

## Sommaire

<b>1. Objet .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Domaine d'application.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Documents de référence.....</b>	<b>3</b>
3.1. Documents réglementaires et normatifs .....	3
<b>4. Processus de certification et d'audit .....</b>	<b>4</b>
4.1. Activités préalables à la certification .....	4
4.2. Planification de la certification initiale / réalisation des audits .....	5
4.3. Audits de surveillance .....	6
4.4. Audit de renouvellement de la certification .....	7
<b>5. Impartialité.....</b>	<b>8</b>
<b>6. Demande de certification.....</b>	<b>8</b>
6.1. Revue de la demande de certification .....	8
6.2. Programme d'audit .....	8
6.3. Contrat de certification .....	9
<b>7. Cycle de certification .....</b>	<b>9</b>
7.1. Audit de certification initiale.....	9
7.2. Audit de surveillance.....	10
7.3. Audit de renouvellement.....	11
7.3.1. Rétablissement de la certification .....	12
<b>8. Octroi, refus, maintien, suspension ou rétablissement, retrait, réduction ou extension du périmètre de la certification .....</b>	<b>13</b>
8.1. Actions précédant la prise de décision .....	13
8.2. Délivrance d'une certification.....	13
8.2.1. Délivrance d'une certification initiale.....	13
8.2.2. Délivrance d'un renouvellement de certification.....	14
8.3. Refus d'une certification .....	14
8.4. Maintien d'une certification .....	14
8.5. Suspension et rétablissement d'une certification .....	15
8.5.1. Suspension à l'initiative de Polycert .....	15
8.5.2. Suspension à l'initiative du client certifié .....	16
8.5.3. Rétablissement de la certification .....	16
8.6. Retrait d'une certification .....	16
8.7. Réduction du périmètre d'une certification .....	17
8.7.1. Réduction à l'initiative de Polycert.....	17
8.7.2. Réduction suite à la demande du client certifié .....	17

8.8. Extension du périmètre d'une certification .....	18
<b>9. Audits avec un préavis très court .....</b>	<b>18</b>
<b>10. Transfert de certification.....</b>	<b>18</b>
<b>11. Référence à la certification et utilisation des marques .....</b>	<b>19</b>
<b>12. Exigences relatives aux communications et demandes d'informations .....</b>	<b>19</b>
<b>13. Processus de traitement des plaintes et appels .....</b>	<b>21</b>
<b>14. Mise à jour du processus de certification .....</b>	<b>21</b>

## 1. Objet

Cette procédure a pour objet de décrire le processus mis en œuvre par la société Polycert dans le cadre de l'audit et de la certification des systèmes de management.

## 2. Domaine d'application

La présente procédure s'applique à la certification des systèmes de management selon la norme ISO/IEC 17021-1.

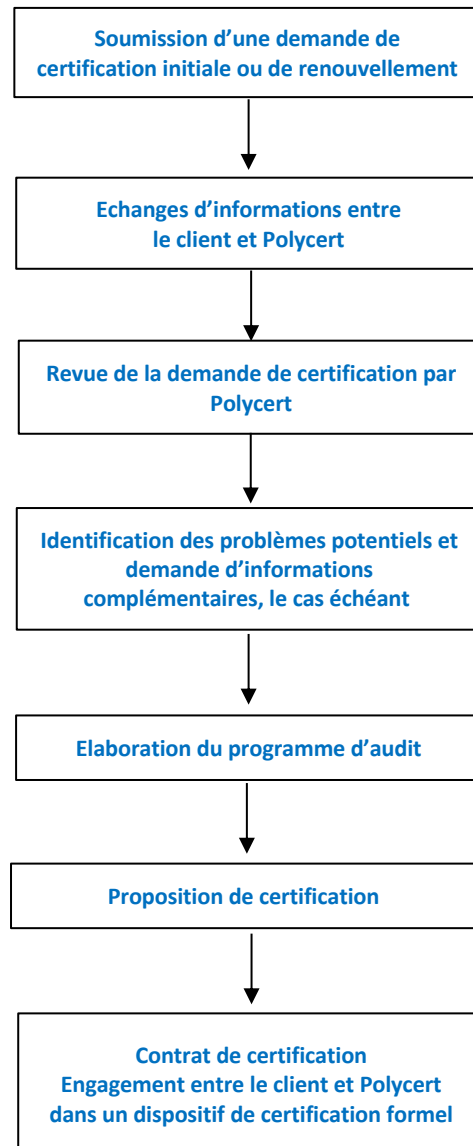
## 3. Documents de référence

### 3.1. Documents réglementaires et normatifs

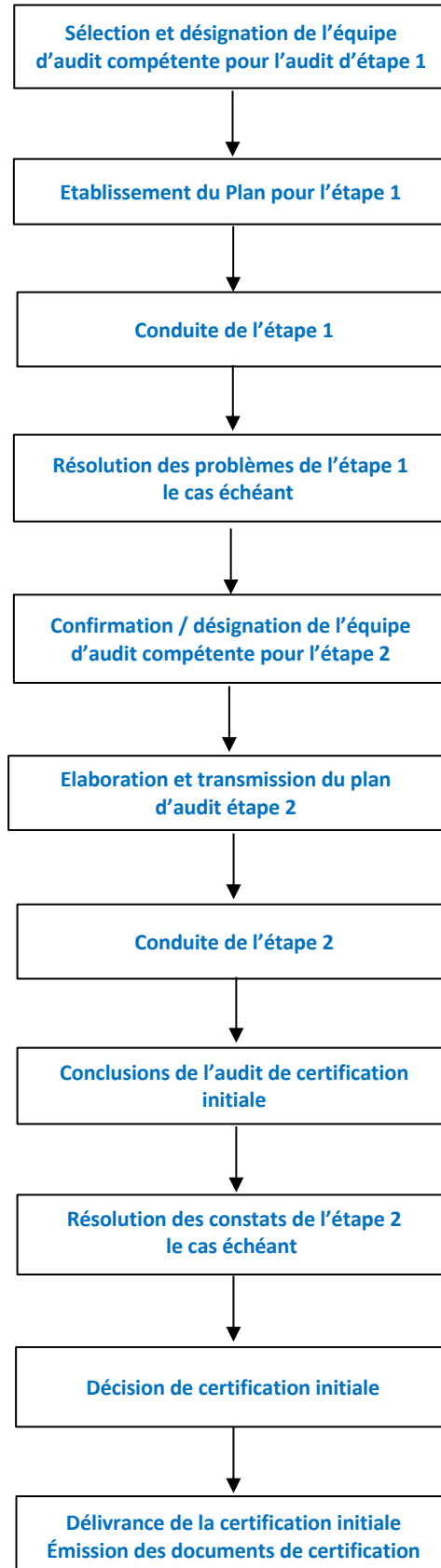
- **Norme EN ISO/IEC 17021-1** : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management — Partie 1 : Exigences.

## 4. Processus de certification et d'audit

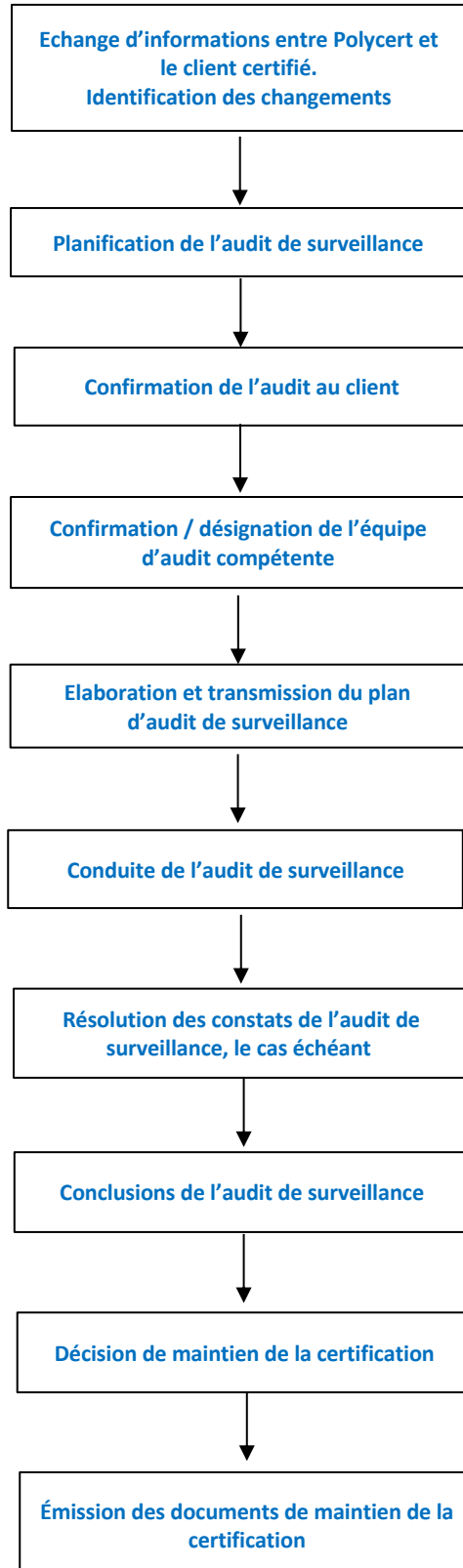
### 4.1. Activités préalables à la certification



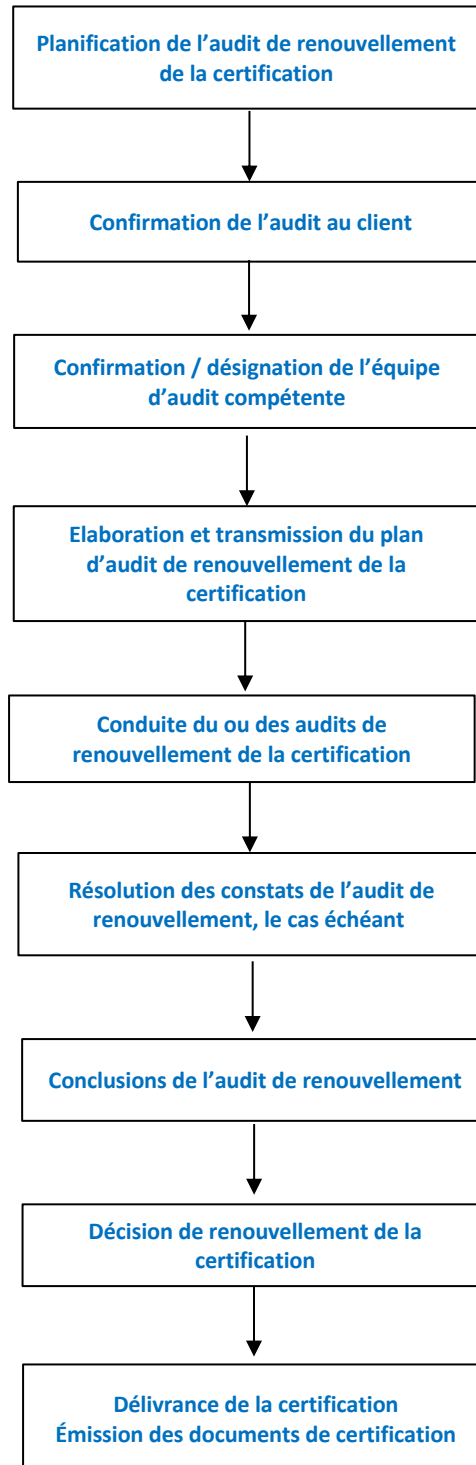
## 4.2. Planification de la certification initiale / réalisation des audits



## 4.3. Audits de surveillance



## 4.4. Audit de renouvellement de la certification



## 5. Impartialité

Afin d'octroyer une certification qui donne confiance, Polycert doit être impartial et perçu comme tel. Polycert s'assure que l'ensemble du personnel interne et externe est sensibilisé au besoin d'impartialité.

Pour gagner et maintenir la confiance, Polycert s'assure que ses décisions sont fondées sur des preuves tangibles de conformité ou de non-conformité dûment constatées, enregistrées et communiquées au client, et que lesdites décisions ne sont pas faussées par d'autres intérêts ou d'autres parties.

## 6. Demande de certification

Toute demande d'information concernant la certification doit être adressée à Polycert au moyen des éléments de contact figurant sur son site internet.

### 6.1. Revue de la demande de certification

Polycert effectue une revue de la candidature et des informations complémentaires concernant la certification pour assurer que :

- Les informations relatives à l'organisme candidat et à son système de management sont suffisantes pour élaborer un programme d'audit ;
- Tout malentendu identifié entre Polycert et l'organisme candidat est résolu;
- Polycert a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification;
- Le périmètre de la certification recherchée, le (les) site(s) où l'organisme candidat réalise ses interventions, la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.).

### 6.2. Programme d'audit

Un programme d'audit d'un cycle complet de certification est élaboré par Polycert pour identifier clairement la (les) activité(s) d'audit requise(s) pour démontrer que le système de management du client répond aux exigences de la certification suivant la (les) norme(s) ou autres documents normatifs choisis. Le programme d'audit pour le cycle de certification couvre l'ensemble des exigences relatives au système de management.

La certification d'un système de management est délivrée pour une durée de 3 ans.

Le programme d'audit pour la certification initiale comprend un audit initial en deux étapes, des audits de surveillance durant la première et la deuxième années après la décision de certification et un audit de renouvellement de certification durant la troisième année avant l'expiration de la certification. Le premier cycle de certification de trois ans commence avec la décision de certification. Les cycles suivants commencent avec la décision de renouvellement de la certification.

### 6.3. Contrat de certification

Polycert met en place un contrat juridiquement exécutoire avec chaque client pour fournir des activités de certification conformément aux exigences de la norme ISO/IEC 17021-1.

Une fois le contrat signé par Polycert et par le client la mise en œuvre des processus de certification et d'audit peut être initiée.

## 7. Cycle de certification

### 7.1. Audit de certification initiale

L'audit de certification initiale est mené en deux étapes : Etape 1 et Etape 2.

#### - Etape 1

L'étape 1 a pour objectifs:

- de revoir les informations documentées du système de management du client;
- de déterminer le niveau de préparation pour l'étape 2;
- de procéder à une revue de l'état de l'organisme client et de sa compréhension des exigences de la norme;
- d'obtenir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management,
- de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec le client des détails de l'étape 2;
- de permettre la planification de l'étape 2;
- de déterminer si les audits internes et les revues de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'étape 2.

L'étape 1 peut être réalisée hors site ou sur site du client.

Les conclusions documentées concernant la réalisation des objectifs de l'étape 1 et le niveau de préparation pour l'étape 2 sont communiquées au client par Polycert, y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'étape 2.

Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, Polycert prend en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'étape 1.

Polycert peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'étape 2.

Si des modifications significatives susceptibles d'affecter le système de management du client interviennent, Polycert envisagera la nécessité de répéter tout ou partie de l'étape 1.

Le client est informé que les résultats de l'étape 1 peuvent entraîner le report ou l'annulation de l'étape 2.

## - Etape 2

L'objet de l'étape 2 est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management du client. L'étape 2 se déroule sur le ou les sites du client, et comprend au minimum l'audit des éléments suivants :

- les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management applicable;
- la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management applicable);
- l'aptitude du système de management du client et ses performances concernant la satisfaction des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables;
- la maîtrise opérationnelle des processus du client;
- les audits internes et la revue de direction;
- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme client.

## **7.2. Audit de surveillance**

Le but de l'audit de surveillance est de confirmer la capacité du client certifié à rester conforme aux exigences de la certification dans l'intervalle entre deux audits de renouvellement de la certification.

Les audits de surveillance sont des audits sur site qui sont effectués au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification.

La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale est fixée dans un délai maximal de douze mois à compter de la date de décision de certification.

Chaque audit de surveillance porte, au minimum, sur les éléments suivants:

- les audits internes et la revue de direction;
- la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent;
- le traitement des plaintes;
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s);
- l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue;
- la maîtrise opérationnelle continue;
- la revue de toute modification apportée;
- l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification ;
- l'examen des actions entreprises suite à la notification d'évènements indésirables, de recommandations ou de rappels de produits.

### 7.3. Audit de renouvellement

Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification.

L'audit de renouvellement de la certification est un audit sur site qui est planifié et effectué avant la date d'expiration du certificat.

L'audit de renouvellement traite, au minimum, des points suivants :

- l'efficacité du système de management dans sa totalité, à la lumière des changements internes et externes ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification;
- la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales;
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s).

Pour toute non-conformité majeure, Polycert fixe des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives. Ces actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification.

Lorsque les activités de renouvellement de la certification sont terminées avec succès avant la date d'expiration de la certification existante, la date d'expiration de la nouvelle certification sera basée sur la date d'expiration de la certification existante. La date de délivrance indiquée sur un nouveau certificat correspondra à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure.

### 7.3.1. Rétablissement de la certification

Si Polycert n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure, avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification n'est pas recommandée et la validité de la certification n'est pas prolongée.

Polycert en informe le client et les conséquences lui sont expliquées.

Polycert peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées. A défaut un audit d'étape 2 est au minimum réalisé.

La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat correspondra à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration sera basée sur le cycle de certification antérieur.

## 8. Octroi, refus, maintien, suspension ou rétablissement, retrait, réduction ou extension du périmètre de la certification

### 8.1. Actions précédant la prise de décision

Avant de prendre sa décision, Polycert conduit une revue des éléments issus de l'audit incluant :

- les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes eu égard aux exigences et au périmètre de la certification;
- pour toutes les non-conformités majeures, il a examiné, accepté et vérifié les corrections et actions correctives;
- pour toute non-conformité mineure, il a examiné et accepté le plan du client relatif aux corrections et actions correctives.

### 8.2. Délivrance d'une certification

Polycert a pour obligation de réaliser une évaluation suffisante des preuves tangibles sur lesquelles est fondée la décision de certification. C'est sur la base des conclusions de l'audit et de l'existence de preuves de conformité suffisantes qu'il prend la décision d'accorder la certification.

#### 8.2.1. Délivrance d'une certification initiale

Polycert analyse toutes les informations et les preuves réunies au cours de l'étape 1 et de l'étape 2 afin de passer en revue les résultats et de déterminer les conclusions de l'audit.

Si Polycert n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2, il doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

A l'issue du processus de certification initiale Polycert délivre un certificat au client certifié. Le certificat est notifié au client par email ou courrier.

## 8.2.2. Délivrance d'un renouvellement de certification

Polycert prend les décisions de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que sur les résultats de la revue du système correspondant à la période de certification et sur les plaintes reçues de la part des utilisateurs de la certification.

A l'issue du processus de renouvellement de la certification Polycert délivre un certificat au client certifié. Le certificat est notifié, au client par email ou courrier.

## 8.3. Refus d'une certification

Polycert a pour obligation de réaliser une évaluation suffisante des preuves tangibles sur lesquelles est fondée la décision de certification. C'est sur la base des conclusions de l'audit et de l'existence de preuves de non-conformité suffisantes qu'il prend la décision de refuser la certification.

La décision de refus est notifiée au client par email ou courrier, elle précisera notamment le(s) motif(s) ayant conduit à la décision.

## 8.4. Maintien d'une certification

Polycert a pour obligation de réaliser une évaluation suffisante des preuves tangibles sur lesquelles est fondée la décision de certification. Polycert maintient la certification en s'appuyant sur la démonstration que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme de système de management. C'est sur la base des conclusions de l'audit et de l'existence de preuves de conformité suffisantes qu'il prend la décision d'accorder le maintien de la certification.

La décision de maintien est notifiée au client par email ou courrier.

## 8.5. Suspension et rétablissement d'une certification

La suspension est une mesure visant à provisoirement invalider une certification sans résiliation du contrat avec l'entreprise. Une suspension peut être initiée par Polycert (par exemple, suite au non-respect d'une clause du contrat entre Polycert et le client) ou bien peut être sollicitée par le client lui-même pour gérer une situation provisoire particulière.

Lorsqu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée. Le Contrat entre Polycert et le client certifié n'est pas résilié et le client doit s'acquitter de ses obligations contractuelles.

### 8.5.1. Suspension à l'initiative de Polycert

Les cas de suspensions peuvent être les suivants :

- Le client certifié n'a pas respecté une ou plusieurs exigences légales et/ou contractuelles ;
- Le client ne s'est pas acquitté de ses obligations financières conformément au contrat de certification ;
- Le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise ;
- Le client certifié n'a pas transmis des plans d'actions et/ou preuves associées aux non-conformités soulevées dans les délais impartis ;
- Le client certifié n'a pas répondu aux demandes formulées par Polycert selon les modalités fixées et dans les délais impartis ;
- Le client certifié n'a pas permis la réalisation d'un audit supplémentaire demandé dans le cas d'une non-conformité majeure, dont le but est de vérifier la mise en œuvre des actions correctives proposées par l'audité dans les fiches de non-conformités ;
- Dans le cas où le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management ;
- A titre conservatoire dans le cadre du traitement des signalements ou si le client certifié n'a pas répondu aux demandes formulées par Polycert selon les modalités fixées et dans les délais impartis.

La durée de suspension ne peut excéder 6 mois.

La décision de suspension est notifiée au client certifié par email ou courrier, elle précisera notamment le(s) motif(s) et la durée de la suspension, les conditions qui seront nécessaires pour sa levée ainsi que les principes de bases concernant la communication sur la certification et l'utilisation des marques durant cette période.

## 8.5.2. Suspension à l'initiative du client certifié

Pour gérer une situation provisoire particulière, le client certifié peut volontairement demander une suspension de sa certification. Le motif doit être suffisamment détaillé et légitime au regard de la situation rencontrée.

La demande de suspension doit être adressée à la société Polycert par courrier ou par email avant la date à laquelle l'organisme client ne sera plus en mesure de satisfaire aux exigences de certification ou immédiatement après la découverte de cet état. Une évaluation de la demande est réalisée par Polycert et une réponse est apportée au client.

La durée de suspension ne peut excéder 6 mois.

La décision de suspension est notifiée au client certifié par email ou courrier, elle précisera notamment le(s) motif(s) et la durée de la suspension, les conditions qui seront nécessaires pour sa levée ainsi que les principes de bases concernant la communication sur la certification et l'utilisation des marques durant cette période.

## 8.5.3. Rétablissement de la certification

Polycert rétablira la certification suspendue si le problème qui a abouti à la suspension a été résolu. Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai établi par Polycert donnera lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

En cas d'audit supplémentaire requis pour la levée de la suspension, il ne sera pas possible pour le client certifié de formuler une objection sur les membres de l'équipe d'audit.

## 8.6. Retrait d'une certification

Le retrait d'une certification constitue une mesure de sanction vis-à-vis d'une entreprise certifiée.

Les cas de retraits peuvent être les suivants :

- Suite à une décision de suspension, dans le cadre de tout manquement du client à la résolution des problèmes dans le délai établi par Polycert.
- Suite à un ou plusieurs manquement(s) avéré(s), voir délictuel(s), de la part du client certifié (ex : falsification de certificat, utilisation abusive de certificat ou de la marque, fausse déclaration, incapacité à remplir les obligations de maintien de la certification (ex : audits de surveillance), exigences légales et/ou contractuelles non respectées (ex : non-acquittement des obligations financières) (non exhaustif)).

Le retrait entraîne la résiliation du contrat de certification.

La décision de retrait est notifiée au client par email ou courrier, elle précisera notamment le(s) motif(s) ayant conduit à la décision et rappellera les termes du contrat en vigueur au moment de sa signature concernant la communication sur la certification et l'utilisation des marques.

## 8.7. Réduction du périmètre d'une certification

### 8.7.1. Réduction à l'initiative de Polycert

La réduction du périmètre de certification peut être décidée par Polycert lorsque le client certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, afin d'exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences en conformité aux exigences de la norme sur laquelle s'appuie la certification.

Tout manquement à la résolution des problèmes ayant conduit à une suspension dans le délai établi par Polycert donnera lieu à la réduction du périmètre de la certification.

La décision de réduction du périmètre de la certification est notifiée au client par email ou courrier, elle précisera notamment le(s) motif(s) ayant conduit à la décision.

### 8.7.2. Réduction suite à la demande du client certifié

Le client certifié peut volontairement demander une réduction du périmètre de sa certification. Le motif doit être suffisamment détaillé et légitime au regard de la situation rencontrée.

La demande de réduction du périmètre de certification doit être adressée à la société Polycert par courrier ou par email. Une évaluation de la demande est réalisée par Polycert et une réponse est apportée au client. Un contrat juridiquement exécutoire doit être contresigné entre Polycert le Client certifié et un nouveau certificat est émis. Le nouveau contrat peut se baser sur le cycle de certification en cours.

La décision de réduction du périmètre de la certification est notifiée au client certifié par email ou courrier, accompagnée de la documentation applicable.

## 8.8. Extension du périmètre d'une certification

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, Polycert entreprend une revue de la candidature et détermine toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension.

La demande d'extension du périmètre de certification doit être adressée à la société Polycert par courrier ou par email. Une évaluation de la demande est réalisée par Polycert et une réponse est apportée au client. Un contrat juridiquement exécutoire doit être contresigné entre Polycert le Client certifié.

Cette démarche peut être effectuée au même moment que l'audit de surveillance. Néanmoins Polycert pourra programmer un audit supplémentaire sur site.

Un nouveau certificat est émis à l'issu du processus de certification.

La décision est notifiée au client certifié par email ou courrier, accompagnée de la documentation applicable.

## 9. Audits avec un préavis très court

Polycert peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un préavis très court ou inopinés afin d'instruire des plaintes ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

Dans ces cas, Polycert décrit et porte préalablement à la connaissance des clients certifiés les conditions dans lesquelles ces audits seront conduits.

Le client n'a pas la possibilité de formuler une objection sur les membres de l'équipe d'audit.

## 10. Transfert de certification

Le transfert de certification est défini comme la reconnaissance d'un certificat existant et valide d'un système de management de la qualité, accordé par un organisme de certification accrédité, par un autre organisme de certification accrédité afin d'émettre sa propre certification.

Dans le cadre d'une demande de transfert de certification, Polycert suit le processus défini dans le document d'exigences IAF applicables.

Afin de déterminer si le transfert de certification peut être effectué, Polycert recueille, au minimum, les informations suivantes auprès de l'organisme de certification émetteur et de l'organisme candidat :

- Accréditation de l'organisme de certification émetteur.
- Portée de la certification de l'organisme candidat.
- Etat de la certification (valide, suspendue, retirée)
- Stade du cycle de certification (Audit de Surveillance, Renouvellement).
- Statut du certificat en cours.
- Raisons du transfert.
- Rapports d'audits du dernier cycle de certification et du cycle en cours.
- Statut des non-conformités relevées lors des audits précédents.
- Plaintes reçues par l'organisme de certification émetteur.

Une fois Polycert en possession de l'ensemble de la documentation nécessaire, une analyse de la demande de transfert est réalisée et le client est tenu informé des résultats.

Si le transfert est validé, un certificat est alors établi à la date de prise de décision de transfert. La date d'expiration du certificat correspondra à celle indiquée sur le certificat de l'organisme de certification émetteur.

## 11. Référence à la certification et utilisation des marques

Le client certifié s'engage à respecter les règles d'utilisation du nom, de la marque et du logo de Polycert définies dans les informations publiques en vigueur sur son site internet.

Ces documents sont communiqués au client certifié en même temps que le certificat.

Polycert vérifiera le respect des règles communiquées. La vérification pourra comprendre, entre autres, le contrôle des sites internet et des documents de communication de l'organisme certifié.

## 12. Exigences relatives aux communications et demandes d'informations

Polycert conserve et rend publique sur son site internet les informations suivantes :

- les processus d'audit;
- les processus pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification;
- les types de systèmes de management et les programmes de certification qui entrent dans son périmètre d'action;
- l'utilisation du nom de l'organisme de certification et de la marque ou du logo de certification;

- les processus de traitement des demandes d'informations, des plaintes et appels;
- sa politique en matière d'impartialité.

Polycert télécharge les informations des clients certifiés dans le cadre de la norme d'accréditation ISO/IEC 17021-1 sur la base de données publique IAF disponible à l'adresse internet suivante <https://www.iafcertsearch.org>.

Les informations rendues publiques sont les suivantes :

- Nom de l'entité certifiée.
- Adresse légale de l'entité certifiée.
- Localisation géographique du client certifié ou localisation géographique du siège et de tous les sites dans le cadre d'une certification multisites.
- Numéro de certificat (code d'identification unique).
- Norme et programme de certification de système de management.
- Codes IAF (le cas échéant).
- Portée de la certification
- Date(s) de délivrance de la certification.
- Date d'expiration de la certification
- Statut de la certification (active, suspendue ou retirée).
- Nom et acronyme de l'organisme de certification (le cas échéant).
- Nom et acronyme de l'organisme d'accréditation (le cas échéant).
- D'autres informations légales « si nécessaire » (par exemple, le numéro d'enregistrement de la société) lorsqu'il peut y avoir un conflit de nom (c'est-à-dire deux sociétés différentes qui partagent le même nom) ou une erreur avec le nom téléchargé ou lorsque le nom de l'entité certifiée ne peut pas être trouvé dans le registre national des entreprises.
- Toute autre information requise par la norme et/ou tout autre document normatif utilisé pour la certification.

Ces informations seront conservées dans la base de données d'IAF pendant au moins trois ans.

Polycert fournit sur demande motivée :

- Les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action.
- Le statut d'une certification donnée.
- Le nom, le document normatif correspondant, le domaine d'activité et la localisation géographique (ville et pays) d'un client certifié particulier.

Toute demande d'information, quel que soit son objet, doit être adressée à Polycert au moyen des éléments de contact figurant sur son site internet.

Polycert s'assure que les informations qu'il fournit au client ou au marché, y compris la publicité, ne sont ni fausses ni trompeuses.

### 13. Processus de traitement des plaintes et appels

Polycert met à disposition du client sur son site internet les informations relatives aux processus de traitement des plaintes et appels.

Toute demande d'information complémentaire doit être adressée à Polycert au moyen des éléments de contact figurant sur son site internet.

### 14. Mise à jour du processus de certification

En cas de changement du processus de certification introduisant des exigences nouvelles ou des révisions d'exigences qui ont une incidence pour le client certifié, Polycert communiquera à ce dernier la mise à jour.