

Entre les soussignés :

d'une part, (1)

## L'ENTITE

identifiée et représentée par son Représentant légal nommé dans la proposition spécifique (AQ.03/EQ/xx) qui fait référence aux présentes Conditions générales pour l'évaluation/ la certification de systèmes de management.

et d'autre part,

**ASCII QUALITATEM SARL,**

Villa Toscane

123, rue Pierre Audry

69005 LYON

R.C.S. - SIREN- SIRET : LYON B 394 364 269 00024

ci-après désignée ASCII QUALITATEM, représentée par M. Jean-Claude ANGELINI, son gérant

IL A ETE PRÉALABLEMENT EXPOSE QUE :

L'Entité demande à ASCII QUALITATEM, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation de son Système de Management, pour une société monosite, multisites ou bien pour un groupe(ment) de sociétés tel que mentionné à l'annexe A de la proposition spécifique, en vue de la délivrance d'un Certificat ASCII QUALITATEM® attestant de la cohérence de ce système par rapport au référentiel choisi (norme ISO 9001:2000 avec ou sans la conception, norme ISO 13485:2003 avec ou sans la conception, référentiel AQAP 2110 ou 2120 Ed. 1, référentiel EN 9100:2003/9110/9120, norme ISO 14001:2004, ou tout autre référentiel), précisé dans ladite proposition spécifique.

Le présent contrat, annexé à au moins une proposition spécifique (AQ.03/EQ/xx), prévaut sur tout autre document cité ou non.

PUIS IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

## Article 1 : **OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de gérer les modalités d'application du Règlement d'utilisation de la marque ASCII QUALITATEM en ce qui concerne la demande d'évaluation/de certification du Système de Management mis en œuvre par l'Entité dans ses établissements pour les activités concernant les produits ou services décrits dans l'annexe A de la proposition spécifique.

## Article 2 : **OBLIGATIONS D'ASCII QUALITATEM**

### 2.1. Évaluation

ASCII QUALITATEM s'engage à utiliser des auditeurs certifiés selon les normes pertinentes quand elles existent (la norme ISO 19011:2002 pour les certifications qualité ou environnementale...), authentifiés (OASIS pour l'Aéronautique-Espace) ou habilités, selon leur compétence vérifiée, par le Service Habilitation des Auditeurs (SHA) d'ASCII QUALITATEM en leur absence (ISO 13485, AQAP...) et à mettre en œuvre, sauf cas de force majeure, les moyens appropriés pour :

\* évaluer le Système de Management adopté par l'Entité suivant la norme retenue et selon les guides ou procédures en vigueur au sein d'ASCII QUALITATEM,

\* conduire, pendant la période de validité du certificat délivré dans les conditions ci-après indiquées, les audits de suivi de la cohérence du Système de Management adopté avec la norme retenue.

### 2.2. Certification

Au terme de l'évaluation indiquée ci-dessus (§ 2.1.), si elle est jugée satisfaisante, ASCII QUALITATEM délivrera à l'Entité le Certificat du Système de Management attestant la cohérence des dispositions adoptées à la norme retenue pour servir de base à l'évaluation. Ce certificat aura trait uniquement aux activités mentionnées dans la proposition spécifique et aux établissements indiqués dans son annexe A.

Tout certificat délivré par ASCII QUALITATEM est incessible et a une durée de validité définie au jour près par le Certificat.

### 2.3. Recours

Si une Entité conteste une décision d'ASCII QUALITATEM, elle peut, en première instance, s'adresser au Comité de Certification concerné puis au Gérant pour tout ce qui concerne la levée d'un écart ou son niveau de gravité ou bien directement au Gérant d'ASCII QUALITATEM pour tous les autres sujets.

En deuxième instance, l'Entité peut faire appel d'une décision du Gérant d'ASCII QUALITATEM auprès d'un Comité d'Appel comme il est expliqué dans la procédure Contestations, Recours et Appels (AQ.21/PG/001), disponible sur simple demande.

## Article 3 : **OBLIGATIONS DE L'ENTITE**

3.1. Il incombe à l'Entité candidate à une certification ou titulaire d'un certificat de coopérer avec ASCII QUALITATEM en facilitant toute opération de vérification du respect des règles de certification librement acceptées.

Ceci implique pour l'Entité :

3.1.1. de remettre à ASCII QUALITATEM ou à ses représentants habilités tous les documents de travail nécessaires et, en particulier, ceux utilisés par l'Entité ;

# CONDITIONS GENERALES DES AUDITS ASCII QUALITATEM

3.1.2. de mettre à la disposition d'ASCII QUALITATEM des moyens d'accès aux établissements d'intervention et de transport à l'intérieur des lieux d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des audits ;

3.1.3. d'assurer que toutes les dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, sites et équipements, soient conformes à la Réglementation en fonction des connaissances actuelles des risques ;

3.1.4. de prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des audits d'ASCII QUALITATEM ;

3.1.5. de régler suivant les conditions contractuelles préétablies toutes les sommes dues à ASCII QUALITATEM ;

3.2. Il incombe également à l'Entité titulaire d'une certification de :

3.2.1 respecter en toute circonstance le Règlement d'utilisation de la marque ASCII QUALITATEM® et du certificat ASCII QUALITATEM (cf. Annexe C du contrat et documents AQ.03/ID/07 et AQ.09/ID/05 accompagnant tout Certificat initial ou de Renouvellement).

3.2.2. notifier à ASCII QUALITATEM toutes modifications apportées au terme du présent contrat ou au Système de management ayant fait l'objet de la certification. La notification doit être effectuée dans un délai d'un mois calendaire au plus tard après la modification. Ces modifications sont susceptibles d'être réévaluées par ASCII QUALITATEM.

Le titulaire d'un certificat ASCII QUALITATEM doit, dans ce cas, faire en sorte que le régime transitoire comme le nouvel état du système continuent à répondre aux exigences de la norme ayant servi de référence pour la certification. Ces différents états du système devront pouvoir être identifiés et suivis.

En cas de doute, il est de la responsabilité de l'Entité d'en avertir ASCII QUALITATEM en vue d'une gestion en commun du problème soulevé.

3.2.3. autoriser tout audit (de surveillance programmée ou avec préavis très court) durant la durée de validité du certificat (cf. alinéa 5.2.) et pour tout établissement certifié. Pendant la durée de validité du certificat ASCII QUALITATEM, le nombre total de ces audits est égal à deux ou trois par cycle selon les résultats (voir figure explicative du 8.5). Les frais de ces audits sont à la charge de l'Entité.

3.2.4. autoriser un audit de Renouvellement trois mois avant la date d'échéance du certificat (le nouveau débute néanmoins, au jour près, quand le précédent finit). Passé la date de validité d'un seul jour, le cycle est un initial et l'année du numéro de certificat change et l'on doit modifier son papier en-tête (exigence ISO/CEI 17021).

3.2.5. **tenir à jour et à la disposition d'ASCII QUALITATEM un Registre des réclamations reçues de toute partie intéressée liées au Système de management certifié.**

3.2.6. **respecter, pendant la durée de validité du certificat délivré par ASCII QUALITATEM, les prescriptions des normes, guides et procédures cités en 2.1.**

3.2.7. informer ASCII QUALITATEM si la ou les activités à certifier font l'objet de dispositions légales ou réglementaires.

3.2.8. informer ASCII QUALITATEM si elle utilise la certification pour obtenir de la part des Pouvoirs publics un allègement des contrôles réglementaires ou pour obtenir un agrément dans le cadre d'une procédure réglementaire (par exemple, le marquage CE). Dans ce cas uniquement, si la certification est suspendue, l'Entité s'engage à en informer sans délai les Pouvoirs publics auprès desquels elle avait obtenu une dérogation.

3.2.9 écrire dans un document public un engagement de la direction contenant la phrase suivante : "**Je m'engage à appliquer et à faire appliquer les procédures descriptives de notre système de management qui couvrent les exigences de [la norme ou le référentiel retenu(e)] et à fournir les ressources nécessaires à l'amélioration continue** (tous référentiels sauf ISO 13485) ou bien *au maintien de l'efficacité du système qualité* (ISO 13485)."

3.2.10 autoriser, sur demande et si la certification est couverte par une accréditation, l'accès à un (ou deux) superviseur(s) du Comité français d'accréditation (COFRAC) ou équivalent international venu(s) pour observer l'équipe d'audit de certification en activité sur le site. Le client est informé que ces superviseurs sont autorisés à examiner les dossiers clients lors de leurs audits du Siège.

3.2.11 contracter une assurance Responsabilité civile professionnelle pour les activités exercées.

## Article 4 : **ENGAGEMENT DES PARTIES**

4.1. Si la demande de certification n'est pas suffisamment précise, par exemple en ce qui concerne la définition des activités, produits et services, ASCII QUALITATEM fera parvenir des demandes de précision à l'Entité qui s'engage à les fournir dans un délai maximum de trente jours ouvrables ; faute de quoi la demande de certification serait annulée et ASCII QUALITATEM relevée de toute obligation à l'égard de l'Entité.

4.2. ASCII QUALITATEM s'engage à ne pas communiquer, même partiellement, à des tiers, tout renseignement concernant l'Entité sans accord écrit préalable. En cas de résiliation du présent contrat, ASCII QUALITATEM s'engage à restituer, si elle le souhaite, à l'Entité tous les documents lui ayant été remis.

4.3. Pendant la durée de validité du certificat délivré par ASCII QUALITATEM, l'Entité s'engage à ne faire référence aux interventions et à la certification accordée par ASCII QUALITATEM, sur ses documents techniques et supports commerciaux, que suivant les

# CONDITIONS GENERALES DES AUDITS ASCII QUALITATEM

conditions d'utilisation qui lui seront indiquées par ASCII QUALITATEM, et notamment suivant celles fixées par le Règlement d'utilisation de la marque ASCII QUALITATEM (cf. documents cités en 3.2.1). Conformément à ce Règlement, l'Entité s'interdit de faire usage de la marque ASCII QUALITATEM, au-delà de la période de validité de tout Certificat.

4.4. ASCII QUALITATEM autorise l'utilisation par l'Entité de tout rapport d'audit effectué en vue de la délivrance du certificat, de son maintien et de son renouvellement, sous réserve de diffuser les rapports dans leur intégralité et obligatoirement le dernier.

## Article 5 :        **MODALITÉS TECHNIQUES**

Elles sont définies par les procédures générales et instructions détaillées en vigueur au sein d'ASCII QUALITATEM.

5.1. Étape 1 et 2 : Revue documentaire sur site puis Visite d'audit sur site (0 à 6 mois après selon résultat). La Revue documentaire permet de parcourir l'ensemble du Système de management documenté, dans l'ordre des chapitres de la norme. La Visite d'audit fait l'objet d'un Agenda d'audit (cf. Guide de l'audit) que l'Entité doit adresser à l'auditeur pour qu'il en déduise un *Plan d'audit/ Ordre de mission* qui devra être accepté par l'Entité pour que la Visite d'audit puisse avoir lieu.

5.2. Surveillance périodique - Maintien de validité du certificat

A l'issue de l'évaluation jugée satisfaisante par ASCII QUALITATEM, le certificat du Système de management est émis pour une durée de 3 années ; les conditions de surveillance sont celles qui sont précisées à l'alinéa 3.2.3 et à la figure 8.5. Le certificat est ensuite renouvelable pour des périodes successives de 3 ans si l'évaluation continue à être jugée satisfaisante par ASCII QUALITATEM, ce qui ne peut être que si les visites de Renouvellement ou de surveillance ont bien eu lieu avant la date anniversaire du dernier jour de la visite initiale. Un suivi dépassé donne lieu à la mention SUSPENDU et un renouvellement dépassé donne lieu à la mention CADUC.

## Article 6 :        **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

Tout usage de copie ou de documents comportant mention du certificat est formellement interdit deux mois après cessation de validité du certificat. Dès rupture du contrat, l'Entité s'engage à fournir si ASCII QUALITATEM le lui demande, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle avait utilisés. ASCII QUALITATEM se réserve le droit de faire connaître cette résiliation du contrat, notamment en laissant sur son site internet, pendant six mois, la ligne correspondante avec la mention RESILIE.

6.1. ASCII QUALITATEM s'oblige à apporter le meilleur soin, dans le respect des règles de son art, à l'accomplissement de ses prestations pour l'exécution desquelles elle s'engage à consacrer les moyens nécessaires. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence dont il appartient à l'Entité de faire preuve.

6.2. Dans cette éventualité, l'obligation d'ASCII QUALITATEM envers l'Entité à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis, au titre desquels sa responsabilité professionnelle se trouverait engagée, ne pourra, quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme égale à quinze mille euro TTC.

6.3 Au cas où un tiers déposerait une plainte auprès d'ASCII QUALITATEM ou contre ASCII QUALITATEM, relative au certificat délivré par ASCII QUALITATEM à l'Entité, cette dernière s'engage à donner accès à ASCII QUALITATEM à tous documents permettant d'instruire le litige. Lorsqu'ASCII QUALITATEM remet un certificat à l'Entité, cette dernière en fait usage à ses risques et périls. L'Entité fait son affaire de toute responsabilité en cas d'usage non conforme au Règlement d'utilisation de la marque (cf. 3.2.1). Elle s'engage donc, en cas de contestation venant d'un tiers, à ne pas rechercher ASCII QUALITATEM.

## Article 7 :        **DURÉE DU CONTRAT - RÉSILIATION - RENOUELEMENT**

Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les deux Parties. Il est en vigueur jusqu'à la fin de la durée de validité du premier certificat délivré au titre de ce contrat; il est renouvelable à compter de la délivrance de ce premier certificat par tacite reconduction pour des périodes successives de 3 ans. Un avenant en précise néanmoins généralement à nouveau les paramètres (effectif, sites, etc.). Il peut être résilié à tout moment moyennant le respect d'un préavis de deux mois, par l'une ou l'autre des parties, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

NB1 : Le Certificat peut n'être plus valide mais le Contrat l'est toujours s'il n'a pas été résilié avec un préavis de deux mois avant la fin de validité du Certificat. NB2 : Si l'Entité n'obtient pas son certificat au bout de 2 ans, le contrat est résilié de plein droit.

Lorsque le certificat n'est plus valide (CADUC, RETIRE, RESILIE), pour quelque cause que ce soit, l'Entité s'engage à retourner à ASCII QUALITATEM le certificat dans un délai de quarante jours ouvrables, sous astreinte de 150,24 euro HT par jour calendaire au-delà.

## Article 8 :        **CONDITIONS FINANCIÈRES**

8.1. Les honoraires et frais dus à ASCII QUALITATEM sont définis par le barème établi par ASCII QUALITATEM, en vigueur au moment de l'intervention. (Le barème des durées en vigueur à la date de signature du présent contrat se trouve à l'annexe B de la proposition spécifique. Il correspond à un effectif défini dans le contrat ; si cet effectif change, un tableau permet de définir les nouvelles durées).

8.2 Les honoraires et frais de l'Étape 1 sont payables à la commande de cette étape par chèque ou virement à réception de la facture établie par ASCII QUALITATEM. Le client a la liberté de ne pas poursuivre la démarche d'évaluation par l'Étape 2 en ne renvoyant pas l'Agenda d'audit permettant au Responsable d'audit de rédiger le Plan d'audit/ Ordre de mission.

# CONDITIONS GENERALES DES AUDITS ASCII QUALITATEM

8.3 Les frais de gestion fixes sont payables à l'issue favorable de l'Etape 1, par chèque ou virement à réception de la facture établie par ASCII QUALITATEM. Le chèque est mis en banque immédiatement.

8.4 Les honoraires de Visite d'audit initiale et de préparation sont payables au comptant par chèque ou virement à réception de la facture établie par ASCII QUALITATEM, au plus tard trois semaines avant la date souhaitée de la visite.

8.5  $T_0$  étant la date de la Visite d'audit initiale, les visites d'audits de surveillance de tout cycle sont réparties comme il est indiqué par la figure ci-dessous, selon les résultats à chaque visite. Leurs honoraires et frais sont payables au comptant par chèque ou virement à réception de la facture établie par ASCII QUALITATEM. Comme le Certificat est automatiquement suspendu si le règlement n'est pas parvenu, il vaut mieux anticiper l'envoi de ce chèque, ou le remettre au plus tard à l'auditeur qui nous le transmet avec son rapport.

	$T_0$	$T_0+9$ mois	$T_0+12$ mois	$T_0+15$ mois	$T_0+18$ mois	$T_0+24$ mois	$T_0+27$ mois	$T_0+30$ mois	$T_0+33$ mois	$T_0+3$ ans
1 VI/R <sub>n</sub>			S <sub>1</sub>			S <sub>2</sub>				R <sub>n+1</sub>
2 VI/R <sub>n</sub>			S <sub>1</sub>			S <sub>2</sub>		S <sub>3</sub>		R <sub>n+1</sub>
3 VI/R <sub>n</sub>			S <sub>1</sub>		S <sub>2</sub>		S <sub>3</sub>			R <sub>n+1</sub>
4 VI/R <sub>n</sub>			S <sub>1</sub>		S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>				R <sub>n+1</sub>
5 VI/R <sub>n</sub>			S <sub>1</sub>		S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>	R <sub>n+1</sub>			
6 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>				S <sub>2</sub>		S <sub>3</sub>			R <sub>n+1</sub>
7 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>				S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>			R <sub>n+1</sub>	
8 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>				S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>		R <sub>n+1</sub>		
9 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>			S <sub>2</sub>		S <sub>3</sub>				R <sub>n+1</sub>
10 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>			S <sub>2</sub>		S <sub>3</sub>		R <sub>n+1</sub>		
11 VI/R <sub>n</sub>	S <sub>1</sub>			S <sub>2</sub>	R <sub>n+1</sub>					

**Figure 1** explicative du 8.5. En gras les visites avec résultats médiocres entraînent un suivi à six ou neuf mois. Le cas 1 est, de loin, le plus général (environ 96%).

8.6 Les frais de transport et de séjour encourus pour la réalisation des audits sont à la charge de l'Entité qui s'oblige à leur remboursement à ASCII QUALITATEM sur présentation de la facture, majorée de la TVA. Les Entités ont la liberté de régler directement les frais de séjour des auditeurs et de prévoir pour eux des moyens de déplacements éventuellement autres qu'une automobile (train, avion, etc.). Les frais de transport sont comptés, en France métropolitaine, à partir de la capitale régionale d'un monosite ou en cas de contrat multi-sites de l'une des capitales régionales.

8.7 Si un audit est annulé unilatéralement par l'Entité, à moins de 60 jours ou si un audit est reporté, à moins de 30 jours avant la date prévue pour l'ouverture de l'audit, l'Entité devra acquitter 30% du prix qui aurait été facturé si l'audit avait été réalisé.

8.8 Si, pour quelque cause que ce soit venant de l'Entité, la procédure de certification était arrêtée en cours d'audit (de la date d'envoi de l'ordre de mission pour l'auditeur à l'heure prévue de la réunion de clôture), les redevances, honoraires et frais correspondant à des travaux réalisés ou engagés par ASCII QUALITATEM sont dus ou restent acquis à ASCII QUALITATEM.

8.9 Si, pour quelque cause que ce soit venant d'ASCII QUALITATEM, la procédure de certification est arrêtée, les sommes avancées par l'Entité pour l'évaluation en cours seront reversées en totalité par ASCII QUALITATEM ; sauf bien évidemment si ASCII QUALITATEM décide d'arrêter la démarche à cause d'une insuffisante préparation de l'Entité. Seuls sont alors remboursées la partie de la visite d'audit non effectuée et la demi-journée de préparation et de passage en Comité de certification.

8.10 Pour tout autre cause indépendante des parties, les coûts seront partagés également entre l'Entité et ASCII QUALITATEM.

## Article 9 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

9.2 Le présent contrat, ses annexes et les accords ou conventions souscrites dans la cadre des présentes, sont régis par la loi française.

## Article 10 : ÉLECTION DOMICILE

Toute modification d'élection de domicile ou de raison sociale de l'Entité devra, pour être opposable, avoir été notifiée avec un préalable de deux mois à l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception. L'adresse figurant ci-dessous est réputée être celle d'ASCII QUALITATEM.