

Vos droits et vos obligations une fois certifié

Ce que vous pouvez faire, ce que vous devez faire

Un certificat n'est pas un diplôme que l'on encadre : c'est un engagement qui court pendant trois ans, des deux côtés. Voici ce que vous obtenez et ce que nous attendons de vous.

Ce que vous pouvez faire

- Vous prévaloir de votre certificat, dans les limites exactes de votre périmètre certifié.
- Utiliser notre marque de certification sur vos supports de communication d'entreprise.
- Récuser un membre de l'équipe d'audit, pour motif légitime, dans les cinq jours ouvrés suivant l'annonce de sa composition.
- Compter sur la rotation des auditeurs : un même responsable d'équipe n'intervient pas chez vous plus de trois cycles consécutifs.
- Recevoir le plan d'audit à l'avance, des constats compréhensibles et une décision motivée.
- Déposer une plainte ou un appel à tout moment, gratuitement et sans crainte de représailles (voir la pièce 7).
- Demander par écrit une réduction de votre périmètre.
- Résilier le contrat avec un préavis de trois mois, ou sous soixante jours si nos tarifs évoluent de façon substantielle.
- Compter sur le fait que notre décision ne dépend jamais du paiement de nos prestations.

Ce que vous devez faire

- Maintenir en permanence la conformité de votre système, et pas seulement les jours d'audit.
- Nous donner accès aux documents, aux sites, aux systèmes et aux personnes — y compris à un évaluateur de l'organisme d'accréditation présent en observation.
- Désigner un interlocuteur unique pour le dossier.
- Nous transmettre ce que nous demandons : votre revue de direction, les résultats de vos audits internes, les plaintes que vous avez reçues.
- Accepter les audits de surveillance dans les délais prévus, et un audit à préavis court en cas d'incident grave ou de plainte (préavis minimal de cinq jours ouvrés, sauf urgence).
- Corriger les non-conformités : plan de correction sous trente jours pour une non-conformité majeure, sous soixante jours pour une mineure. Actions menées et prouvées sous quatre-vingt-dix jours pour une majeure, vérifiées à l'audit suivant pour une mineure. Nous attendons l'analyse des causes, pas seulement le rattrapage du symptôme.
- Ne communiquer que dans les limites de votre périmètre certifié.
- Payer les prestations selon les conditions du contrat.

Ce que vous devez nous signaler

Par écrit, dans les quinze jours calendaires, dès que survient l'un de ces changements :

- votre périmètre certifié, vos activités ou vos sites ;
- votre statut juridique, vos propriétaires, votre organisation ou vos personnes clés ;
- vos processus ou fournisseurs critiques ;
- votre déclaration d'applicabilité ;
- un incident de sécurité majeur affectant le périmètre certifié ;
- une procédure judiciaire ou administrative susceptible d'affecter votre système ;
- vos coordonnées de contact.

Selon le changement, nous en prenons acte, nous programmons un audit complémentaire, nous étendons ou réduisons votre périmètre, ou nous suspendons la certification le temps d'évaluer.

Comment utiliser votre certificat et notre marque

Autorisé	Interdit
Votre communication d'entreprise : site internet, plaquettes, papier à en-tête, signature de courriel — en mentionnant la version ISO/IEC 27001:2022 et en respectant votre périmètre exact.	L'apposition sur un produit ou sur son emballage.
La reproduction intégrale et non modifiée du certificat.	L'apposition sur un rapport d'essai, d'analyse, d'inspection ou d'étalonnage.
	Les étiquettes et les plaques signalétiques.

La mention sur des documents d'accompagnement, sous conditions strictes.	Toute reproduction partielle ou trompeuse du certificat. Toute formulation laissant croire que la certification couvre des activités ou des sites hors périmètre. Tout usage laissant croire qu'il s'agit d'une certification de produit.
--	--

Nous vérifions ces usages à chaque audit. Si nous constatons un usage non conforme, nous vous mettons en demeure ; vous disposez de quinze jours pour corriger. À défaut, nous pouvons suspendre la certification, publier l'infraction et engager une action en justice.

Suspension, retrait, réduction de périmètre

Décision	Pourquoi	Ce qui se passe pour vous
Suspension	Non-conformité majeure non traitée dans les délais, refus ou impossibilité de réaliser un audit de surveillance, manquement contractuel essentiel, défaut de paiement persistant, incident de sécurité majeur.	Votre certification est provisoirement invalidée. Vous cessez toute communication faisant état de la certification et tout usage de notre marque. Nous confirmons la suspension à tout tiers qui nous interroge. Durée : six mois au maximum. Vous êtes rétabli dès que vous avez apporté les preuves attendues et que nous les avons vérifiées.
Retrait	Problème non résolu à l'issue de la suspension, ou manquement grave.	Votre certification est définitivement invalidée. Vous cessez immédiatement toute communication et tout usage de marque, et vous nous restituez l'original du certificat sous environ trente jours. Vous pouvez déposer une nouvelle demande : elle sera instruite comme une certification initiale, en deux étapes.
Réduction de périmètre	Une partie de votre périmètre ne satisfait plus aux exigences, ou vous le demandez.	Vous recevez un nouveau certificat, avec une nouvelle référence mais la même date d'expiration. L'ancien devient invalide. Vous mettez à jour toutes vos communications sans délai.

Dans tous les cas, la décision vous est notifiée par lettre recommandée, en principe sous cinq jours ouvrés, et vous disposez d'une voie d'appel (pièce 7). Après une suspension, un retrait, un non-renouvellement ou une résiliation, vous disposez de trente jours calendaires pour retirer toute référence à la certification de l'ensemble de vos supports.