



## **Conditions Générales de Certification et de Maintien**

### ***Annexe de la Proposition Technique et Financière***

**OSAC SAS (Organisme pour la Sécurité de l'Aviation Civile)**

Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 € - R.C.S. Nanterre 523 329 837  
APE 7490B - Siret : 523 329 837 000 26 - N° TVA intracommunautaire : FR 00 523 329 837  
14 boulevard des Frères Voisin - Immeuble Zénéo  
92137 Issy-les-Moulineaux Cedex - France  
Tél. : 33 (0)1 41 46 10 50 - Fax : 33 (0)1 46 42 65 39 - [www.osac.aero](http://www.osac.aero)

|  |    |
|--|----|
| Article 1 – Objet du contrat   | 2  |
| Article 2 – Obligations d’OSAC   | 2  |
| 2.1 Audit .....  | 2  |
| 2.2 Forme et propriété du certificat .....   | 2  |
| 2.3 Appel d’une décision d’OSAC .....  | 3  |
| 2.4 Plaintes.....  | 3  |
| 2.5 Règles d’utilisation de la marque de certification .....                                 | 5  |
| 2.6 Modifications des exigences de certification .....                                       | 5  |
| Article 3 – Obligations de l’organisme   | 5  |
| 3.1 Obligations préalables aux audits .....  | 5  |
| 3.2 Obligations liées aux audits.....  | 5  |
| 3.3 Obligations liées à la détention d’une certification.....                                | 6  |
| 3.4 Obligations liées aux audits de certification dans le domaine aérospatial (EN 91X0)..... | 6  |
| 3.5 Obligation d’information.....  | 7  |
| 3.6 Communication .....  | 7  |
| Article 4- Conditions financières  | 8  |
| Article 5 - Durée du contrat - Renouvellement  | 9  |
| Article 6 – Réduction du périmètre / Suspension / Retrait de la certification                | 9  |
| Article 7 - Résiliation  | 10 |
| Article 8 - Fin du contrat de certification  | 11 |
| Article 9 - Communication de la marque   | 11 |
| Article 10 – Confidentialité   | 11 |
| Article 11 - Force majeure   | 12 |
| Article 12 - Impartialité  | 13 |
| Article 13 - Responsabilité et assurance   | 13 |
| Article 14 - Loi et attribution de juridiction   | 14 |
| Article 15- Election de domicile   | 14 |
| Article 16 - Processus de Certification  | 14 |
| 16.1 Offre de certification .....  | 14 |
| 16.2 Planification des audits .....  | 15 |
| 16.3 Réalisation de l’audit initial .....  | 15 |
| 16.4 Réponse aux non-conformités .....   | 15 |
| 16.5 Audits Additionnels .....   | 17 |
| 16.6 Décision de certification .....   | 17 |
| 16.7 Audits de surveillance et de renouvellement.....  | 17 |
| Article 17 – Dispositions diverses   | 19 |
| PROCESSUS DE CERTIFICATION   | 20 |

**IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE QUE :**

L'organisme demande à OSAC qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de son système de management en vue de la délivrance, le cas échéant d'un ou plusieurs certificat(s) sur la base du référentiel indiqué figurant dans les conditions particulières du contrat et du droit d'usage de la marque OSAC.

Le contrat de certification qui matérialise l'engagement des parties, se compose des éléments suivants :

1. les présentes conditions générales décrivant les règles de fonctionnement et les obligations réciproques des parties,
2. les conditions particulières, venant compléter les présentes conditions générales en précisant notamment les activités couvertes par la certification et adaptant le contrat à la situation et aux besoins propres de l'organisme. Elles sont appelées jusqu'à la signature conjointe par les 2 parties « proposition technique et financière ».

Le contrat de certification prévaut sur tout autre document cité ou non.

**IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :****Article 1 – Objet du contrat**

Le présent document a pour objet de définir :

- les conditions de réalisation des prestations d'audits des organismes candidats à la certification par OSAC,
- les modalités d'utilisation de la marque OSAC Certification correspondante (F-DC-4-6),
- les modalités de communication (F-DC-4-6) que l'organisme doit observer dès lors qu'il est titulaire d'un certificat OSAC, durant sa période de validité,
- le maintien de la certification.

**Article 2 – Obligations d'OSAC****2.1 Audit**

OSAC s'engage à recourir à des auditeurs/experts qualifiés et à mettre en œuvre les moyens appropriés pour :

- évaluer le système de management de l'organisme qui doit être conforme au référentiel, version en vigueur, indiqué dans les conditions particulières qu'il a acceptées.
- conduire, pendant la période de validité du certificat délivré dans les conditions ci-après indiquées, les audits nécessaires au maintien et au renouvellement, le cas échéant, de la certification.
- délivrer, le cas échéant et si l'audit est jugé satisfaisant, un certificat sous marque OSAC Certification.

OSAC tient accessibles, pour l'organisme, les informations relatives à l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, au rétablissement, au retrait, à l'extension ou la réduction de la certification.

Les conditions d'audit font l'objet d'une notification adressée par OSAC à l'organisme.

La présence d'observateurs pendant une activité d'audit et sa justification doivent être convenues entre OSAC et le client avant le démarrage de l'audit. L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit outre mesure.

Les observateurs peuvent être des membres de l'organisme client, des consultants, du personnel d'un organisme d'accréditation, des autorités de réglementation ou toutes autres personnes dont la présence est justifiée.

**2.2 Forme et propriété du certificat**

Au terme de l'audit indiqué ci-dessus et si il le juge satisfaisant, OSAC délivre à l'organisme un(des) certificat(s) attestant de sa conformité au référentiel, dans sa version en vigueur. Le certificat ne porte que sur les sites indiqués dans les conditions particulières.

Le(s) certificat(s) attribué(s) par OSAC et le(s) rapport(s) d'audit établi(s) par OSAC et/ou ses représentants habilités, quel que soit leur support, est(ont) délivré(s) suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par OSAC.

OSAC se réserve le droit, à tout moment, d'ajouter ou de mettre fin à une ou des appositions de mention(s) et/ou signe(s) distinctif(s) sur le(s) certificat(s).

A la demande écrite de l'organisme et sous réserve de l'accord d'OSAC, le(s) certificat(s) peut(vent) comporter, le cas échéant, des signes de reconnaissances (mentions d'accord de reconnaissance mutuelle, d'agrément, d'accréditations, logos autre que celui d'OSAC, etc.). Ces demandes particulières pourront donner lieu à facturation d'OSAC après accord préalable entre les parties. Le refus éventuel d'OSAC à une telle demande n'ouvre droit à aucune indemnité et reste sans effet sur la demande de certification.

Les documents de certification demeurent la propriété d'OSAC et ne peuvent en aucun cas être modifiés unilatéralement ni altérés. Le certificat délivré par OSAC est émis pour la durée du cycle de certification telle qu'elle est indiquée dans les conditions particulières. Il est renouvelable par périodes successives de même durée si l'audit continue à être jugé satisfaisant par OSAC. Tout certificat est incessible.

### **2.3 Appel d'une décision d'OSAC**

L'organisme a le droit d'introduire un recours :

- en cas de désaccord avec les conclusions de l'audit, ou avec la décision prise par OSAC,
- si, pour quelque raison que ce soit, il conteste la notification de suspension, de retrait ou de refus d'attribution de son certificat.

Ce recours n'est généralement pas suspensif de la décision initiale.

La notification écrite de l'intention d'appel doit parvenir à OSAC dans un délai maximum de 8 jours calendaires à compter de la réception par l'organisme, de la notification de non délivrance, de suspension ou de retrait du certificat. Cette dernière est analysée par une nouvelle instance de décision.

Une fois que la décision concernant le recours est prise, aucune contre-procédure en vue d'amender ou de changer la décision, émanant de l'une ou l'autre des parties en conflit, n'est recevable. Quelque soit la décision consécutive aux recours, aucune procédure ne pourra être engagée contre OSAC en vue du remboursement des frais, ou de quelque autre perte que ce soit occasionnée par la notification de la suspension, de retrait, ou de refus d'attribution du certificat.

### **2.4 Plaintes**

Les réclamations en provenance d'un organisme certifié, d'un organisme candidat à la certification, d'un client d'un organisme certifié, du COFRAC et/ou de l'ICOP, ou de toute autre partie intéressée doivent être adressées par écrit, dans la mesure du possible à l'attention de la Direction Qualité d'OSAC :

- soit par courrier à l'adresse postale :  
OSAC, Direction Qualité  
14, Boulevard des Frères Voisin  
92137 Issy Les Moulineaux Cedex
- soit par courriel à l'adresse email : [qualité@osac.aero](mailto:qualité@osac.aero)
- soit via le lien « réclamation spontanée » disponible sur le site <https://www.osac.aero/ecoute-clients>
- soit dans le cas des certifications EN 91X0, des réclamations peuvent être reçues via des feedbacks request dans la base OASIS.

A réception de la réclamation, la Direction Qualité d'OSAC :

- En accuse réception,
- Collecte et vérifie les éléments constituant la réclamation,
- Classe la réclamation en :
  - ✓ recevable (si un dysfonctionnement dans l'organisation d'OSAC est avéré)
  - ou

- ✓ non recevable (si aucun dysfonctionnement dans l'organisation d'OSAC n'est avéré).

Si la réclamation est recevable, la Direction Qualité d'OSAC :

- Désigne un responsable de traitement qui réalisera une analyse de causes et définira des actions,
- S'assure de la bonne mise en œuvre de ces actions,
- Vérifie l'efficacité de ces actions,
- Informe le plaignant de l'avancement puis du résultat de la plainte.

Si la réclamation est non recevable, le plaignant est informé par la Direction Qualité d'OSAC du motif de non-recevabilité.

Les réclamations d'ordre financier ne sont pas recevables quand les conditions contractuelles ont été respectées.

Dans le cas où une plainte à l'encontre de l'organisme certifié venait à être formulées auprès d'OSAC, après examen de la réclamation, une copie de la réclamation (si le plaignant nous l'autorise) est adressée à l'organisme certifié incriminé, assortie d'un courrier de demande de traitement (élaboration d'un plan d'action...) avec copie de ce courrier au plaignant.

Si la réclamation porte sur le domaine des activités certifiées, la procédure traitant des sanctions d'OSAC est mise en œuvre si nécessaire, notamment :

- en cas de non réponse du certifié dans les 15 jours ouvrés suite à la réception de la réclamation,
- en cas de réponse non satisfaisante (ne permettant pas de prouver la remise en conformité du certifié) dans le mois suivant la réception de la réclamation par le certifié.

La réalisation d'un audit additionnel (appelé « spécial » dans le cadre de la Certification dans le domaine aérospatial (EN 9100, 9110, 9120)) peut alors être décidée.

L'organisme certifié s'engage d'ores et déjà à accepter un tel audit aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra. Faute de pouvoir procéder à cet audit, OSAC se réserve le droit de procéder à la suspension de la certification puis, le cas échéant à son retrait.

Que la réclamation porte ou non sur le domaine des activités certifiées, le certifié incriminé transmet à OSAC un récapitulatif sur le traitement de la réclamation.

Ce récapitulatif contient une copie de la réponse faite au réclamant (clauses éventuelles de non-recevabilité, actions mises en place ou actions engagées) et décrit, le cas échéant, le traitement mis en œuvre.

Les organismes certifiés doivent avoir mis en place un système de traitement de leurs réclamations vis à vis de leur système de management de la qualité.

Ces éléments sont systématiquement vérifiés lors des audits.

Dans le cas des certifications EN 91X0, ou candidature à la certification EN 91X0, le processus de traitement des réclamation/résolution des problèmes d'OSAC doit garantir que :

- Toutes les demande d'action corrective reçoivent une réponse dans les 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation ;
- Tout retour d'information (feedback OASIS) soit examiné et, lorsqu'une réponse est requise, que la réponse soit fournie dans les 30 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation ;
- Si OSAC décide qu'un audit est nécessaire rapidement, cet audit doit être effectué dans les 90 jours calendaires à compter de la réception de la réclamation ; et
- Il y ait un processus d'actions correctives efficace prévoyant des activités de confinement, que la conformité à la norme applicable soit rétablie, que l'achèvement de l'analyse de la cause racine, les actions correctives traitant toutes les causes racines, et une date d'achèvement de la mise en œuvre de toutes les actions correctives soient définis.

OSAC est responsable du traitement de toutes les réclamations.

Les réclamations qui ne peuvent être traitées par OSAC doivent être soumises au COFRAC.

Un récapitulatif des plaintes est présenté lors de la réunion annuelle du Comité de Préservation de l'Impartialité d'OSAC.

Ce comité veille à ce que le traitement des plaintes respecte bien la déontologie applicable, sans discrimination, pendant tout le processus.

### **2.5 Règles d'utilisation de la marque de certification**

OSAC s'engage à communiquer à l'organisme le règlement d'utilisation concernant les modalités d'usage de la marque d'OSAC Certification (F-DC-4-6).

**Pour les activités couvertes par une accréditation :** OSAC n'autorise pas le certifié à reproduire la marque d'accréditation du COFRAC, ni à faire référence à ses accréditations, hormis dans le cas de la reproduction intégral de son certificat.

### **2.6 Modifications des exigences de certification**

OSAC s'engage à informer l'organisme dans les meilleurs délais de toute modification qu'elle entend apporter à ses exigences pour l'octroi d'une certification.

## **Article 3 – Obligations de l'organisme**

### **3.1 Obligations préalables aux audits**

L'organisme s'engage à :

- fournir des informations exactes, sincères et complètes à OSAC et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, susceptible d'avoir un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'organisme est tenu de :
  - faire connaître à OSAC les précédentes démarches de certification et leurs aboutissements,
  - communiquer, s'il y a lieu, à OSAC le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil ou assimilé (\*),
- accepter la présence d'un observateur muet dès lors que cette présence est imposée à OSAC par les normes internationales et/ou nationales, par des règlements administratifs dont OSAC est signataire.

*(\*) missions d'assistance à la conception, à la mise en œuvre ou à la maintenance de systèmes de management de la qualité, missions plus générales, ayant pour objet d'obtenir ou de faciliter une certification, prise en charge totale ou partielle du système qualité d'un organisme (rédaction de manuels, guides et procédures).*

### **3.2 Obligations liées aux audits**

Dans le cadre du présent contrat, il incombe à l'organisme de coopérer avec OSAC et/ou à ses représentants habilités en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées et de s'acquitter des sommes dues à OSAC. L'organisme déclare respecter les dispositions légales.

Ceci implique notamment pour l'organisme :

- de respecter le processus de certification,
- de remettre à OSAC et/ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires, et en particulier ceux utilisés par l'organisme, dans les délais suffisants pour permettre à OSAC d'intervenir,
- de mettre à la disposition d'OSAC les moyens d'accès et de transport aux sites d'intervention, tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des audits ainsi que le personnel concerné (dont un guide afin de faciliter l'audit),
- de s'assurer pour toutes les personnes envoyées par OSAC, que toutes les règles de santé et de sécurité sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur,
- de prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des audits d'OSAC,
- d'accepter qu'OSAC prenne en référence dans le cadre du maintien de la certification concernée, les résultats de contrôles et/ou inspections réglementaires effectués par d'autres organismes,
- de retourner dûment signées, le cas échéant, les notifications adressées par OSAC préalablement à tout audit, dans les délais qui y sont indiqués. A défaut de réponse dans ces délais, l'organisme est réputé avoir accepté les conditions desdites notifications,

- d'envoyer, le cas échéant à OSAC, par lettre recommandée avec accusé de réception, toute demande de récusation d'auditeur(s)/expert(s), dûment motivée, dès réception de la notification d'audit. OSAC ne doit pas permettre aux organismes de demander des changements/substitutions d'auditeurs EN 91X0 sans éléments de preuve solides d'irrégularités ou de violations du contrat. La conformité aux règles relatives aux contrôles des exportations, aux nationalités des auditeurs et aux problèmes liés à la confidentialité/aux conflits d'intérêts doit constituer une exception à la présente exigence. OSAC doit être capables de nommer et d'assurer un roulement des auditeurs, selon la disponibilité.

### **3.3 Obligations liées à la détention d'une certification**

Il incombe à l'organisme :

- de notifier à OSAC toute(s) modification(s) importante(s) le concernant, notamment son identité, ses effectifs, son organisation, son périmètre de certification, les personnes ayant pouvoir de décision et leur(s) représentant(s), son activité et/ou ses produits, la cessation d'activité dans le domaine concerné par la certification. OSAC évaluera l'incidence de ces modifications sur le maintien du(des) certificat(s). La notification doit être effectuée dans un délai d'un (1) mois calendaire au plus tard après la modification. Le titulaire d'un certificat doit, dans ce cas, faire en sorte que pendant la période transitoire et jusqu'à sa mise en place définitive, il continue à répondre aux exigences ayant permis la délivrance du(des) certificat(s). Ces différents états devront pouvoir être identifiés et suivis. En cas de doute, il est de la responsabilité de l'organisme d'en avvertir OSAC en vue d'une gestion en commun du problème soulevé,
- d'autoriser tout audit de surveillance prévu dans les conditions particulières pendant la durée de validité du certificat. Le nombre des audits de surveillance pendant la durée de validité du certificat est indiqué dans les conditions particulières. Les frais de ces audits sont à la charge de l'organisme,
- de respecter pendant la durée de validité du(des) certificat(s) délivré(s) par OSAC, les exigences du référentiel (version en vigueur) Il est de sa responsabilité d'obtenir en permanence les résultats escomptés de la mise en œuvre de la norme de Système de Management et de la conformité aux exigences de certification.
- de tenir à jour et à la disposition d'OSAC un état des plaintes et réclamations accompagné des dossiers incluant les mesures prises liées à sa certification,
- d'indiquer à OSAC tout incident survenu, si celui-ci révèle ou engendre une défectuosité du processus et/ou du(des) produit(s), que cette défectuosité soit potentielle ou démontrée, dès lors que cette défectuosité crée ou est susceptible de créer (si elle est avérée) un risque pour l'organisme et/ou son personnel et/ou le consommateur final et plus généralement pour tout bien ou toute personne en contact direct ou indirect avec le processus et/ou le(s) produit(s). L'organisme s'engage à prendre les mesures appropriées, à tenir à jour un état précis et à le communiquer à OSAC à la première demande de cette dernière.
- d'accepter, le cas échéant les audits circonstanciés, exceptionnels ou additionnels décidés par les instances compétentes d'OSAC. Un audit circonstancié exceptionnel peut être déclenché lorsqu'OSAC dispose d'informations remettant en cause l'attribution du(des) certificat(s) et/ou relatives au non-respect d'obligation(s) contractuelle(s). Les frais afférents à cet audit et une indemnité équivalente à 5 fois ces frais pour préjudice à l'image d'OSAC sont à la charge de l'organisme si l'information se révèle fondée. Dans le cas contraire, ils seront supportés par OSAC. Le refus d'un audit circonstancié, exceptionnel ou additionnel de la part de l'organisme est susceptible d'entraîner le refus, la suspension, voire le retrait de la certification.

### **3.4 Obligations liées aux audits de certification dans le domaine aérospatial (EN 91X0)**

- **Administrateur OASIS :**

L'organisme doit identifier au sein de sa structure un administrateur de la base OASIS afin de gérer les informations présentes sur cette base de données.

Le compte de l'administrateur doit être opérationnel au plus tard à la fin de l'audit initial. Lors de tous les audits de surveillance et de renouvellement, l'auditeur contrôle que le compte de l'administrateur OASIS est à jour et actif. OSAC peut suspendre le certificat du client, au cours du cycle de certification, ou retarder l'émission de son renouvellement si le client ne parvient pas à garder un administrateur de base de données OASIS.

- **Obligation d'information :**

L'organisme certifié SMQA doit permettre à OSAC de fournir à la base de données OASIS des données des fournisseurs de Rang 1 (c.-à-d., informations sur le certificat émis selon les normes de SMQA – domaine public) et des données des fournisseurs de Rang 2 (par exemple, informations et résultats des audits, évaluations, non-conformités, actions correctives et suspensions – domaine privé).

L'organisme a la responsabilité d'informer OSAC des modifications importantes intervenues au sein de l'organisme (par exemple, modifications concernant l'adresse, les droits de propriété, le personnel clé, le nombre d'employés, le champ d'activités, les exigences contractuelles du client).

Si l'organisme certifié SMQA perd sa(ses) certification(s) selon les normes de SMQA (en cas de suspension ou de retrait), il doit en informer immédiatement ses clients aéronautiques, spatiaux et de défense.

- **Observateurs :**

En plus des éventuels observateurs de l'organisme d'accréditation, l'organisme doit être d'accord pour que les évaluateurs d'OP et/ou les éventuels observateurs membres de l'IAQG et/ou d'organismes réglementaires et/ou des représentants des clients puissent accompagner un audit d'OSAC dans le cadre de la supervision terrain ou de la confirmation de l'efficacité du processus d'audit d'OSAC.

En cas de refus de la part de l'organisme, une décision de suspension voire de retrait de la certification de l'organisme peut être prise par OSAC.

- **Accès spécifiques :**

Pour la bonne tenue des audits de certification, l'organisme doit donner accès aux auditeurs aux éventuels matériels, documents et exigences de contrôle des exportations classés confidentiels concernant ses propres clients dans le domaine de l'aéronautique, du spatial et de la défense.

- **Accès aux données OASIS :**

L'organisme doit fournir l'accès aux données des fournisseurs de Rang 2 dans la base de données OASIS à leurs clients aéronautiques, spatiaux et de défense et aux autorités, sur demande, sauf justification contraire (par exemple, concurrence, confidentialité, conflit d'intérêts).

Le manquement d'un organisme certifié à satisfaire ces attentes entraîne le retrait du schéma ICOP et des listes de la base de données OASIS.

### **3.5 Obligation d'information**

Si l'organisme certifié fait l'objet d'une mise en demeure ou d'une procédure judiciaire au cours du cycle de certification, il en informe OSAC sans délai.

L'organisme informe OSAC si l'(les) activité(s) à certifier fai(ont) l'objet de dispositions légales ou réglementaires, le respect de ces dispositions étant de la responsabilité exclusive de l'organisme.

Le certificat de l'organisme certifié n'a pas pour objet d'obtenir de la part des Pouvoirs Publics un allègement des contrôles réglementaires et/ou d'obtenir un agrément dans le cadre d'une procédure réglementaire. Cependant, si tel était le cas, y compris de manière exceptionnelle, l'organisme devrait en informer OSAC.

Dans ce cas, si le certificat était suspendu, l'organisme s'engagerait à en informer sans délai les Pouvoirs Publics auprès duquel elle aurait obtenu une dérogation avec copie à OSAC.

Il est à noter que le(s) certificat(s) de l'organisme certifié ISO 9001 et /ou EN 91X0 n'a (ont) pas pour objet d'obtenir de la part d'OSAC un allègement des contrôles réglementaires réalisés par OSAC et/ou d'obtenir un agrément délivré par OSAC dans le cadre d'une procédure réglementaire.

### **3.6 Communication**

Pendant la durée de validité de son(ses) certificat(s), l'organisme s'engage à ne faire référence aux interventions d'OSAC et à la délivrance de son(ses) certificat(s) sur l'ensemble de ses documents et quel que soit le support utilisé, que dans le respect des principes de clarté et de sincérité et uniquement ceux-ci.

L'organisme s'engage à ne pas faire état de sa certification d'une façon qui nuirait à la réputation d'OSAC ou qui induirait en erreur les tiers quant à la portée de sa certification. Pour tout autre usage, elle devra obtenir l'accord préalable d'OSAC.

L'organisme autorise OSAC à faire figurer son nom et les mentions figurant sur le certificat et éventuellement ses annexes, ainsi que ses coordonnées, dans la liste des organismes certifiés, notamment sur le site Internet d'OSAC, <https://www.osac.aero/prestations/certification-de-systemes-de-management>, et tout autre support durant la validité de son(ses) certificat(s).



OSAC autorise l'organisme à utiliser, sous sa seule responsabilité, dans leur intégralité et non modifié, tout rapport d'audit et certificat, rédigé par OSAC dans le cadre du processus de certification.

#### **Article 4- Conditions financières**

Le prix dû à OSAC ainsi que les modalités de paiement sont définis et précisés dans les conditions particulières du présent contrat.

Tous les prix facturés par OSAC à l'organisme font l'objet d'une évolution annuelle (au 1<sup>er</sup> janvier) dans la limite de l'évolution annuelle de l'indice SYNTEC (évolution de l'indice durant l'année civile précédente). Le retard ou la non-manifestation d'OSAC pour l'application de la présente clause d'indexation n'entraîne pas renonciation de sa part à l'application de cette clause.

Les frais de transport et de séjour (alimentation et hébergement) liés à la réalisation des audits sont à la charge de l'organisme qui s'oblige à leur remboursement, sur présentation de facture(s) et de justificatifs.

Il est précisé que les prix sont en Euros hors taxes, TVA en sus au taux légal en vigueur à la date de la prestation.

Si, pour quelque cause que ce soit, la procédure de certification est arrêtée, les sommes correspondantes à des travaux réalisés ou engagés par OSAC sont dues ou restent acquises à OSAC.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour des opérations qui ne sont pas incluses dans l'Offre et qui nécessitent en raison des non-conformités identifiées du travail supplémentaire. Ceci inclura, sans limitation, des coûts résultant des faits suivants :

- (a) répétition d'une partie ou de la totalité du programme d'audit ;
- (b) travail supplémentaire en raison d'une suspension, d'un retrait et/ou le rétablissement d'un Certificat ;
- (c) audit additionnel,
- (d) nouvel audit en raison de changements dans le management de systèmes, les produits, le processus ou les services ; ou
- (e) tout frais de citation lié au travail réalisé par OSAC.

Après soumission du rapport au client, OSAC émet une facture au client. Les factures pour le travail supplémentaire et/ou additionnel seront émises après l'exécution de la mission correspondante. Sauf accord d'un paiement anticipé, toutes les factures seront payées dans les trente (30) jours suivant la date de la facture (la "Date d'Exigibilité"), faute de quoi des intérêts seront dus au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal à compter de la Date d'exigibilité jusqu'à la date effective de paiement ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros indépendamment du fait que le système du client soient certifiés ou non avec succès.

Le client n'a pas le droit de retenir ou de différer le paiement de sommes quelles qu'elles soient, en raison de tout litige, demande reconventionnelle ou de compensation allégué(e) contre OSAC.

OSAC peut choisir d'engager des poursuites judiciaires auprès de tout tribunal compétent en vue du recouvrement des sommes qui lui sont dues.

Les frais de recouvrement, y compris les honoraires d'avocat et tous les frais annexes, sont à la charge du client.

En cas de non-exécution des prestations d'OSAC du fait de l'organisme, sauf en cas de force majeure\* dûment justifiée telle qu'elle est entendue par la jurisprudence française, des dédommagements sont dus à OSAC et calculés selon les modalités suivantes :

- Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme moins de sept (7) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter cent pour cent (100 %) du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.
- Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme entre sept (7) et quatorze (14) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter soixante pour cent (60 %) du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

**F-DC-1-4 – IND.O**

Page 8 sur 21

- Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme entre quinze (15) et trente (30) jours calendaires avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : l'organisme doit acquitter quarante pour cent (40 %) du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.
- Si un audit est reporté ou annulé unilatéralement par l'organisme plus de trente (30) jours avant la date prévue et acceptée pour l'ouverture de l'audit : aucun frais d'annulation ne sera appliqué.

Le prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé inclut les temps d'audit et tous les frais y afférents déjà engagés par OSAC au moment du report/de l'annulation, tels que les billets d'avion, coûts d'hôtel, etc.

\* Cf. Article 11 ci-après.

### **Article 5 - Durée du contrat - Renouvellement**

Le présent contrat entre en vigueur à la date de signature par l'organisme de la proposition financière et technique et se termine à la fin de validité du(des) certificat(s) délivré(s) au titre de ce contrat.

L'acceptation par l'organisme de la proposition financière et technique de renouvellement de certification adressée par OSAC vaut reconduction expresse. Dans ce cas, l'organisme devra autoriser l'audit de renouvellement environ trois (3) mois avant la date d'échéance du certificat.

### **Article 6 – Réduction du périmètre / Suspension / Retrait de la certification**

Une décision de réduction du périmètre de la certification peut être prise à l'égard de l'organisme lorsque celui-ci a manqué aux exigences de la certification pour certains éléments relevant du champ et du périmètre de la certification.

Une décision de suspension du(des) certificat(s) peut être prise à l'égard de l'organisme par OSAC dans les cas suivants :

- à sa demande, par exemple en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité aux exigences de la certification,
- à l'initiative d'OSAC en raison d'écart(s) constaté(s) par rapport aux critères requis et définis dans le référentiel, ou en cas de non réalisation dans les délais des audits de surveillance, et/ou d'audits remettant en cause la certification, ou en cas de non-respect des règles en matière de publicité de la certification, ou en cas de non-respect du règlement d'utilisation de la marque OSAC Certification, ou en raison du non-respect de la déontologie professionnelle ou lorsque l'organisme refuse la présence du(des) observateur(s) missionné(s) pour l'évaluation du(des) auditeur(s) en situation d'audit.

Cette suspension est de six (6) mois maximum si elle fait suite à une demande de l'organisme. Dans le cas d'une suspension à la demande d'OSAC, celle-ci est décidée pour une durée définie et peut être renouvelée, mais ne peut excéder en tout état de cause six (6) mois. Au-delà, elle se transforme en réduction de périmètre de la certification ou en retrait et nécessite un processus complet de certification dès la remise en conformité. Elle peut être levée avant le délai et à la demande de l'organisme, dès que celui-ci a justifié que son motif est devenu sans objet. Ces délais incluent la réalisation de l'action permettant de lever la suspension et de rétablir la certification.

Dès réception de la notification de la suspension, de réduction du périmètre ou du retrait de son(es) certificat(s) par OSAC, l'organisme s'engage à ne plus utiliser des documents faisant référence à la certification considérée et à ne plus élaborer ou créer de documents techniques ou commerciaux, sur lesquels il mentionne ou fait référence à sa certification, ni à communiquer de quelque manière que ce soit dans ce sens. Une fois le rétablissement de la certification prononcé par OSAC, l'organisme pourra refaire référence à sa certification en respect du guide de communication de la marque OSAC Certification (F-DC-4-6). En cas de réduction du périmètre de la certification, l'organisme s'engage à ne plus utiliser des documents faisant référence à la certification considérée et à modifier tout document technique et commercial relatif à la certification.

En cas d'urgence ou en raison de la gravité des faits constatés, OSAC peut, sans mise en demeure préalable, prononcer la suspension ou le retrait de la certification.

Toute suspension ou retrait pourra faire l'objet d'une communication en ce sens par OSAC, notamment sur son site Internet, <https://www.osac.aero/prestations/certification-de-systemes-de-management>, OSAC se réservant le droit de préciser si la suspension ou le retrait en cause est intervenu à l'initiative d'OSAC ou à l'initiative de l'organisme.

OSAC mettra à jour la base de données OASIS dès que le (les) certificat(s) selon les normes de la série EN 91X0 de l'organisme est (sont) suspendu(s) ou retiré(s), et cela dans un délai de 14 jours calendaires de façon à refléter toute évolution du statut de la certification de l'organisme.

Lorsque la suspension prend fin et selon sa durée, OSAC peut procéder de nouveau et sans délais à un audit complet de l'organisme par rapport aux critères requis et définis dans le référentiel. Selon le résultat de l'audit, le Comité de Certification prend la décision de rétablir le(s) certificat(s) ou de le(s) retirer.

La suspension du (des) certificat(s) n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du(des)dit(s) certificat(s).

Une décision de retrait du certificat sans suspension préalable peut être prise à l'égard de l'organisme pour les causes suivantes :

- en cas de non paiement d'une facture après multiples relances,
- en cas d'abandon volontaire du certificat par l'organisme,
- en cas de suspension non levée au terme des 6 mois,
- dans le cas où l'organisme se trouve en situation de liquidation judiciaire,
- dès lors que l'organisme et/ou OSAC met un terme au contrat de certification,
- en cas d'écarts importants dans les usages de la marque,
- lorsque l'organisme refuse la présence du/des observateur(s) missionné(s) pour l'évaluation du/des auditeur(s) en situation d'audit.

#### **Article 7 - 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 (1) mois à partir d'une 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 (ou moyen équivalent pour l'international), sous réserve d'un préavis de deux (2) mois.

Il est, en particulier, d'ores et déjà convenu entre les parties, qu'OSAC aura la faculté de résilier de plein droit sans préavis ni indemnité, notamment dans les cas suivants :

- si l'organisme n'obtenait pas son certificat suite aux audits réalisés par OSAC,
- lorsque le(s) certificat(s) est(sont) retiré(s) ou non renouvelé(s),
- si l'organisme est impliqué directement ou indirectement dans des événements de nature à porter atteinte directement ou indirectement aux intérêts d'OSAC,
- lorsqu'une décision de suspension est prononcée à l'encontre de l'organisme défaillant, et si celui-ci n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension,
- si OSAC cesse l'activité de certification intéressant l'organisme certifié, et si l'entrée en vigueur d'une norme nationale ou internationale ou d'une directive européenne a une influence sur l'objet du présent contrat.

La résiliation du contrat entraîne le retrait du(des) certificat(s).

La résiliation par l'organisme, non motivée par une inexécution des obligations d'OSAC, et à quelque moment que ce soit, entraîne l'abandon des sommes déjà versées par l'organisme ainsi qu'une indemnité correspondant à 20% des sommes restant à facturer jusqu'à la fin du contrat.

**Article 8 - Fin du contrat de certification**

Lorsque le(s) certificat(s) n'est(ne sont) plus valide(s), suite à un non-renouvellement, un retrait ou la rupture du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, l'organisme s'engage à :

- retourner à OSAC le(s) certificat(s) dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de la fin de sa(leur) validité(s),
- ne plus élaborer ou créer, et ce dès réception de la notification, de documents commerciaux et/ou techniques sur lesquels il mentionne ou fait référence à sa certification, ni à communiquer de quelque manière que ce soit dans ce sens et ce quel que soit le support,
- faire disparaître, dès réception de la notification, toute mention du(des) certificat(s) et/ou faire disparaître la marque OSAC Certification, document et supports commerciaux publicitaires et d'autre part ne plus faire référence activement à la certification OSAC.

L'organisme qui n'est plus certifié tient à la disposition d'OSAC, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'il avait utilisés. OSAC se réserve le droit de faire connaître cette cessation de validité.

Enfin, le nom de l'organisme n'apparaîtra plus sur la liste des organismes certifiés OSAC et/ou sur tout autre support.

**Article 9 - Communication de la marque**

L'utilisation du logo OSAC Certification par l'organisme ayant obtenu sa certification ISO 9001 et /ou EN 91X0, devra se faire dans le respect des principes de clarté et de sincérité et du règlement d'utilisation de la marque.

L'organisme peut apposer la marque OSAC Certification accompagnée du ou des référentiel(s) concerné(s) sur son site Internet dans le respect du règlement d'utilisation de la marque OSAC Certification ainsi que des dispositions légales et contractuelles.

Toutefois, l'organisme s'engage à supprimer la marque OSAC Certification, sans délai, à la première demande d'OSAC, étant précisé qu'OSAC formulera sa demande, dès lors qu'il estime que le contenu, total ou partiel, du site Internet de l'organisme certifié :

- est non conforme à son éthique,
- qu'il contrevient à une quelconque disposition normative,
- est diffamatoire,
- est obscène,
- est injurieux,
- qu'il porte atteinte aux droits de quiconque,
- est de nature, de toute autre manière, à nuire aux intérêts, directs ou indirects, d'OSAC.

Au-delà de la période de validité du certificat, l'organisme s'engage à ne plus faire usage de la marque OSAC Certification sous laquelle le certificat a été délivré.

**Article 10 – Confidentialité**

La Direction des Certifications d'OSAC s'engage à ne pas communiquer sans son accord écrit, même partiellement, à des tiers (y compris aux autres Directions et Pôles d'OSAC), des renseignements dont-elle a pris connaissance au cours de la négociation ou de l'exécution du présent contrat, y compris les plaintes reçues par OSAC. Si juridiquement ou contractuellement (avec un organisme d'accréditation par exemple, notamment dans le cadre d'évaluation réalisée par ce dernier, ...), des informations doivent être divulguées, l'organisme est avisé des informations fournies par la Direction des Certifications d'OSAC dans les limites prescrites par la loi ou le contrat.

Seule la raison sociale de l'entreprise de l'organisme, ses coordonnées ainsi que le(s) référentiel(s) pour le(s)quel il est certifié et le(s) libellé(s) de sa certification peuvent être intégrés dans une base de données ouverte à consultation publique.

Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans le processus de certification sont tenus par un engagement de confidentialité professionnel. Il en est de même pour tout observateur muet dont la présence sur le lieu des audits a été imposée par des normes nationales et internationales ou des accords nationaux et internationaux.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur nonobstant la fin du présent contrat par suite d'expiration ou de résiliation pour quelque cause que ce soit pendant une durée de cinq (5) ans.

A la fin du présent contrat ou en cas de résiliation, chaque partie pourra exiger de l'autre de détruire certains documents jugés confidentiels et/ou de les lui restituer. La destruction ou le renvoi se fera sur simple demande.

**Cas particulier des certifications dans le domaine aérospace (EN 9100, EN 9110, EN 9120) :**

OSAC a la responsabilité de s'assurer que les données d'audit sont saisies dans la base de données OASIS. L'organisme accepte qu'OSAC télécharge les rapports d'audit (EN 9100, EN 9110, EN 9120) dans la base de données OASIS.

OSAC peut caviarder ou « masquer » toute référence à des personnes ou à des renseignements qui sont considérés comme confidentiels, restreints ou contrôlés sur toute information documentée conservée, y compris sur les rapports d'audit qui sont enregistrés dans la base de données OASIS. Le caviardage pourrait être nécessaire afin de se conformer aux dispositions ou règlements régionaux, nationaux ou internationaux en matière de protection de la vie privée, la confidentialité, la sécurité ou de contrôle des exportations. OSAC doit s'assurer que si des informations requises doivent être caviardées, alors elles doivent être reliées à une documentation supplémentaire qui est conservée sans caviardage ni masquage conformément aux exigences de conservation des documents établies.

Dans le cas où un rapport d'audit contient des données confidentielles, relatives à la compétitivité de ses activités et/ou générant un conflit d'intérêt, l'organisme peut demander à OSAC d'appliquer les dispositions de caviardage ou de masquage citées ci-dessus. Une telle demande doit dans ce cas être justifiée à OSAC par écrit.

**Article 11 - Force majeure**

Aucune des parties ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci, si ce manquement est dû à un cas de force majeure.

La force majeure s'entend, en l'absence de toute faute des parties, de tout événement extérieur, imprévisible, et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil et de la jurisprudence des tribunaux français, tel que notamment : grève totale ou partielle, états d'urgence, catastrophes naturelles, blocage des moyens de transport, incendies, blocage des télécommunications y compris le réseau Internet, interruption du réseau électrique, événements politiques, hospitalisation, accidents corporels, décès, ....

Dans une telle hypothèse, aucune des parties ne pourra prétendre à des indemnités, des intérêts ou autres dédommagements du fait des préjudices éventuellement subis.

Pour être opposable à l'autre partie, tout cas de force majeure devra faire l'objet, par la partie qui l'invoque, d'une notification à l'autre partie au plus tard deux (2) jours après sa survenance. Cette notification indiquera les dates exactes de début et la date probable de fin de l'événement constituant un cas de force majeure et devra être suivie de l'envoi d'une lettre recommandée (ou moyen équivalent pour l'international) les confirmant à l'autre partie.

Pendant tout le temps que durera la force majeure, le présent contrat sera suspendu.

Si le ou les événements constituant un cas de force majeure durent plus de deux (2) mois, la partie envers laquelle celle-ci a été évoquée pourra, faute de meilleur accord entre les parties, résilier de plein droit le présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception (ou moyen équivalent pour l'international), sans indemnité, et sans autre préavis supplémentaire.

**Article 12 - Impartialité**

OSAC se réserve le droit de refuser la fourniture d'une prestation de certification si son impartialité peut être compromise.

OSAC ne peut pas :

- proposer ou fournir de prestations de conseil en matière de systèmes de management,
- effectuer les audits internes des organismes certifiés par OSAC,
- certifier un système de management pour lequel OSAC a effectué des audits internes, et ce pendant une durée de 2 ans suivant la fin de la prestation,
- délivrer de certification pour un organisme ayant bénéficié de prestations de conseil en matière de système de management et d'audits internes pour le même système de management si la relation entre OSAC et cet organisme constitue une menace pour l'impartialité.

**Article 13 - Responsabilité et assurance**

Pendant toute la durée du présent contrat, l'organisme assure l'entière responsabilité des conséquences résultantes de ses fautes, erreurs ou omissions, et de tous dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers.

L'organisme est tenu de souscrire à ses frais et auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, les assurances nécessaires à la couverture de toutes les responsabilités qu'il pourrait encourir au titre du présent contrat et s'engage à maintenir en vigueur cette assurance pendant toute la durée du présent contrat.

OSAC s'oblige à apporter le meilleur soin dans le respect des règles de son art à l'accomplissement de ses prestations pour l'exécution desquelles elle s'engage à consacrer les moyens nécessaires.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de vol, de faute lourde ou de manquement à une obligation essentielle, dont il appartient à l'organisme de faire la preuve.

Dans cette éventualité, l'obligation d'OSAC envers l'organisme à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis au titre desquels sa responsabilité professionnelle se trouverait engagée, ne pourra quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme de trois milles (3 000) Euros HT.

Dans l'hypothèse où un tiers déposerait une plainte auprès d'OSAC ou contre OSAC relative à un de ses certificats, l'organisme certifié s'engage à donner accès à OSAC à toutes informations permettant d'instruire le litige.

Lorsque OSAC attribue un certificat à l'organisme, ce dernier en fait l'usage et lui donne l'importance qu'il entend, sans pouvoir cependant lui conférer une valeur autre que ce qu'il représente, c'est à dire une évaluation et non une garantie.

L'organisme s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher OSAC sur l'interprétation escomptée quant à la valeur du certificat.

L'attribution du certificat ne vaut pas, par elle-même, notification de la conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation nationale et/ou internationale.

De manière plus générale et sauf mention contraire expresse d'OSAC, l'audit d'OSAC n'a pas pour but ni ne possède les moyens de vérifier l'application par l'organisme de la réglementation qui concerne celui-ci.

Par voie de conséquence, l'organisme ne saurait en aucun cas prétendre que lui-même ou ses services sont en conformité avec la réglementation et/ou une législation nationale et/ou internationale par le simple fait qu'il dispose d'un certificat.

**Article 14 - Loi et attribution de juridiction**

Les parties conviennent que le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de lacune des présentes et pour le cas où elles ne trouveraient pas une solution aux difficultés d'interprétation qu'elles pourraient rencontrer au cours de l'exécution du présent contrat, les parties conviennent que la loi française sera seule applicable pour suppléer leur volonté.

Au cas où une disposition des présentes serait écartée par une règle d'ordre public qui lui serait applicable de quelque Etat que ce soit, la validité des autres stipulations n'en serait pas affectée ni pour cet Etat ni pour les autres.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir dans l'interprétation ou à l'exécution des présentes et conviennent de se réunir ou d'entrer en contact, le cas échéant, dans le mois qui suit la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par l'une des parties et exposant les motifs du différend.

Si au terme d'un délai de trois (3) mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, les parties ne parviennent pas à trouver un accord, elles conviennent de porter leur différend devant la juridiction dont dépend le lieu de domiciliation d'OSAC.

**Article 15- Election de domicile**

Le domicile élu de chaque partie est celui qu'elle a fait indiquer dans l'offre de certification.

Toute modification d'élection de domicile ou de raison sociale de l'une des parties devra, pour être opposable à l'autre, lui avoir été notifiée avec un préalable de deux (2) mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Article 16 - Processus de Certification****16.1 Offre de certification**

Un questionnaire (F-DC-1-1), permettant de définir la structure organisationnelle de l'entreprise à certifier, est communiqué à l'organisme. Ce questionnaire peut être rempli par lui-même ou par le commercial lors d'un entretien.

L'organisme communique à OSAC toutes informations permettant d'avoir une vision précise de l'organisation et des produits ou services réalisés :

- Organigramme(s)
- Plaquette(s) commerciale(s)
- Adresse du site internet

A partir de ces éléments, le commercial :

- vérifie que l'organisme ne fait pas l'objet d'un conflit d'intérêt particulier vis-à-vis d'OSAC pouvant empêcher la certification par OSAC.
- Etablit une offre adaptée à la taille, à la structure et à la complexité de l'organisation de l'organisme.

Une fois que l'offre de certification complète est retournée par l'organisme accompagnée de la documentation signée, ainsi que tout paiement éventuellement dû, le processus de planification peut être enclenché.

A la suite de chaque audit, en fonction des retours des auditeurs et des conclusions de l'audit, les durées d'audit pourront être modifiées en conséquence.

Une fois la certification octroyée, l'organisme peut s'il le désire réduire ou étendre sa certification à d'autres sites, produits ou processus. L'organisme doit remplir un nouveau questionnaire permettant d'identifier le périmètre de réduction ou d'extension. Un avenant au contrat est alors établi.

## **16.2 Planification des audits**

Une équipe d'audit est désignée par OSAC. Elle est au moins composée d'un auditeur qualifié dans le domaine d'activité ou technique de l'organisme.

Selon la taille et la complexité de l'entreprise à auditer, l'équipe d'audit peut être constituée d'un ou plusieurs membres (auditeurs / experts techniques).

Le service administratif contacte l'organisme afin de convenir de la date de l'audit puis lui communique la composition de l'équipe d'audit.

L'organisme peut récuser tout ou partie de l'équipe dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de cette communication. Passé cette date, l'équipe d'audit proposée sera considérée comme acceptée par l'organisme. Toute récusation doit être argumentée par l'organisme pour être recevable. Ceci ne concerne pas les auditeurs stagiaires (auditeur en formation) et les observateurs venus pour évaluer les auditeurs en situation d'audit.

## **16.3 Réalisation de l'audit initial**

### **Première phase d'audit (« Etape 1 »)**

Cette première phase d'audit se déroule à l'occasion de l'audit initial. Elle permet au responsable d'audit de s'assurer que le système de management a un niveau suffisant pour être audité en vue d'une certification.

Sont notamment passés en revue à cette occasion :

- le domaine d'application et les éventuelles exclusions
- l'existence d'une politique, d'objectifs et d'indicateurs suivis
- la pratique d'audits internes
- la tenue de revues de direction
- l'existence de règles de gestion documentaire

La première phase d'audit se déroule sur site, ou hors site en ISO 9001 et EN 9120 selon les cas rencontrés, ou à distance pour les audits EN 91X0.

Pour les audits EN 91X0, l'étape 1 et l'étape 2 ne doivent pas être effectuées le même jour ou des jours consécutifs.

Dans le cas où des manquements graves seraient mis en évidence (constats d'audit critiques), l'auditeur pourra demander un report de l'audit de certification (deuxième phase ci-dessous) qui ne pourra se dérouler tant que ces points ne seront pas solutionnés.

Dans l'hypothèse où les manquements ne seraient pas solutionnés dans les 6 mois suivant le dernier jour de l'audit « Etape 1 », un nouvel audit « Etape 1 » devra être réalisé.

### **Deuxième phase d'audit (« Etape 2 »)**

Cette deuxième phase d'audit doit permettre d'évaluer la conformité du(es) système(s) certifiable(s) vis-à-vis de toutes ses exigences et celles du référentiel (version en vigueur) de certification.

Un plan d'audit est envoyé par le responsable d'audit au plus tard 7 jours calendaires avant l'audit. Il précise les sujets à auditer, les interlocuteurs et les tranches horaires.

L'audit comporte :

- Une réunion d'ouverture (présentation mutuelle des intervenants, rappel des objectifs de l'audit, du domaine d'application, du périmètre géographique, présentation de la méthodologie, dernière validation du plan d'audit).
- L'audit en lui-même basé sur des entretiens avec les acteurs du système, des observations visuelles et la consultation de documents et d'enregistrements.
- Une réunion de clôture à l'occasion de laquelle le responsable d'audit présente ses conclusions et les éventuelles non-conformités relevées au cours de l'audit.

### **Rapport d'audit**

Le rapport et les non-conformités, le cas échéant, sont rédigés par le responsable d'audit. Il les transmet à l'organisme, à titre indicatif, sous 14 jours calendaires.

## **16.4 Réponse aux non-conformités**

### **Non-conformité majeure**

F-DC-1-4 – IND.O

Page 15 sur 21



**Une non-conformité majeure est une non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés, et qui par conséquent, réduit de façon significative la confiance en la conformité du système de management.**

Dès lors qu'il y a non-conformité majeure :

- L'organisme doit fournir au responsable d'audit sous 30 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le plan d'action (identification des causes, corrections immédiates si nécessaire et actions correctives) visant à résoudre la(es) non-conformité(s) majeure(s). Ce délai peut être écourté concernant un audit de renouvellement réalisé tardivement (moins de 3 mois avant l'échéance du certificat).
- Un audit additionnel en vue de clôturer la(es) non-conformité(s) majeure(s) ou de déclasser cette (ces) dernière(s) en non-conformité(s) mineure(s) doit être conduit par le responsable d'audit sous 90 jours à compter du dernier jour d'audit.

**Exigence supplémentaire pour une non-conformité majeure détectée lors d'un audit initial** : si OSAC n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'audit étape 2, OSAC doit alors refaire entièrement un audit étape 2.

**Exigence supplémentaire pour une non-conformité majeure détectée lors d'un audit de renouvellement** : l'organisme doit mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant la date d'expiration de la certification. La vérification de ces actions par OSAC doit avoir lieu avant l'expiration de la certification.

- Cas particulier des audits multi-sites : si un des sites présente une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble du réseau dans l'attente d'une action corrective satisfaisante. Il n'est pas admis qu'en vue de résoudre la non-conformité majeure, le site problématique soit exclu du champ de la certification.

### Non-conformités mineures

**Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés et qui par conséquent ne diminue pas de manière significative la confiance en la conformité du système de management.**

L'organisme doit fournir au responsable d'audit sous 30 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le plan d'action (identification des causes, corrections immédiates si nécessaire et actions correctives) visant à résoudre la(es) non-conformité(s) mineure(s).

Celles-ci seront revues à l'occasion de l'audit suivant pour les clôturer. Dans le cas où une non-conformité mineure n'a pas fait l'objet d'action corrective, celle-ci se transforme en non-conformité majeure.

### Cas particulier des non-conformités détectées lors des audits dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN 9110, EN 9120) :

- Non-conformité ne nécessitant pas une action de confinement immédiate :

L'organisme doit fournir au responsable d'audit sous 20 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) le formulaire 4 de non-conformité complété dans la base de données OASIS (identification de la cause racine, l'action corrective et la/les dates d'achèvement de l'action corrective planifiée).

- Non-conformité nécessitant une action de confinement immédiate :

L'organisme doit fournir au responsable d'audit sous 7 jours calendaires (après le dernier jour d'audit) dans la base de données OASIS les actions immédiates entreprises pour procéder au confinement de la situation et des conditions non conformes et maîtriser tous les produits non conformes identifiés. Les actions de confinement et de correction immédiates peuvent être vérifiées par l'équipe d'audit pendant l'audit.

- Pour toute non-conformité majeure et/ou mineure détectée lors d'un audit de renouvellement : l'organisme doit mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant l'expiration de la certification.
- Aucun certificat selon les normes de la série EN 91X0 ou combinaison de normes de la série EN 91X0 exigeant une décision de certification ne peut être émis, avant que toutes les non-conformités majeures et mineures aient été confinées, corrigées de manière satisfaisante avec l'analyse des causes racines, et que l'action corrective ait été mise en œuvre, revue, acceptée et vérifiée par OSAC. Cette exigence s'applique aussi à l'émission d'un certificat après son transfert depuis un autre Organisme de Certification.
- OSAC doit déclencher le processus de suspension de certification du client lorsqu'un organisme n'arrive pas à démontrer que la conformité à la norme applicable a été rétablie dans les 60 jours après l'émission d'un rapport de non-conformité (NCR).

### 16.5 Audits Additionnels

L'audit additionnel est décidé :

- Si une ou plusieurs non conformité(s) majeure(s) a (ont) été notifiée(s). L'audit additionnel doit être réalisé sous 3 mois après la date de fin de l'audit.
- Si un grand nombre de non-conformités mineures a été relevé, le responsable d'audit peut demander la réalisation d'un audit additionnel afin de s'assurer que les actions ont été correctement mises en œuvre et que le système demeure efficace. Audit non suspensif mais devant se réaliser avant le prochain audit ou lors du prochain audit en y rajoutant le temps nécessaire en plus.
- Si une augmentation significative d'effectif a été identifiée au cours de l'audit avec pour conséquence le non respect des exigences de dimensionnement des audits. L'audit additionnel sera réalisé sous trois (3) mois après la date de fin de l'audit.
- Si des investigations sont nécessaires suite à la réception par OSAC d'une plainte à l'encontre de l'organisme.

Il peut se présenter sous deux formes :

- Audit additionnel documentaire
- Audit additionnel sur site

Dans tous les cas (audit additionnel documentaire ou sur site), l'organisme reçoit une notification de décision précisant la durée et les modalités de réalisation.

Dans le cas d'un **audit initial**, la certification ne peut être attribuée tant que l'audit additionnel décidé n'a pas eu lieu en cas de non-conformité majeure, ou tant que les actions correctives prévues pour les éventuelles non-conformités mineures n'auront pas été validées par le responsable d'audit.

### 16.6 Décision de certification

Le responsable d'audit transmet à OSAC le rapport d'audit comportant ses conclusions et recommandations. OSAC statue sur l'octroi, le refus, le maintien, la suspension, le retrait de la certification, l'extension ou la réduction du périmètre de certification de l'organisme.

En cas de certification, un certificat de conformité à la norme de référence est octroyé pour une période de 3 ans suite à un audit initial ou de renouvellement et reste valable sous réserve d'un fonctionnement satisfaisant du système de management de la qualité de l'organisme lors des audits de surveillance.

Des modifications de certificat peuvent avoir lieu (extension / réduction de périmètre de certification (site, produit, processus)) durant la période de validité du certificat. Dans de tels cas figures :

- la date de fin de validité du certificat initialement communiqué reste inchangée,
- l'organisme doit retourner à OSAC le précédent certificat.

### 16.7 Audits de surveillance et de renouvellement

#### **Audits de surveillance**

La fréquence des audits de surveillance est annuelle ou semestrielle.

Dans tous les cas :

- les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par année civile,
- le premier audit de surveillance suivant une certification initiale **doit être réalisé dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de début de validité du certificat (correspondant à la date de décision de certification)**.

Chaque audit de surveillance selon la norme de système de management applicable doit porter sur les éléments suivants :

- les audits internes et la revue de direction,
- la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent,
- le traitement des plaintes,

- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s),
- l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue,
- la maîtrise opérationnelle continue,
- la revue de toute modification apportée,
- l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

### Audit de renouvellement

Idéalement au plus tard 3 mois avant la fin de validité du certificat en cours, l'audit de renouvellement doit débiter quoiqu'il arrive avant la fin de validité du certificat en cours. La réalisation d'un audit de renouvellement est nécessaire pour l'émission d'un nouveau certificat.

L'audit de renouvellement de la certification a lieu sur site, et traite des points suivants :

- l'efficacité du système de management dans sa totalité, à la lumière des changements internes et externes ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification,
- la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales,
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s).

Il n'est habituellement pas prévu de procéder à un audit étape 1 au cours de l'audit de renouvellement. Toutefois, si des modifications significatives sont apportées au système de management (extension du domaine d'application ou du périmètre géographique...), OSAC peut décider de réaliser un audit étape 1 préalable à l'audit de renouvellement.

Pour toute non-conformité majeure, OSAC a fixé des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives (cf. Article 16.4). Ces actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant la date d'expiration de la certification.

Si OSAC ne peut pas décider du renouvellement de la certification au plus tard avant la date d'expiration de la certification, le certificat est alors échu, la validité de la certification ne doit pas être prolongée et l'organisme ne peut plus communiquer sur la certification durant la période de rupture de certification qui ne peut excéder 6 mois.

OSAC peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées (= si la décision de renouvellement de certification est prise dans les 6 mois suivant la date d'expiration de la certification) :

- la date d'entrée en vigueur figurant sur le nouveau certificat correspond à la date de décision du renouvellement traduisant ainsi la rupture de certification par rapport au précédent certificat ;
- la date d'expiration du nouveau certificat doit être basée sur le cycle de certification antérieur. Par conséquent, la durée de validité du certificat est inférieure à trois (3) ans.

Si OSAC ne peut rétablir une nouvelle certification dans les six (6) mois qui suivent l'expiration de la certification, alors un audit étape 2 doit au minimum être réalisé.

Les raisons ne permettant pas à OSAC de décider du renouvellement au plus tard avant la date d'expiration de la certification peuvent être par exemple :

- audit de renouvellement réalisé tardivement (à moins de trois (3) mois avant l'échéance du certificat),
- l'organisme n'a pas entièrement mis en œuvre les corrections et actions correctives des non-conformités majeures avant l'échéance du certificat,
- OSAC n'a pas pu vérifier les corrections et actions correctives des non-conformités majeures avant l'échéance du certificat.

**Ainsi afin de garantir la continuité de la certification, l'audit de renouvellement devrait idéalement être réalisé trois (3) mois minimum avant la date d'expiration du certificat.**

### Transfert dans le domaine aérospatial (EN 9100, EN 9110, EN 9120) :

OSAC doit conduire un audit spécial sur site ou à distance pour s'assurer qu'il peut prendre la responsabilité de transférer le certificat en plus de la revue de transfert réalisée en amont.

Aucun nouveau certificat ne doit être émis, avant que toutes les non-conformités mineures et majeures aient été confinées et corrigées de manière satisfaisante, l'analyse de la cause racine ait été réalisée et que les actions correctives aient été mises en œuvre, revues, acceptées et vérifiées par OSAC. Si la clôture des non-conformités nécessite plus de 90 jours, le transfert du certificat existant n'est pas autorisé.

**Article 17 – Dispositions diverses**

- Les titres des articles figurant dans ce présent contrat sont purement indicatifs et ne sauraient en aucun cas en conditionner le sens ou l'interprétation.
- Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause du présent contrat, ne sauraient être interprété comme une renonciation à ladite clause ou comme une modification du présent contrat.
- Au cas où une clause du présent contrat serait déclarée nulle ou inapplicable par une juridiction française, la validité dudit contrat ne serait pas remise en cause en totalité sauf si ledit contrat devait être vidé de sa substance.
- En cas de nullité d'une clause du présent contrat, les parties se rencontreront pour remplacer dans les plus brefs délais la clause annulée par une stipulation qui réponde au plus près des objectifs juridiques et économiques du contrat tout en respectant son équilibre. A défaut d'accord, les parties conviennent de l'application des dispositions supplétives françaises.
- Le présent accord ne peut être modifié que par un avenant signé par les parties. Les avenants ultérieurs font partie intégrante du présent accord et sont soumis à l'ensemble des dispositions qui le régissent et qui font l'objet d'une modification par ledit avenant.

## PROCESSUS DE CERTIFICATION

| Etapes  | Objectifs  | Avantages  |
|---|--|--|
| <p align="center"><b><i>Demande de Certification par l'organisme</i></b></p> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; margin: 5px 0;"> <p align="center">Identification et validation des exigences clients</p> </div> <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; margin: 5px 0;"> <p align="center">Proposition contractuelle</p> </div> <p align="center"><b><i>Accord client</i></b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître votre organisation (activités, processus, localisation, effectifs, ...) et identifier vos risques</li> <li>- Connaître le(s) référentiel(s) visé(s)</li> <li>- Déterminer les compétences requises pour auditer vos activités</li> <li>- Déterminer la recevabilité de la demande</li> <br/> <li>- Préciser les modalités de notre intervention (durée, coût, ...) en tenant compte des spécificités de votre organisation</li> <li>- Soumettre une proposition contractuelle</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticiper votre besoin dans le cadre de la certification</li> </ul>   |
| <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Audit à blanc (Optionnel)</b></p> </div>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer, à votre convenance, certains points de votre système de management avant l'audit de certification</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure de l'état de maturité de votre système</li> <li>- Préparation à l'audit de certification</li> </ul>  |
| <div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>Etape 1</b></p> <p><b>Audit de définition du système de management</b></p> </div>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer le système de management de votre organisation, dans sa définition (identification des axes stratégiques de votre organisation, des risques, des objectifs généraux et de leur déploiement aux niveaux des processus, activités et fonctions, ...)</li> <li>- Evaluer la documentation de votre système de management par rapport à la norme choisie</li> <li>- Visiter vos infrastructures afin de préparer avec vous le plan approprié pour l'audit terrain (étape 2) et d'adapter l'équipe d'audit aux risques identifiés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confidentialité : vos documents ne quittent pas votre établissement</li> <li>- Communication : vous pouvez échanger avec un auditeur OSAC</li> <li>- Efficacité : confirme la pertinence de maintenir l'étape 2, aux dates et durées programmées</li> </ul> |

**Etape 2**  
**Audit d'application du**  
**système de**  
**management et**  
**Recommandation**

**Certification**

- Analyser les actions correctives mises en place suite à l'étape 1, le cas échéant
  - Evaluer la mise en œuvre effective et exhaustive du système de management (conformément aux exigences du référentiel, des clients et réglementaires)
  - Recommander (ou pas) la certification, dès la réunion de clôture de l'audit
  - En cas d'évaluation non favorable, définir en commun la date de l'audit additionnel permettant de vérifier l'efficacité des actions correctives
  - Contrôler techniquement le dossier afin de statuer sur la recevabilité de la recommandation
  - Délivrer un certificat précisant le périmètre de votre certification : champ d'application, norme, validité, ...
- Efficacité : identification des opportunités d'amélioration et des dysfonctionnements dans la mise en œuvre du système de management
  - Communication : Information immédiate, avant le départ de l'auditeur, sur la recommandation de certification ou non de votre organisation
  - Communication : certificat bénéficiant de la réputation d'OSAC

**Audits de Surveillance**

- Evaluer périodiquement la conformité de votre système de management à travers les évolutions apportées ou subies
  - En se focalisant sur les sujets d'actualité et sur les principaux risques de votre organisation, sécuriser votre système de management et identifier les opportunités d'amélioration et de simplification de votre système
  - Suivre l'amélioration continue de votre système de management
- Sécurité : « Diagnostic santé » régulier de votre système de management et maîtrise des dérives de votre système de management
  - Communication : Encouragement à l'amélioration de votre système de façon continue
  - Efficacité : Focus sur vos risques et votre actualité

**Audit de**  
**Renouvellement**

- Réévaluer le système de management dans son intégralité
- Efficacité : Adaptation possible de la durée d'audit en fonction du degré de confiance qu'OSAC confère à votre système sur la base des audits déjà réalisés