

EXPOSE DES MOTIFS

L'Organisme demande à GLOBAL Certification®, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de son organisme. L'évaluation est faite sur la base du référentiel QUALIOPI.

La précision concernant la portée de cet audit figure sur l' « **Offre Contractuelle** ».

L'organisme accepte les présentes conditions générales dès la signature de l' « **Offre contractuelle** » qui déclenche le processus de certification. Ces conditions prévalent sur tout autre document cité ou non.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales définissent les conditions de prestation de GLOBAL Certification®, **les droits et devoirs de chacune des parties** ainsi que les modalités d'utilisation de la marque QUALIOPI.

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE GLOBAL CERTIFICATION®

Évaluer et surveiller :

Dans le cadre de son activité, GLOBAL Certification® s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour évaluer et surveiller (pendant la période de validité du certificat) l'organisme sur le(s) référentiel(s) et selon le périmètre définis dans l'« **Offre contractuelle** ».

Décider :

A l'issue de l'audit initial, de surveillance ou de renouvellement, GLOBAL Certification®, si cela est possible, peut donner :

- 1- Une suite favorable et délivrer à l'organisme le certificat attestant la conformité des dispositions adoptées au référentiel.
- 2- Une suite favorable (idem point 1) mais avec la nécessité de réaliser une action complémentaire dans un délai qui sera indiqué par GLOBAL Certification®.
- 3- Une suite défavorable dont les spécificités seront exposées par écrit à l'organisme.

Le terme « certificat » utilisé au point 1 peut se traduire par : Certificat et/ou annexe(s) au Certificat. Dans tous les cas, il ne porte que sur la ou les activités, site(s) et référentiel(s) indiqués dans l' « **Offre contractuelle** » et/ou décidé(s) par GLOBAL Certification® à l'issue de l'examen du rapport d'audit.

Plainte et Appel

Plainte :

Mise en cause explicite, écrite et étayée à l'encontre d'une entreprise certifiée ou en cours de certification reçue par l'organisme de certification.

Appel :

Expression écrite d'une entreprise certifiée ou en cours de certification, d'un désaccord avec la décision (la concernant).

Le traitement des plaintes et appel est décrit dans la procédure « traitement des plaintes et appels – SURVEILLANCE – D2 en vigueur » disponible sur notre site internet : www.global-certification.fr

Le Certificat, annexe(s), attestation, ... :

Ces documents demeurent la propriété de GLOBAL Certification® et ne peuvent en aucune manière être modifiés unilatéralement ni altérés par l'Organisme.

Ces documents de certification de manière générale sont délivrés et renouvelables par périodes successives (si l'évaluation continue à être jugée satisfaisante par GLOBAL Certification®), sauf dispositions normatives contraires qui s'imposent à GLOBAL Certification® et que L'organisme reconnaît accepter sans réserve.

Ces documents de certification sont incessibles. Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit impérativement les reproduire dans leur intégralité.

Communication GLOBAL CERTIFICATION® :

GLOBAL Certification® s'engage à communiquer aux Entreprises les conditions d'utilisation de la marque QUALIOPI et de toute évolution des exigences de certification du référentiel.

Information concernant L'organisme :

GLOBAL Certification® s'engage à ne divulguer aucune information à laquelle elle pourrait avoir accès durant sa mission. Le personnel et les intervenants extérieurs de GLOBAL Certification® sont soumis à une obligation de confidentialité.

Sauf exception prévue par la loi, GLOBAL Certification® s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations recueillies dans le cadre de ses activités de certification à propos d'un organisme-déterminé sans l'accord écrit de l'Organisme.

Lorsque la loi prescrit la divulgation d'informations à des tiers, GLOBAL Certification® s'engage à en informer l'Organisme sur les informations qui ont été communiquées, conformément à la loi.

Lorsque cela est exigé par le référentiel, le répertoire des organismes certifiés, qui contient les informations présentes sur le certificat, est accessible au public.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME

Dispositions générales :

Dans le cadre du présent contrat, il incombe à l'organisme de coopérer avec GLOBAL Certification® en facilitant toutes les opérations de vérification du respect des règles d'évaluation et/ou de certification librement acceptées et de s'acquitter des sommes dues à GLOBAL Certification®.

L'organisme garantit à GLOBAL Certification® de respecter les conditions légales.

Ces dispositions comprennent au moins les éléments suivants permettant à GLOBAL Certification® de réaliser sa prestation dans les meilleures conditions :

- 1- La mise à disposition des documents nécessaires demandés par GLOBAL Certification® et ce, au regard des exigences du référentiel ;
- 2- Le respect des délais nécessaires à chaque étape de la prestation intégrant notamment le retour des avis et notifications adressés par GLOBAL Certification® préalablement aux évaluations et surveillances (à défaut de retour dans les délais, les dits avis et notifications seront réputés acceptés par L'organisme) ;
- 3- La facilité d'accès au(x) site(s) d'intervention, et aux documents et matériels ;
- 4- La mise en œuvre des dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, site(s) et équipement(s) conformément à la réglementation et en fonction de la connaissance actuelle des risques, permettant aux intervenants de GLOBAL Certification® de réaliser leur prestation dans des conditions sécurisées.
- 5- D'accepter la présence d'un observateur muet, soit parce qu'elle est imposée à GLOBAL Certification® par les normes internationales, soit parce que GLOBAL Certification® l'exige dans le cadre de ses audits internes, de la montée en compétence de ses auditeurs ou de l'intégration d'un nouvel auditeur.

- 6- De conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont elle a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, de prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ainsi que de documenter les actions entreprises.

L'Organisme s'engage à fournir des renseignements et informations exacts, sincères et complets à GLOBAL Certification® et à communiquer toute information ou renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur la prestation de GLOBAL Certification®.

Pendant la période de certification :

De façon générale, l'Organisme s'engage à répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification.

- 1- Modifications dans l'Organisme (effectif, site, entité, nom, système...) :

L'Organisme s'engage à communiquer à GLOBAL Certification® et sans délai toute modification intervenue dans ses moyens ou dans l'organisation et la réalisation de ses activités concernées par la certification. GLOBAL Certification® évaluera l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat ; sur l'offre contractuelle en cours.

- 2- Surveillance :

L'Organisme autorise tout audit de surveillance (appelé également audit de suivi) pendant la durée de validité du contrat. Le nombre d'audit de surveillance et la fréquence sont précisés dans l'offre contractuelle.

L'objectif pour GLOBAL Certification® est de garder confiance dans la réalisation de l'activité certifiée et dans sa capacité à rester conforme aux exigences de la certification.

En dehors de l'audit sur site, les activités de surveillance peuvent également inclure d'autres sources. Exemple : enquêtes adressées par GLOBAL Certification® au client certifié ; revue des déclarations du client (ex : sur un site web, ...). Les frais de ces audits sont à la charge de l'Organisme.

- 3- Renouvellement :

Dans le cas où cette étape est prévue par le référentiel, l'Organisme autorise la réalisation d'un audit de renouvellement à partir du moment où elle renouvelle son offre contractuelle selon les conditions exposées à l'article 8.

L'audit de renouvellement doit être effectué pour évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences du référentiel en vigueur. Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification.

- 4- Action complémentaire :

L'Organisme autorise les audits complémentaires planifiés ou inopinés décidés par GLOBAL Certification®. Les frais de ces audits sont à la charge de l'Organisme.

- 5- Audit circonstancié exceptionnel :

Un audit circonstancié exceptionnel peut être déclenché lorsque GLOBAL Certification® dispose d'informations crédibles remettant en cause l'attribution du certificat et/ou relatives au non-respect d'obligation(s) contractuelle(s) prévue(s) par les présentes conditions. Dans le cas où l'information se révèle fondée, les frais sont à la charge de l'Organisme, dans le cas contraire, ils sont à la charge de GLOBAL Certification®.

- 6- Transfert de certification :

En cas de transfert d'un certificat en provenance d'un autre organisme certificateur, une recevabilité documentaire est impérative. Cette recevabilité consiste, entre autres, à valider que l'état du dossier permet la continuité du processus de certification.

Dans le cas où GLOBAL Certification® ne pourrait accepter en l'état le dossier (ex : suspension en cours chez le précédent certificateur), les frais de la recevabilité sont dus à GLOBAL Certification®. Le dossier ne pourra être transférable qu'une fois la situation clarifiée chez le précédent certificateur.

Dans le cas d'un retrait de la certification chez le précédent certificateur, le dossier sera repris à l'étape initiale du processus de certification.

La marque QUALIOPI® :

L'organisme s'engage à respecter en toutes circonstances les règles d'utilisation et la charte graphique de la marque QUALIOPI (cf. article 6).

Obligation d'information :

Dans le cas où l'Organisme utilise sa certification pour obtenir de la part des Pouvoirs Publics un allègement des contrôles légaux et/ou réglementaires et/ou pour obtenir un agrément dans le cadre d'une procédure légale et/ou réglementaire et/ou pour obtenir des avantages de quelque nature que ce soit, l'Organisme s'engage alors, si le certificat est suspendu ou retiré à en informer sans délai les instances concernées.

ARTICLE 4 : SUSPENSION ET RETRAIT DU CERTIFICAT

Suspension

Une décision de suspension du certificat peut être prise à l'égard de l'Organisme dans les cas suivants :

A l'initiative de l'Organisme, si ce dernier a volontairement demandé une suspension temporaire ;

A l'initiative de GLOBAL Certification® dans les cas suivants :

- Manquements graves aux engagements contractuels et notamment lorsque le système certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification y compris l'exigence relative à l'efficacité du système ;
- Absence de correction suite à un mauvais usage de la marque GLOBAL Certification® ;
- Report d'un audit de surveillance de plus de 3 mois (sauf dérogation expresse du Président de GLOBAL Certification®) ;
- En cas d'impossibilité pour l'Organisme de prendre en charge financièrement les prestations GLOBAL Certification® à venir.

Dans la plupart des cas, la suspension ne devrait pas excéder 6 mois à dater de la notification de la suspension, (date indiquée sur l'envoi du courrier recommandé) pour permettre la levée de la suspension. A l'issue des 6 mois, si l'Organisme n'est toujours pas en mesure d'être audité, une prorogation supplémentaire de 6 mois peut être étudiée conjointement (dans tous les cas, une suspension sera d'une durée maximale de 12 mois).

Cette période intègre la réalisation de l'action permettant à GLOBAL Certification® de lever la suspension, à savoir :

- Une réévaluation complète du système ou,
- La reprise de l'audit de surveillance normalement prévu (éventuellement majoré).

Selon le résultat de l'action menée, GLOBAL Certification® prend la décision de restaurer le certificat ou de le retirer. La suspension n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

Conditions liées à la suspension

- L'Organisme doit s'abstenir de toute promotion de sa certification pendant la période de suspension.
- L'Organisme n'apparaît plus sur la liste des certifiés de GLOBAL Certification®.
- GLOBAL Certification® informera simultanément l'Organisme et les organisations prévues, le cas échéant.

Retrait

Si l'Organisme n'a pas pris les mesures requises pour lever sa suspension (cf. point ci-dessus) dans le délai indiqué, le contrat est résilié de plein droit et le certificat est retiré dans le délai d'un mois suivant la date de notification recommandée (date d'envoi portée sur le recommandé) adressée à l'Organisme l'informant du retrait du certificat.

Conditions liées au retrait

L'Organisme dont le certificat a été retiré doit :

- Cesser toute publicité qui se réfère à son statut de certifié,
- Retourner à GLOBAL Certification® son certificat.
- GLOBAL Certification® informera simultanément l'Organisme et les organisations prévues, le cas échéant.

Communication accessible au public

Sur simple demande d'un tiers, GLOBAL Certification® doit indiquer le statut de la certification d'un client, comme étant active ou non active.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITE

L'Organisme autorise GLOBAL Certification® à communiquer toutes les informations dont GLOBAL Certification® dispose sur l'Organisme aux auditeurs, aux observateurs muets (exposés à l'article 3) et aux personnels permanents dans le cadre de la prestation réalisée par GLOBAL Certification®.

Les auditeurs, le personnel permanent ainsi que toute personne intervenant dans le cadre de la prestation de GLOBAL Certification® (y compris les observateurs muets) sont tenus par un engagement de confidentialité.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur nonobstant la fin de la présente offre contractuelle par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause qu'elle survienne pendant une durée de cinq ans ou plus si l'Organisme le demande.

Tous les documents remis à GLOBAL Certification® dans le cadre de la présente offre contractuelle seront détruits par GLOBAL Certification®, selon ses règles de gestion documentaire, sauf demande expresse de l'Organisme de les lui retourner.

GLOBAL Certification® s'engage à ne pas divulguer les informations relatives à l'Organisme ou à une personne en particulier de l'Organisme, à un tiers sans le consentement écrit de l'Organisme ou de la personne qui les a fournies. Lorsque GLOBAL Certification® est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, l'Organisme ou la personne en question sera préalablement avisé, dans les limites spécifiées par la loi, des informations qui seront fournies.

ARTICLE 6 : COMMUNICATION

Pendant la durée de validité du certificat, l'Organisme s'engage à communiquer sur sa certification conformément aux règles d'usage de la marque QUALIOPI® et en cohérence avec la portée de la certification.

L'organisme s'engage à ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à QUALIOPI® ni faire de déclaration sur la certification qui puisse être considérée comme trompeuse ou non autorisée.

La marque peut être associée au logo de l'organisme certifié dans le respect des règles de la charte graphique sur :

- Les documents imprimés (catalogues, affiches, brochures...)
- Les documents de présentation (diaporamas...);
- Les vecteurs de communication en ligne (sites internet...).

La marque doit toujours être accompagnée de la mention adaptée correspondant à la catégorie d'action dont le processus a été certifié, et ce, selon la forme définie par la charte graphique :

- actions de formation ;
- bilans de compétences ;
- actions permettant de valider les acquis de l'expérience ;
- actions de formation par apprentissage.

Toute illustration abusive du certificat et du logo, et notamment celle qui laisserait supposer qu'un produit ou un service a reçu l'homologation QUALIOPI est susceptible d'entraîner de facto la rupture du contrat et le retrait de la certification. (Exemple : Il est interdit de faire figurer le logo « QUALIOPI certifié par GLOBAL Certification® » sur un papier en-tête de l'Organisme à côté d'une activité ou d'un site qui ne serait pas couvert par le certificat en référence).

L'Etat est propriétaire de la marque. Il prendra toutes les mesures utiles et engagera toutes les poursuites nécessaires pour faire cesser les atteintes à la marque.

Tout dépôt de marque ou réservation de nom de domaine reprenant tout ou partie de la marque est interdit.

Seul l'Etat est habilité à utiliser le logo QUALIOPI sans Marianne ni mention République Française, dès lors que le bloc Marianne figure déjà sur les communications portées par l'Etat, conformément à la charte graphique de la marque Etat. (Cf. Charte d'usage QUALIOPI en vigueur)

L'organisme ne peut ni déposer de marque qui associerait son logo à celui de la marque, ni réserver de nom de domaine identique ou similaire à la marque.

Il est interdit d'utiliser la marque :

- dans une publicité (publication ou tout support média) pour une action de formation en particulier ;
- sur l'attestation de formation ou sur tout support dédié uniquement à une action de formation.

Pour tout autre usage, l'Organisme devra s'en référer à la charte graphique et d'utilisation de la marque QUALIOPI.

L'Organisme autorise GLOBAL Certification® à citer son nom dans ses documentations commerciales et sur son site Internet.

Au-delà de la période de validité du certificat ou en cas de suspension ou retrait du certificat, l'Organisme s'interdit de faire usage de la marque QUALIOPI.

Pour les usages autorisés et les limites cf. Règlement d'usage QUALIOPI en vigueur

MARQUE COFRAC : Dans le cadre de l'accréditation de GLOBAL Certification®, et ce sans exception possible, il n'est pas autorisé d'utiliser la marque COFRAC sur quelque support que ce soit ou de quelque manière que ce soit par les clients certifiés par GLOBAL Certification®.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES ET DE FACTURATION

Les honoraires et frais dus à GLOBAL Certification® sont définis dans l'offre contractuelle. Ceux-ci tiennent compte des éléments communiqués par l'Organisme à GLOBAL Certification® qui se réserve le droit en cas de modification de faire évoluer les termes de l'offre contractuelle sous forme d'avenant.

GLOBAL Certification® se réserve le droit de réviser annuellement ses prix dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice SYNTEC durant l'année civile précédente).

Les prix sont en Euro Hors Taxes, TVA en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation.

Les frais de déplacements des auditeurs (transport et séjour) encourus pour la réalisation des audits sont à la charge de l'Organisme (sauf disposition particulière précisée dans l'offre contractuelle).

Si pour quelque raison que ce soit le processus de certification devait être interrompu, les frais correspondants aux travaux réalisés sont dus à GLOBAL Certification®. Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'Organisme qui avait accepté les dates de réalisation dudit audit, et ce moins de 7 jours avant la date prévue pour l'ouverture de l'audit, GLOBAL Certification® se réserve le droit de demander à l'Organisme d'acquitter 20% du montant de l'audit qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

En cas d'arrêt de la certification à l'initiative de l'Organisme, ou suite à un retrait de certificat du fait d'une défaillance de l'organisme, une retenue de 300 € sera mise en œuvre sur les avoirs qui seront à établir sur les factures déjà émises des prestations annulées du fait de l'arrêt de la certification.

Dans le cas du retrait d'un certificat, la retenue de 300 € ne sera pas appliquée si l'organisme relance, auprès de GLOBAL Certification® un nouveau processus de certification, dans les 3 mois qui suivent la décision de retrait.

Modalités de facturation

Les modalités de facturation applicables sont celles mentionnées dans l'offre contractuelle.

Modalités de paiement

Sauf conditions spécifiques précisées dans l'offre, les modalités de paiement sont les suivantes : les factures émises par GLOBAL Certification® sont payables par chèque ou virement uniquement, à réception de facture.

En cas de retard de règlement, de façon répétée et non négociée avec GLOBAL Certification®, GLOBAL Certification® se réserve le droit de :

- Réaménager les conditions de facturation et de paiement, en demandant par exemple, le règlement par avance de toute prestation à venir.
- Suspendre la réalisation de prestation à venir (cf. article 4).
- Résilier le contrat selon les conditions exposées à l'article 8.

ARTICLE 8 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

La présente offre contractuelle entre en vigueur à la date de la signature par le Client et se termine à la fin de validité du certificat. Elle est renouvelable par périodes successives de trois ans.

Dans ce cas, l'Organisme devra autoriser l'audit de renouvellement environ deux mois avant la date échéance prévue à l'article 4 et ce, afin de laisser le temps à l'Organisme, si besoin était, de mener les actions correctives destinées à assurer la conformité vis-à-vis des exigences du référentiel et ce, avant l'échéance du certificat.

La présente offre contractuelle peut être résiliée à tout moment moyennant le respect d'un préavis de six mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Résiliation

Si l'une des parties manque à ses obligations, elle peut être mise en demeure par l'autre partie d'exécuter ses obligations dans un délai d'un mois à partir de la lettre de mise en demeure. Dans le cas où la mise en demeure resterait sans effet, son auteur aura la faculté de résilier le présent contrat et ce, à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de deux mois.

Si l'Organisme n'obtient pas son certificat au bout de trois ans de procédure, le présent contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Organisme.

Lorsque le certificat est retiré ou non renouvelé, le présent contrat est résilié de plein droit sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'organisme.

Fin de contrat et retrait de certificat

Lorsque le certificat n'est plus valide (non renouvellement, retrait ou rupture de contrat) pour quelque cause que ce soit, l'Organisme s'engage dès la notification de décision ou dès la fin de validité du certificat, à :

- Retourner à GLOBAL Certification® le document de certification dès la notification de décision.
- Ne plus communiquer de quelque manière que ce soit sur sa certification.
- Tenir à la disposition de GLOBAL Certification®, qui pourra lui demander, la liste exhaustive des documents qu'elle avait utilisés pour y mentionner sa certification.

L'Organisme n'apparaîtra plus sur la liste des Organismes certifiés par GLOBAL Certification®.

GLOBAL Certification® se réserve le droit de faire connaître cette cessation de validité et de préciser si cette dernière est intervenue à l'initiative de l'Organisme ou de GLOBAL Certification®.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

La responsabilité de GLOBAL Certification® ne pourra être engagée qu'en cas de faute grave ou de négligence dont il appartient à l'Organisme de faire la preuve.

Plainte

Au cas où un tiers déposerait une plainte auprès de GLOBAL Certification® ou contre GLOBAL Certification® relative à l'un de ses certificats, l'Organisme s'engage à donner accès à GLOBAL Certification® à tous documents permettant d'instruire cette plainte.

Usage de la certification

L'Organisme certifié par GLOBAL Certification® en fait l'usage et lui donne l'importance qu'elle entend, cependant sans pouvoir lui conférer une valeur autre que ce qu'elle représente, c'est-à-dire une évaluation réalisée à un instant donné et non une garantie.

Certification et législation / réglementation

La délivrance du certificat et la réalisation de la prestation par GLOBAL Certification® dans le cas du présent contrat ne signifient pas que l'Organisme a respecté, respecte ou respectera la législation et la réglementation.

L'audit GLOBAL Certification®, sauf mention contraire expresse, n'a pas pour but ni ne possède les moyens de vérifier l'application par l'Organisme de la législation et de la réglementation qui concernent celle-ci.

L'Organisme ne saurait en aucun cas prétendre que lui-même ou ses produits ou ses services sont en conformité avec la législation et la réglementation par le simple fait qu'il dispose d'un certificat.

ARTICLE 10 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat. Au cas où elles n'y parviendraient pas, les Parties porteront leur différend devant le Tribunal Administratif de Créteil qui sera seul compétent.

ARTICLE 11 : CONDITIONS DE RECUSATION D'UN AUDITEUR

Rappel

La constitution de l'équipe d'audit est proposée par GLOBAL Certification® et soumise à l'acceptation du client. GLOBAL Certification® informe par écrit le client, avant la date prévue pour l'audit, de la composition de l'équipe proposée et du champ de l'audit.

Formalisation de la récusation par le demandeur

Le client a la possibilité à la réception de la proposition de GLOBAL Certification® et pendant une semaine ouvrée à compter de cette réception, de récuser tout ou partie de l'équipe d'audit proposée en explicitant les motifs par écrit à GLOBAL Certification®.

Ce droit de récusation, est limité à une récusation par audit. L'Organisme ne pourra pas récuser la seconde équipe d'audit proposée. Dans le cas d'un refus persistant de l'Organisme, l'audit ne pourra pas être réalisé. La non réalisation de l'audit entraînera de fait la suspension/ le retrait/ ou le non renouvellement de la certification de l'organisme.

Traitement de la récusation

GLOBAL Certification® se prononce sur la recevabilité de la récusation et fait connaître sa position sous huitaine au client.

Si elle considère la récusation recevable elle en informe les auditeurs concernés, et propose au demandeur une nouvelle composition de l'équipe d'audit.

Si elle la considère irrecevable, elle en indique les raisons par écrit au demandeur qui a la possibilité de contester la position de GLOBAL Certification®, pendant 8 jours ouvrés à compter de la réception du courrier.

Dans tous les cas, lorsque le client est débouté de sa demande, les auditeurs concernés en sont informés afin qu'ils abordent l'audit avec les précautions nécessaires.

Motifs de récusation

Trois catégories de motifs peuvent conduire à une récusation :

a) *Conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)*

Le conflit d'intérêt concerne l'auditeur pressenti et le client faisant l'objet de l'audit.

Ainsi, parmi les motifs acceptables :

- l'auditeur pressenti occupe ou a occupé des fonctions chez le client au cours des 2 dernières années ;
- l'auditeur pressenti est intervenu au cours des 2 dernières années pour le compte du client pour des actions de conseil ou d'audit interne en rapport avec l'activité à évaluer ;
- l'auditeur pressenti intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et le client sont en concurrence commerciale directe et actuelle (réponse aux mêmes appels d'offres par exemple) ;
- le client et l'auditeur pressenti ont eu un différend traité en justice ;
- le client et l'auditeur pressenti sont des protagonistes d'expertise et contre-expertise dans une affaire judiciaire en cours.

Parmi les motifs non acceptables :

- l'employeur de l'auditeur est en concurrence commerciale avec l'organisme pour des activités sur lesquelles l'auditeur n'intervient pas ;
- l'employeur de l'auditeur et l'organisme ont des cibles commerciales similaires, mais sur des zones géographiques distinctes ou des types de demandes différentes ;
- l'organisme est en concurrence commerciale avec une entité du groupe auquel appartient l'employeur de l'auditeur, entité distincte de l'employeur de l'auditeur.

La récusation pour conflit d'intérêt n'est pas recevable si l'auditeur est salarié de GLOBAL Certification®, sauf conflit d'intérêt lié à un emploi antérieur de moins de 2 ans, ou situation personnelle (familiale par exemple) pouvant constituer un conflit d'intérêt.

b) *Compétence technique non adaptée*

GLOBAL Certification® accepte de remplacer l'auditeur, sauf s'il estime qu'il y a erreur d'appréciation manifeste de la part du demandeur.

c) *Comportement*

En principe ce motif n'est pas recevable :

- si l'auditeur mis en cause n'a encore jamais été proposé par GLOBAL Certification® au client,
- si, à l'occasion d'une évaluation précédente, le client n'a pas fait de retour par écrit à GLOBAL Certification® pour signaler des problèmes liés au comportement,
- si l'appréciation du comportement de l'auditeur n'a pas été jugée fondée par GLOBAL Certification®.

GLOBAL Certification® se réserve le droit de refuser les récusations s'appuyant sur des problèmes relationnels lors d'audits passés de plus de 5 ans.

Audit inopiné

Dans le cadre d'un audit inopiné terrain, il ne sera pas possible de récuser un auditeur.