

# Conditions Générales de Gestion Forestière et de Système de Certification de la chaîne de contrôle



## 1. Tâches de l'organisme de certification et du client.

### 1.1 Tâches de l'organisme de certification.

- L'organisme de certification s'engage à traiter toutes les informations concernant la société du client dont il a obtenu l'accès conformément aux règles de confidentialité convenues. La fourniture des documents pour les organismes d'accréditation dans le cadre du contrôle de l'organisme de certification, ainsi que le rapport détaillé et la communication des informations à l'organisme d'arbitrage au cas de conflit sont exclues de cette obligation.
- L'organisme de certification réalise la certification et la surveillance selon les règles du TÜV NORD CERT. Les exigences du référentiel ou de la norme de qualité sont reprises dans l'offre et celles de la législation nationale sur laquelle l'accréditation/désignation de l'organisme de certification/de l'organisme notifié sont fondées à la base du certificat.
- L'organisme de certification informe les titulaires des certificats des modifications de la procédure de certification qui les concernent directement.
- L'organisme de certification possède une liste de toutes les sociétés certifiées précisant aussi le domaine de la certification. A la demande de tiers, l'organisme de certification peut fournir les informations sur les sociétés certifiées.
- Les réclamations de tiers concernant le système de gestion de clients certifiés par TÜV NORD CERT sont enregistrées, vérifiées et traitées.

L'organisme de certification enregistre les réclamations et les objections du client concernant la procédure de certification, vérifie les faits et enquête sur les plaintes et les objections. Si on ne trouve pas l'accord entre le client et l'organisme de certification, la procédure de réclamation/objection est publiée sur le site du of TÜV NORD CERT ([www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)).

<sup>1</sup> Système de gestion concerne PEFC COC, PEFC FM et FSC COC

## 1.2 Tâches du client.

- Dans la mesure où les règles d'accréditation prévoient l'Etape1 de l'audit, au cours de sa durée le client est obligé de fournir tous les documents à jour de son système de gestion ( Manuels, procédures, descriptions du processus et autres documents, dossier des audits internes et revues de gestion qui étaient effectués). L'étape 1 de l'audit est réalisé dans les locaux du client. Dans le cas de toutes autres procédures, les documents cités doivent être fournis avant l'audit ( environ 2 semaines).
- Si le référentiel l'exige, le client doit effectuer un audit interne complet avant l'audit de certification et avant les audits annuels de surveillance/recertification annuelle ( tous les éléments du référentiel et toutes les locations de la société/sites de production, si c'est le cas les sites annexes qui sont incluses dans le certificat doivent être audités) ainsi que l'évaluation du système de gestion.
- Au cours de l'audit, le client donne l'accès à l'équipe d'audit à tous les dossiers concernant le domaine de l'audit, aux services de la société, à l'équipement et au personnel et les sous-traitants qui sont concernés.
- Le client désigne une personne de contact qui est responsable de l'exécution de l'audit. En général c'est le représentant de la gestion du système de qualité.
- Le client a l'obligation d'informer l'organisme de certification de tous les changements concernant son certificat, son extension, ou addition au certificat immédiatement et par écrit ( impact p.ex sur la forme juridique de la société, la situation économique, la propriété de la société, l'organisation et la direction [tels que les membres clé de gestion de la société, les décideurs ou les spécialistes techniques de haut niveau etc.]
- Le client a l'obligation d'enregistrer tous les objections/réclamations issus de son système de gestion ainsi que toutes les mesures correctives et ses résultats et les présenter à l'auditeur au cours de l'audit.
- Le client fait le nécessaire pour remplir les exigences de l'audit y compris introduction des changements de validité de la certification.
- Le client a l'obligation de remplir les exigences concernant les produits certifiés au cours de

la production et répondre à toutes les exigences du système de certification.

- Afin d'éviter tout litige entre l'organisme de certification et l'organisme de conseil/conseiller, le client doit informer l'organisme de certification de tous les services dans le domaine du système de gestion effectués avant ou après la signature du contrat. Cette obligation concerne également toutes les organisations qui ont effectuées " in house training" ou les audits internes du système de gestion.
- Dans le cadre de la maintenance de l'accréditation, notification, approbation etc. le client déclare qu'il permet d'effectuer les *Audits de Contrôle* par l'organisme d'accréditation et qu'il autorise l'accès aux dossiers visés.
- Le client a le droit de refuser les auditeurs nommés par l'organisme de certification. Si aucun accord n'est conclu après trois propositions présentées, le contrat est résilié avec l'accord commun.
- Si le client met en place la certification combinée ( certification multi-sites/ du groupe) du système de gestion, il a l'obligation de respecter toutes les conditions relatives à ce type de certification et doit informer l'organisme de certification immédiatement dans le cas de non-exécution.

Les détails de ces conditions sont suivantes:

- Spécification, création et maintenance du système de gestion qui s'applique de manière uniforme pour toutes les branches/ sites de production. Les procédures importantes documentées doivent aussi s'appliquer de manière uniforme.
- La surveillance du système de gestion est supervisée par le représentant de la direction qui peut être basé au siège de la société. Ce représentant a le pouvoir d'émettre des instructions contraignantes pour toutes les branches/ sites de production.
- Règles qui établissent que certains secteurs de la société fonctionnent en mode centralisé pour tous les secteurs, p.ex. produits et processus de développement, procurement, ressources humaines etc.
- Exécution des audits internes dans tous les sites de production/secteurs de la société avant la réalisation de l'audit de certification.
- Signature du contrat entre le client et l'organisme de certification qui est juridiquement exécutoire pour tous les secteurs/ sites de production de la société.

### 1.3 Dispositions relatives à la santé et la sécurité du travail.

#### 1.3.1 Dispositions entrepris par le client.

- Avant l'exécution des services contractuels, le client a l'obligation de fournir toutes les informations sur les risques, dangers ou du stress provenant de l'environnement du travail, dans son usine ou ses locaux ainsi que l'information sur les substances dangereuses dans ses échantillons. Dans le cas échéant, le client doit fournir l'information dans quel niveau l'évaluation des risques et les dangers est nécessaire pour les activités ordonnées.
- Le client doit disposer d'un équipement pour les premiers secours, alarme et du système de sauvetage et aussi doit nommer une personne responsable pour cet effet.
- Le client veille à ce que les employées du TÜV NORD CERT effectuent son travail toujours accompagnés par le représentant du client.
- Le client a l'obligation de fournir aux employées de l'organisme de certification l'instruction basée sur l'évaluation des risques et dangers ainsi que les instructions de travail. L'instruction comprend le numéro de téléphone d'urgence, les points de rassemblement en cas du danger et la description de fonctionnement de l'équipement de sécurité utilisé dans ce type de situations.
- Le client doit fournir gratuitement l'équipement de protection individuel qui peut être nécessaire et qui n'est pas fourni par l'organisme de certification ( casque, chaussures de sécurité ou chaussures, protection des oreilles et des yeux p.ex. bouchons d'oreilles, lunettes/ lunettes de protection).

#### 1.3.2 L'organisme de certification.

L'employée de l'organisme de certification peut commencer son travail que dans de bonnes dispositions et dans un environnement de travail sécurisé. Il a le droit de refuser l'exécution de son travail en présence du danger / risque/ stress inacceptables.

## 2. Validité et droits d'usage du label et du certificat.

- La validité du certificat commence avec la date de délivrance du certificat. La durée du certificat varie selon le référentiel, cependant ne peut pas dépasser le délai de 5 ans. Cela signifie que sur la base de la date de l'audit de certification, les audits de surveillance réguliers seront effectués au sein de la société en concordance avec les règles d'accréditation ou les standards de certification avec le résultat positif.  
Dans certains cas justifiés et d'après les règles de l'organisme de certification les audits de surveillance avec le préavis court peuvent être indispensables. Les mêmes conditions sont applicables pour l'usage du label.
- Le domaine de certification est inscrit en allemande, en anglais ou en français. Le transfert vers l'autre langue est fait par le client. Dans le cas d'un doute ou de contradiction, seule la version allemande ou anglaise fait foi.
- L'approbation pour l'usage du label est possible que pour les clients certifiés. L'usage du label pour les activités hors du domaine du certificat n'est pas autorisé.
- Le label peut être utilisé que sous la forme fournie par TÜV NORD CERT ou le propriétaire de la marque. Le label doit être facile à lire et bien visible. Le client n'est pas autorisé à modifier le certificat et/ni label. Le certificat et le label ne peuvent pas être utilisés pour des buts publicitaires ni de manière mensongère.
- Si le client fournit les copies de documents de certification aux autres, les documents doivent être reproduits dans leur intégralité ou conformément aux règles spécifiés dans le plan de certification.
- Il est interdit d'utiliser le label sur les tests des laboratoires, attestations de calibrage, rapports d'inspection ou certificats pour des personnes car ce sont les documents classés comme des produits dans ce contexte.

Le client doit s'assurer que le label et le certificat ne sont pas utilisés dans les publicités que pour l'action définit par le domaine de la certification du client. Le client doit également s'assurer que dans le cadre de concurrence, on donne pas l'impression que la certification effectuée par l'organisme de certification est équivalent à l'inspection gouvernementale.

- Si conformément aux règles de la responsabilité des produits on a déposé une réclamation contre l'organisme de certification basée sur l'usage du label et/ou certificat par le client qui viole les conditions du contrat, le client doit garder l'organisme de certification inoffensif et le libérer de toutes réclamations déposées par le tiers. Le même principe s'applique pour les cas des réclamations contre l'organisme de certification par un tiers causées par les réclamations publicitaires ou tout autre comportement inapproprié du client.
- Le client acquiert le droit incessible et non exclusif, limité à la clause contractuelle d'usage du label et du certificat conformément aux conditions évoquées ci-dessus.
- L'usage du label et du certificat est propre au client et ne peut pas être transféré à un tiers ou des successeurs légaux sans la permission formelle de l'organisme de certification. Si le client souhaite transférer les droits d'usage du label et du certificat, il est obligé de soumettre une demande correspondante. Un nouvel audit aura lieu, si nécessaire.
- L'utilisation du label dans le cas particulier dépend du certificat délivré.

### **3. Fin de droits d'utilisation.**

**3.1** Le droit d'usage du label et de la réclamation de possession du certificat utilisé par le client prennent fin immédiatement et sans aucune déclaration formelle de résiliation.

- Le client ne signale pas immédiatement auprès de son organisme de certification des changements et des opérations ayant l'impact sur la certification ou indications qui provoquent ces changements
- Le label et/ ou le certificat sont utilisés de manière de porter atteinte aux dispositions du Item 2.
- Les résultats des audits de surveillance ne justifient plus le maintien du certificat

- La procédure de redressement judiciaire concernant les actifs du client est ouverte ou une demande d'ouverture de cette procédure est refusée en raison d'une clôture pour insuffisance d'actif.
- Les audits de surveillance ne peuvent pas être effectués dans ses périodes déterminées.
- Les différences entre le label et le droit de concurrence ou les droits de la propriété intellectuelle se produisent.

L'organisme de certification est autorisé à suspendre ou résilier le certificat et par la présente le droit d'utilisation du label; si ultérieurement il n'est pas conscient de nouvelles informations relatives à l'évaluation de la procédure de certification ou son résultat.

En plus TÜV NORD CERT et le client ont le droit de mettre fin la relation contractuelle avec un effet immédiat, si l'usage du label est interdit par le client et juridiquement contraignant. Les mêmes conditions s'appliquent pour le certificat.

- 3.2** L'organisme de certification a le droit d'engager la procédure de décertification vu les motifs cités au 3.1 et selon l'expertise des experts et suspendre, retirer ou déclarer le certificat non valide. La levée de la suspension est décrite dans la description spéciale de services . Tous les coûts associés seront à la charge du client.
- 3.3** Le client doit retourner tous les certificats à l'organisme de certification lorsque les droits d'utilisation sont résiliés ou expirent. Le client remplit ses obligations en envoyant tous les certificats à l'organisme de certification.
- 3.4** Les Conditions Générales de Certification du Système de Gestion s'appliquent respectivement aux extensions ou additions des certificats.

**4. Divulgence d'informations au propriétaire du référentiel.**

Toutes les informations personnelles et celles liées à la société doivent être transmises aux propriétaires du référentiel. Il s'agit soit PEFC Allemagne, PEFC International ou un autre organisme approuvé PEFC mais aussi FSC® Allemagne FSC® International ou autre organisme approuvé FSC®.

La publication des données spéciales de la société dans la base de données PEFC et/ou FSC ou dans les autres supports acceptés par Statzert doit être approuvée par le titulaire du certificat. Cela permet de vérifier les sociétés au niveau du statut du certificat dans la base journalière.