



CONFORMITY ASSESSMENT BODY
EIDAS
TRUST SERVICE PROVIDERS
ISO 27001
LA ISO 27001
LI ISO 27001
RM ISO 27005

REGLEMENT DE CERTIFICATION

Systemes de management

LSTI- 10, AVENUE ANITA CONTI - 35400 SAINT-MALO
SAS AU CAPITAL DE 37 000€ - SIREN 453 867 863 RCS DE SAINT-MALO
www.lsti-certification.fr

Sommaire

1	OBJET DU DOCUMENT	5
2	CHAMP D'APPLICATION.....	5
2.1	PORTEE DE LA CERTIFICATION.....	5
2.2	REFERENTIELS ET NORMES APPLICABLES.....	5
3	PROCEDURE DE CERTIFICATION	5
3.1	DEMANDE DE CERTIFICATION	5
3.2	REVUE DE LA CANDIDATURE.....	5
3.3	AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE.....	5
3.4	RAPPORT D'AUDIT	6
3.5	DECISION DE CERTIFICATION INITIALE.....	6
3.6	DOCUMENTS DE CERTIFICATION.....	6
3.7	DUREE ET VALIDITE DU CERTIFICAT	7
3.8	SURVEILLANCE	7
3.9	RENOUVELLEMENT.....	7
3.10	AUDITS SUPPLEMENTAIRES.....	8
3.11	PREPARATION DES AUDITS.....	8
3.12	TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES	9
3.13	MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT.....	9
3.14	EXTENSION DE LA CERTIFICATION	9
3.15	MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION	10
3.16	SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION	10
3.17	APPELS	10
3.18	PLAINTES ET RECLAMATIONS	10
4	LE COMITE DE CERTIFICATION	11
4.1	COMPOSITION	11
4.2	MISSIONS DU COMITE DE CERTIFICATION	11
4.3	MISSIONS DU PRESIDENT ET DU VICE-PRESIDENT	11
5	OBLIGATIONS DE L'ORGANISME CERTIFIE.....	11
6	REGLES D'UTILISATION DES CERTIFICATS ET MARQUES.....	12
6.1	CERTIFICAT	12
6.2	MARQUE	12
6.3	SURVEILLANCE DES REGLES D'UTILISATION	13
6.4	DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES REGLES D'UTILISATION	13
7	DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	13
7.1	AUDITEURS	13
7.2	CONFIDENTIALITE	14
7.3	PUBLICATION.....	14
7.4	PROPRIETE.....	14
8	FRAIS DE CERTIFICATION	14
9	REVISION - PAIEMENT	14

Suivi des modifications

Date	Version	Rédigé par	Origine de l'évolution et validation
20/06/04	V1.0	Armelle Trotin	Création du document
0/03/05	V2.0	Virginie COLLINEAU Responsable certification	Suppression des mentions concernant les systèmes de management de la qualité des Prestataires de Service de Confiance (PSC) et des Prestataires de Service de Certification Electronique (PSCe) : deux règlements spécifiques sont rédigés. Modifié conformément aux commentaires discutés lors du comité de certification du 08/03/2005.
			Validé par Pierre-Yves Hébert président du comité de certification le 20 avril 2005 après avis de l'ensemble des membres du comité de certification.
06/01/06	V3.0	Virginie COLLINEAU Responsable certification	Modifications apportées à la procédure de certification dans le règlement de certification « Qualification des Prestataires de Service de Certification Electronique (PSCe) ou des Autorités de Certification (AC) délivrant des certificats qualifiés » V2.0 Modifications apportées à la procédure Q005 « Fonctionnement du comité de certification » V4.0
			Validé par Pierre-Yves Hébert président du comité de certification le 20 mars 2006 après avis de l'ensemble des membres du comité de certification.
31/03/06	V3.1	Armelle Trotin Présidente	Modification du cartouche de validation suite à décision de supprimer les signatures manuscrites (voir Q008 : gestion de la documentation et des enregistrements).
31/08/06	V3.2	Armelle Trotin	Ajout du logo COFRAC en première page
02/01/07	V3.3	Armelle Trotin	Modification du traitement des non conformités. Suppression de la notion de licence, implicite lors de la certification.
			Présenté au comité de certification le 3 janvier 2007 par courriel
31/01/07	V4.0	Céline Malidor Responsable qualité	Prise en compte des remarques du comité de certification
			Validé par Armelle Trotin
23/03/07	V4.1	Céline Malidor Responsable qualité	Révision annuelle - Changement d'adresse du siège sociale - Prises en compte de l'audit interne 2007.
14/06/07	V5.0	Céline Malidor Responsable qualité	Prise en compte de l'audit Cofrac (plaintes et réclamations) et des suggestions du comité de certification
	V5.0		<i>Validé par Armelle Trotin</i>
01/04/08	V 6.0	Céline Malidor Responsable qualité	Mise en conformité aux exigences de la norme ISO/IEC 17021 : 2006
	V 6.0		Soumis pour avis au comité de certification le 22 février 2008. Prise en compte des commentaires du comité le 1 avril 2008. <i>Validé par Armelle Trotin</i>
08/02/10	V6.1	Eva Tourneur RQ	Mise à jour suite au changement d'adresse de LSTI et modifications relative à la demande de certification et à la revue de la candidature
22/08/12	V6.2	Eva Tourneur RQ	Mise à jour évolution 17021 : 2011

22/08/12	V6.2		Validé par Armelle Trotin
04/04/13	V6.3		Règlement de certification système, validé par Armelle Trotin
05/11/13	V6.4	Dominique Busnouf	Mise à jour classification du document
01/04/15	V6.5	Eva Tourneur RQ	Mise à jour adresse du siège de LSTI
15/12/15	V6.6	Eva Tourneur RQ	Reformulations exigences - Version soumise pour avis au CC - Non diffusée
29/02/16	7.0		Validé par le CC
13/06/2016	8.0	Armelle Trotin	Prise en compte de la norme ISO 17021-1 :2015 Modification des définitions des NC majeures et mineures Changement des règles de décision de certification à plus de 6 mois et après réactivation dans les 6 mois après refus de renouvellement Recentrage du rôle du comité de certification Adaptation de la charte graphique
15/09/16	8.1	Eva Tourneur RQ	Prise en compte des § 9.6.3.2.2 et 9.6.3.2.3 de la norme ISO 17021-1 portant sur la vérification de la mise en œuvre des plans d'action relatifs à des non-conformités majeures avant l'expiration de la certification lors d'un renouvellement.

1 OBJET DU DOCUMENT

Le « règlement de certification système » décrit les conditions d'évaluation et de certification des systèmes de management et notamment des systèmes de management de la sécurité de l'information (ISO/IEC 27001) et systèmes de management de services (ISO/IEC 20 000)

Références :

ISO/IEC 17021-1 « Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management – partie 1 exigences »
ISO/IEC 27006 - Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems

2 CHAMP D'APPLICATION

2.1 PORTEE DE LA CERTIFICATION

La certification de systèmes de management couvre l'élaboration, la mise en œuvre, la surveillance, la révision, la maintenance et l'amélioration du système de management.

La certification porte seulement sur l'évaluation de la conformité du système de management au référentiel et non sur la certification de produits, procédés ou services.

2.2 REFERENTIELS ET NORMES APPLICABLES

Ce règlement de certification est applicable pour toute certification de systèmes de management entrant dans le champ d'application de la norme ISO/IEC 17021-1 (Cf. « Nos prestations – les certifications » sur www.lsti.fr).

3 PROCEDURE DE CERTIFICATION

3.1 DEMANDE DE CERTIFICATION

Tout organisme désirant être certifié par LSTI peut faire sa demande par tous les moyens de communication (courrier, mail, entretien téléphonique, etc.). LSTI recueille toutes les informations nécessaires à la certification (périmètre et portée de la certification ; caractéristiques générales de l'organisme candidat telles que nom, raison sociale, site(s) ; renseignements concernant ses activités, ses ressources, ses systèmes de management ; externalisation de processus ; recours à des organismes de conseils, etc.). Ces informations sont consignées dans le projet de contrat. Ce dernier est alors discuté jusqu'à ce que toute ambiguïté entre l'organisme de certification et l'organisme candidat soit levée et résolue.

3.2 REVUE DE LA CANDIDATURE

La candidature fait l'objet d'une revue qui porte sur la complétude du dossier, sur la levée d'ambiguïtés et sur la cohérence du contour défini pour le système de management et ses interfaces. Suite à cette revue, des éléments complémentaires peuvent être demandés. Cette revue peut amener LSTI à proposer ou demander la modification de la demande (périmètre non cohérent par exemple).

Dans le cas où la revue de la candidature conclut à l'impossibilité pour LSTI de mener la certification (nécessité d'une compétence particulière ou conflits d'intérêts ne pouvant être résolu) le candidat est informé par écrit de l'impossibilité de répondre à sa demande.

La signature du contrat par les deux parties vaut pour LSTI décision pour la réalisation de l'audit.

La certification comprend un audit initial en deux étapes (étape 1 et étape 2), un audit de surveillance la première année et la deuxième année et un audit de renouvellement la troisième année.

3.3 AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE

L'audit se déroule en deux étapes (étape 1 et étape 2) sur le site de l'Organisme :

Etape 1 :

- audit documentaire du système de management mis en place,
- évaluation du niveau de préparation de l'Organisme pour l'étape 2 (compréhension de la norme, identification par l'Organisme des éléments clés exigés pour la mise en place d'un système de management),
- préparation de l'étape 2 (ressources, dates, etc.).

L'étape 1 fait l'objet d'un rapport qui est remis à l'Organisme et incorporé au rapport d'audit final.

Etape 2 :

- audit de la mise en œuvre et de l'efficacité du système de management conformément aux exigences de la norme spécifiée.

En fonction des résultats de l'audit étape 1, l'audit étape 2 est planifié en tenant compte du délai nécessaire à l'Organisme pour corriger les éventuelles non-conformités relevées. Si l'étape 1 révèle des écarts trop importants aux exigences de certification, LSTI peut suspendre le processus de certification jusqu'à la levée des écarts. La suspension de l'étape 2 ne peut durer plus de six mois. Au delà de six mois, l'étape 1 doit être à nouveau menée. Les audits sont réalisés conformément aux exigences générales de la norme ISO/IEC 19011 « lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ».

3.4 RAPPORT D'AUDIT

A la fin de chaque audit, le responsable d'audit remet à l'Organisme, les fiches de constats relatifs à la conformité du système évalué. Ces fiches sont présentées oralement et discutées lors de la réunion de clôture afin que chaque partie puisse faire ses commentaires. Tous les écarts par rapport au référentiel ainsi que les mesures correctives doivent être acceptées par l'Organisme.

Le rapport d'audit, comportant des éléments complémentaires aux fiches de constat est remis à LSTI. En aucun cas ce rapport n'est modifié par LSTI.

Si LSTI considère, à la vue d'autres informations pertinentes, que le rapport officiel doit faire l'objet d'une ou de plusieurs modifications, celles-ci font alors l'objet d'un courrier d'accompagnement du rapport justifiant les modifications.

3.5 DECISION DE CERTIFICATION INITIALE

En fonction du rapport d'audit, les décisions suivantes peuvent être prises :

- octroi de la certification sans réserve si le rapport ne fait pas apparaître de non-conformités majeures,
- octroi de la certification sous réserve d'un **audit supplémentaire** en cas de :
 - manque de maturité du système sans que cela ne mette en évidence des non-conformités majeures, et/ou
 - très nombreuses non-conformités mineures, et/ou
 - manque de confiance dans les éléments apportés par l'Organisme,
- refus d'octroi de la certification si le rapport fait apparaître des non-conformités majeures. Dans ce cas, un **audit complémentaire** peut être effectué, à la demande de l'Organisme, dans les six mois suivant le dernier jour de l'étape 2 pour proposer à nouveau l'octroi de la certification. Passé ce délai de six mois, l'étape 2 est à recommencer dans sa totalité.

Les décisions d'octroi (initial ou de renouvellement), de suspension ou de retrait de la certification, sont prises par le Président de LSTI.

Pour certaines décisions de certification, le Président de LSTI peut demander l'avis du comité de certification.

3.6 DOCUMENTS DE CERTIFICATION

L'octroi de la certification se traduit par l'émission d'un certificat qui précise la portée de la certification et par la remise d'un programme d'audit qui spécifie la planification des différentes activités de surveillance et les audits de renouvellement.

3.7 DUREE ET VALIDITE DU CERTIFICAT

La durée de validité de la certification est de trois ans au maximum à compter du dernier jour d'audit étape 2. Elle est subordonnée à une surveillance régulière.

3.8 SURVEILLANCE

Des audits de surveillance sont conduits la première et la deuxième année suivant une décision de certification (initial et de renouvellement) sur l'initiative de LSTI (12 mois au maximum après le dernier jour de l'étape 2 de l'audit initial ou de renouvellement), de manière à vérifier que le système de management est toujours conforme aux exigences certifiées. Toutefois, la fréquence de surveillance peut être réduite à 3 ou 6 mois, sur décision de LSTI, en fonction des résultats des audits.

Ces audits, qui ne sont pas forcément des audits du système complet, portent au minimum sur :

- le respect des exigences des référentiels de certification,
- la mise en œuvre des actions correctives pour lever les écarts mineurs et les améliorations apportées à la suite des remarques,
- le respect des exigences stipulées dans le présent règlement,
- l'utilisation de la marque,
- les plaintes à l'encontre du fournisseur,
- les audits internes et la revue de direction,
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs de l'Organisme,
- la réalisation des actions planifiées permettant l'amélioration continue du système,
- la maîtrise opérationnelle continue du système,
- les éventuelles modifications apportées au système.

La surveillance peut également inclure :

- des enquêtes LSTI adressées à l'Organisme,
- la vérification des déclarations de l'Organisme liées à sa certification : matériel promotionnel, site Web etc.,
- les réponses de l'Organisme aux demandes faites par LSTI de fournir des documents et des enregistrements,
- tout autre moyen de surveillance des performances de l'Organisme.

En fonction des résultats de ces audits, la certification peut être maintenue sans réserve, maintenue sous réserve d'un audit supplémentaire, suspendue ou retirée (voir paragraphe « traitement des non-conformités »).

La surveillance fait l'objet d'un rapport mais ne fait pas l'objet d'un nouveau certificat.

3.9 RENOUVELLEMENT

Avant l'échéance du certificat, un audit de renouvellement est conduit, sur l'initiative de LSTI, de manière à vérifier que le système de management est toujours conforme aux exigences certifiées.

L'audit de renouvellement consiste à effectuer un audit sur site (étape 2) afin de vérifier si le système de management de l'Organisme est conforme, efficace et cohérent au regard de la norme applicable et du périmètre certifié. Les audits de renouvellement portent sur les mêmes aspects que les audits de surveillance (voir paragraphe surveillance) et inclut de plus la revue des rapports d'audit de surveillance précédents.

Si le système de management de l'Organisme ou tout autre élément susceptible d'avoir un impact sur ce système, a subi des modifications, LSTI se réserve le droit de réaliser un audit complet (étape 1 et étape 2).

En fonction des résultats de ces audits, la certification peut être renouvelée sans réserve, renouvelée sous réserve d'un audit supplémentaire, suspendue ou retirée (voir paragraphe « traitement des non-conformités »). **Pour toute non conformité majeure, LSTI doit vérifier la mise en œuvre des plans d'actions avant l'expiration de la certification. Si la vérification de la mise en œuvre des corrections ou actions correctives ne peut être effectuée avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement ne sera pas accordé et la validité de la certification ne sera pas prolongée.**

Lorsque les activités de renouvellement de la certification sont terminées avec succès, un nouveau certificat est émis.

3.10 AUDITS SUPPLEMENTAIRES

Des audits supplémentaires, à la charge de l'Organisme, peuvent être programmés :

- suite à un audit initial, de surveillance ou de renouvellement :
 - si l'Organisme ne s'engage pas en termes d'actions correctives et préventives et/ou de délais à la suite de la notification d'écarts, dans le délai fixé par LSTI (renvoi des fiches complétées sous dix jours après l'audit),
 - lorsque les résultats des audits conduisent à demander un contrôle des actions correctives mises en œuvre par l'Organisme avant l'échéance normale du prochain audit tout en accordant ou en maintenant la certification (surveillance rapprochée),
- suite à d'importantes modifications intervenues dans la structure, l'organisation, le système lui-même ou les moyens de l'Organisme,
- en vue de lever une suspension de certification.

Par ailleurs, à la suite d'une plainte à l'encontre de l'Organisme relative à son système de management certifié ou de toute autre événement mettant en cause gravement le fonctionnement du système, LSTI peut déclencher un audit supplémentaire à préavis court (sous deux semaines au maximum après notification). La décision de procéder à un tel audit est prise par la Direction de LSTI en fonction du risque que fait porter sur les tiers, sur l'Organisme ou sur LSTI, cet événement et de l'urgence qu'il y a à réagir. La nécessité de réaliser un tel audit est notifié dans les plus brefs délais par écrit à l'Organisme qui doit proposer des dates d'audit sous quinze jours. Ces audits font l'objet d'une proposition particulière qui décrit l'équipe d'audit, les dates et l'objet précis de l'audit. Compte tenu du délai court, l'Organisme n'a pas la possibilité de récuser les auditeurs. En conséquence, LSTI apporte un soin particulier dans le choix des auditeurs.

En fonction des résultats de ces audits, la certification peut être confirmée, suspendue ou retirée (voir paragraphe « traitement des non-conformités »).

3.11 PREPARATION DES AUDITS

Chaque audit fait l'objet d'une préparation par LSTI, qui consiste à affecter les compétences appropriées selon les exigences et les contraintes de la candidature ou de l'Organisme certifié (agrément des auditeurs, gestion des conflits d'intérêt, respect des principes d'indépendance et d'impartialité, etc.), et à fournir au personnel et/ou à l'auditeur ou à l'Organisme concerné les documents de travail nécessaires et notamment les guides d'audit appropriés.

Afin de discerner les conflits d'intérêt potentiels, l'Organisme identifie avec LSTI parmi les sous-traitants et entités apparentées de LSTI, les entités (personnes ou entreprises) qui auraient réalisé pour son compte, directement ou indirectement, des prestations de conseil ou des prestations d'audits internes, pour le système concerné, depuis moins de deux ans.

Les travaux relatifs à la certification, entrepris préalablement à la candidature¹, peuvent être pris en compte si les dispositions applicables aux auditeurs et autres organismes sont satisfaisantes.

La durée des audits est définie en fonction du nombre de personnes, du nombre de sites et des guides d'application en vigueur. La planification des audits est fixée en accord avec l'Organisme.

La certification multi sites peut faire l'objet d'un échantillonnage conformément aux guides d'application en vigueur. La manière de procéder à l'échantillonnage et les durées d'audit sont fixées dans le contrat de certification.

L'Organisme est informé, dès la planification des audits, du nom du responsable et des membres de l'équipe chargée d'effectuer l'évaluation. Il peut récuser un ou plusieurs auditeurs, si cette récusation est motivée (conflit d'intérêt dont LSTI n'aurait pas eu connaissance par exemple). A chaque audit, une proposition écrite précise, notamment, les dates d'audit, la durée de l'audit, la composition de l'équipe d'audit et le prix, elle est transmise pour accord à l'Organisme. Les plans d'audit sont élaborés par les responsables d'audit et transmis à l'Organisme deux semaines au plus tard avant le début d'audit.

¹ Ces travaux doivent avoir été menés conformément aux exigences de la norme ISO 17021. Par ailleurs, l'Organisme peut demander à tout moment une évaluation de sa conformité sans que cet audit soit considéré comme un audit de certification. Cette évaluation « à blanc » ne peut en aucun cas être prise en compte dans l'audit de certification.

3.12 TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

Tout écart par rapport aux exigences certifiées, mis en évidence lors des audits, est une non-conformité.

La classification des non-conformités repose sur l'évaluation du risque engendré par cet écart.

Le niveau de risque est apprécié en fonction de la sévérité des effets et des conséquences ainsi que de la probabilité d'occurrence de chaque non-conformité.

Les non-conformités sont notifiées :

- en écart majeur une non satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés,
- en écart mineur une non satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Un écart mineur non traité dans les délais prescrits peut être considéré en récidive et classifié plus sévèrement lors de l'audit suivant.

Un écart majeur non soldé fait obstacle à l'octroi de la qualification. Lorsqu'un écart majeur est identifié au cours d'une surveillance ou d'un renouvellement de la qualification, celle-ci peut être suspendue tant que l'Organisme n'est pas en mesure d'apporter des éléments de preuve de la correction de l'écart. Lors d'un renouvellement, LSTI doit vérifier la mise en œuvre des plans d'actions avant l'expiration de la certification. Si la vérification de la mise en œuvre des corrections ou actions correctives ne peut être effectuée avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement ne sera pas accordé et la validité de la certification ne sera pas prolongée. Le recueil des preuves peut être obtenu par la réalisation d'une évaluation supplémentaire sur site ou par voie documentaire.

Les écarts mineurs sont levés lors des évaluations suivantes. Une non-conformité non traitée conformément au plan d'action proposé par l'Organisme peut être classifiée plus sévèrement lors de l'évaluation suivante.

A la suite des audits, si l'Organisme n'adresse pas au responsable d'audit, dans les 10 jours ouvrés les fiches d'écart complétées de l'analyse des causes, de l'étendue des écarts, des actions correctives et préventives et les preuves de correction pour les écarts majeurs ou si les actions correctives et préventives proposées ne sont pas jugées pertinentes par LSTI :

- un nouveau délai de 10 jours est accordé si le retard est valablement justifié,
- un audit supplémentaire, à la charge de l'Organisme, est effectué dont l'objectif est de recueillir sur place les preuves des actions correctives.

Si l'Organisme refuse l'audit supplémentaire, la procédure de certification est arrêtée ou la procédure de retrait de la certification est engagée.

3.13 MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

Toute modification importante du système de management certifié relative au changement de propriétaire, de structure, de site de production ou de direction de l'Organisme ou à toute autre information ayant un impact sur ce système doit être signalée à LSTI.

LSTI mesure l'impact de cette modification et décide des suites à donner :

- maintien de la certification sans modification du certificat,
- réévaluation du système de management (audit supplémentaire). L'audit supplémentaire peut conclure à :
 - l'extension ou à la réduction de la certification,
 - la suspension ou au retrait de la certification.

Le certificat peut être modifié, les dates d'audit de surveillance et de renouvellement initialement programmées restent inchangées.

Tout objet de publicité, faisant référence à la certification, doit être modifié par l'Organisme et contrôlé par LSTI en cas de réduction du périmètre de la certification.

3.14 EXTENSION DE LA CERTIFICATION

Un Organisme déjà certifié par LSTI à la possibilité de faire une demande d'extension à un ou plusieurs autres sites ou à tout autre processus pouvant répondre aux exigences de la norme spécifiée. Un audit

supplémentaire est alors nécessaire. Sa durée est fixée par LSTI. Un nouveau certificat est alors émis, le cas échéant.

3.15 MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION

Des modifications des exigences de certification peuvent intervenir. Elles peuvent être le fait de :

- l'évolution des normes, référentiels de certification ou de tout autre document relatif à la certification,
- l'évolution des règles de LSTI.

Selon l'origine de l'évolution, ces modifications apportées aux exigences de certification sont soumises ou non à l'avis du comité de certification.

LSTI décide, après avis éventuel du comité de certification, de la forme précise et de la date d'effet de ces modifications et les communique aux Organismes concernés dans un délai raisonnable. Ces derniers doivent alors effectuer les adaptations nécessaires dans le délai fixé.

Lorsque les exigences modifiées sont publiées par LSTI, chaque Organisme doit effectuer les adaptations nécessaires dans le délai fixé.

3.16 SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION

Outre les cas de suspension et de retrait de la certification définis dans les différents paragraphes du présent règlement de certification, la certification peut être suspendue sur demande de l'Organisme (déménagement, cessation d'activité, etc.).

La certification peut également être retirée si :

- l'Organisme ne respecte pas les exigences de certification stipulées dans le présent règlement ou dans le contrat de certification,
- l'Organisme ne se soumet pas aux requêtes transmises par LSTI concernant les plaintes qui sont adressées par les tiers à son encontre,
- l'Organisme ne permet pas à LSTI d'effectuer les audits de surveillance ou de renouvellement selon le programme d'audit prévu et/ou refuse les audits supplémentaires.

La durée de suspension d'une certification ne peut pas excéder six mois. Passé six mois, la certification est considérée comme étant retirée.

Pendant la période de suspension, l'Organisme n'est plus autorisé à utiliser la marque de certification ni faire la promotion de sa certification jusqu'à une nouvelle décision de certification.

La décision de levée d'une suspension de certification, quel qu'en soit le motif, est prise à la vue des résultats d'un audit supplémentaire.

Le retrait de la certification entraîne la résiliation du droit d'utilisation de la marque et des certificats, l'Organisme n'est plus autorisé à utiliser la marque de certification ni faire la promotion de sa certification. Il doit retourner immédiatement à LSTI tous les certificats qui lui ont été délivrés.

3.17 APPELS

Une décision de qualification peut faire l'objet d'un appel. Les appels sont adressés à LSTI sous forme écrite et doivent être transmis dans les plus brefs délais et au maximum dans les 3 mois qui suivent la décision.

Après en avoir accusé réception, LSTI enregistre la demande et transmet toutes les informations nécessaires au Président et Vice-président du Comité de certification, qui sont chargés d'examiner le bien fondé de l'appel et d'émettre une décision quant aux suites à donner. La décision est transmise à LSTI et à l'Organisme dans les jours suivants.

En aucun cas, l'appel n'est suspensif de l'application de la décision qui fait l'objet de la contestation.

3.18 PLAINTES ET RECLAMATIONS

Toute personne ou organisation peut porter plainte contre un organisme certifié par LSTI. En cas de plainte justifiée, LSTI peut demander un audit supplémentaire à la charge de l'Organisme certifié.

Toute insatisfaction formulée à propos des prestations de certification est traitée comme une réclamation. Elle fait l'objet d'une analyse pour déterminer les causes du problème et y remédier dans les plus brefs délais.

Le traitement des plaintes et réclamations est décrit dans la procédure Q010-Traitement des plaintes et réclamations, disponible au public sur le site Internet de LSTI.

4 LE COMITE DE CERTIFICATION

4.1 COMPOSITION

Le comité de certification a pour objet de préserver l'impartialité et l'indépendance du fonctionnement des systèmes de certification de LSTI.

Les membres du comité de certification représentent les intérêts de toutes les personnes physiques ou morales concernées par la certification. Ils se répartissent en quatre collèges :

- pouvoirs publics,
- associations ou organismes représentatifs des consommateurs et utilisateurs,
- personnalités qualifiées,
- fournisseurs.

4.2 MISSIONS DU COMITE DE CERTIFICATION

Le comité de certification est consulté pour :

- La politique qualité et la politique pour l'impartialité,
- toute décision de certification pour laquelle la Direction de LSTI souhaite obtenir son avis,
- les dossiers d'appels,
- l'exclusion d'un membre du comité de certification et la nomination d'un nouveau membre.

Le comité de certification valide les politiques et procédures relatives à la gestion des conflits d'intérêts et à l'impartialité, contrebalance les influences commerciales ou autres lors de la revue annuelle sur l'impartialité des processus d'audit, de certification et de prise de décision.

Dans le cas où la direction de LSTI ne suivrait pas les recommandations du comité, ce dernier peut entreprendre une action indépendante vis-à-vis des autorités, organisme d'accréditation ou autre partie prenante à la certification.

4.3 MISSIONS DU PRESIDENT ET DU VICE-PRESIDENT

Le Président est chargé d'animer les comités de certification. Il élabore en concertation avec la Direction de LSTI les ordres du jour des réunions et anime les débats.

Le Vice-président remplace le Président en son absence. Le Président du comité signe les relevés de décisions et les procès verbaux des comités de certification.

Le Président et le Vice-président du Comité de Certification peuvent être consultés pour une décision d'octroi de la certification (initiale ou de renouvellement), de suspension ou de retrait pour laquelle la Direction de LSTI souhaite obtenir son avis. En cas de conflits d'intérêts du Président et/ou Vice-président, la Direction de LSTI choisit parmi les membres du Comité de Certification, un ou deux membres non sujet(s) au conflit d'intérêts, pour émettre un avis sur les dossiers en question.

Le Président peut participer aux revues de direction de LSTI.

5 OBLIGATIONS DE L'ORGANISME CERTIFIE

La certification ne se substitue pas à la responsabilité de l'Organisme vis-à-vis des tiers. Le respect des lois, règles et règlements reste de la responsabilité de l'Organisme.

L'Organisme s'engage à respecter les règles du système de certification édictées dans le présent règlement et en particulier les règles d'utilisation de la marque de certification.

L'Organisme doit mettre à disposition, sur demande de LSTI, les enregistrements de toutes les plaintes en provenance de ses clients ainsi que les mesures correctives adoptées.

Pour traiter les plaintes à son encontre, l'Organisme s'engage à :

- mettre en place des dispositions lui permettant d'obtenir des informations sur les plaintes,
- conserver un enregistrement de toute plainte portée à sa connaissance à propos de la conformité d'un système de management aux exigences du référentiel de certification,
- prendre les mesures appropriées qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification du système de management,
- documenter les mesures qui ont été prises.

Le traitement des plaintes est vérifié lors des audits de surveillance, de renouvellement et supplémentaires.

6 REGLES D'UTILISATION DES CERTIFICATS ET MARQUES

Le droit d'usage de la marque est accordé aux Organismes dont le système de management est certifié conforme à un référentiel, conformément aux règles décrites ci-après.

La certification autorise l'Organisme à utiliser des certificats ou marques pour ses systèmes de management mais l'oblige notamment à :

- ne faire référence à la certification que pour les systèmes de management certifiés et uniquement dans le cadre de la certification octroyée,
- ne pas sous-entendre que la certification s'étend à d'autres activités ou produits non couverts par le périmètre de la certification,
- ne pas faire état de sa certification d'une façon susceptible de nuire à la réputation de LSTI,
- ne faire aucune déclaration à propos de cette certification qui ne serait pas autorisée par LSTI,
- cesser immédiatement, en cas de suspension ou de retrait de la certification, d'utiliser tout article publicitaire faisant état de la certification,
- retourner à LSTI tout document de certification requis,
- s'efforcer d'assurer qu'aucun certificat ou rapport, n'est utilisé en totalité ou en partie de façon susceptible d'induire en erreur,
- se conformer aux exigences de LSTI lorsqu'il fait état de sa certification par des voies de communication telles qu'articles publicitaires, brochures ou autres documents,
- à modifier tout support de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification.

6.1 CERTIFICAT

Le certificat de conformité reprend l'ensemble des caractéristiques du système de management certifié ainsi que le référentiel de conformité.

Le certificat de conformité peut être reproduit sur tout support que se soit, sous réserve d'être en tout point conforme à l'original. Il peut être transmis à des tiers (appel d'offre, etc.).

Toute personne peut vérifier auprès de LSTI le statut de la certification d'un Organisme évalué par LSTI (suspendue, retirée ou réduite).

6.2 MARQUE

La marque de certification « LSTI » est enregistrée à l'INPI sous le numéro 043292072.

Elle est propriété exclusive de LSTI. Son usage est réglementé (loi n°92-597 de la propriété intellectuelle). Elle ne peut pas faire l'objet de cession, de gage ou d'exécution forcée.

L'Organisme titulaire du droit d'usage de la marque ne peut pas transférer le droit d'utilisation de la marque.

La marque est légalement déposée, appliquée et délivrée selon les procédures du système de certification, pour un système de management conforme à un référentiel de certification. Il s'agit de la marque de certification définie par le Code de la propriété intellectuelle.

Elle peut être apposée en couleurs ou en noir et blanc. Elle doit être apposée de manière à faire apparaître clairement et sans ambiguïté l'objet, le contour et/ou la limite de la certification : le logo est doit être accompagné du référentiel qui a servi à évaluer la conformité.

Sa taille doit être adaptée au support sur lequel elle est apposée sans toutefois entraîner une difficulté à identifier les caractéristiques de la certification.

Seuls les Organismes titulaires d'un certificat valide sont autorisés à apposer la marque de certification. Ils doivent communiquer à LSTI, avant diffusion, tout élément (vignette, document publicitaire, technique, modèle de correspondance, etc.) comportant cette marque afin qu'il puisse contrôler le respect des règles d'utilisation de la marque.

Seul LSTI et les organismes autorisés par ce dernier, sont autorisés à utiliser la marque comme marque de communication (sans caractéristiques certifiées).

6.3 SURVEILLANCE DES REGLES D'UTILISATION

Le respect des droits de propriété, de l'utilisation et de la manière de faire état des certificats et marques est vérifié à chaque audit de surveillance, de renouvellement et supplémentaire.

6.4 DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES REGLES D'UTILISATION

Tout manquement de la part d'un Organisme du respect des présentes règles (mauvaise utilisation, non-respect délibéré ou non des règles, refus d'apporter des modifications, etc.), peut entraîner les mesures suivantes :

- la demande de mise en œuvre d'actions correctives,
- la suspension ou le retrait de la certification sans préjudice de poursuites éventuelles (articles L716-9 et 11 du code de la propriété intellectuelle),
- la publication de l'infraction,
- une action en justice.

Ces décisions, confirmées à l'Organisme par lettre recommandée avec accusé de réception, stipulent notamment les mesures à prendre pour s'assurer que la marque n'est pas apposée pour des systèmes de management qui ne répondent plus aux exigences de la certification.

Des copies de cette décision sont envoyées aux instances de réglementation concernées ou à d'autres organismes, s'il y a lieu.

Les exigences stipulées dans le présent règlement concernant la suspension ou le retrait de la certification s'appliquent.

Les modifications apportées aux exigences de la certification initialement octroyée et tenant compte de ces mesures sont gérées conformément aux règles établies dans le présent règlement de certification. S'il y a lieu, un nouveau marquage est demandé afin de distinguer le système de management par rapport à la version qui était non-conforme et qui a fait l'objet d'une décision relative à l'utilisation de la marque.

Lorsque la marque a été utilisée sans certificat valide ou non conformément aux règles de marquage, des poursuites judiciaires peuvent aboutir à ce qu'une cour de justice décide de la mesure corrective à prendre.

Le refus, de la part d'un Organisme, de prendre une mesure corrective ou de faire appliquer une mesure corrective, entraîne :

- le retrait de la certification,
- l'information des instances de réglementation et/ou autres organismes concernés, dans le cadre d'une certification réglementée,
- la sollicitation d'un avocat quant aux mesures susceptibles d'être prises (jugement du tribunal, communiqués de presse, poursuites).

7 DISPOSITIONS PARTICULIERES

7.1 AUDITEURS

L'octroi, le maintien, l'extension, la suspension ou le retrait de la certification restent sous la responsabilité de LSTI quelle que soit la nature des travaux réalisés par les auditeurs.

La procédure « Agrément des auditeurs » - Q006 décrit les règles et les modalités relatives à l'agrément (sélection et contrôle) et à l'affectation des auditeurs.

7.2 CONFIDENTIALITE

La sécurité est une préoccupation majeure de LSTI. Les mesures de sécurité sont définies dans le manuel de sécurité. Elles concernent notamment le recrutement, la sensibilisation et la formation du personnel, ainsi que la protection des informations qui lui sont confiées.

L'ensemble des personnes intervenant dans le processus de certification (personnel, auditeurs, organismes agréés, membres du comité de certification, etc.) est tenu au secret des informations échangées ou transmises dans le cadre de leurs activités de certification. Ces personnes s'engagent à ne divulguer aucune information dont elles auraient connaissance dans le cadre de l'activité de certification pendant toute la durée de cette activité et pendant cinq ans après cessation de cette activité.

En revanche, LSTI se réserve le droit de communiquer aux parties intéressées par la certification en cause (clients de l'Organisme, membres du comité de certification, plaignant), toute information non confidentielle relative aux causes de suspension ou de retrait. Dans ce cas, l'Organisme est informé au préalable des informations qui seront publiées.

7.3 PUBLICATION

Les informations recueillies dans le cadre des activités de certification à propos d'un système ou à propos d'un Organisme déterminé, ne sont en aucun cas divulguées à des tiers.

Lorsqu'un arrêté, règlement, norme ou tout autre document réglementaire prescrit la divulgation d'informations à des tiers, le contrat commercial prévoit que l'Organisme s'engage à communiquer ces informations.

LSTI tient à jour un registre des Organismes certifiés indiquant le statut de la certification et le publie sur son site Internet, en particulier quand celle-ci est suspendue ou retirée. Sont publiés dans ce registre:

- le nom de l'Organisme,
- le nom commercial éventuel,
- l'adresse du siège et des sites faisant partie du périmètre de certification,
- le numéro du certificat et son statut (valide, suspendu ou retiré),
- la déclaration d'applicabilité.

Sauf demande contraire express de l'Organisme, ces informations pourront être communiquées à des organismes qui assurent la promotion de la certification (ISMS Users group par exemple).

7.4 PROPRIETE

Les rapports d'audit et les certificats de conformité sont la propriété de LSTI.

8 FRAIS DE CERTIFICATION

Les frais de certification sont fonction du périmètre de la certification. Ils sont précisés dans **les devis et les propositions particulières pour chaque audit.**

9 REVISION - PAIEMENT

Les factures sont dues à réception. Le défaut de paiement, après deux relances restées infructueuses, entraîne le retrait de la certification. Les tarifs sont révisés chaque année en fonction de l'indice Syntec.