

Procédure de certification 17021 : ISO 9001

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1. Obligations du client

- 1.1 Conditions de réalisation des audits de certification
- 1.2 Information
- 1.3 Notification de la certification
- 1.4 Accord sur les délais
- 1.5. Utilisation du certificat et du logo de l'organisme de certification
- 1.6 Utilisation de la marque et du Logo de l'organisme d'accréditation
- 1.7 Accord sur les frais

2. Obligations de l'organisme de certification

2.1 Données Publiques

- 2.2 Confidentialité
- 2.3 Désignation des auditeurs
- 2.4 Responsabilités

3. Traitement des demandes

3.1 Candidature

- 3.2 Contrat
 - 3.2.1 Les frais
 - 3.2.2 Les modalités de facturation
 - 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation
 - 3.2.4 La durée des audits

4. Audits

- 4.1 Pré-audit
- 4.2 Audit initial
 - 4.2.1 Etape 1
 - 4.2.2 Etape 2, audit de certification
- 4.3 Audit de surveillance
- 4.4 Audit de renouvellement
- 4.5 Audits complémentaires
- 4.6 Supervision d'auditeur
- 4.7 Interruption d'audit

5. Certification

- 5.1 Notation
- 5.2 Résolution des écarts
- 5.3 Décision de certification
- 5.4 Certificat
- 5.5 Suspension/ Retrait du certificat
- 5.6 Restitution des certificats

6. Réclamations

7. Appel

8. Correspondance

ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

ANNEXE 2 : Cas des certifications multisites

ANNEXE 3 : Cas des certifications combiné

Procédure de certification 17021 : ISO 9001

Introduction :

Ce document est le règlement de Hofi Cert. pour la certification selon la norme ISO 9001, il le sera pour les futurs référentiels que nous essayerons de faire accréditer dans un second temps.

Ce document est destiné au public et notamment, aux candidats ou aux clients certifiés afin qu'ils s'assurent d'être conformes aux exigences de l'organisme de certification et, le cas échéant, aux exigences de l'organisme d'accréditation.

Ce document décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, d'appel et de réclamation.

La candidature à une certification par Hofi Cert. est ouverte, de façon non discriminatoire, à tout organisme ou entreprise.

Le certificat est délivré uniquement aux organismes/entreprises qui se conforment à la norme concernée et qui suivent les règles exposées dans ce document en lien avec la portée d'accréditation d'Hofi Cert.

La décision de certification se fait après l'audit et l'évaluation des actions correctives de l'entreprise et des réponses apportées à ces dernières.

Dans le cas où des changements affectent la norme ou les conditions de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer à la nouvelle norme selon les délais de mise en application qui seront définis et au règlement de certification lors du prochain audit.

Les candidats et clients certifiés seront informés par avance par l'organisme de certification de toute modification par le biais de l'envoi des nouvelles conditions de certification.

1. Obligations du client

Les clients certifiés doivent se conformer, à tout moment, à la norme concernée, aux conditions de certification et aux déclarations faites lors de la candidature. La norme et les conditions de certification sont additionnelles à la législation en vigueur.

1.1 Conditions de réalisation des audits :

Dans le cadre de la certification de son système de management, le client s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de l'organisme de certification, l'intégralité des informations et dossiers nécessaires à la certification de son système de management à titre gratuit et à la date convenue.

Lors des audits, le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du champ d'application peuvent être auditées.

Le client s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des guides pour les accompagner dans la conduite des audits sur site.

1.2 Information :

Le client garantit que toutes les informations qui sont données aux auditeurs pour procéder à l'évaluation du système de management sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur tous les processus et toutes les circonstances qui pourraient être pertinents pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à tous les documents pertinents existants en vue de leur consultation.

Toute déclaration fautive ou trompeuse sur un dossier de candidature, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification ou à l'exclusion de toute participation future.

1.3 Notification à l'organisme de certification :

Le titulaire d'un certificat est tenu de notifier sans délai à l'organisme de certification toutes les modifications essentielles qui peuvent avoir une influence sur le système de management certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification respectives (par exemple fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi sites).

L'organisme de certification doit prendre des dispositions exécutoires pour assurer que le client certifié l'informe sans délai des questions qui peuvent compromettre la capacité du système de management à continuer de se conformer aux exigences de la norme utilisée pour la certification, par exemple des modifications concernant:

- son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation;
- l'organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens);
- les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux;
- le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié;
- les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

L'organisme de certification jugera si un audit complémentaire est nécessaire afin d'évaluer la continuité de la certification. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

De même si le client certifié est sujet à des actions en justice en rapport avec la norme certifiée, il doit en informer l'organisme de certification qui prendra les dispositions nécessaires afin de garantir la continuité du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de l'organisme de certification pour utiliser la certification ISO 9001 dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement, l'organisme de certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au standard et au présent règlement. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

1.4 Accord sur les délais :

L'organisme de certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client. En cas de non aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à l'organisme de certification les frais occasionnés jusqu'à cette date.

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de surveillance ou de renouvellement étaient dépassés, le client certifié encourt une suspension de certificat.

1.5. Utilisation du certificat et du logo de l'organisme de certification :

Tout client certifié recevra de la part de L'organisme de certification un certificat, le modèle du logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de ce logo et du certificat.

Les modalités d'usage du certificat et du logo par le titulaire de droits sont précisées dans les documents suivants : Règles d'utilisation de la marque de certification et des certificats.

Le droit d'utilisation du logo de d'organisme de certification prend fin à l'expiration de la validité du certificat et le client s'engage à cesser tout usage du logo. Ceci s'applique également en cas de retrait/suspension du certificat et en cas de résiliation normale / extraordinaire du contrat.

Toute reproduction du certificat émis par Hofi Cert aux clients certifiés et communiqué à un tiers, doit impérativement respecter le certificat initialement émis sans aucune modification de forme et de fond.

1.6 Utilisation de la marque et du Logo de l'organisme d'accréditation :

Nos clients certifiés pourront utiliser le logo et la marque Hofi Cert, exclusivement. L'utilisation de la marque d'accréditation Cofrac est strictement interdite.

En cas de manquement dans l'utilisation du certificat et de marques de conformité, des sanctions

seront prises entraînant un éventuel retrait ou suspension de certificat sous réserve des actions entreprises par l'organisme et de la vérification faite par Hofi Cert.

Hofi Cert. réalisera des contrôles d'utilisation de la marque Cofrac par observation des outils de communication de ces clients certifiés.

1.7 Accord sur les frais :

Le candidat, client certifié s'engage à s'acquitter de tous les frais liés aux interventions tels que décrits dans le contrat et quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent.

2. Obligations de l'organisme de certification

2.1 Données Publiques :

L'organisme de certification doit tenir accessible au public les informations relatives à l'octroi, la suspension ou le retrait de la certification. Ceci signifie que l'organisme de certification rendra publiques les informations suivantes : nom du client, adresse, norme et état de la certification. Un annuaire des clients certifiés par Hofi Cert. est consultable par demande.

2.2 Confidentialité :

L'organisme de certification s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les informations d'un client rendues accessibles à son personnel et aux personnes agissant sous son ordre, et de ne les utiliser que dans le cadre des activités convenues avec le client. Toute dérogation à ce principe ne sera réputée valable que dûment acceptée par écrit par le client.

Si des informations confidentielles doivent être communiquées à d'autres organismes tels que l'organisme d'accréditation ou encore suite à une procédure juridique, L'organisme de certification s'engage à en informer le client.

2.3 Désignation des auditeurs :

L'organisme de certification s'oblige à missionner uniquement des auditeurs qui répondent aux critères de qualification établis par l'organisme de certification.

L'entreprise a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant réception de l'avis de planification de l'audit. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur sera sélectionné et une confirmation sera de nouveau envoyée.

2.4 Responsabilités :

L'organisme de certification a pour objectif de certifier les entreprises selon les exigences de la norme concernée. Cependant, l'organisme de certification n'est pas impliqué dans la mise en place des exigences des normes et de la réglementation. Pour toute réclamation concernant ces documents, le candidat ou le client certifié doit entrer en contact directement avec les décisionnaires appropriés.

L'organisme de certification n'est pas responsable des pertes économiques potentielles dues à toute action industrielle ou panne de machine ou systèmes de communication ou problèmes de transmission ou tout autre événement en dehors de son contrôle en tant qu'organisme de certification.

3. Traitement des demandes

3.1 Candidature :

La demande de devis doit être remplie en donnant tous les détails nécessaires.

S'il n'y a pas assez d'espace sur le document, les informations additionnelles doivent être notées sur un mail ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

Le représentant légal ou tout autre représentant désigné par celui-ci doit signer la demande de devis.

Le formulaire de demande de devis est à remplir pour chaque contrat passé sur un cycle de certification ou après modification importante du standard ou de la structure de l'entreprise (tel que changement de nom, rachat ou fusion, ...).

La demande de devis permet à l'organisme de certification de voir si le système de management de l'entreprise est suffisant pour effectuer l'audit et de calculer la durée de l'audit.

Si une candidature est refusée, l'organisme de certification doit en informer par écrit le candidat et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). Si un client souhaite être à nouveau pris en considération à la suite d'un refus, une nouvelle demande de devis doit être complétée.

Dans le cas où la candidature est recevable, l'organisme de certification envoie un contrat qui reprend les conditions financières ainsi que les conditions générales de vente et les conditions de certification.

3.2 Contrat :

Le contrat précise :

3.2.1 Les frais

Les devis envoyés aux candidats / clients présentent :

- les frais liés à l'audit (affectation d'un auditeur, frais de déplacement, d'hébergement et de restauration)
- les frais de rapport et de certification
- les frais de traduction (optionnels)

3.2.2 Les modalités de facturation

Les modalités de facturation sont présentées dans les conditions générales de vente de l'organisme de certification jointes aux devis envoyés aux prospects, futurs clients.

3.2.3 Les conditions de report et d'annulation

En cas de report ou d'annulation d'une prestation

- dans un délai inférieur à 3 jours ouvrables avant la date de l'audit, le client devra supporter 100% des coûts de l'audit annulé dans la mesure où l'organisme de certification n'a pas pu différer la date de l'audit pour des raisons justifiées, sauf si le client prouve que l'organisme de certification n'a subi aucun ou un moindre préjudice.
- dans un délai supérieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, une partie des frais peut être remboursée au bon vouloir de l'organisme de certification. Ces remboursements peuvent être obtenus par demande écrite. Dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, l'organisme de certification se réserve le droit de facturer 50% des coûts de l'audit annulé.
- quelque soit le délai, l'organisme de certification se réserve également le droit de facturer tous les frais qu'il ne sera pas possible de se faire rembourser à la suite de cette annulation ou de ce retard (ex ; billet de train, avion, hébergement prépayé, etc.)

3.2.4 La durée des audits

Cette durée est basée sur les données indiquées dans la demande de devis et sur l'application des tableaux du "Document d'exigences IAF MD 5 – Détermination du temps d'audit des systèmes de management de la qualité, des systèmes de management environnemental et des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail" _

Le contrat de certification doit être renvoyé, signé à l'organisme de certification avant la date d'audit souhaitée. L'audit de certification sera exécuté conformément aux accords convenus avec le client.

Les entreprises qui souhaitent être certifiées sur la norme ISO 9001 doivent lire attentivement la(les) norme(s) et les conditions de certification avant de signer le contrat avec l'organisme de certification. En effet, en le signant, elles s'engagent à connaître et respecter les exigences de ces documents.

4. Les Audits de certification

Pour tous les audits, l'organisme de certification enverra au candidat / client certifié une confirmation avec le détail sur la composition de l'équipe, les dates de réalisation des interventions, les durées et le champ d'application couvert. L'auditeur transmettra également un planning de son intervention.

4.1 Pré-audit :

Sur demande du client, il est possible de procéder à l'exécution d'un pré-audit. Le pré-audit inclut, en général, le contrôle de la documentation du système de management et le contrôle par échantillonnage du fonctionnement du système de management. Le pré-audit ne prétend pas être exhaustif par rapport aux écarts constatés. Il n'engage en rien l'organisme de certification sur les résultats de l'audit de certification. Ce pré-audit n'est possible que pour les primo-audités.

4.2 Audit initial :

L'audit initial sera exécuté en deux étapes aux dates convenues entre le client et l'organisme de certification.

4.2.1 Étape 1

L'étape 1 inclut :

- Une revue documentaire qui permet de s'assurer que les documents suivants sont disponibles :
 - ✓ un manuel du système de management (si le candidat en a établi un),
 - ✓ les procédures écrites et instructions exigées dans les normes
 - ✓ les rapports des audits internes
 - ✓ les enregistrements des revues de direction

La revue documentaire peut être réalisée sur site ou non en accord avec l'équipe d'audit. Les constats de la revue documentaire seront inclus dans le rapport d'audit étape 1.

- Une évaluation sur site qui permet une évaluation du lieu, de l'identification des processus et de la compréhension des exigences de la norme. Elle permet également d'identifier les aspects réglementaires auxquels le client doit se conformer.

Le but de l'étape 1 est de voir quel est le degré de préparation du client par rapport à la certification et permettra donc de confirmer la réalisation de l'étape 2.

Les résultats de l'étape 1 seront consignés dans un rapport qui inclut les constats de la revue documentaire et ce dernier mentionne les écarts susceptibles d'être classés en non-conformité lors de l'étape 2.

L'étape 1 ne prétend pas être exhaustive par rapport aux écarts constatés, elle permet de juger du degré de préparation du client pour l'étape 2.

Lorsqu'à la suite des résultats de l'étape 1, il apparaît que le client est prêt pour l'audit de certification, la date d'audit de l'étape 2 est confirmée. Si le client n'est pas prêt, l'étape 2 pourra être retardée ou annulée.

L'étape 2 devra être réalisée dans un délai de 6 mois maximum au-delà de la date de l'étape 1. Passé ce délai, une deuxième étape 1 pourra être planifiée.

4.2.2 Étape 2 ou audit de certification

Au cours de l'audit, les auditeurs vérifient la levée des écarts éventuels notifiés lors de l'étape 1 et la mise en œuvre et l'efficacité du système de management.

4.2.2 - Cette étape 2 couvrira toutes les exigences et chapitres de(s) la norme(s) concernée(s). Pour cela, l'auditeur peut interroger les employés et contrôler des enregistrements afin de s'assurer que la conformité du client est maintenue entre les évaluations.

La personne responsable du management quotidien doit être disponible afin d'accompagner l'auditeur et de répondre à ses questions. L'auditeur doit également visiter le site en cours de fonctionnement.

Si l'une de ces conditions n'est pas réunie le jour de l'évaluation, le candidat doit contacter l'organisme de certification, de préférence par écrit, afin d'expliquer la situation.

L'étape 2 se déroule sur site dans son intégralité.

Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture. Ensuite, l'organisme de certification remet au client un rapport d'audit où sont notifiés les résultats de l'audit.

4.3 Audit de surveillance :

Deux audits de surveillance sont réalisés sur le cycle complet de 3 ans. Les audits de surveillance sont réalisés une fois par an. Le premier audit de surveillance intervient au plus tard un mois avant la date inscrite sur le certificat de l'audit initial ainsi que le deuxième audit de surveillance.

L'audit de surveillance est réalisé sur site et doit permettre de donner confiance dans la continuité du système. Il peut être réalisé à distance en fonction de l'actualité sanitaire.

En cas d'audit à distance, l'auditeur aura préalablement testé les outils mis à disposition de l'entreprise auditée, ce dernier disposera des CGU de notre plateforme.

L'audit de surveillance permet de couvrir les écarts constatés lors de l'audit précédent, les audits internes, les revues de direction, le traitement des réclamations, des actions correctives, les activités visant à l'amélioration continue, l'efficacité du système, la revue des modifications et l'utilisation des logos et certificats.

Un rapport d'audit de surveillance fera la synthèse des résultats de la surveillance. Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture.

Le responsable d'audit donne un avis sur le maintien de la certification.

En cas de non-conformité, des actions correctives et /ou preuves pourront être demandées et une suspension pourra être prononcée.

Si l'organisme de certification ne peut pas effectuer la surveillance annuelle, pour des raisons imputables au client, l'organisme de certification est alors autorisé à retirer le certificat au client.

4.4 Audit de renouvellement de la certification :

L'organisme de certification effectuera un audit de recertification pour la reconduite du certificat après une période de 3 ans maximum. Le calcul du délai de 3 ans est basé sur le dernier jour de l'audit de certification précédent.

L'audit doit se faire sur site tant que possible.

Un audit de recertification est réalisé dans le but de confirmer le maintien de la conformité à la norme concernée et l'efficacité du système. Il permet également de voir quelles sont les performances du système.

L'audit de recertification prendra en compte la revue des rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents.

Si des modifications importantes ont été apportées, un audit étape 1 peut également être réalisé si besoin exprimé par le client (ex : changement d'équipe qualité...). L'audit de recertification fera l'objet d'un rapport qui mentionnera les écarts.

Si l'organisme de certification ne peut pas effectuer la re-certification, pour des raisons imputables au client, l'organisme de certification est alors autorisé à retirer le certificat au client.

L'audit de recertification doit débuter avant la fin de validité du certificat en cours. En cas d'écart majeur lors de l'audit, les actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification. Si ces 2 conditions ne sont pas réunies, un audit initial peut être conduit pour émettre de nouveau un certificat.

La décision de renouvellement doit être prise dans les 6 mois qui suivent la date de fin de validité du certificat arrivant à échéance. Si ce n'est pas le cas, un audit initial peut être conduit pour ré-émettre un certificat.

Si la décision de re-certification est prise après la date de validité du certificat qui arrive à échéance, le client doit prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas utiliser le certificat et la marque de certification entre la date de validité et la date de prise de la décision de renouvellement.

4.5 Audits complémentaires :

Des audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de lever des non conformités
- Dans le but de vérifier la continuité de la certification suite à un changement essentiel dans l'entreprise ou dans le cas d'une action en justice qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré
- Dans le but de lever une suspension

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client recevra une confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

4.6 Surveillance de l'organisme d'accréditation :

Dans le cadre du système qualité mis en place par l'organisme de certification, l'organisme d'accréditation se réserve la possibilité de suivre un auditeur de l'organisme de certification sur le terrain. Dans ce cas, dans la mesure où l'organisme de certification en est informé, les candidats ou clients certifiés seront avertis par écrit. Dans tous les cas, les candidats ou les clients certifiés sont dans l'obligation d'autoriser l'accès au membre de l'organisme d'accréditation.

4.7 Interruption d'audit :

En cas d'interruption d'un audit déjà commencé pour des raisons imputables au client, ce dernier est tenu de rembourser 100% des coûts de l'audit annulé à l'organisme de certification, ainsi que les frais de déplacement déjà engagés.

5. Certification

5.1 Notation :

Au cours de son audit, l'équipe d'audit utilise les critères de notation suivants :

- **Conforme** : l'exigence est appliquée de manière satisfaisante par la candidat/client certifié
- **Non-conformité majeure** : non-respect d'une exigence qui est susceptible d'entraîner une défaillance du système de management ou de réduire sa capacité à assurer la maîtrise du processus ou la conformité du produit.
- **Non-conformité mineure** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système de management.
- **Commentaires de l'organisme** : Point sensible, piste de progrès, point fort.

L'appréciation de l'écart, en fonction de la situation observée, est de la responsabilité de l'auditeur.

Les personnes chargées de la validation des dossiers d'audit peuvent requalifier un écart après échange avec l'auditeur.

Lorsque l'équipe d'audit a identifié une (des) non-conformité(s) par rapport aux exigences de la norme au cours de sa visite, le candidat ou client certifié en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans les rapports d'audit.

5.2 Résolution des écarts :

Le responsable d'audit et l'audité co signent la fiche d'écart.

L'audité conserve l'original de la fiche d'écart, le responsable d'audit en garde une copie.

L'audité renseigne la section comportant la correction, l'analyse des causes et les propositions d'actions correctives de la fiche d'écart et renvoie la fiche d'écart au responsable d'audit sous 2 semaines à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture). En cas de non-conformité majeure(s), l'apport de justificatifs est obligatoire.

Si un complément d'information est demandé par le responsable d'audit, l'audité a 2 mois à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture) pour y répondre.

Toute non-conformité majeure doit être clôturée dans un délai de 3 mois à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture).

Si les éléments fournis par l'audité ne permettent pas de clôturer une non-conformité majeure, un audit complémentaire doit être réalisé dans un délai de 3 mois à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture).

Aucun certificat ne pourra pas être délivré (audit de certification initiale, audit de renouvellement) ou aucune suspension de certificat prononcée (audit de surveillance) tant qu'une non-conformité majeure n'est pas clôturée. Une non-conformité majeure ne peut pas être clôturée lors de l'audit suivant.

Une non-conformité mineure non traitée devient une non-conformité majeure à l'audit suivant. En cas de traitement partiel, une non-conformité mineure peut être reconduite à l'audit suivant, à l'appréciation du responsable d'audit.

5.3 Décision de certification :

A la suite de l'audit, les écarts sont notifiés au candidat/client certifié. Celui-ci doit ensuite renvoyer à l'auditeur le plan d'action avec

- L'analyse des causes du dysfonctionnement
- La/Les actions curatives
- La/Les actions correctives
- Les délais de mise en place des actions
- Les responsables des actions

En fonction de la nature des écarts et des remarques de l'auditeur et/ou la personne habilitée à la décision de certification, le candidat/client certifié doit en plus fournir des preuves documentaires sous un délai convenu.

Lorsque le dossier est complet, il est pris en charge par une personne habilitée à la décision de certification et la direction générale valide ensuite la décision.

La décision est ensuite notifiée par écrit au candidat/client certifié.

La certification initiale prend effet au jour de la décision de certification. Les certificats établis sont valables 3 ans au maximum, dans la mesure où les audits de surveillance sont réalisés dans les délais fixés et donnent lieu à un résultat positif.

Le candidat/client certifié a le droit de faire appel de la décision de certification. Dans ce cas, les modalités à suivre sont celles indiquées au point 7.

5.4 Certificat :

Le client certifié reçoit un certificat qui précise le/les sites concernés, le champ d'application du certificat ainsi que la norme et les dates de validité du certificat.

Un client certifié reçoit également le logo et les règles d'utilisation de ce dernier.

Le renouvellement du certificat est possible lorsqu'un audit de renouvellement est réalisé pendant la période de validité. Dans la mesure où le certificat ne fait état d'aucune restriction du domaine de validité, celui-ci s'étend à l'ensemble de l'entreprise ou aux sites listés dans l'annexe du certificat et au champ d'application défini.

Dans le cas où une restriction serait appliquée à des secteurs d'une entreprise, à la gamme de produits ou services ou à certains sites, ceci sera toujours notifié dans le certificat.

5.5 Suspension/ Retrait du certificat :

La suspension/le retrait d'un certificat a lieu lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance du certificat, ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations de la norme ou des conditions de certification, comme par exemple :

- Refus de réaliser les audits dans les temps,
- Absence de réponse aux écarts ,
- Non-respect des délais de réponse,
- Absence de preuves documentaires,
- Infraction par rapport aux présentes conditions de certification,
- Infraction aux exigences de la norme,
- Doute sur la continuité du système lié à une plainte de tiers ou à des modifications importantes dans l'entreprise,
- Utilisation frauduleuse du certificat (par exemple, non signalement de la fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi-site),
- Départ volontaire de la certification,
- Non-respect d'exigences réglementaires de la part de l'organisme certifié.

Dans ce cas, le client certifié est informé par écrit des motifs de suspension et de la date de suspension, il ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo de l'organisme de certification et la liste des certificats tenue à jour et publique est mise à jour.

Un audit complémentaire peut être réalisé afin de lever cette suspension.

Si la levée de la suspension ne peut être faite dans un délai de 6 mois, le retrait de certificat sera prononcé.

Un client dont le certificat est suspendu ou retiré a le droit de faire appel selon les modalités indiquées au point 7.

5.6 Restitution des certificats :

Les certificats sont la propriété de l'organisme de certification. Dès l'expiration de la validité de la certification, à la fin du contrat ou en cas de retrait du certificat, le client doit remettre les certificats originaux ainsi que toutes les copies à l'organisme de certification sur sa demande.

5.7 Rétablissement des certificats :

Après une suspension de certificat, ce dernier peut être rétabli seulement dans les conditions suivantes :

- Réalisation d'un nouvel audit,
- ou fourniture des éléments probants permettant de vérifier que la cause de la suspension a été supprimée,
- ou paiement de la facture (au cas où la suspension est due à un non règlement des prestations).

Dans tous les cas, le rétablissement ne peut être effectif que par l'approbation d'une personne habilitée ou l'instance de validation des certifications.

6. Réclamations

Un client certifié ou un candidat à la certification a la responsabilité de gérer ses réclamations, de les enregistrer, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées, de les documenter et de garder les

enregistrements de l'ensemble de ces informations afin qu'elles soient disponibles pour l'organisme de certification lors des audits.

Une réclamation relative à la certification est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de l'organisme de certification ou de ses évaluateurs. Cette insatisfaction peut être exprimée uniquement par écrit.

Toutes les réclamations sont examinées et considérées par des le responsable qualité de l'organisme de certification et les actions nécessaires sont prises.

Sous 24 heures, une lettre avec accusé de réception est envoyée par mail ou courrier à la personne signataire de la réclamation pour lui confirmer la réception de la réclamation.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, et les actions correctives éventuelles, est envoyée au plaignant dans un délai approprié compris entre 15 jours et 1 mois selon la criticité de la réclamation après réception de la réclamation sous forme de lettre. Dans la mesure du possible, un délai de 3 mois ne devrait pas être dépassé.

Un tiers peut aussi exprimer une réclamation relative à une(des) prestation(s) d'un organisme certifié. L'organisme de certification traitera celle-ci dans les mêmes conditions que ci-dessus

8. Appel à la décision de certification

Si le candidat (ou le client certifié) ou un tiers conteste la décision de certification (en relation avec les non conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à l'organisme de certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

Cet appel doit être reçu par l'organisme de certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

L'organisme de certification, à réception du courrier d'appel, contacte le candidat/ client certifié afin de clarifier les bases de l'appel. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, l'organisme de certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel de l'organisme de certification sont impartiaux et compétents.

L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

9. Correspondance

Tous les candidats ou les clients certifiés doivent informer l'organisme de certification sur le formulaire de demande de devis de l'adresse postale de correspondance. Si cette adresse de correspondance doit exceptionnellement changer, le candidat ou le client certifié doit l'indiquer par écrit à l'organisme de certification.

À chaque changement d'adresse, le candidat ou le client certifié doit informer et envoyer à l'organisme de certification une confirmation écrite sur le changement d'adresse.

Tout échange ou communication émise par l'organisme de certification à l'attention des candidats est valide lorsqu'elle est adressée aux candidats à la dernière adresse notifiée à l'organisme de certification.

Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou e-mail.

Procédure de certification 17021 : Iso 9001

ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

Cette annexe ne concerne que les certifications selon les normes et les domaines d'activités pour lesquels l'organisme de certification possède des accréditations auprès du COFRAC.

1. Définition

Les transferts de certificat ne peuvent se faire que pour des certificats délivrés par un organisme de certification sous accréditation par un signataire de l'accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire.

Le transfert d'une certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management, accordée par un organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification émetteur") par un autre organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification récepteur") afin d'émettre sa propre certification.

Le transfert peut avoir lieu à n'importe quel moment du cycle. Il est généralement réalisé :

- Soit à la demande du client lors de la demande de devis. Ils doivent alors préciser les motifs de transfert.
- Soit dans le cas d'une modification de l'organisme de certification (acquisition, évolution des accréditations...).

2. Conditions de transfert

L'organisme de certification récepteur sollicite le client demandeur afin de collecter les éléments

suivants : • les raisons de la demande de transfert

• copie du/des certificats en vigueur

• le rapport de l'audit initial **ou** du dernier renouvellement (re-certification) et le rapport du dernier audit de surveillance

• le statut des non-conformités issues des audits de certification et non résolues

• tout échange en cours avec les autorités compétentes/services officiels dans le périmètre de certification (instructions, mises en demeure, litiges...)

- si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur

L'organisme de certification récepteur sollicite également l'organisme de certification émetteur afin de collecter les éléments suivants : l'accréditation couvrant la certification, la suspension de la certification lors du cycle de certification actuel, le statut actuel de la certification ainsi que les réclamations reçues directement par l'organisme de certification émetteur relatives aux activités couvertes par la certification et les mesures prises.

L'organisme de certification récepteur doit être en possession de ces éléments au plus tard lors de la signature du contrat.

L'examen doit porter au minimum sur les points suivants et cet examen avec ses conclusions doivent être dûment documentés :

- (i) la confirmation que la certification du client entre dans la portée de l'accréditation de l'organisme de certification émetteur et de l'organisme de certification récepteur ;

- (ii) la confirmation que la portée de l'organisme de certification émetteur entre dans le cadre de l'Accord Multilatéral de Reconnaissance Mutuelle de son organisme d'accréditation ;
- (iii) les raisons de la demande de transfert ;
- (iv) la confirmation que le ou les sites souhaitant transférer leur certification détiennent une certification accréditée valide ;
- (v) le rapport d'audit de la certification initiale ou de l'audit de renouvellement le plus récent, le dernier rapport de surveillance, le statut de toutes les non-conformités non résolues éventuellement identifiées dans ces rapports ou dans tout autre rapport disponible, la documentation pertinente concernant le processus de certification. Si ces rapports d'audit ne sont pas mis à disposition ou si l'audit de surveillance ou de renouvellement n'a pas été effectué comme exigé par le programme d'audit de l'organisme de certification émetteur, l'organisation doit être traitée comme un nouveau client
- (vi) les réclamations reçues et les mesures prises ;
- (vii) les éléments pertinents pris en compte pour établir un plan d'audit et un programme d'audit. Si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur devrait être examiné. Voir clause 2.3.4 du présent document ; et
- (viii) tout engagement actuel du client demandant le transfert avec l'administration, dans le respect de la conformité réglementaire applicable au périmètre de la certification.

Dès que toutes les informations sont disponibles, l'organisme de certification récepteur procède à l'analyse de ces éléments puis prend une décision sur la base de l'analyse d'une personne habilitée à la décision de certification :

- acceptation du transfert :
 - ✓ un certificat est alors édité par l'organisme de certification récepteur. Il prend effet à la date d'acceptation du transfert en reprenant l'ensemble des éléments qui sont sur le certificat de l'organisme de certification émetteur, y compris la date de fin de validité.
 - ✓ la liste des entreprises certifiées par l'organisme de certification récepteur est mise à jour.
 - ✓ un audit est planifié afin de respecter les règles de planification de l'organisme de certification récepteur. Cet audit sera du type (renouvellement, surveillance, complémentaire) de celui qui aurait dû être mené par l'organisme de certification émetteur pour assurer la continuité de la certification du client demandeur.
- réalisation d'une visite de pré-transfert par un auditeur :
 - ✓ cette décision peut être motivée, par exemple, par l'existence d'une non-conformité majeure non clôturée, d'un doute quant à la pérennité du système certifié à la lecture d'un rapport,
- refus de transfert :
 - ✓ cette décision peut être motivée par l'absence d'un ou de plusieurs éléments nécessaires, la suspension de la certification, un questionnement qui demeure sur la pérennité du système de management.

Si le transfert n'est pas possible, l'organisme de certification récepteur doit traiter la demande du client comme une demande de certification initiale. Une proposition commerciale est alors établie par l'organisme de certification récepteur.

3. Facturation

Que le transfert soit accepté ou non, l'organisme de certification récepteur se réserve le droit de facturer, en plus du devis initial au client demandeur, les activités de validation du transfert dans le cas où celles-ci nécessiteraient des prestations supplémentaires (visite, difficultés d'obtenir les éléments, transfert en cours de certification...).

Le service Commercial de L'organisme de certification reçoit le cas échéant une proposition complémentaire à celle initialement proposée au client demandeur. En cas de refus de cette proposition, le transfert ne pourra pas être accepté.

ANNEXE 2 : Cas de certifications multi sites

1. Éligibilité

Selon le "document d'exigences IAF MD 1 - Document d'exigences IAF pour l'audit et la certification d'un système de management mis en œuvre par un organisme multisite", un organisme dit multisites est un organisme couvert par un seul système de management comprenant une fonction centrale identifiée (qui n'est pas nécessairement le siège de l'organisme) dans laquelle certains processus et certaines activités sont planifiés et contrôlés, et plusieurs sites (permanents, temporaires ou virtuels) sur lesquels tout ou partie de ces processus ou activités sont réalisés.

Une proposition de contrat avec échantillonnage multi sites ne sera réalisée que si l'ensemble des conditions sont réunies.

Dans le cas où l'échantillonnage est retenu :

- 25% de l'échantillon doit être pris en compte de façon aléatoire
- Le reste de l'échantillonnage doit être défini en prenant en compte les critères
 - ✓ les différences entre les sites (écart de taille), entre les procédures et fiches de poste
 - ✓ les résultats des audits internes des sites, des revues de direction et des audits de certification précédents
 - ✓ les réclamations
 - ✓ les modifications depuis le dernier audit
 - ✓ les différences de culture, de langue...
 - ✓ la répartition géographique
 - ✓ pour les systèmes de management environnemental, les aspects et impacts environnementaux

Le siège de l'organisation sera averti au moins 15 jours à l'avance du choix des sites.

2. Audit

Un site peut être écarté de la certification multisite que si celui-ci n'est pas intégré dans la liste définie lors de la signature du contrat avec l'organisme de certification.

Lors de la revue documentaire, il se peut que l'auditeur identifie des points qui ne permettent pas la réalisation de l'échantillonnage multisites ou qui nécessite d'augmenter l'échantillon. Dans ce cas, l'offre commerciale fera l'objet d'une modification.

Si plus d'une équipe d'auditeur intervient sur les audits dans le cadre d'une certification multi sites, un responsable d'audit sera désigné afin de consolider les conclusions de l'audit.

3. Certification :

Si des non-conformités sont relevées et portent à la fois sur le système central et celui des sites, des actions

correctives doivent être menées à la fois sur le site et sur le système central. Selon le type de non-conformité). L'organisme de certification se réserve le droit d'augmenter l'échantillonnage jusqu'à ce que le niveau de contrôle soit à nouveau établi.

La non-résolution d'une non-conformité sur un site peut avoir des conséquences sur l'ensemble de la certification multisites.

Si l'organisation/l'entreprise remplit les conditions pour obtenir un certificat, un certificat sera émis avec le nom et les coordonnées du bureau central ainsi que la liste des sites qui y sont rattachés.

Si une suspension ou un retrait doivent être réalisés, ceci concerne l'ensemble de l'organisation multisites. Si l'organisation/l'entreprise informe l'organisme de certification de la fermeture d'un site, un nouveau certificat sera édité.

ANNEXE 3 : Cas de certifications combinées

1. Définition

Un audit combiné est un audit simultané sur un ensemble d'au moins deux normes de système de management.

2. Conditions d'éligibilité

Un audit combiné ne peut être réalisé que dans le cas où le système de management des normes concernées est intégré, c'est-à-dire qu'un seul système permet de gérer plusieurs normes. Ceci est évalué lors de la demande de devis.

3. Audit

a. Durée d'audit

La durée de l'audit sera définie selon procédure de calcul des durées qui prend en compte le degré d'intégration du système de management et la capacité des auditeurs à réaliser des audits sur plusieurs normes.

b. Etape 1 :

Elle doit permettre de confirmer le niveau d'intégration de la demande de devis et d'évaluer la capacité du personnel des entreprises à répondre à chaque norme de système de management. Si le niveau d'intégration n'est pas celui précisé dans le cadre de la demande de devis, l'offre commerciale pourra être revue.

4. Rapport

Les rapports seront réalisés en utilisant la trame du rapport d'audit prévue à cet effet sauf indication contraire.

5. Certification :

Dans le cas d'un audit combiné, les certifications peuvent être délivrées soit :

- via un seul certificat qui mentionne toutes les normes concernées
- via un certificat par norme. C'est ce qui sera réalisé de façon générale par l'organisme de certification, sauf demande contraire.

En cas de retrait/suspension de certificat sur une norme de management de système, l'organisme de certification étudiera la répercussion sur les autres normes combinée