



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.

Après un audit achevé avec succès, la SQS attribue au client un document ou une attestation de certification SQS. Ce document sera publié sur la liste des organismes certifiés.

Les documents de certification comprennent le nom et l'adresse de l'organisme certifié, le champ d'application, la sphère d'activité, la base normative, la durée de validité, la date d'édition et le code QR.

3. Documents/attestations de certification SQS

Documents de certification

- Certificat (obligatoire) pour site unique
 - Certificat principal avec appendice (obligatoire) et certificat de site avec/sans sous-appendice (facultative) pour multi-sites
- Attestations (facultative)

Exemple de certificat

3.1 Conditions d'octroi

L'attribution des documents de certification 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 des documents de certification 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 la base d'informations de l'organisme certifié ou sur la 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 document de certification dont la validité reste identique (date d'expiration). Une réduction entraînera l'établissement d'un nouveau document de certification, sa validité peut être écourtée.

3.4 Retrait/suspension

La SQS retire une certification octroyée si celle-ci est utilisée abusivement ou si les exigences existant au moment de l'octroi/du renouvellement de la certification ne sont plus données. Aussi, le non-paiement des prestations SQS, après rappel préalable écrit, aura pour conséquence le retrait de la certification et la suppression de la liste des organismes certifiés.

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, à 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. Pendant la suspension, le client est retiré de la liste publiée des organismes certifiés. Si la suspension ne peut pas être résolue avant la fin du délai imparti, la SQS procédera au retrait de la certification.

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 d'une certification/évaluation SQS attribuée et pour le champ 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 modèle normatif à la base de la certification/de l'évaluation SQS (par ex. ISO 9001, ISO 14001, etc. ou Best Board Practice®).



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, ainsi que sur les 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.

La rémunération pour cette utilisation des marques de garantie est comprise dans la prime annuelle pour documents de certification.

Le droit d'utilisation de la marque de garantie correspondante expire à la fin de la certification/l'évaluation 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 client 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'une certification SQS et aussi longtemps que la SQS est membre de l'IQNet, le client 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 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 client. En cas d'utilisation non réglementaire ou abusive de la marque IQNet, les dispositions du paragraphe 3.5 s'appliquent par analogie.

4. Droits et obligations

4.1 Droits du client

Pendant la durée de validité de la certification, le client est en droit d'utiliser les documents de certification et la marque de garantie dans le cadre des activités commerciales au sens des paragraphes 3.5 et 3.6.

4.2 Obligations du client

Le client applique un système de management qui respecte les exigences normatives. Les non-conformités constatées lors d'un audit doivent être résolues dans les délais.

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

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

Les modifications formelles (comme les changements d'adresse) conduisent impérativement à une mise à jour des documents de certification. 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. La SQS ne saurait en particulier être tenue responsable de la non-reconnaissance partielle ou totale des documents de certification 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 de l'organisme certifié, pour cause de non-satisfaction de leurs attentes en matière de qualité ou en cas de non-reconnaissance des documents de certification 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'une certification/évaluation ou 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 (produits et/ou sites supplémentaires) 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. En cas de résiliations de contrat à court terme ou de reports de délais par le client, la SQS se réserve le droit de facturer un manque à gagner dans la mesure suivante:

- jusqu'à 30 jours ouvrables avant l'évaluation prévue:
25 % de la prestation convenue
- entre 29 et 10 jours ouvrables avant l'évaluation prévue:
50 % de la prestation convenue
- à partir de 9 jours ouvrables et moins avant l'évaluation prévue:
75 % de la prestation convenue.

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. Les primes sont détaillées de manière transparente dans les offres SQS.

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.