



Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

Règlement de produit

Certification FSC®



Sommaire

1. Introduction	5
2. Objectifs et tâches de la SQS	5
2.1 Mission	5
2.2 Sauvegarde de l'impartialité et de l'indépendance de la SQS	5
3. Forest Stewardship Council (FSC)	5
3.1 Mission	5
3.1.1 Introduction	5
3.1.2 Activités	5
3.1.3 Principes et critères FSC	5
3.1.4 Groupes de travail nationaux et régionaux	5
3.1.5 Accréditation	5
3.1.6 Informations au sujet du FSC	6
4. Processus de certification FSC	6
5. Le document de certification FSC/SQS	7
5.1 Exigences en matière de délivrance et de maintien du document de certification FSC/SQS	7
5.1.1 Conditions et obligations pour l'établissement du document de certification FSC/SQS	7
5.1.2 Champ d'application	8
5.1.3 Décision de certification	8
5.1.4 Prétentions en relation avec un document de certification FSC/SQS en ce qui concerne la chaîne de contrôle	8
5.2 Durée de validité, maintien et retrait	8
5.2.1 Durée de validité des documents de certification FSC/SQS	8
5.2.2 Conditions de maintien du document de certification FSC/SQS	9
5.2.3 Retrait du document de certification FSC/SQS	9
5.3 Les marques FSC	9
6. Droits et obligations de la SQS et du FSC	11
6.1 Confidentialité	11
6.2 Litiges et responsabilité	11
6.3 Droits et obligations du FSC et d'ASI	11
7. Règlement des différends	11
7.1 Commission de surveillance	11
7.2 Responsabilité de la commission de surveillance	11
7.3 Procédure de recours	11
8. Conditions	11
9. Inscription	11

«La force réside
dans la qualité.»

Friedrich Nietzsche, philosophe allemand

1. Introduction

La SQS fixe les conditions, droits et obligations relatifs à ses prestations de service (en particulier la procédure d'audit, l'évaluation, la certification et la formation) dans ses conditions générales intitulées «Règlement pour les prestations de service et les marques de garantie SQS».

Dans le présent règlement de produit, la SQS régit le déroulement spécifique et les conditions pour l'obtention et le maintien de la certification de la chaîne de contrôle FSC. Le règlement de produit s'applique conjointement au «Règlement pour les prestations de service et les marques de garantie SQS».

2. Objectifs et tâches de la SQS

Le présent règlement de produit s'applique en plus des conditions générales de la SQS.

2.1 Mission

Par le biais de la procédure d'audit, de l'évaluation, de la certification et de la formation, la SQS fournit une contribution importante au succès durable de ses clients. Pour la SQS, l'orientation client consiste à anticiper les attentes des clients afin de développer et de maintenir un service répondant aux exigences du marché tant dans le domaine volontaire que dans le domaine réglementé.

L'amélioration du succès à long terme de ses clients par le biais d'une procédure d'audit orientée sur la création de valeur est au cœur de ses préoccupations. La SQS offre une gamme complète de prestations de service et a pour ambition de développer avec ses clients des relations sur le long terme.

2.2 Sauvegarde de l'impartialité et de l'indépendance de la SQS

La structure organisationnelle de la SQS garantit sa stricte indépendance. Afin de garantir son impartialité, la SQS n'exerce pas d'activités de conseil.

3. Forest Stewardship Council (FSC)

3.1 Mission

Promouvoir une gestion des forêts respectueuse de l'environnement, socialement bénéfique et économiquement viable – telle est la mission du Forest Stewardship Council (FSC). Dans le monde entier (<https://fsc-schweiz.ch/fr/a-propos-du-fsc/>).

3.1.1 Introduction

Le Forest Stewardship Council A.C. est une organisation non gouvernementale, d'utilité publique et axée sur ses membres, dont l'objectif est d'encourager une gestion forestière responsable au niveau mondial. Il a été fondé en octobre 1993 par un groupe de représentants d'organisations environnementales, d'acteurs de l'économie privée issus de la sylviculture et de l'industrie forestière, d'organisations de peuples indigènes et d'organismes de certification de différents pays. Le FSC est une organisation de membres dont l'assemblée générale des membres du FSC est l'instance suprême de la société. L'assemblée générale est divisée en trois chambres: environnementale, sociale et économique. Elle se réunit tous les deux à trois ans. Chaque chambre dispose d'un tiers de l'ensemble des voix. Les voix sont réparties dans chaque chambre de façon à ce que les intérêts du Sud et du Nord soient représentés à égalité.

Pour de plus amples informations, voir www.fsc.org

3.1.2 Activités

- Le FSC développe et promeut les principes et critères FSC pour l'industrie forestière.
- Le FSC soutient et développe des normes FSC locales.
- Assurance Services International (ASI) évalue, accrédite et vérifie régulièrement les organismes de certification.
- Le FSC propose des formations et des informations.
- Le FSC promeut l'identification des produits provenant des forêts certifiées FSC au moyen des marques déposées FSC.

3.1.3 Principes et critères FSC

Les principes et critères FSC sont composés d'un ensemble de dix principes en matière de gestion forestière et de leurs critères associés. Ils fournissent un cadre général au système de certification FSC en matière d'industrie forestière, et ils sont applicables dans tous les pays et pour tous les types de forêts. Le but de cette approche est de garantir la cohérence des certificats forestiers tout en permettant des adaptations régionales et locales des exigences.

Les principes et critères FSC en matière d'industrie forestière ne constituent par conséquent pas à proprement parler une norme FSC. Ils ont besoin d'être interprétés de manière plus approfondie et d'être associés à des indicateurs supplémentaires pour pouvoir être appliqués au niveau des exploitations forestières.

3.1.4 Groupes de travail nationaux et régionaux

Le FSC encourage la constitution de groupes de travail nationaux et régionaux (liste sur www.fsc.org) destinés à garantir que la certification soit mise en œuvre à un niveau de gestion forestière réaliste et adapté aux conditions locales. L'une des principales tâches de ces groupes de travail nationaux et régionaux est de développer des normes FSC nationales conformes aux principes et critères FSC tout en étant compatibles avec les réalités locales, économiques, sociales et écologiques. Le développement de ces normes doit être accompagné par un processus ouvert, consensuel et participatif auquel les groupes intéressés participent par le biais d'un processus de consultation public.

3.1.5 Accréditation

L'accréditation est un processus par lequel un tiers neutre confirme la compétence et l'indépendance d'une organisation. La tâche de l'accréditation est de garantir de manière sûre que l'organisme de certification exerce son activité de certification de manière compétente et indépendante. C'est Assurance Services International (ASI) qui est responsable de l'accréditation des organismes de certification FSC.

Le FSC ne certifie lui-même pas de produits forestiers. Il s'agit-là d'une tâche qui est remplie par des organismes de certification tels que SQS. ASI vérifie régulièrement que les organismes certificateurs indépendants respectent les prescriptions. ASI accrédite les organismes certificateurs pour différentes fonctions:

- Pour l'évaluation indépendante de la gestion forestière selon des critères écologiques, sociaux et économiques dans le respect des principes et critères FSC en matière de gestion forestière («Forest Management» ou FM).
- Pour la certification de la CdC («chaîne de contrôle, Chain of Custody») des produits forestiers certifiés tout au long de la chaîne d'approvisionnement, de la forêt au consommateur final en passant par la transformation.

- La certification accréditée FSC est un processus volontaire, soumis à la logique du marché, objectif et indépendant. L'objectif du programme d'accréditation FSC est de garantir un maximum de crédibilité et d'intégrité des organismes certifiés. Les forêts et les produits forestiers qui ont été certifiés par un organisme de certification accrédité peuvent être commercialisés avec la marque FSC.
- La SQS informe le client, dans un délai de trente (30) jours à compter de la limitation, de la suspension ou du retrait du champ d'application de l'accréditation FSC que l'accréditation a été limitée, suspendue ou retirée. La SQS informe le client que pour maintenir la validité de sa certification, il doit trouver un nouvel organisme de certification accrédité FSC dans un délai de six (6) mois.

3.1.6 Informations au sujet du FSC

Tous les documents officiels du FSC sont disponibles en anglais et en espagnol. Lors de l'Assemblée générale de 2022, il a été décidé d'introduire le français comme troisième langue officielle. Vous trouverez des informations sur le site Internet www.fsc.org. Les groupes de travail nationaux français, allemand et italien publient régulièrement des traductions des principaux documents.

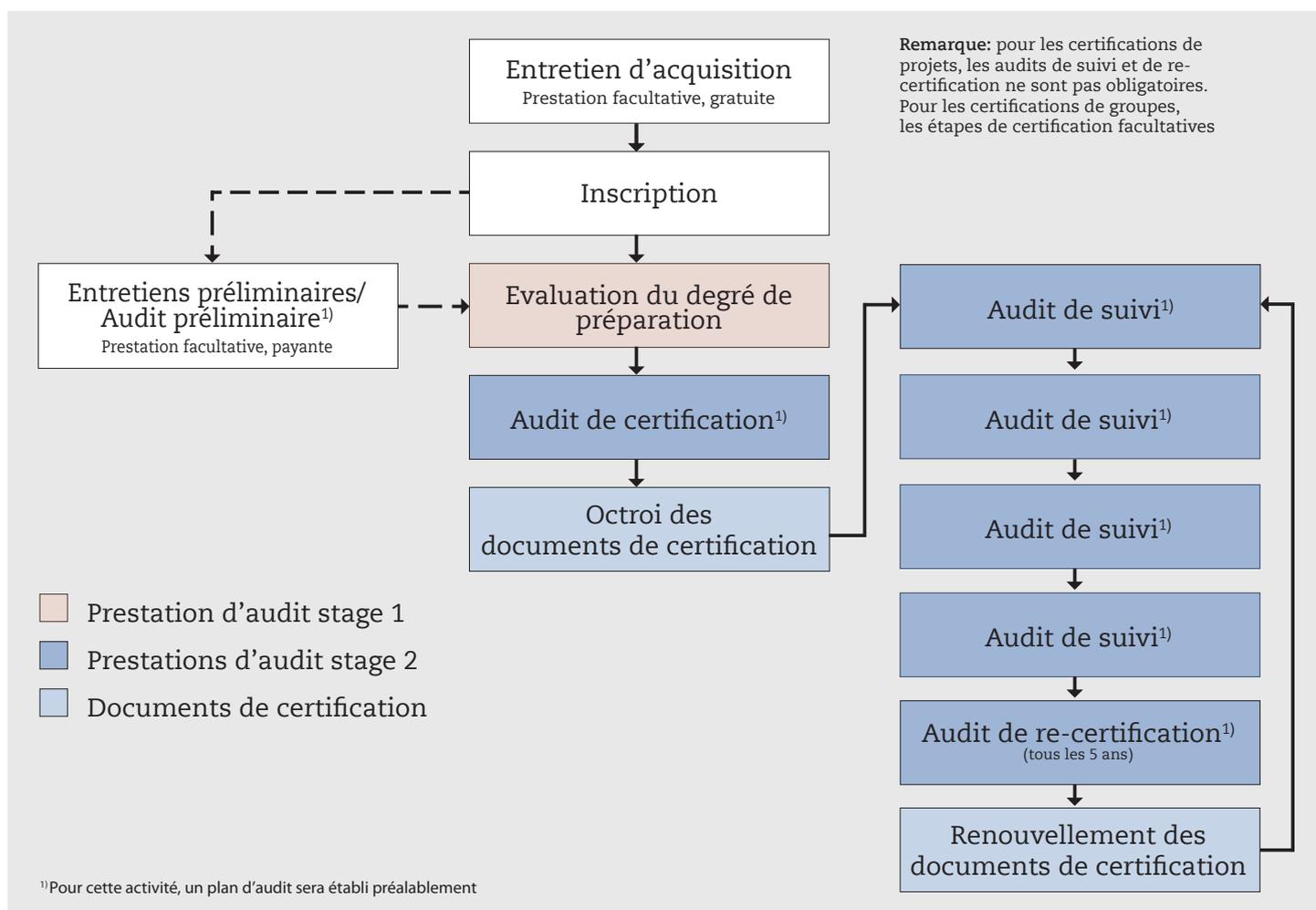
4. *Processus de certification FSC*

La SQS réalise contre paiement différents types d'audits et de prestations de service sur mandat de ses clients. Le processus de certification FSC se compose des étapes de vérification et de certification volontaires et obligatoires suivantes: entretiens d'acquisition, consultations préliminaires, pré-audits (à des fins d'interprétation des normes et d'évaluation intermédiaire), évaluation du degré de préparation, audits de certification, post-audits, audits de maintien et audits de recertification.

La SQS peut refuser de certifier un client s'il existe des raisons sérieuses et vérifiables comme par ex. des activités illégales, des écarts répétés par rapport aux exigences en matière de certification ou des problèmes semblables.

La procédure de certification est représentée sous la forme du schéma suivant:

Procédure de certification



5. Le document de certification FSC/SQS

5.1 Exigences en matière de délivrance et de maintien du document de certification FSC/SQS

5.1.1 Conditions et obligations pour l'établissement du document de certification FSC/SQS

La convention de certification entre la SQS en sa qualité d'organisme de certification et le client pose comme condition de base pour l'établissement (ou le nouvel établissement) d'un document de certification FSC/SQS que le client:

- en ce qui concerne les droits et obligations
 - a) remplisse toutes les exigences en vigueur en matière de certification;
 - b) remplisse les conditions fixées par la SQS en matière d'octroi ou de maintien de la certification;
 - c) révèle l'utilisation ou la certification actuelle ou passée avec le FSC et/ou d'autres systèmes de certification en matière d'industrie forestière au cours des cinq (5) dernières années;
 - d) consente à la réalisation de vérifications aux intervalles nécessaires, y compris le droit de la SQS de réaliser des audits inopinés ou annoncés peu de temps à l'avance;
 - e) consente à la réalisation par ASI d'audits d'observation;
 - f) soit d'accord pour que certaines informations soient publiées conformément à ce qui est indiqué dans les normes FSC en vigueur;

- g) permette la participation d'observateurs;
- h) soit d'accord pour que dans le cadre de l'audit, en cas de divergences concernant les documents normatifs du FSC, un recours soit dans un premier temps traité selon la procédure de conciliation de la SQS et que si aucune entente n'est trouvée, il soit recouru à ASI puis, en dernier ressort, au FSC;
- i) jusqu'à ce que la certification soit octroyée, fasse exclusivement des déclarations conformément au champ d'application de la certification et ne fasse pas de déclarations quant à la conformité (ou à la quasi conformité) avec les exigences du FSC en matière de certification;
- j) n'utilise pas sa certification d'une façon qui jette le discrédit sur l'organisme de certification, le FSC ou ASI et ne fasse pas, au sujet de sa certification, de déclaration pouvant être considérée comme fallacieuse ou non autorisée;
- k) procède à l'enregistrement de toutes les réclamations qui lui sont adressées concernant la conformité avec les exigences en matière de certification et mette ces enregistrements à la disposition de la SQS sur simple demande de celle-ci et:
 - prenne des mesures appropriées en rapport avec ces réclamations et les défauts constatés sur les produits qui portent atteinte à la conformité avec les exigences en matière de certification FSC;
 - documente les mesures prises.

- l) informe la SQS dans les dix (10) jours au sujet des modifications quant à la propriété, à la structure de l'organisme (par ex. des changements au niveau des cadres importants), aux systèmes de management certifiés ou aux circonstances en relation avec la mise en œuvre des exigences en matière de certification FSC;
- m) soit d'accord pour qu'en cas de réduction, de suspension ou de retrait de l'étendue de l'accréditation FSC de l'organisme de certification, la certification du client concerné
 - soit suspendue dans un délai de six (6) mois à compter de la date de la réduction, de la suspension ou du retrait.
- concernant les droits de la SQS, d'ASI et du FSC:
- n) soit d'accord pour que l'organisme de certification ait le droit d'ajourner ou de repousser sa décision au sujet de la certification afin de tenir compte d'informations nouvelles ou supplémentaires qui n'ont pas encore été prises en compte dans son rapport d'audit et qui, de l'avis de l'organisme de certification, pourraient avoir une influence sur le résultat de l'évaluation;
- o) se déclare d'accord pour que la SQS ne soit pas tenue d'octroyer ou de maintenir sa certification lorsque des activités du client sont en contradiction avec les engagements de la SQS tels qu'ils sont fixés dans son contrat d'accréditation avec ASI ou que de l'avis exclusif de la SQS, elles pourraient porter atteinte à la bonne réputation de l'organisme de certification;
- p) soit d'accord pour que la SQS et le FSC aient le droit de réviser les exigences en matière de certification pendant la durée de validité de la certification, et notamment de revoir les coûts et les honoraires;
- q) soit d'accord pour que l'organisme de certification, le FSC et ASI aient le droit d'accéder aux informations confidentielles, d'examiner les documents considérés comme nécessaires et d'accéder aux appareils, sites, domaines, membres du personnel et organismes qui fournissent les prestations de service externalisées en faveur des clients;
- r) soit d'accord pour que l'organisme de certification ait le droit d'utiliser les informations qui sont portées à sa connaissance afin de poursuivre l'usage abusif des marques FSC et des droits de propriété intellectuelle détenus par le FSC;
- s) reconnaisse le titre des droits de propriété intellectuelle du FSC et le fait que le FSC conserve la propriété pleine et entière desdits droits de propriété intellectuelle et que rien ne puisse être considéré comme un droit du client d'utiliser ou de faire utiliser l'un de ces droits de propriété intellectuelle;
- t) soit d'accord pour que la SQS ait le droit de suspendre et/ou de révoquer sa certification avec effet immédiat si le client, de l'avis de l'organisme de certification, ne se conforme pas aux conditions fixées pour le maintien de la certification;
- en ce qui concerne les obligations générales du client:
Le client doit se conformer aux exigences de toutes les normes et de tous les documents normatifs FSC en vigueur. Cela signifie que toutes les DAC (demandes d'action corrective) importantes doivent être éliminées avant qu'un document de certification FSC/SQS soit délivré. La vérification des modifications peut avoir lieu sous la forme d'un post-audit ou sur la base de documents. Lorsqu'il exerce les droits décrits, le client doit se conformer aux règles de la concurrence loyale. Le client reconnaît que tous les documents de certification FSC/SQS relèvent de la propriété intellectuelle de la SQS ou du FSC.

5.1.2 Champ d'application

Le document de certification FSC/SQS peut être limité à certaines aires géographiques et/ou gammes de produits, domaines d'activité ou filiales du client. Le champ d'application doit être dans tous les cas une unité opérationnelle clairement définie.

Avec le consentement de la SQS, le champ d'application peut être étendu ou réduit à tout moment (de préférence en relation avec un audit de recertification). Dans un tel cas, les conditions du maintien du document de certification FSC/SQS doivent être respectées.

Pour étendre le champ d'application (à d'autres aires géographiques, produits et normes supplémentaires), un audit complet est absolument nécessaire. Les coûts correspondants figurent dans le règlement des primes et honoraires.

5.1.3 Décision de certification

La commission d'experts de la SQS examine la demande de certification et accorde la validation correspondante ou motive la décision négative.

5.1.4 Prétentions en relation avec un document de certification FSC/SQS en ce qui concerne la chaîne de contrôle

Le document de certification FSC-CdC/SQS atteste que le client est autorisé à fabriquer, à vendre et à labelliser des produits certifiés FSC pour autant que ceux-ci soient conformes aux exigences posées dans les normes FSC en vigueur.

5.2 Durée de validité, maintien et retrait

5.2.1 Durée de validité des documents de certification FSC/SQS

Les documents de certification FSC/SQS ont une validité de cinq (5) ans. Le document de certification peut, suite à une nouvelle évaluation, être à nouveau délivré pour des périodes de temps supplémentaires. La durée de validité du document de certification FSC/SQS qui a été fixée peut être prolongée à titre exceptionnel à une seule reprise pour six (6) mois afin de pouvoir achever une nouvelle évaluation lorsque cela est justifié par des circonstances indépendantes de la volonté de la SQS et de ses clients (les problèmes de planification ou d'organisation temporelle d'une évaluation ne sont pas considérés comme une circonstance justifiant une prolongation).

Cette clause n'est pas valable dans le cadre de la certification de projets de chaîne de contrôle. La SQS saisit ces circonstances et actualise l'inscription dans la base de données des certifications enregistrées FSC (<https://info.fsc.org>).

Avant la fin de la durée de validité, la SQS réalise au moins une fois par an, dans un délai de douze (12) mois à compter du dernier audit, un audit de maintien et, lorsqu'un prolongement du document de certification FSC/SQS est souhaité, un audit de recertification complet. La SQS se réserve le droit de réaliser à tout moment un audit de surveillance inopiné.

Un audit de recertification qui ne couvre que certaines parties du champ d'application du document de certification FSC/SQS ne donne pas droit au maintien du document de certification FSC/SQS dans l'ensemble de son champ d'application. Si le document de certification FSC/SQS est délivré à certaines conditions, la durée de validité peut être réduite à un an.

5.2.2 Conditions de maintien du document de certification FSC/SQS

Afin d'assurer le maintien du document de certification FSC/SQS, le client est tenu:

- de continuer à respecter toutes les conditions et dispositions de la SQS en vue du maintien et de l'établissement d'un nouveau document de certification FSC/SQS, y compris, mais sans y être limité, la pleine mise en œuvre de toutes les mesures qui sont nécessaires afin d'apporter des mesures correctives;
- de se conformer à toutes les exigences de la SQS et du FSC concernant les droits, logos, marques de certification ou marques FSC; en matière d'utilisation des marques de garantie SQS, il sera fait application des prescriptions régissant les prestations de service et les marques de garantie SQS;
- de continuer à s'acquitter en temps utile de tous les honoraires et frais qui auront été fixés;
- de se soumettre à la surveillance qui aura été définie par la SQS;
- d'être en possession d'un «contrat de licence pour le système de certification FSC» valable;
- d'informer la SQS des changements au niveau du management et/ou des contraintes en matière de ressources qui ont une influence significative sur le maintien de la validité.

5.2.3 Retrait du document de certification FSC/SQS

Les membres désignés de la commission d'experts de la SQS procèdent au retrait d'un document de certification FSC/SQS délivré si celui-ci est utilisé de manière abusive, si les exigences qui étaient applicables au moment de l'établissement ou du renouvellement du document de certification FSC/SQS ne sont plus remplies ou si les conditions du maintien du document de certification FSC/SQS ne sont pas respectées. La SQS a le droit de suspendre et/ou de retirer sa certification avec effet immédiat si le client, de l'avis de la SQS, ne remplit plus les conditions fixées pour le maintien de la certification. Le retrait et l'effacement de la liste des organismes certifiés peut également avoir lieu en cas de refus de mettre en œuvre des modifications du système de certification conformément au «jour de référence de la norme» ou en cas d'insolvabilité.

Le retrait est réalisé par écrit, et il entre en vigueur dès la réception de sa notification.

En cas de suspension ou de retrait, le client doit:

- cesser immédiatement d'utiliser toutes les marques FSC et de vendre tous les produits qui ont été étiquetés ou marqués au préalable par le client au moyen de la marque FSC. Le client doit également cesser immédiatement de faire valoir des prétentions qui donnent à penser qu'il remplit les exigences de la certification;
- identifier tous les clients existants, certifiés ou non, et les informer par écrit de la suspension ou du retrait dans un délai de trois (3) jours à compter de la suspension ou du retrait, et laisser une trace écrite à ce sujet;
- collaborer avec la SQS et le FSC afin de permettre à la SQS ou au FSC de confirmer le respect de ces obligations.

En cas de retrait, le client doit par ailleurs remplir les obligations suivantes:

- retourner le document de certification FSC/SQS à l'organisme de certification ou détruire l'original et s'engager à détruire toutes les copies électroniques et imprimées qui sont en sa possession;
- retirer à ses propres frais toute utilisation du nom FSC, des initiales, du logo, de la marque de certification ou de la marque FSC sur les produits, documents, publicité ou supports marketing.

5.3 Les marques FSC

Le Forest Stewardship Council A.C (FSC) possède les droits de propriété intellectuelle des marques déposées FSC.

Pour utiliser les marques FSC, l'organisme doit avoir signé le contrat de licence en vigueur portant sur la marque FSC. L'absence de contrat de licence valable pour le système de certification FSC est traitée comme une non-conformité majeure (major CAR) qui doit être corrigée dans un délai maximum de quatre (4) semaines. Si cette non-conformité majeure n'est pas corrigée, le document de certification FSC/SQS est suspendu.

La dernière norme en matière d'utilisation des marques FSC est obligatoire pour tous les organismes certifiés FSC qui sont autorisés à utiliser la marque FSC, et elle fixe comment les marques FSC sont correctement utilisées. La norme comprend l'utilisation des marques FSC sur les produits certifiés FSC ainsi que leur utilisation afin de promouvoir les produits certifiés FSC et de faire la promotion du statut d'organisme certifié FSC. Cette norme constitue pour tous les organismes certifiés par les organismes de certification accrédités par le FSC la base de l'évaluation et de l'autorisation d'utiliser les marques FSC. Toute utilisation des marques FSC doit respecter les exigences des normes FSC en vigueur et doit soit être autorisée par la SQS (par le biais de fsc@sq.ch), soit être contrôlée par un système de management interne de l'utilisation des marques FSC qui a fait l'objet d'un audit de la part de la SQS.

La SQS a le droit d'utiliser les informations qui sont portées à sa connaissance afin de poursuivre l'usage abusif des marques FSC et des droits de propriété intellectuelle détenus par le FSC.

«Je ne sais pas s'il est mieux que les choses changent. Mais il faut que les choses changent pour qu'elles s'améliorent.»

Georg Christoph Lichtenberg, naturaliste et écrivain allemand

6. Droits et obligations de la SQS et du FSC

6.1 Confidentialité

La SQS fournit toutes ses prestations au plus près de sa conscience et de ses connaissances en recourant à du personnel possédant un degré élevé de savoir technique. Toutes les informations que l'organisme certifié ou le requérant met à la disposition de la SQS seront traitées de manière confidentielle à l'exception des informations que le client rend ou doit rendre accessibles au public, auxquelles le FSC ou ASI ont droit ou qui ont été convenues entre l'organisme de certification et le client (par ex. afin de répondre à des plaintes).

La SQS publie sur www.sqs.ch des indications au sujet des organismes certifiés (nom de l'entreprise, informations de contact, champ d'application, produits certifiés, code de licence FSC, norme, scope, numéro d'enregistrement). Ces informations sont également publiées sur www.info.fsc.org.

6.2 Litiges et responsabilité

En cas de différend en relation avec l'octroi d'une certification, un rapport détaillé sera présenté à la commission de surveillance. La SQS décline toute autre responsabilité. Sa responsabilité n'est en particulier pas engagée si des tiers ne reconnaissent pas ou que partiellement le document de certification FSC/SQS et s'ils ne font pas du document de certification FSC/SQS la base de leurs conditions contractuelles. Il en va de même de toutes les autres demandes de dommages et intérêts formulées par des tiers (notamment des clients de l'organisme certifié) en raison de l'absence de satisfaction de leurs attentes en matière de qualité ou d'absence de reconnaissance du document de certification FSC/SQS comme moyen de preuve dans le cadre de litiges en matière de responsabilité du fait des produits. Si des prétentions fondées sur la responsabilité du fait des produits sont élevées contre le client, celui-ci ne peut pas en déduire des prétentions envers la SQS en raison de l'établissement du document de certification FSC/SQS. En cas de violation des exigences en matière de certification, la SQS se réserve le droit d'engager une procédure judiciaire.

Avant de publier et de remettre le rapport d'audit, la SQS le remet au client pour examen. Les modifications doivent être transmises par écrit au secrétariat ou à l'auditeur responsable dans un délai de cinq (5) jours.

6.3 Droits et obligations du FSC et d'ASI

- Le FSC et ASI sont l'organe suprême pour toutes les questions en relation avec la certification FSC. La SQS est accréditée par ASI, et elle est donc autorisée à délivrer des documents de certification FSC/SQS.
- Le FSC et ASI ont accès à toutes les informations confidentielles. Ils examinent les documents qu'ils estiment nécessaires et ont accès aux appareils, sites, domaines, membres du personnel et organismes qui fournissent les prestations de service externalisées en faveur des clients.
- Le FSC et ASI ont le droit de collecter des informations afin de vérifier les transactions.
- Le FSC et ASI sont autorisés à vérifier l'entreprise à tout moment afin de contrôler la SQS ainsi qu'à consulter tous les documents pertinents.
- Le FSC et ASI sont tenus de garantir la compétence et l'indépendance de la SQS.
- Le FSC et ASI sont tenus de traiter toutes les informations au sujet des clients de la SQS de manière confidentielle.

Vous trouverez les normes actuelles et des documents supplémentaires au sujet de la certification et de l'accréditation par le FSC et ASI sur les sites Internet correspondants.

7. Règlement des différends

7.1 Commission de surveillance

La commission de surveillance de la SQS est l'organe de décision suprême en cas de différends au sujet de l'établissement de documents de certification FSC/SQS.

7.2 Responsabilité de la commission de surveillance

Le client/L'organisme certifié reconnaît la commission de surveillance de la SQS comme étant l'organe de conciliation et de règlement des différends. Dans ce cadre, la recourante reconnaît la composition actuelle de la commission de surveillance. Si la commission de surveillance ne peut pas régler le litige, ASI et en dernier lieu le FSC (www.fsc.org) sont compétents pour résoudre le conflit. Le client/L'organisme certifié reconnaît l'assemblée générale des membres du FSC comme étant l'organe suprême de conciliation et de règlement des différends.

7.3 Procédure de recours

Le client a le droit de faire recours. Le recours doit être adressé à la commission de surveillance dans un délai de trente (30) jours à compter du prononcé de la décision. La commission de surveillance examine la décision. Le président de la commission de surveillance peut, pour de justes motifs, accorder au recours un effet suspensif. Les frais de la procédure sont à la charge de la partie qui succombe.

8. Conditions

Les conditions applicables sont les conditions en vigueur pour les prestations de service FSC, honoraires et règles compris. Les modifications des conditions demeurent réservées.

Vous trouverez des documents supplémentaires sur les sites Internet suivants:

- www.sqs.ch
- www.fsc.org
- www.asi-assurance.org

9. Inscription

L'inscription à la certification doit être remise à la SQS au moyen du formulaire d'inscription.

Par son inscription, le client reconnaît sans réserve que les règles et les normes de certification FSC dans leur version la plus récente font partie intégrante du contrat.



**Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)**

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Suisse

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch

