



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 des procédures selon le règlement produit de certifications et d'évaluations sur mandat de tiers sont remplies la SQS procède à une certification / 'évaluation selon les dispositions contenues dans les règlements de produit 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 périmètre, la base normative, la No. d'enreg., la durée de validité, la date d'émission et le code QR.

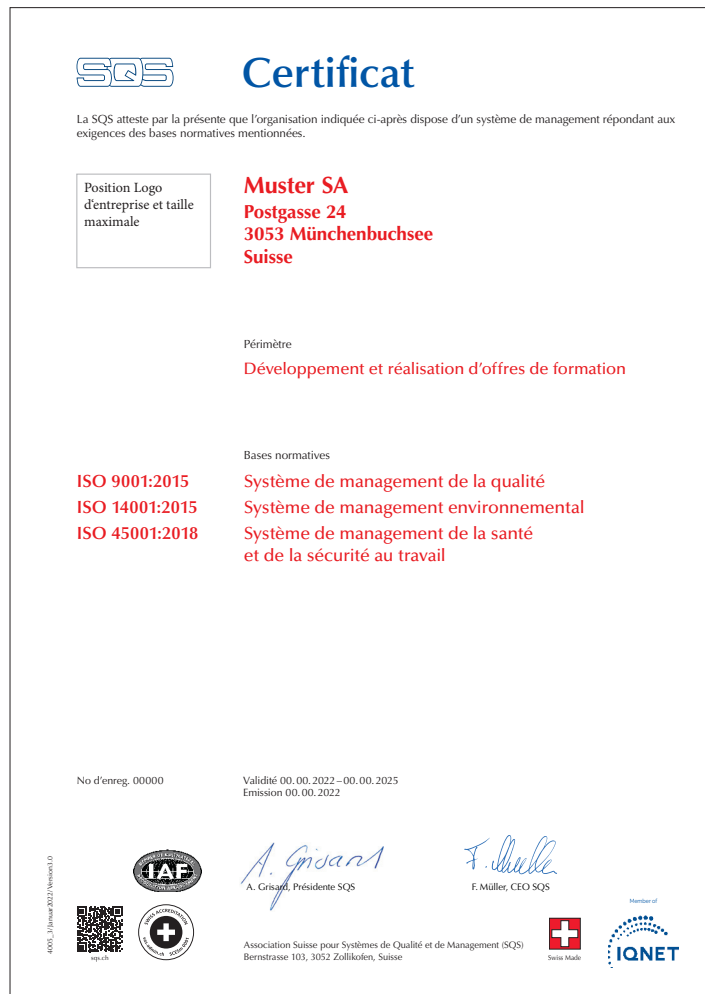


### 3. Documents/attestations de certification SQS

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, 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, la certification apparaîtra dans la liste des organismes certifiés avec la mention «suspendu». 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 attribuée par la SQS et pour le périmètre en question, 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. En revanche, elle ne peut être utilisée sur des produits, des emballages primaires ou secondaires, sur des fiches techniques ou instructions techniques et modes d'emploi de produits, rapports et attestations liés à une prestation (ex. par rapport à des tests en laboratoires, certificats d'étalonnage et services d'inspection, certificats de formation ou de conformité à un produit, etc.).

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 produit 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. 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.

### 3.7 Utilisation des marques d'accréditation et de la marque IAF MLA

La marque d'accréditation et la marque IAF MLA sont apposées, lorsque cela est autorisé, sur les documents de certification. Ainsi, tout certificat portant ces marques est considéré comme document officiel. Le client n'est pas autorisé à utiliser les marques d'accréditations ou la marque IAF MLA d'une quelconque façon. De même, toute modification ou utilisation détournée de ces marques est interdite.



En cas d'utilisation non réglementaire ou abusive la direction de la SQS peut interdire au client l'utilisation des marques à la suite d'un avertissement écrit unique resté sans effet. En cas d'utilisation illicite, l'application juridique d'une interdiction par voie d'injonction et d'action en dommages et intérêts demeure réservée.

## 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'obtention de la certification, le client se doit d'informer immédiatement la SQS de tout problème ou changement susceptible d'affecter l'aptitude du système de management à continuer à satisfaire aux exigences de la norme certifiée. Il s'agit notamment d'un changement de statut juridique, économique ou organisationnel ou des rapports de propriété; changements au niveau de l'organisation et du management (par ex. en ce qui concerne un cadre ou employé occupant un poste clé susceptible d'influencer les processus décisionnels ou le fonctionnement du système de management certifié);

des modifications de l'adresse et des points de contact; du périmètre couvert par le système de management certifié; des modifications importantes au niveau du système de management et des processus. Après avoir informé le client, la SQS prend les mesures appropriées visant à vérifier l'aptitude du système de management à continuer à satisfaire aux exigences de la norme à certifier. Il pourrait s'agir d'audits supplémentaires inopinés dans les locaux du client ou d'une vérification documentaire. Si le client omet de signaler immédiatement de tels problèmes ou changements, cela peut entraîner une suspension ou, dans des cas graves et dûment justifiés, le retrait de la certification par la SQS.

En outre, la SQS doit immédiatement être avisée de la survenance d'un incident grave ou d'une infraction à la réglementation applicable (site web SQS «Incidents et infractions») dès que l'intervention d'une autorité réglementaire compétente est requise.

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, en qualité d'observateur, à des audits SQS sur demande.

### 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 qu'elle a certifié, 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 et limitation de la responsabilité

Toutes les prestations de la SQS sont réalisées consciencieusement et avec la diligence requise par un personnel qualifié. 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;
- 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;
- 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.

La SQS s'engage à garder secrètes toutes les informations confidentielles concernant le donneur d'ordre dont elle prend connaissance dans le cadre de son activité chez le donneur d'ordre ou par le biais de communications de tiers (par ex. plaignants, autorités) avec toute la diligence requise. On entend par confidentielle toute information déclarée confidentielle ou qui, de par sa nature est normalement considérée comme confidentielle. Les informations n'étant pas considérées comme confidentielles sont, en particulier, les informations

- dont il peut être prouvé qu'elles étaient déjà dans le domaine public au moment de leur divulgation à la SQS;
- qui deviennent manifestement publiques sans l'intervention de la SQS;
- que la SQS reçoit de tiers agissant de bonne foi qui ne les ont pas reçues directement ou indirectement du donneur d'ordre.

La SQS ne divulgue des données confidentielles à un tiers qu'avec le consentement écrit du donneur d'ordre, sauf si cette transmission ou divulgation fait suite à une obligation contractuelle avec un détenteur de schéma de certification, à règlement légal ou à une ordonnance judiciaire ou officielle.

L'accord du client est requis pour la prise de photos, d'enregistrements audio et vidéo montrant des situations et faits sur le lieu de travail (sans personnes) sur place ou lors d'évaluations à distance/vidéo conférences. Les photos, enregistrements audio et vidéo de personnes ne sont autorisés ni par le client ni par la SQS tant sur place que dans le cadre des évaluations à distance et de vidéo conférences.

Le traitement que la SQS réserve aux données et plus particulièrement aux données à caractère personnel en ce qui concerne leur collecte, leur utilisation et leur mise en relation et la sécurité des données est régi par la politique de confidentialité de la SQS qui s'applique en sus du règlement pour les prestations de service et les marques de garantie SQS et qui sont publiés sur le site web de la SQS ([www.sqs.ch/fr/politique-de-confidentialite](http://www.sqs.ch/fr/politique-de-confidentialite)).

## 5. Règlement de différends

### 5.1 Appels

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 peut être contesté par voie d'appel 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.

L'appel 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 (site web SQS «Appels et plaintes»).

La Commission de surveillance examine la décision de la SQS. Elle 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.

### 5.2 Plaintes

Les organismes extérieurs (par ex. organisations, consommateurs, autorités) peuvent déposer une plainte en cas d'insatisfaction par rapport aux activités et services de la SQS ou à l'égard des activités et services d'une organisation certifiée par la SQS.

Les plaintes doivent être soumises par écrit à la SQS (site web SQS «Appels et plaintes»).

La SQS vérifie si la plainte est justifiée. Le cas échéant, elle apporte des corrections, réalise une analyse des causes et des actions correctives. La SQS fait connaître son point de vue par écrit et informe le plaignant des éventuelles actions mises en œuvre.

## 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 différends règlements de produit.

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 ou de reports de délais par le client, la SQS se réserve le droit de facturer un manque à gagner dans la mesure suivante:

- à partir de 60 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.**