

**FT 01 - RÈGLEMENT SUR LA CERTIFICATION DES  
SYSTÈMES DE MANAGEMENT –**

**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI  
SISTEMI DI GESTIONE**

## Sommaire / Sommario

1.	Introduction et objectif	1
2.	Exigences générales	1
3.	Processus de certification	1
3.1	Demande de certification .....	1
3.2	Planification de l'audit .....	1
3.3	Audit de certification initial .....	2
3.3.1	Audit Etape 1 .....	3
3.3.2	Audit Etape 2 .....	4
3.4	Non-conformité et actions correctives.....	4
3.5	Décision de certification.....	5
3.6	Audit di sorveglianza.....	6
3.7	Renouvellement de la certification.....	6
3.8	Audits supplémentaires .....	7
4.	Utilisation du certificat et de la marque de certification d'ICM	7
5.	Suspension de la certification	8
6.	Retrait de la certification	8
7.	Variation du domaine d'application du certificat	9
8.	Modifications du système de certification	9
9.	Modifications du système certifié	10
10.	Plaintes et appels	10
10.1	Plaintes .....	10
10.2	Appels .....	10
11.	Renonciation, suspension, révocation de l'accréditation d'ICM	11
12.	Conditions générales	11
12.1	Obligations de l'organisation client.....	11
12.2	Frais et paiements.....	12
12.3	Confidentialité.....	12
12.4	Litiges.....	13
1.	Introduzione e scopo	1
2.	Prescrizioni generali	1
3.	Iter di Certificazione	1
3.1	Richiesta di certificazione .....	1
3.2	Pianificazione dell'audit .....	1
3.3	Audit iniziale di certificazione .....	2
3.3.1	Audit di Stage 1.....	3
3.3.2	Audit di Fase 2.....	4
3.4	Non conformità e azioni correttive .....	4
3.5	Decisione di Certificazione .....	5
3.6	Audit di sorveglianza.....	6
3.7	Rinnovo della certificazione .....	6
3.8	Audit supplementari .....	7
4.	Uso del Certificato e del marchio di certificazione ICM	7
5.	Sospensione della certificazione	8
6.	Ritiro della certificazione	8
7.	Variazione del campo di applicazione del certificato	9

**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE**

8. Modifiche allo schema di certificazione	9	
9. Modifiche al sistema certificato	10	
10. Reclami e ricorsi	10	
10.1 Reclami .....		10
10.2 Ricorsi .....		10
11. Rinuncia, Sospensione, Revoca di ICM all'Accreditamento	11	
12. Condizioni generali	11	
12.1 Obblighi dell'Organizzazione cliente.....		11
12.2 Tariffe e pagamenti .....		12
12.3 Confidenzialità.....		12
12.4 Controversie .....		13

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

### 1. Introduction et objectif

ICM - INSTITUT DE CERTIFICATION MÉDITERRANÉEN S.a.r.l. (ci-après dénommé ICM) opère en tant qu'organisme de certification de systèmes de management en référence à des normes internationalement reconnues et à des normes réglementaires accréditées et non accréditées.

Ces règles s'appliquent aux activités de certification de systèmes de management placées sous accréditation ou reconnaissance.

Les règles sont susceptibles d'être modifiées en fonction des changements apportés aux documents en vigueur, qui seront communiqués aux organisations.

Ces règles ne s'appliquent pas à la certification des produits et à tout ce qui n'est pas expressément indiqué.

Si le référentiel de certification et/ou le règlement d'accréditation exigent des conditions particulières, celles-ci seront indiquées dans le règlement spécifique.

Les règles sont également disponibles sur le site [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com).

### 2. Exigences générales

Les présentes Règles régissent les services de certification et l'Organisation s'engage contractuellement à respecter les exigences qui y sont énoncées. Les Règles sont appliquées avec indépendance et impartialité envers toutes les Organisations demandant ou ayant obtenu l'accès aux services de certification d'ICM.

Les organisations s'engagent donc à mettre à disposition les documents de définition et de mise en œuvre du système, à collaborer pendant toutes les activités de vérification et à garantir l'accès à tous les domaines, informations et personnels. Si la présence des consultants de l'organisation est autorisée, l'organisation doit s'assurer qu'ils n'interfèrent en aucune façon avec la réalisation des activités.

### 3. Processus de certification

#### 3.1 Demande de certification

L'organisation intéressée par la certification soumet une demande d'offre de certification à ICM en utilisant le formulaire de demande d'offre dûment rempli. La condition préalable au lancement de l'application est que le système de management soit actif depuis au moins trois (3) mois.

La demande n'est acceptée par ICM que si elle est dûment remplie et accompagnée de la documentation requise.

Une fois qu'il a reçu le questionnaire de demande d'offre de la part de l'Organisation, ICM examine la documentation pour vérifier l'exhaustivité des informations fournies, avec une référence particulière à la définition de la portée de la certification et au temps nécessaire pour calculer les hommes/jours, conformément au document IAF MD 05. Après le résultat positif de la revue de la demande de certification, ICM émet l'offre de certification contenant la portée de la certification et les montants liés aux activités de certification.

L'offre économique est formulée sur la base des tarifs indiqués dans les listes tarifaires en vigueur. La signature et l'acceptation de l'offre finalisent la relation contractuelle entre les parties. En signant l'offre, l'Organisation déclare en même temps qu'elle accepte ses conditions et le contenu de ce document.

#### 3.2 Planification de l'audit

À la réception de l'offre signée, ICM informe l'organisation des noms de l'équipe d'audit (GA) désignée pour réaliser l'audit, des dates de l'audit et reçoit les plans d'audit établis et envoyés par les auditeurs eux-mêmes. Ceci constitue le début du processus de certification.

### 1. Introduzione e scopo

ICM - ISTITUT DE CERTIFICAZIONE MEDITERRANEEN S.a.r.l. (in seguito denominato ICM) opera come Organismo di certificazione di sistemi di gestione con riferimento a norme internazionalmente riconosciute e standard normativi accreditati e non.

Il presente Regolamento si applica alle attività di certificazione di sistemi di gestione poste sotto accreditamento o riconoscimento.

Il Regolamento è suscettibile a modifiche in relazione alle variazioni dei documenti in vigore, che saranno comunicate alle Organizzazioni.

Il presente regolamento non è applicabile a certificazioni di prodotto ed a quant'altro non espressamente indicato.

Qualora la norma di riferimento per la certificazione e/o i regolamenti di accreditamento richiedano condizioni particolari, queste saranno indicate nei Regolamenti specifici.

Il regolamento è disponibile anche sul sito [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com).

### 2. Prescrizioni generali

Il presente regolamento disciplina i servizi di certificazione e l'Organizzazione si impegna contrattualmente ad osservare le prescrizioni ivi fissate. Il regolamento viene applicato con indipendenza e imparzialità nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione di ICM.

Le Organizzazioni si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione del sistema, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale. Nel caso sia ammessa la presenza di consulenti dell'Organizzazione, quest'ultima si assicura che gli stessi non interferiscano in alcuno modo con lo svolgimento delle attività.

### 3. Iter di Certificazione

#### 3.1 Richiesta di certificazione

L'Organizzazione interessata alla certificazione presenta una richiesta di offerta di certificazione ad ICM utilizzando l'apposito questionario richiesta offerta debitamente compilato. È condizione necessaria per l'avvio della pratica che il sistema di gestione sia attivo da almeno tre (3) mesi.

La domanda è accettata da ICM solo se compilata in ogni sua parte e corredata dalla documentazione richiesta.

Una volta ricevuto il questionario richiesta offerta dall'Organizzazione, ICM provvede a riesaminare la documentazione per verificare la completezza delle informazioni fornite con particolare riferimento alla definizione del campo di applicazione della certificazione e ai tempi richiesti per il calcolo dei giorni uomo, come da documento IAF MD 05. A seguito dell'esito positivo del riesame della domanda di certificazione, ICM emette l'offerta di certificazione contenente il campo di applicazione di certificazione e gli importi relativi alle attività di certificazione.

La quotazione economica è formulata sulla base delle tariffe indicate nei tariffari in vigore. Con la sottoscrizione e l'accettazione dell'offerta si perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti. L'Organizzazione, sottoscrivendo l'offerta, dichiara contestualmente di accettarne le condizioni e quanto riportato nel presente documento.

#### 3.2 Pianificazione dell'audit

Alla ricezione dell'offerta firmata, ICM comunica all'Organizzazione i nominativi del gruppo di verifica ispettiva (GVI) incaricato alla conduzione dell'audit, le date di svolgimento dell'audit e riceve i piani di audit redatti e inviati dai valutatori stessi. Questo costituisce l'avvio dell'iter di Certificazione.

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

L'organisation a le droit de contester puis de demander le remplacement du personnel responsable en cas de conflits d'intérêts justifiés dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de notification de l'audit.

ICM peut envisager la possibilité de contrôler les auditeurs désignés pour effectuer l'audit auprès des Organisations en cours de certification et dans ce cas, il informera l'Organisation de cette activité. En cas de besoin, ICM peut faire appel à la collaboration d'experts techniques ou désigner des observateurs.

Des inspecteurs de l'organisme d'accréditation (audits Witness) peuvent également participer à l'audit. Tout refus de la présence des inspecteurs susmentionnés entraîne le refus d'octroi de la certification ou jusqu'à la révocation.

Les observateurs/ auditeurs ICM peuvent également participer.

Ni les observateurs ni les experts techniques ne peuvent réaliser l'audit, mais soutiennent et contrôlent les activités de l'GA.

L'organisation est responsable de l'application des exigences de la réglementation actuelle en matière de sécurité au travail.

En l'absence de dispositions obligatoires, l'Organisation s'engage à fournir à ICM des informations complètes et détaillées concernant les risques spécifiques existant dans l'environnement dans lequel GA doit opérer.

Si les informations font l'objet de clauses de confidentialité spécifiques de la part de l'Organisation, cette dernière doit avertir le GA afin que celui-ci soit au courant de la manière dont ces informations sont acquises.

En outre, si, au cours du processus de certification, il s'avère nécessaire de procéder à des audits chez les fournisseurs de l'organisme, dans tous les cas liés à la portée de certification demandée (par exemple, l'examen des processus externalisés), l'organisme doit permettre l'accès aux locaux de ses fournisseurs et, si nécessaire, aux évaluateurs de l'organisme d'accréditation.

### 3.3 Audit de certification initial

À la demande de l'organisation, un audit préliminaire (pré-audit) peut être réalisé au stade de la demande de certification, avant le début du processus initial. Il vise uniquement à déterminer le degré de préparation de l'organisme par rapport aux exigences de la norme de référence.

Il convient également de noter que l'activité de pré-audit n'est pas une activité de conseil, les activités de conseil signifiant la préparation et la production de manuels, de directives et de procédures, contribuant par des conseils spécifiques au développement et à la mise en œuvre du système de management pour la certification spécifique.

Le pré-audit est réalisé au sein de l'organisation selon les mêmes critères que ceux utilisés pour l'audit. En particulier, le pré-audit ne comprend pas les activités de planification et donc le plan d'audit ou l'enquête documentaire préalable.

Les anomalies qui apparaissent ne sont exprimées que sous forme de recommandations, tandis que les non-conformités ne sont pas utilisées. L'activité de pré-audit n'invalide pas le processus de certification de l'organisme qui la demande et n'entraîne pas de réduction de la durée d'une évaluation. Le pré-audit peut également être demandé à l'occasion de mises à jour du référentiel et d'extensions à de nouveaux référentiels de certification.

L'audit initial est réalisé en deux étapes (étape 1 et étape 2) sous la responsabilité d'un auditeur principal d'ICM, conformément aux plans d'audit préalablement envoyés à l'organisation, dans lesquels sont indiqués l'objectif et la méthode de réalisation de l'audit. Une réunion d'ouverture est organisée pour chaque audit en présence de la direction de l'organisation et, le cas échéant, des responsables des fonctions ou des processus à auditer. La réunion d'ouverture

L'Organizzazione ha il diritto di ricusare e quindi chiedere la sostituzione del personale incaricato qualora vi fossero motivati conflitti di interesse entro 3 giorni lavorativi dalla data della notifica di audit.

ICM può prevedere la possibilità di eseguire il monitoraggio degli ispettori incaricati di condurre la verifica ispettiva presso le Organizzazioni in fase di certificazione e in questo caso comunica tale attività all'Organizzazione. Ove necessario, ICM può avvalersi della collaborazione di Esperti tecnici o nominare degli Osservatori.

All'Audit possono inoltre partecipare ispettori dell'Ente di accreditamento (witness Audit). L'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori di cui sopra, comporta la mancata concessione di certificazione o fino la revoca.

Possono inoltre partecipare Osservatori /Valutatori di ICM.

Né gli osservatori né gli esperti tecnici potranno condurre l'audit, ma essere da supporto e controllo delle attività del GVI.

L'Organizzazione è responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.

In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a ICM un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui va ad operare il GVI.

Ove informazioni fossero sottoposte a specifiche clausole di riservatezza da parte dell'Organizzazione, quest'ultima deve avvertire ICM in modo da consentire al GVI la conoscenza delle modalità di acquisizione di tali informazioni.

Inoltre, nel caso in cui, durante l'iter di certificazione, emergesse la necessità di verifiche presso fornitori dell'Organizzazione, comunque legate allo scopo di certificazione richiesto (es. esame di processi affidati all'esterno), l'Organizzazione deve consentire l'accesso ai locali dei suoi fornitori ed eventualmente agli ispettori dell'Organismo di Accreditamento.

### 3.3 Audit iniziale di certificazione

Su richiesta dell'Organizzazione, in fase di richiesta di certificazione, prima dell'avvio dell'iter iniziale, può essere eseguito un'audit preliminare (pre-audit). Esso mira solamente a determinare il grado di preparazione dell'Organizzazione in relazione ai requisiti della norma di riferimento.

Si precisa inoltre che l'attività di pre-audit non è un'attività di consulenza, intendendo per attività di consulenza la preparazione e la produzione di manuali, linee guida e procedure, il contribuire con consigli specifici allo sviluppo e all'implementazione del sistema di gestione per la specifica certificazione.

Il pre-audit è condotto presso l'Organizzazione con gli stessi criteri con cui viene condotto un audit. In particolare, il pre-audit non prevede l'attività di pianificazione e quindi il piano di verifica ispettiva o la preventiva istruttoria documentale.

Le eventuali anomalie emerse sono espresse solo in forma di raccomandazioni mentre non sono utilizzate non conformità. L'attività di pre-audit non inficia l'iter certificativo dell'Organizzazione che lo richiede e non comporta una riduzione della durata di un'eventuale valutazione. Il pre-audit può anche essere richiesto in occasione di aggiornamenti della norma di riferimento e di estensione a nuovi schemi di certificazione.

L'audit iniziale viene condotto in due fasi (Stage 1 e Stage 2) sotto la responsabilità di un Lead Auditor di ICM in accordo a piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione in cui sono indicate finalità e modalità di conduzione dell'audit. Per ogni audit viene svolta una riunione di apertura in presenza della direzione dell'organizzazione e, ove appropriato, dei responsabili delle funzioni o dei processi da

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

comprend la présentation des participants, y compris une description de leurs rôles, la confirmation du plan d'audit, la discussion de tout changement et de toute autre disposition pertinente, telle que la durée de la réunion de clôture et de toute réunion intermédiaire entre l'équipe d'audit et la direction de l'organisation, les critères de classification des non-conformités (le cas échéant) et les actions correctives qui en découlent, la confirmation de la confidentialité de l'équipe d'audit.

Enfin, lors de la réunion de clôture, le résultat de l'audit est communiqué et des éclaircissements sont apportés sur les résultats formalisés dans le rapport et les temps de mise en œuvre des actions à entreprendre sur les non-conformités révélées lors de l'audit.

### 3.3.1 Audit Etape 1

L'objectif de l'audit étape 1 est de :

- examiner les informations documentées du système de management de l'organisme ;
- évaluer les conditions spécifiques du site de l'organisation et procéder à un échange d'informations avec le personnel de l'organisation afin d'établir le niveau de préparation à l'audit de étape 2 ;
- examiner l'état de l'organisme et sa compréhension des exigences de la norme, avec une référence particulière à l'identification des performances clés ou des aspects significatifs, des processus, des objectifs et du fonctionnement du système de management ;
- recueillir les informations nécessaires concernant le champ d'application du système de management, le(s) site(s) de l'organisme, les processus et les équipements utilisés, les niveaux de maîtrise établis (en particulier dans le cas d'organismes multisites), les exigences obligatoires applicables ;
- revoir l'allocation des ressources pour la Étape 2 et convenir des détails de la phase avec l'Organisation ;
- se concentrer sur la planification de l'audit de Étape 2, en acquérant une connaissance suffisante du système de management et des activités du site de l'organisme, dans le cadre de la norme de système de management ou d'autres documents réglementaires ;
- évaluer si les audits internes et les revues de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management fournit la preuve que l'organisation est prête pour l'audit de étape 2.

Pour la plupart des systèmes de management, il convient qu'au moins une partie de l'étape 1 soit réalisée dans les locaux de l'organisation. Toutefois, pour les organisations particulièrement petites, l'étape 1 peut ne pas être réalisée dans les locaux de l'organisation et consiste en une évaluation des documents et enregistrements de l'organisation.

Une période de temps doit s'écouler entre l'audit de étape 1 et l'audit d'étape 2, permettant de surmonter les lacunes constatées lors de l'étape 1.

Si l'examen de la documentation de l'étape 1 révèle des zones de criticité potentielle qui n'ont pas d'impact sur le système de management, l'audit de l'étape 2 peut être réalisé avec la possibilité que les mêmes criticités deviennent des non-conformités de l'étape 2.

Si les domaines de criticité potentielle détectés peuvent avoir un impact significatif sur le système de management de

sottoporre ad audit. La riunione di apertura comprende la presentazione dei partecipanti, compresa una descrizione dei loro ruoli, la conferma del piano di audit, discussione relativa ad ogni modifica e ogni altra disposizione pertinente, come la durata della riunione di chiusura e di ogni riunione intermedia fra il gruppo di audit e la direzione dell'organizzazione, i criteri di classificazione delle non conformità (se applicabile) e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del gruppo di audit.

Infine, nella riunione di chiusura viene comunicato l'esito dell'audit e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto e i tempi entro i quali attuare eventuali azioni a fronte delle non conformità emerse dall'audit.

### 3.3.1 Audit di Stage 1

L'audit di stage 1 ha la finalità di:

- esaminare le informazioni documentate del sistema di gestione dell'Organizzazione;
- valutare le condizioni specifiche del sito dell'Organizzazione e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione circa i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, il (i) sito (i) dell'Organizzazione, i processi e le apparecchiature utilizzati, i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di Organizzazioni multi-sito), i requisiti cogenti applicabili;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per la fase 2 e concordare con l'Organizzazione i dettagli della fase stessa;
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito dell'Organizzazione, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
- valutare se gli audit interni e i riesami di direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che l'Organizzazione è pronta per l'audit di Fase 2.

È opportuno per la maggior parte dei sistemi di gestione, che almeno una parte dello Stage 1 sia effettuata presso le strutture dell'Organizzazione. Tuttavia, per aziende di dimensioni particolarmente ridotte la fase 1 può non essere effettuata presso la sede dell'Organizzazione e consiste in una valutazione di documenti e registrazioni dell'Organizzazione.

Tra l'audit di stage 1 e quello di stage 2 deve passare un tempo congruente con il superamento delle aree di potenziale criticità riscontrate durante lo stage 1.

Se l'esame della documentazione in fase 1 evidenzia aree di potenziale criticità che non impattano sul sistema di gestione, l'audit di Stage 2 potrà essere svolto con la possibilità che le stesse criticità potrebbero diventare non conformità in stage 2.

Se le aree di potenziale criticità rilevate possono avere un impatto significativo sul sistema di gestione

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

l'organisme, ils doivent être résolus avant que l'organisme puisse passer à l'étape 2, dans les 6 mois suivant le dernier jour de l'étape 1. Sinon, une nouvelle étape 1 doit être effectuée

Toutefois, dans le cas de situations logistiques particulières et/ou de demandes spécifiques de clients pour lesquelles la étape 1 ne présente pas de lacunes, les activités de l'étape 1 et de l'étape 2 peuvent être réalisées en continu.

Il ne peut s'écouler **plus de 6 mois** entre l'étape 1 et l'étape 2, sinon l'étape 1 doit être à nouveau réalisée.

### 3.3.2 Audit Etape 2

L'audit de l'étape 2 est réalisé après la réussite de l'étape 1, dans le but d'évaluer la mise en œuvre, y compris l'efficacité, du système de management de l'organisation. L' étape 2 se déroule sur le(s) site(s) de l'organisation et comprend les activités suivantes :

- des informations et des preuves de conformité à toutes les exigences de la norme du système de management applicable ou d'autres documents réglementaires ;
- le suivi, la mesure, le rapport et l'examen des performances par rapport aux principaux objectifs et cibles de performance;
- la capacité du système de management de l'organisme et ses performances, en référence à la conformité aux exigences obligatoires applicables;
- le contrôle opérationnel des processus de l'organisation;
- les audits internes et la revue de direction;
- la responsabilité de la direction en ce qui concerne les politiques relatives aux clients.

A la fin de l'audit, le GA fait connaître, lors de la réunion de clôture et en présence de la direction de l'organisme demandeur, ses conclusions concernant l'efficacité du système de management de l'organisme par rapport au référentiel, en illustrant les constatations.

Au cours de cette réunion, l'organisation a la possibilité de discuter avec le GA, de clarifier sa position sur ce qui a été présenté et d'exprimer toute réserve concernant les conclusions de l'audit.

Le résultat de l'évaluation de l'audit est documenté par le GA dans le rapport d'audit.

Ce rapport est officiellement remis par l'auditeur principal GA à l'Organisation lors de la réunion de clôture.

### 3.4 Non-conformité et actions correctives

Les non-conformités qui apparaissent, en référence aux exigences de la norme de référence qui n'ont pas été respectées, sont classées comme majeures ou mineures en fonction de la pertinence des écarts constatés.

**Non-conformité Majeure (NCM):** non-respect d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats attendus. Les circonstances peuvent être:

un doute important quant à l'efficacité des processus de contrôle en place, ou que les produits ou services ne répondent pas à des exigences spécifiques;

un certain nombre de non-conformités mineures associées à la même exigence ou au même aspect peuvent donner la preuve d'une criticité systématique et donc constituer une non-conformité majeure.

**Non-conformité mineure (NCm):** non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats attendus.

dell'Organizzazione, le stesse devono essere risolte prima di poter passare allo stage 2, entro 6 mesi dall'ultimo giorno di stage 1. In caso contrario dovrà essere effettuato un nuovo stage 1.

Tuttavia in casi di situazioni logistiche particolari e/o richieste specifiche del cliente in assenza di carenze nello stage 1 si possono effettuare le attività di stage1 e stage 2 in maniera continuativa.

Tra la Fase 1 e la Fase 2 non possono passare **più di 6 mesi**, in caso contrario deve essere effettuato di un nuovo la fase 1.

### 3.3.2 Audit di Fase 2

L'audit di Fase 2 è condotto, dopo esito positivo della Fase 1, con lo scopo di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'Organizzazione. La fase 2 deve avere luogo presso il (i) sito (i) dell'Organizzazione e deve comprendere le seguenti attività:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi;
- il monitoraggio, la misurazione, il reporting, e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione;
- la capacità del sistema di gestione dell'Organizzazione e le relative prestazioni, con il riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- controllo operativo dei processi dell'Organizzazione;
- gli audit interni e il riesame della direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche del cliente.

Al termine della verifica, il GVI rende note, in sede di riunione di chiusura e alla presenza della Direzione dell'Organizzazione richiedente, le conclusioni in merito all'efficacia del sistema di gestione dell'Organizzazione rispetto alla norma di riferimento, illustrando i rilievi emersi.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di confrontarsi con il GVI, di chiarire la propria posizione su quanto presentato ed esprimere eventuali riserve in merito alle conclusioni dell'audit.

L'esito della valutazione di audit viene documentato dal GVI nel Rapporto di audit.

Tale rapporto viene consegnato ufficialmente dal Lead Auditor del GVI all'Organizzazione nell'ambito della riunione di chiusura.

### 3.4 Non conformità e azioni correttive

Le non conformità emerse, riferite ai requisiti della norma di riferimento non rispettati, sono classificate come maggiori o minori in base alla rilevanza delle carenze riscontrate.

**Non conformità Maggiore (NCM):** mancato soddisfacimento di un requisito che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi. Le circostanze possono essere:

dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i prodotti o servizi non soddisfino i requisiti specifici; un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistematica e quindi costituire una non conformità maggiore.

**Non conformità minore (NCm):** Non conformità che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

**Observation (OSS.) :** il s'agit de situations qui peuvent générer des doutes sur le respect d'exigences secondaires (formelles, dans l'interprétation du référentiel et/ou dans la formalisation des enregistrements), telles qu'elles ne génèrent cependant pas de doutes sur la capacité de l'organisme à assurer la maîtrise du processus et/ou à fournir un produit/service conforme aux exigences. De l'avis du GA, ils méritent l'attention car :

- s'ils ne sont pas gérés de manière adéquate, ils peuvent dégénérer en une situation de non-conformité ;
- bien qu'ils ne mettent pas en évidence un défaut substantiel par rapport aux exigences du système, ils peuvent néanmoins influencer l'efficacité du système et peuvent être considérés comme des indices pour des activités visant à améliorer le système de management de l'organisation.

Face à toute Non-conformité constatée (majeure et mineure), l'organisation doit envoyer à ICM, **dans les 10 jours ouvrables**, la proposition concernant l'analyse des causes, le traitement et les actions correctives établies avec le délai de mise en œuvre. L'Organisation décide du délai de mise en œuvre avec Responsable de l'équipe d'audit (RGA). Le RGA évalue les actions correctives proposées et, si elle ne les accepte pas, en informe par écrit l'Organisation, qui préparera une nouvelle proposition.

Si le type de non-conformité le permet, l'organisation peut formuler le plan d'action pour la résolution des non-conformités trouvées directement à la fin de l'audit.

L'organisation devra démontrer que les actions correctives ont toutes été mises en œuvre et vérifiées par la même personne ou qu'il existe un engagement précis et documenté de sa part pour atteindre une conformité totale dans un délai défini. ICM peut demander des documents pour étayer la gestion des actions correctives.

L'organisme doit, dans les trois (3) mois suivant la date de l'audit, mettre en œuvre des actions correctives pour résoudre les non-conformités majeures et mineures.

Pour les non-conformités majeures, ICM vérifie l'efficacité par un audit supplémentaire sur site dans les six (6) mois. Dans le cas où la mise en œuvre des traitements et des actions correctives ne peut être vérifiée dans ce délai, un second audit de phase 2 est requis en certification initiale, et une suspension de certificat est requise en surveillance.

Lorsque ICM considère que les preuves documentaires sont suffisantes pour clôturer la non-conformité majeure, et ne réalise pas d'audits supplémentaires.

Pour les non-conformités mineures, l'organisation met en place des actions correctives dans les délais impartis et ICM vérifie l'efficacité des traitements et des actions correctives lors de l'audit programmé ultérieurement.

RGA peut recommander une audit supplémentaire lorsqu'il le juge nécessaire, en donnant les raisons dans le résumé de l'audit.

### 3.5 Décision de certification

ICM procède, par l'intermédiaire du Comité de délibération technique, à un examen minutieux de la documentation du rapport GA et de tous les documents constituant le dossier de certification.

Après le résultat positif du Comité de Délibération Technique, ICM émet et envoie à l'organisation le certificat relatif de

**Osservazione (OSS.):** si tratta di situazioni che possono generare dubbi sul soddisfacimento di requisiti secondari (formali, di interpretazione della normativa di riferimento e/o nella formalizzazione delle registrazioni), tali comunque da non generare dubbi sulla capacità dell'Organizzazione di assicurare i controlli dei processi e/o di fornire un prodotto/servizio conforme ai requisiti. A giudizio del GVI meritano attenzione in quanto:

- se non adeguatamente gestiti, possono degenerare in una situazione di non conformità;
- pur non evidenziando un sostanziale difetto rispetto ai requisiti di sistema, possono comunque influenzare l'efficienza del sistema e possono considerarsi come spunti per attività di miglioramento del sistema di gestione dell'Organizzazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate (maggiori e minori), l'Organizzazione deve inviare a ICM, **entro 10 giorni lavorativi**, la proposta relativa all'analisi delle cause, trattamento e azioni correttive stabilite con la tempistica di attuazione. L'Organizzazione concorda la tempistica di attuazione con il Responsabile del gruppo di verifica (RGV). RGV valuta le azioni correttive proposte e, qualora non le accetti, ne dà comunicazione, in forma scritta, all'Organizzazione, che provvederà a redigere una nuova proposta.

È data facoltà all'Organizzazione, nel caso in cui la tipologia di non conformità lo consenta, di formulare il piano di azione per la risoluzione delle non conformità riscontrate direttamente in fase di chiusura dell'audit.

L'Organizzazione dovrà dimostrare che le azioni correttive siano state tutte attuate e verificate dalla stessa o che ci sia un suo preciso e documentato impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito.

ICM può richiedere l'invio di documentazione a supporto della gestione delle azioni correttive.

L'Organizzazione, entro tre (3) mesi dalla data di audit, deve attuare le azioni correttive per risolvere le non conformità maggiori e minori.

Per le non conformità maggiori, ICM verifica l'efficacia con un audit supplementare in campo entro sei (6) mesi. Nel caso in cui, entro tali tempi, non sia possibile verificare l'attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive, in certificazione iniziale si rende necessaria la conduzione di un secondo audit di stage 2, mentre in sorveglianza si rende necessaria la sospensione del certificato.

Quando ICM ritiene che le evidenze documentali siano sufficienti a chiudere la non conformità maggiore, non effettua audit supplementari.

Per le non conformità minori, l'Organizzazione attua le azioni correttive entro i tempi stabiliti e ICM verifica l'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive nel corso del successivo audit programmato.

È data facoltà a RGV di raccomandare la verifica supplementare, quando lo ritiene necessario, motivando nella sintesi di audit.

### 3.5 Decisione di Certificazione

ICM conduce, attraverso il Comitato Tecnico di Delibera un attento esame della documentazione relativa al rapporto del GVI e di tutti i documenti costituenti la pratica di certificazione. Dopo esito positivo del Comitato Tecnico di delibera, ICM provvede ad emettere ed inviare all'Organizzazione il relativo certificato di conformità alla norma di riferimento, il marchio



## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

conformité à la norme de référence, la marque ICM et le manuel d'utilisation de la marque. Le certificat délivré contient, outre d'autres informations, la date d'expiration, le délai dans lequel le processus de renouvellement doit être achevé, y compris la résolution positive du dossier afin de maintenir l'historicité et le numéro du certificat.

Le certificat est valable pendant trois ans. Le certificat n'est envoyé qu'après le règlement de la facture. Le comité technique peut donc également décider de ne pas délivrer le certificat, et ICM informera formellement l'entreprise des raisons de cette décision.

Le certificat émis, ainsi que les rapports d'audit, sont la propriété d'ICM et l'organisation s'engage à le restituer en cas de modification/annulation de celui-ci; le droit de l'organisation à utiliser la marque/certificat d'ICM est soumis au respect total et constant des exigences prévues pour le système certifié et des prescriptions applicables pour l'utilisation de la marque/certificat.

Le certificat délivré par ICM est dans la langue convenue contractuellement; des certificats dans d'autres langues peuvent être délivrés sur demande selon les modalités exprimées dans l'offre de certification.

L'émission du certificat est enregistrée dans une base de données qui identifie également son statut dans le temps (valide - suspendu - retiré), qui peut être consulté dans la zone de véracité de [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com). Des informations détaillées sur le statut de validité des différents certificats émis peuvent toutefois être fournies à des tiers sur demande spécifique et justifiée.

### 3.6 Audit di sorveglianza

Pour le maintien du cycle de certification de trois ans, l'ICM effectue des audits de surveillance périodiques au cours de la première et de la deuxième année suivant la décision de certification, et un audit de renouvellement de la certification au cours de la troisième année avant l'expiration de la certification.

Les audits de surveillance doivent être réalisés au moins une fois par an (année calendaire). La date du premier audit de surveillance, après la certification initiale, ne doit pas dépasser 12 mois à compter de la date de la décision de certification.

Les activités de surveillance comprennent des activités sur le terrain de vérification par échantillonnage du respect des exigences spécifiées, par le système de management de l'organisme certifié, en référence à la norme certifiée, la vérification de l'efficacité de la résolution des non-conformités précédentes, l'examen de la déclaration de chaque organisme.

En cas d'événement ou de circonstance extraordinaire, de circonstances indépendantes de la volonté de l'organisation, communément appelées "force majeure", telles que guerre, grève, révolte, instabilité politique, tension géopolitique, actes de terrorisme, crime, pandémie, inondations, tremblements de terre, piratage informatique, autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine, comme prévu dans le document IAF ID 03, les activités de certification (par ex : surveillance et renouvellement) peuvent être reportés, dans les domaines volontaires (par exemple tous les systèmes de gestion), de six (6) mois, sans qu'il y ait perte de validité des certificats délivrés, sauf si un régime différent a été établi pour des régimes spécifiques. Les certificats qui ont expiré ou qui doivent expirer pendant cette période d'urgence peuvent donc être prolongés de six (6) mois au maximum.

### 3.7 Renouvellement de la certification

L'objectif de l'activité de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management, ainsi que sa pertinence et son applicabilité au

ICM e il manuale utilizzo del marchio. Il certificato emesso, oltre ad altre informazioni, riporta la data di scadenza, termine entro il quale deve essere concluso l'iter di rinnovo, inclusa positiva delibera della pratica al fine di mantenere la storicità ed il numero di certificato.

Il certificato ha validità triennale.

Il certificato è inviato solo dopo il saldo della fattura.

Il comitato Tecnico di delibera può quindi anche non deliberare l'emissione della certificazione e sarà cura di ICM informare formalmente l'azienda circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

Il certificato rilasciato, così come i rapporti di audit, sono di proprietà ICM e l'Organizzazione si impegna a restituirlo in caso di modifiche/annullamento dello stesso; il diritto dell'Organizzazione all'uso del marchio/certificato ICM è subordinato al pieno e costante rispetto dei requisiti previsti per il sistema certificato e alle prescrizioni applicabili per l'uso del marchio/certificato.

Il certificato rilasciato da ICM è emesso nella lingua concordata contrattualmente; certificati in altre lingue possono essere emessi su richiesta nelle modalità espresse nell'offerta di certificazione.

Il rilascio del certificato è registrato in una banca dati che nel tempo ne identifica anche lo stato (valido - sospeso - ritirato) consultabile nell'area di veridicità del sito [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com). Informazioni puntuali sullo stato di validità dei singoli Certificati emessi potranno comunque essere fornite a terzi previa specifica e motivata richiesta.

### 3.6 Audit di sorveglianza

Per il mantenimento del ciclo triennale della certificazione, ICM effettua verifiche periodiche di audit di sorveglianza nel primo e nel secondo anno a seguito della decisione di certificazione, e un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione.

Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare). La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione della certificazione. Le attività di sorveglianza comprendono attività in campo di verifica a campione del soddisfacimento dei requisiti specificati, da parte del sistema di gestione dell'Organizzazione certificata, in riferimento alla norma certificata, verifica dell'efficacia della risoluzione di precedenti non conformità, riesame di ogni dichiarazione dell'Organizzazione.

In caso di evento o circostanza straordinaria, circostanza al di fuori del controllo dell'Organizzazione, comunemente indicata come "causa di forza maggiore" come guerra, sciopero, rivolta, instabilità politica, tensione geopolitica, atti di terrorismo, criminalità, pandemia, inondazioni, terremoti, pirateria informatica, altri disastri naturali o causati dall'uomo, come previsto dal documento IAF ID 03, le attività di certificazione (es: sorveglianza e rinnovo) possono essere posticipate, negli ambiti volontari (Es: tutti i sistemi di gestione), di sei (6) mesi, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi, salvo sia stato disposto un regime differente per schemi specifici. I certificati, scaduti o in scadenza in questo periodo di emergenza, possono quindi essere prorogati di massimo sei (6) mesi.

### 3.7 Rinnovo della certificazione

L'attività di rinnovo ha lo scopo di confermare la continua conformità ed efficacia del sistema di gestione nonché la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

champ d'application de la certification. Les audits de renouvellement sont menés sur le terrain et visent à évaluer le respect continu de toutes les exigences de la norme de système de management pertinente ou de tout autre document normatif. Les activités de renouvellement comprennent l'examen des rapports d'audit des audits précédents et prennent en compte la performance du système de management au cours du cycle de certification le plus récent. Les activités de renouvellement de la certification peuvent nécessiter une étape 1 si des changements significatifs sont intervenus dans le système de management, l'organisation ou le contexte dans lequel le système de management fonctionne (par exemple, des changements dans la législation).

Après l'expiration de la certification, ICM peut rétablir la certification dans un délai de 6 mois, à condition que les activités de certification en cours aient déjà été achevées, sinon une étape 2 au moins doit être menée.

### 3.8 Audits supplémentaires

ICM se réserve le droit, en le justifiant par écrit auprès de l'organisation, d'effectuer des audits supplémentaires, parfois même de manière imprévue ; cela peut se produire, par exemple, pour vérifier la mise en œuvre d'actions correctives de non-conformité, pour répondre à toute demande faite pendant la délivrance du certificat, pour révoquer la suspension du certificat, à la réception de rapports de dysfonctionnements graves ou de plaintes liées au système certifié, lorsque l'organisation apporte des changements à son système considérés comme pertinents par ICM, etc. A la fin de l'audit, l'organisation reçoit le rapport relatif.

Tout refus de l'organisme d'accepter ces audits déclenche automatiquement le processus de suspension et/ou de retrait du certificat.

Cet audit supplémentaire, à la charge de l'organisme, ne remplace pas et ne modifie pas la procédure et la fréquence des audits de surveillance périodique.

## 4. Utilisation du certificat et de la marque de certification d'ICM

Les organismes qui ont achevé avec succès le processus de certification ont le droit d'utiliser la marque de certification, conformément aux dispositions du document "Règles d'utilisation de la marque", transmis (par voie électronique) en même temps que l'émission du certificat et consultable sur [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com). Si l'organisation a des exigences particulières pour l'utilisation de la marque qui ne sont pas couvertes par le Règlement d'utilisation de la marque, elle est tenue de contacter ICM pour obtenir une autorisation préalable.

ICM prendra toute mesure jugée appropriée, aux frais de l'organisation, pour empêcher la poursuite de tout abus ou de toute référence trompeuse à la certification et/ou à l'utilisation du certificat/de la marque.

L'organisation doit immédiatement cesser de faire référence au certificat et à la marque de certification d'ICM après toute expiration, suspension ou annulation du certificat, si des modifications sont apportées au système qui ne sont pas acceptées par ICM, si ICM modifie les règles du système de certification et que l'organisation n'a pas l'intention de s'y conformer, en présence de toute autre circonstance susceptible d'affecter négativement le système certifié.

ICM vérifie l'utilisation correcte du certificat et de la marque de certification lors des audits de surveillance et de renouvellement et sur la base des informations provenant du marché; en cas d'utilisation incorrecte, ICM prend les mesures nécessaires qui peuvent inclure des demandes d'actions correctives majeures, la suspension ou le retrait de la certification, la publication de la transgression, des actions en justice.

della certificazione. Gli audit di rinnovo sono condotti in campo e mirano a valutare il soddisfacimento continuo di tutti i requisiti della norma del sistema di gestione pertinente o di altro documento normativo. L'attività di rinnovo comprende il riesame dei rapporti di audit delle precedenti sorveglianze e considera le prestazioni del sistema di gestione lungo il ciclo di certificazione più recente.

Le attività di rinnovo della certificazione possono necessitare di una fase 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'Organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (es. cambiamenti nella legislazione).

A seguito della scadenza della certificazione, ICM può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una fase 2.

### 3.8 Audit supplementari

ICM si riserva il diritto, motivato per iscritto alla Organizzazione, di eseguire audit supplementari, talvolta anche non preannunciati; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive di non conformità, per far fronte a eventuali richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti o reclami connessi col sistema certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate rilevanti da ICM, ecc. A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

L'eventuale rifiuto da parte dell'Organizzazione di non accettare tali audit comporta automaticamente l'avvio dell'iter di sospensione e/o ritiro del certificato.

Tale audit supplementare, a carico dell'Organizzazione, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli audit di sorveglianza periodica.

## 4. Uso del Certificato e del marchio di certificazione ICM

Le Organizzazioni che hanno completato positivamente l'iter di certificazione hanno il diritto di utilizzare il Marchio di Certificazione, nel rispetto delle prescrizioni del documento "Regolamento per l'Uso del Marchio", trasmesso (mediante indirizzo informatico) contestualmente all'emissione del certificato e consultabile al sito [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com). Ove l'Organizzazione abbia particolari esigenze nell'utilizzo del marchio, che non risultino contemplate nel Regolamento per l'Uso del Marchio, è tenuta a contattare ICM per essere preventivamente autorizzata.

ICM intraprenderà le azioni ritenute opportune, a spese dell'Organizzazione, per impedire il protrarsi di eventuali usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione ICM dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato, nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da ICM, se ICM modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi, in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

ICM verifica la correttezza nell'uso del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza, rinnovo e in base a informazioni provenienti dal mercato; in caso di uso non corretto, ICM intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o il ritiro della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

### 5. Suspension de la certification

ICM peut, pour des raisons jugées sérieuses et expliquées par écrit à l'organisation, suspendre la certification déjà accordée pour une période limitée. ICM peut mettre en œuvre la suspension lorsque:

- Le système certifié de l'organisation ne s'est pas conformé de manière persistante ou grave aux exigences de certification, y compris celles relatives à l'efficacité du système de management;
- l'organisation ne permet pas de réaliser l'audit de surveillance ou de renouvellement à la fréquence requise;
- l'organisation ne gère pas correctement les plaintes
- les audits révèlent des lacunes importantes dans le système mais qui, de l'avis de l'ICM, ne sont pas suffisamment graves pour entraîner le retrait du certificat;
- l'organisation ne respecte pas les exigences relatives à la mise en œuvre des actions correctives;
- l'organisation ne notifie pas rapidement les procédures judiciaires en cours, y compris celles liées au non-respect des exigences obligatoires;
- l'organisation ne respecte pas ses obligations contractuelles envers l'ICM, les exigences du règlement et les règles d'utilisation de la marque/certificat;
- le retard dans le paiement des services, frais et dépenses au-delà d'un (1) mois de la date d'échéance envers ICM;
- l'utilisation abusive de la marque ICM;
- sur demande justifiée et écrite de l'Organisation.

En cas de suspension, ICM informe officiellement l'Organisation par e-mail, en communiquant également les conditions de levée de la suspension.

La suspension est rendue publique par l'indication du statut de suspension sur le site web [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com), dans la zone réservée à la véracité des organisations certifiées.

Pendant la période de suspension, l'organisation ne peut pas utiliser le certificat et les marques, ni se qualifier en tant qu'organisation certifiée.

Si l'organisation remplit les conditions établies par ICM dans les délais indiqués, la suspension peut être révoquée; dans le cas contraire, ICM retirera le certificat. Toute révocation ultérieure de la suspension sera également rendue publique de la même manière. Les coûts liés à la suspension et au rétablissement du certificat sont à la charge de l'organisation.

La durée maximale de la suspension ne dépasse généralement pas six (6) mois. En cas de suspension pour défaut, la suspension du certificat dure un (1) mois.

### 6. Retrait de la certification

Le retrait de la certification a lieu:

- suite au retrait effectué par ICM elle-même;
- retrait de la part de l'organisation.

Pour des raisons jugées particulièrement graves, justifiées par écrit auprès de l'organisation, ICM peut retirer le certificat lorsque :

- l'organisation ne respecte pas les conditions établies par l'ICM pour le retrait de la suspension de la certification;
- les audits révèlent des écarts dans le système qui sont considérées comme critiques;

### 5. Sospensione della certificazione

ICM per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa. ICM può attuare la sospensione quando:

- Il sistema certificato dell'Organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione, compresi quelli relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- L'Organizzazione non consente lo svolgimento dell'audit di sorveglianza o rinnovo con la periodicità richiesta;
- l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- gli audit evidenziano rilevanti carenze nel sistema ma che, a giudizio di ICM, non sono di tale gravità da comportare il ritiro del certificato;
- l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive;
- l'Organizzazione non dà prontamente notizia dei provvedimenti giudiziari in corso anche legati al mancato rispetto di requisiti cogenti;
- l'Organizzazione è inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti di ICM, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato;
- morosità nei pagamenti di servizi, di compensi e spese oltre un (1) mese dalla data di scadenza nei confronti di ICM;
- uso scorretto del marchio di ICM;
- su richiesta dell'Organizzazione, motivata e scritta.

In caso di sospensione, ICM ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, comunicando anche le condizioni di revoca della sospensione.

La sospensione viene resa pubblica mediante indicazione dello stato di sospensione sul sito web [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com) nell'area di veridicità delle Organizzazioni certificate.

Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione non può utilizzare il certificato e i marchi, né qualificarsi come Organizzazione certificata.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da ICM nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata; in caso contrario, ICM procede al ritiro del certificato. Viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione con le stesse modalità. I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

La durata massima di sospensione non supera generalmente sei (6) mesi. In caso di sospensione per morosità la sospensione del certificato dura un (1) mese.

### 6. Ritiro della certificazione

Il ritiro della certificazione avviene:

- in seguito al ritiro della stessa a cura di ICM;
- in seguito alla rinuncia da parte dell'Organizzazione.

ICM per motivi ritenuti di particolare gravità, motivati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di ritirare il certificato quando:

- l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da ICM per la revoca della sospensione della certificazione;
- gli audit rivelano carenze nel sistema ritenute critiche;

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

- l'organisation cesse ses activités de production et de fourniture des services mentionnés dans le champ d'application du certificat ou en cas de faillite;
  - ICM modifie les conditions de son système de certification/réglementation et l'organisation n'a pas l'intention de se conformer aux nouvelles exigences;
  - l'organisation contrevient aux accords conclus avec l'ICM;
  - l'Organisation n'accepte pas les changements des conditions économiques;
  - Ecart non réparée après la suspension du certificat;
  - l'organisme n'accepte pas de réaliser l'audit en présence de l'organisme d'accréditation.
- l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei servizi menzionati nel campo di applicazione del certificato o in caso di fallimento;
  - ICM modifica le condizioni del proprio schema di certificazione/ regolamento e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti;
  - l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con ICM;
  - l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche;
  - Morosità non sanata, dopo sospensione del certificato;
  - L'Organizzazione non accetta di effettuare l'audit in presenza dell'Ente di Accreditamento.

L'organisation peut également renoncer à la certification à tout moment, avec résiliation formelle de l'accord de certification en envoyant un e-mail à [info@icmmediterraneen.com](mailto:info@icmmediterraneen.com).

Les montants représentés sur l'offre de certification resteront dus à hauteur de 80% du montant triennal restant, au moment de la résiliation du contrat.

Le retrait du certificat sera notifié officiellement à l'organisation par e-mail, rendu public par ICM en indiquant le statut du retrait sur le site web [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com) dans la zone de véracité des organisations certifiées.

Si l'organisation, après le retrait du certificat, continue à s'y référer de quelque manière que ce soit, ICM sera libre de se protéger de la manière qu'il jugera la plus appropriée.

### 7. Variation du domaine d'application du certificat

L'organisme peut demander des extensions du domaine d'application du certificat (par exemple pour inclure de nouveaux produits, processus, services, établissements, etc. par rapport à ceux mentionnés dans le certificat) en suivant la procédure décrite pour la demande initiale. L'extension est accordée suite à un nouvel audit réalisé avec un résultat favorable qui concerne les éléments couverts par l'extension. La durée dépend de la pertinence de la demande et peut entraîner une répétition complète du processus de certification. Ensuite, un nouveau certificat est délivré qui entraîne l'annulation et le remplacement du précédent.

De même, ICM peut adopter des mesures visant à réduire la portée du certificat sur la base de ce qui a été communiqué par les organismes, en présence de lacunes non résolues dans les délais prévus et/ou portant sur des aspects spécifiques dont l'exclusion n'affecte pas le reste du système, en l'absence d'activités concernant les produits/processus soumis à la certification, l'expiration des autorisations concernant les produits/processus soumis à la certification.

### 8. Modifications du système de certification

Si des modifications substantielles sont apportées aux règles/exigences du système de certification, ICM en informe les organismes certifiés ou en cours de certification, en tenant compte de leurs éventuels commentaires. ICM précise la date d'entrée en vigueur des modifications et les éventuelles actions correctives.

nécessaires, en prévoyant le temps nécessaire à leur mise en œuvre. Le non-respect par l'organisme des mesures correctives établies, dans le délai convenu, peut entraîner l'application de mesures de suspension/retrait de la certification.

L'Organizzazione inoltre può rinunciare alla certificazione in qualsiasi momento, con formale disdetta dell'accordo di certificazione inviando una mail all'indirizzo [info@icmmediterraneen.com](mailto:info@icmmediterraneen.com).

Gli importi rappresentati sull'offerta di certificazione saranno comunque dovuti nella percentuale dell'80% del corrispettivo triennale rimanente, al momento della disdetta contrattuale.

Il ritiro del certificato viene notificato in modo ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica, reso pubblico da ICM mediante indicazione dello stato di ritiro sul sito web [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com) nell'area di veridicità delle Organizzazioni certificate.

Qualora l'Organizzazione, successivamente al ritiro del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, ICM sarà libera di tutelarsi nella maniera ritenuta più opportuna.

### 7. Variazione del campo di applicazione del certificato

L'Organizzazione può richiedere estensioni del campo di applicazione del certificato (ad esempio, per inserimento di nuovi prodotti, processi, servizi, stabilimenti, ecc. rispetto a quelli menzionati nel certificato) seguendo l'iter descritto per la richiesta iniziale. L'estensione è concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa.

La durata dipende dalla rilevanza delle richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. Successivamente viene emesso un nuovo certificato che comporta l'annullamento e la sostituzione di quello precedente.

Analogamente ICM può adottare misure riduttive del campo di applicazione del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni, in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e/o relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema, in assenza di attività afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione, scadenza di autorizzazioni afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione.

### 8. Modifiche allo schema di certificazione

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, ICM ne informa le Organizzazioni certificate o in corso di certificazione prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse. ICM provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento. Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

### 9. Modifications du système certifié

L'organisme certifié doit informer rapidement et par écrit à ICM des modifications substantielles qu'il a l'intention d'apporter à son système et/ou de tout changement susceptible d'affecter la conformité aux exigences du référentiel de certification, tel que :

- les aspects juridiques, commerciaux, organisationnels ou de propriété, d'organisation et de gestion (par exemple, le personnel ayant des rôles clés ou un pouvoir de décision, le personnel technique);
- les adresses et sites de contact;
- la portée des activités incluses dans le système de gestion certifié;
- des modifications importantes du système et des processus.

L'organisation devra accepter les déterminations de l'ICM, justifiées par écrit, concernant la nécessité éventuelle d'effectuer un audit supplémentaire, une suspension/réduction de la certification ou une répétition complète du processus de certification. Le fait de ne pas notifier ICM peut entraîner la suspension/le retrait de la certification.

### 10. Plaintes et appels

#### 10.1 Plaintes

CM met à disposition une section "Plaintes" sur [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com) pour l'envoi de plaintes formelles. Elles peuvent également être reçues sous la forme d'un e-mail, d'un fax, etc.

Pour être considérée comme valide, la plainte doit contenir les données suivantes :

- Prénom et nom de la personne qui dépose la plainte;
- Nom de la société (le cas échéant), adresse postale et adresse électronique;
- Motif de la plainte;
- Référence du service, du bureau compétent, du personnel concerné par la plainte.

ICM informe par écrit le plaignant de la réception de la plainte, en indiquant le nom et la fonction de la personne qui traitera la plainte et le délai (pas plus de 2 mois à compter de la réception) dans lequel un accusé de réception sera fourni. L'organisation concernée sera également informée de la manière dont la plainte sera traitée, en garantissant l'accessibilité des informations et de l'assistance.

Dans tous les cas, le personnel d'ICM veillera à ce que les plaintes soient traitées en faisant preuve de la plus grande coopération et en prenant les mesures relevant de sa compétence, les actions appropriées pour la résolution, et si nécessaire les actions correctives appropriées, en garantissant toujours l'Impartialité, l'Équité, la Confidentialité, l'Exhaustivité et la Sensibilité.

Le plaignant est tenu au courant des activités menées pour traiter la plainte et de leurs résultats, en lui fournissant des rapports sur les progrès et les résultats lorsque cela est demandé ou approprié. Le plaignant est informé de la possibilité de faire appel en cas d'actions insatisfaisantes.

Si la plainte est déposée contre une organisation certifiée par ICM, l'organisation sera informée par écrit. ICM déterminera avec l'organisation certifiée si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics et, si oui, comment.

#### 10.2 Appels

ICM accepte les recours sous la forme d'une demande écrite de l'organisme certifié, adressée à ICM, exposant les raisons du désaccord avec une référence explicite au paragraphe

### 9. Modifiche al sistema certificato

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente ICM per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti della norma di riferimento per la certificazione quali:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà, organizzazione e direzione (ad es. personale con ruoli chiave o potere decisionale, personale tecnico);
- indirizzi di contatto e siti;
- campo di applicazione delle attività svolte compreso nel sistema di gestione certificato;
- modifiche significative del sistema e dei processi.

L'Organizzazione dovrà accettare le determinazioni di ICM, motivate per iscritto, circa la eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione. La mancata notifica a ICM può comportare provvedimenti di sospensione/ritiro della certificazione.

### 10. Reclami e ricorsi

#### 10.1 Reclami

ICM rende disponibile sul sito [www.icmmediterraneen.com](http://www.icmmediterraneen.com) la sezione "Reclami" per l'invio di reclami formali. Essi possono essere ricevuti anche sotto forma di e-mail, fax, ecc.

Il reclamo, per essere considerato valido, deve contenere i seguenti dati:

- Nome e cognome della persona che ha presentato il reclamo;
- Ragione sociale (se applicabile), indirizzo postale e indirizzo e-mail;
- Motivo del reclamo;
- Riferimento del servizio, ufficio pertinente, personale interessato dal reclamo.

ICM informa in forma scritta il reclamante dell'avvenuta ricezione del reclamo indicando il nominativo e la funzione di colui che gestirà il reclamo ed il tempo (non oltre 2 mesi dall'avvenuta ricezione) entro cui verrà fornito riscontro in merito. L'organizzazione interessata inoltre sarà informata sulla modalità di gestione, garantendo accessibilità alle informazioni e assistenza.

In ogni caso il personale ICM si adopererà affinché i reclami siano gestiti mostrando la massima collaborazione ed intraprendendo le misure di propria competenza, le opportune azioni per la risoluzione, e se del caso le appropriate azioni correttive, garantendo sempre Imparzialità, Equità, Riservatezza, Completezza e Sensibilità.

Il reclamante viene tenuto aggiornato sulle attività svolte per la gestione del reclamo ed i risultati fornendogli, ove richiesto od opportuno, rapporti circa lo stato di avanzamento ed i risultati. Il reclamante è informato sulla possibilità di presentare ricorso, in caso di azioni insoddisfacenti.

Nel caso il reclamo venga fatto nei confronti di una organizzazione certificata da ICM, la stessa organizzazione sarà informata mediante comunicazione scritta. ICM, stabilisce con l'organizzazione certificata, se l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici e, in caso affermativo, la modalità.

#### 10.2 Ricorsi

ICM accetta ricorsi sotto forma di istanza scritta dell'organizzazione certificata, indirizzata a ICM, esponendo le ragioni del dissenso con esplicito riferimento al pertinente

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

concerné des présentes Règles de Certification, dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification de la décision. ICM examine l'appel dans les trois (3) mois suivant sa soumission et communique le résultat et toute action conséquente à l'Organisation et aux fonctions concernées par ICM. Tous les frais liés à l'appel sont à la charge de l'Organisation, sauf en cas de mérite reconnu. Le recours n'interrompt pas le caractère exécutoire de la décision prise par ICM jusqu'à ce qu'une décision différente soit prise après l'examen de l'appel.

### 11. Renonciation, suspension, révocation de l'accréditation d'ICM

ICM s'engage à informer rapidement l'organisation cliente de tout retrait/suspension/retrait d'accréditation dans le système/secteur d'accréditation dont relève la certification de l'organisation, ainsi qu'à soutenir l'organisation dans la phase de transfert éventuel vers un autre organisme accrédité. Si ICM renonce à l'accréditation pour le secteur dans lequel l'organisation est certifiée, cette dernière en sera informée au moins deux (2) mois à l'avance et pendant ces deux mois, la responsabilité de garantir le certificat incombera à ICM.

### 12. Conditions générales

Le présent Règlement et l'offre de certification constituent l'accord contractuel entre l'Organisation et ICM ("le Contrat"). Sauf accord contraire, aucun amendement au Contrat ne sera valide et effectif s'il n'est pas prévu par écrit et signé par l'Organisation et ICM.

#### 12.1 Obligations de l'organisation client

Le client doit veiller à ce que le personnel d'audit d'ICM (y compris les éventuels observateurs) et, sur demande, le personnel de l'organisme d'accréditation, puissent accéder à ses locaux.

Le Client met également à la disposition d'ICM les informations et les locaux nécessaires lorsqu'il en fait la demande, y compris l'assistance d'un personnel dûment formé et autorisé, un espace équipé des principaux outils pour la rédaction et la reproduction de rapports et pour la tenue de réunions.

Dans le cas où, au cours du processus de certification, des audits chez les Fournisseurs du Client sont nécessaires aux fins d'investigations liées à la portée requise pour la certification (ex : examen des processus externalisés), le Client doit assurer l'accès aux locaux de ses Fournisseurs au personnel d'inspection de l'Organisation et, sur demande, au personnel de l'Organisme d'Accréditation.

Le Client doit veiller au respect des calendriers convenus avec ICM pour les audits périodiques de maintenance (surveillance et renouvellements).

Afin de permettre à ICM de se conformer aux lois applicables en matière de santé et de sécurité, le Client doit fournir à ICM et, le cas échéant, au personnel en charge de l'organisme d'accréditation, toutes les informations disponibles concernant les risques, même seulement potentiels, que le dit personnel peut encourir lors des audits. ICM s'engage à ce que son personnel se conforme à toutes les règles de santé et de sécurité du Client pendant son séjour chez le Client.

Le Client s'engage à conformer et à maintenir ses produits et/ou services en conformité avec toutes les exigences légales et obligatoires applicables (telles que les directives, les lois, les règlements).

Le Client s'engage à notifier rapidement à ICM:

- toutes les situations de non-conformité détectées par les Autorités de contrôle, ainsi que les suspensions ou révocations d'autorisations, concessions, etc.

paragrafo del presente Regolamento di Certificazione, entro 30 giorni dalla data di notificazione della decisione.

ICM esamina il ricorso entro tre (3) mesi dalla sua presentazione e comunica gli esiti e le eventuali azioni conseguenti all'Organizzazione e alle funzioni interessate da ICM. Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'Organizzazione salvo i casi di riconosciuta fondatezza. Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da ICM fino ad eventuale diversa pronunziatura ad esito dell'esame del ricorso.

### 11. Rinuncia, Sospensione, Revoca di ICM all'Accreditamento

ICM si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accréditation nello schema/settore di accreditation nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro Organismo accreditato. Nel caso in cui ICM dovesse rinunciare all'accréditation per il settore in cui è certificata l'Organizzazione, quest'ultima sarà avvisata almeno due (2) mesi prima e per questi due mesi la responsabilità di garanzia del certificato ricadrà su ICM.

### 12. Condizioni generali

Il presente regolamento e l'offerta di certificazione costituiscono l'accordo contrattuale tra l'Organizzazione e ICM ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida ed efficace a meno che essa non sia stata prevista in firma scritta e firmata dall'Organizzazione e da ICM.

#### 12.1 Obblighi dell'Organizzazione cliente

Il Cliente deve assicurare la disponibilità degli accessi presso i propri locali al personale ispettivo di ICM (compresi eventuali Osservatori) e, quando richiesto, anche al personale preposto dell'Ente di Accreditation.

Il Cliente dovrà inoltre rendere disponibile a ICM le informazioni e le strutture necessarie quando richiesti, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.

Nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso i fornitori del Cliente ai fini di indagini legate allo scopo richiesto per la certificazione (es.: esame di processi affidati all'esterno), il Cliente deve assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo dell'Ente e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditation.

Il Cliente deve garantire il rispetto delle tempistiche concordate con ICM per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi).

Onde consentire a ICM di rispettare le leggi applicabili in materia di salute e sicurezza, il Cliente dovrà fornire a ICM ed eventualmente, al personale preposto dell'Organismo di Accreditation, tutte le informazioni disponibili in merito ai rischi, anche solo potenziali cui il tale personale potrebbe incorrere durante le visite. ICM si impegna a far rispettare al proprio personale tutti i regolamenti del Cliente in materia di salute e sicurezza nel corso della sua permanenza presso il Cliente.

Il Cliente si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili.

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a ICM

- tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di

## REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

relatives aux produits/services liés à la certification délivrée;

- toute procédure judiciaire et/ou administrative en cours concernant l'objet de la certification et à tenir l'ICM informé de l'évolution de ces procédures.

ICM se réserve le droit d'effectuer des audits supplémentaires appropriés et opportuns et d'adopter, si nécessaire, des mesures de suspension et/ou de révocation préventive de la certification délivrée.

Le Client s'engage à garantir l'exhaustivité et la véracité des documents et informations mis à la disposition des auditeurs désignés par ICM. Cette dernière est explicitement exonérée de toute responsabilité en cas de communication manquante ou incomplète des données, ainsi que dans le cas où celles-ci ne correspondraient pas à la situation réelle de l'entreprise.

### 12.2 Frais et paiements

Les tarifs communiqués au client comprennent toutes les étapes du programme de vérification et la délivrance du certificat, ainsi que les activités de surveillance périodique effectuées par ICM pour maintenir le certificat. Les frais proposés étant ceux en vigueur au moment de la soumission de l'offre, ICM se réserve le droit de réviser ces frais pendant la période d'inscription. ICM se réserve également le droit de réviser les tarifs si les demandes du Client s'avèrent ultérieurement non conformes aux informations initialement fournies, c'est-à-dire celles ayant permis d'obtenir une offre. Le client sera informé de chaque révision de tarif.

Des frais supplémentaires seront prélevés pour les activités qui n'ont pas fait l'objet d'un devis initial ainsi que pour les activités de vérification ou de surveillance nécessaires suite à l'identification d'une non-conformité, telles que, mais sans s'y limiter:

- la répétition d'étapes individuelles ou de l'ensemble du programme de vérification, ou pour des activités résultant du non-respect des règles et procédures d'enregistrement (audit supplémentaire);
- les activités supplémentaires résultant de la suspension, du retrait et/ou du rétablissement du certificat;
- répéter les activités d'audits en raison de changements dans le système de management ou dans les produits, les processus ou les services.

Les paiements doivent être effectués une semaine avant l'audit.

ICM se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires aux tarifs en vigueur, en cas de demande de services supplémentaires par le Client, d'annulation ou de reprogrammation des services, de répétition partielle ou complète du programme d'audit ou des activités visées par le présent règlement.

En particulier, le report, à la demande du Client, d'activités déjà programmées et convenues qui nécessitent la présence du personnel d'ICM dans les locaux du Client, implique des frais supplémentaires selon l'offre.

Salvo indication contraire, tous les tarifs ne comprennent pas les frais de voyage et d'hébergement.

En cas de retard de paiement des factures, ICM a droit au paiement d'intérêts moratoires applicables par la loi. Tous les coûts liés au recouvrement de la dette, y compris les frais de justice, sont à la charge du client.

### 12.3 Confidentialité

Toutes les informations et tous les documents recueillis et/ou vérifiés au cours de l'évaluation du système de management sont strictement confidentiels.

Cette contrainte est levée face à l'obligation de l'ICM de communiquer publiquement l'existence ou la révocation du

autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata;

- eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione e a mantenere informato ICM sugli sviluppi di tali procedimenti.

ICM si riserva la facoltà di eseguire opportuni e tempestivi audit addizionali e adottare, se necessario, provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata.

Il Cliente si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor incaricati da ICM. Quest'ultima è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale.

### 12.2 Tariffe e pagamenti

Le tariffe comunicate al Cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite da ICM per il mantenimento del certificato. Poiché le tariffe proposte sono quelle in vigore al momento della presentazione dell'offerta, ICM si riserva il diritto di revisionare tali tariffe durante il periodo di registrazione. ICM si riserva, inoltre, il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dal Cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate al fine di ottenere un'offerta.

Al Cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.

Oneri addizionali saranno richiesti per attività non quotate inizialmente nonché per attività di verifica o sorveglianza necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità, quali, a titolo esemplificativo:

- la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione (verifica supplementare);
- attività addizionali conseguenti alla sospensione, ritiro e/o ripristino del certificato;
- ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti, processi o servizi.

I pagamenti devono essere effettuati una settimana prima della verifica.

ICM si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi aggiuntivi da parte del Cliente, annullamento o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento.

In particolare, il rinvio, su richiesta del Cliente, di attività già programmate e concordate che richiedano la presenza di personale di ICM presso il Cliente, comporta oneri addizionali come da offerta.

Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno.

Per il ritardato pagamento delle fatture, ICM avrà diritto al pagamento degli interessi di mora applicabili per legge. Sono a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

### 12.3 Confidenzialità

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante la conduzione della valutazione del sistema di gestione hanno carattere strettamente confidenziale.

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di ICM di comunicare pubblicamente l'esistenza o la revoca del

**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE**

certificat d'une organisation et son droit de suspendre le certificat d'une organisation et/ou les exigences légales et/ou autres.

L'ICM veille à ce que toutes les informations de nature confidentielle, obtenues au cours des activités de certification, soient traitées comme strictement confidentielles à tous les niveaux de sa structure organisationnelle, sauf disposition contraire de la loi, des dispositions des organismes d'accréditation ou des propriétaires de systèmes ou autorisation écrite de l'organisation concernée.

**12.4 Litiges**

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation du contrat de certification, dont le présent règlement fait partie intégrante, est porté devant l'autorité judiciaire du tribunal de Tunis. Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige qui pourrait survenir à propos de l'interprétation ou de l'exécution du contrat; à défaut d'accord, une action judiciaire appropriée sera engagée.

certificato di un'Organizzazione e la facoltà della stessa per quanto riguarda la sospensione del certificato di un'Organizzazione e/o agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

ICM assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quanto diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento o di proprietari di schema o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

**12.4 Controversie**

Qualsiasi controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del contratto di certificazione di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante, saranno demandate all'Autorità Giudiziaria del foro di Tunisi. Le parti si adoperano per risolvere in via amichevole ogni controversia che dovesse insorgere in merito all'interpretazione o all'esecuzione del contratto, in assenza di un accordo verranno avviate le opportune azioni legali.