigner/d'informer.

### 6.3 Obligations de la SQS

Les dispositions du point 4.4 s'appliquent ainsi que le règlement qui suit.

### Diligence, confidentialité et responsabilité

La diffusion de renseignements n'est autorisée qu'aux services officiels remplissant des tâches d'exécution et aux organismes de certification accrédités qui font valoir, dans un contrat de sous-traitance, des activités de certification en l'occurrence pour la réalisation d'audits.

### Offre de prestations de service

La SQS se réserve le droit d'adapter son offre de prestations de service aux conditions actuelles et, par exemple, de ne plus offrir certaines prestations de service. Dans de tels cas, la SQS s'efforcera de proposer à ses clients des solutions alternatives, les clients ne pouvant toutefois faire valoir aucun droit vis-à-vis de la SQS en ce qui concerne la modification ou la cessation d'une prestation.

### 6.4 Formation du rapport juridique

La relation de mandat est conclue par l'acceptation de l'inscription du client par la SQS. Les éventuelles extensions du contrat souhaitées par le client sont également engageantes dès lors que la demande d'extension correspondante a été acceptée par la SQS. La relation de mandat est valable jusqu'à la révocation par écrit.

### 6.5 Conditions

Sauf convention expresse contraire, le client reconnaît le règlement des primes et honoraires de la SQS dans sa version en vigueur au moment de l'inscription/de la passation de mandat correspondante.

### 6.6 Modifications des exigences normatives

Des modifications d'exigences normatives pertinentes peuvent modifier l'étendue des prestations des activités de certification et entraîner des coûts supplémentaires. La SQS ne peut pas être tenue responsable des conséquences de telles modifications (par ex. audits supplémentaires, autre étendue de prestation, etc.). Si nécessaire, la SQS est en droit d'apporter ces modifications à tout moment.

### 6.7 Litiges/Droit applicable/For juridique

En cas de litige, la SQS et le client s'efforcent de trouver une solution à l'amiable avant d'engager une procédure. Ils s'engagent à soumettre à la Commission de surveillance de la SQS tout litige résultant des contrats conclus entre eux et en rapport avec les prestations de la SQS. La Commission de surveillance de la SQS agit comme médiateur entre les parties et s'efforce de trouver un arrangement extrajudiciaire. A l'exception des litiges mentionnés au chiffre 5, les parties sont ensuite libre de faire appel à un tribunal étatique.

**Sauf convention contraire expresse conclue dans des cas individuels, le droit suisse s'applique à tous les rapports juridiques dans lesquels la SQS est prestataire de services. Le for juridique pour tout litige résultant de tels rapports juridiques est à Berne.**