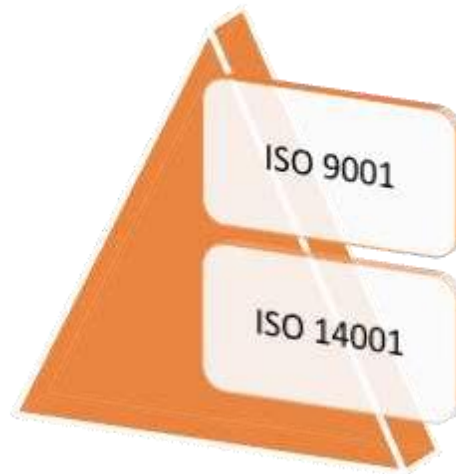


Procédure de Certification de systèmes de management PCSM 01



*Une relation de **confiance durable**, grâce au respect des principes de base :*

Impartialité

Compétence

Responsabilité

Transparence

Confidentialité

Traitement des plaintes

Approche fondée sur le risque

SOMMAIRE

1. Activités réalisées avant la certification	3
2. Planification des audits.....	5
3. Audit de certification initiale	7
4. Réalisation des audits	8
5. Décision de certification	12
6. Maintien de certification	13
7. Appels	16
8. Plaintes	17
9. Utilisation de la marque	17

Cette procédure respecte les exigences de la norme ISO / CEI 17021-1 : 2015.

1. Activités réalisées avant la certification

1.1. Votre demande de certification

Pour toute demande de certification auprès de notre organisme, nous demanderons à un représentant dûment autorisé de l'organisme candidat de nous fournir le document « Votre demande de certification » dûment complété par les informations qui nous permettront d'établir notre proposition technique et commerciale prenant en compte :

- Les informations de l'organisme candidat (nom, l'adresse de son (ses) site(s), ses processus et opérations, ses ressources humaines et techniques, ses fonctions, ses relations et toute obligation juridique applicable...)
- Le projet de certification (les normes ou les autres exigences par rapport auxquelles l'organisme candidat souhaite être certifié, l'identification des processus externalisés utilisés par l'organisme et qui affecteront la conformité aux exigences, si des prestations de conseil en matière de système de management pour la certification ont été fournies, et si tel est le cas, par qui...)
- Les effectifs
- Le champ de certification
- La certification multi-sites, le cas échéant
- Les aspects environnementaux, dans le cas d'une certification ISO14001
- Le transfert de certification, le cas échéant

A réception du document « Votre demande de certification » dûment complété, Qualipole Certification effectue une revue de la demande.

1.2 Revue de la demande

Qualipole Certification 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 (cf. partie 3) ;
- Tout malentendu identifié entre Qualipole Certification et l'organisme candidat est résolu ;
- Qualipole Certification 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.).

Suite à la revue de la demande, Qualipole Certification se laisse le droit, soit d'accepter, soit de refuser la demande de certification. Lorsque nous refusons une demande de certification suite à la revue de la demande, nous documentons les raisons du refus et nous les indiquons clairement au client.

Sur la base de cette revue, nous déterminons les compétences nécessaires pour l'équipe d'audit à missionner et pour la décision de certification.

Examen de la recevabilité de votre dossier

Votre demande de certification est faisable à conditions que ces trois points soient examinés et respectés :

- Code EA
- Transfert de certificat
- Echantillonnage multisite

1.3 Programme d'audit

Un programme d'audit d'un cycle complet de certification est élaboré identifiant clairement la (les) activité(s) d'audit requise(s). Ces activités doivent 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.

Dans le cas d'une certification initiale, le programme d'audit comprend :

- Un audit initial en deux étapes,
- Des audits de surveillance durant la première et la deuxième année après la décision de certification
- 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. La détermination du programme d'audit et tout ajustement ultérieur tient compte de la taille du client, du périmètre et de la complexité du système de management du client, des produits et des processus ainsi que du niveau démontré d'efficacité du système de management et des résultats d'audits précédents.

Les audits de surveillance 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.

Si nous tenons compte de la certification déjà accordée au client et des audits réalisés par un autre organisme de certification, nous obtenons et conservons des preuves suffisantes, telles que des rapports et la documentation des actions correctives, en cas de non-conformité. Qualipole Certification se base sur les informations obtenues, justifie et enregistre tout ajustement du programme d'audit existant et suit la mise en œuvre des actions correctives concernant les non-conformités antérieures.

1.4 Détermination du temps d'audit

Nous disposons de procédures documentées (IAF MD1 : 2007 et IAF MD5 : 2015) pour la détermination du temps d'audit). Pour chaque client, nous déterminons le temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management du client.

Lorsque nous déterminons le temps d'audit, nous tenons compte, entre autres, des aspects suivants :

- Les exigences de(s) la norme(s) de système de management applicable(s) ;
- La taille et la complexité du client et de son système de management ;
- Le cadre technologique et réglementaire ;
- Toute externalisation d'activités comprises dans le domaine d'application du système de management ;
- Les résultats d'audits antérieurs ;
- La taille et le nombre de sites, leur emplacement géographique et toutes spécificités multisites ;
- Les risques associés aux produits, aux processus ou aux activités de l'organisme ;
- Si les audits sont combinés, conjoints ou intégrés.

Le temps passé pour se rendre sur les sites audités n'est pas inclus dans le calcul de la durée des jours d'audit du système de management. La durée de l'audit du système de management et sa justification sont enregistrées.

1.5 Échantillonnage multi site

Lorsqu'il est nécessaire de procéder à un échantillonnage multi site pour auditer le système de management d'un client couvrant la même activité en plusieurs emplacements géographiques, nous élaborons un programme d'échantillonnage afin de garantir une évaluation correcte du système de management. Les fondements du plan d'échantillonnage sont documentés pour chaque client.

1.6 Normes de systèmes de management multiples

Lorsque Qualipole Certification a accordé la certification par rapport à plusieurs normes de systèmes de management, la planification de l'audit assure un temps d'audit sur site suffisant pour donner confiance dans la certification.

2. Planification des audits

2.1 Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l'audit

Les objectifs de l'audit sont déterminés par Qualipole Certification. Le périmètre de l'audit et ses critères, y compris toutes modifications, sont établis par l'organisme de certification après discussion avec le client.

Les objectifs de l'audit décrivent ce qui est réalisé par l'audit et comportent :

- La détermination de la conformité de tout ou parties du système de management du client, aux critères de l'audit ;
- La détermination de la capacité du système de management à assurer que le client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- La détermination de l'efficacité du système de management à assurer que le client peut raisonnablement s'attendre à atteindre ses objectifs spécifiés ;
- Suivant le cas, l'identification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

Le périmètre de l'audit décrit l'étendue et les limites de l'audit, comme des sites, des unités organisationnelles, des activités et des processus à auditer. Lorsque le processus initial ou de renouvellement de la certification comprend plus d'un audit (par exemple lorsqu'il couvre différents sites), le périmètre de l'audit individuel peut ne pas couvrir la totalité du périmètre de la certification, mais l'ensemble des audits correspond au périmètre du document de certification.

Les critères d'audit servent de référence pour la détermination de la conformité et comprennent :

- Les exigences d'un document normatif défini sur les systèmes de management ;
- Les processus définis et la documentation du système de management élaboré par le client.

2.2 Constitution de l'équipe d'audit et affectation des missions

Généralités

Nous disposons d'un processus de sélection et de désignation de l'équipe d'audit, y compris le responsable de l'équipe d'audit et ses experts techniques si nécessaire, tenant compte des compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'audit et des exigences d'impartialité. S'il n'y a qu'un seul auditeur, l'auditeur a les compétences pour réaliser les tâches d'un responsable d'équipe d'audit applicables à l'audit concerné. L'équipe d'audit dispose collectivement de toutes les compétences identifiées par Qualipole Certification.

En décidant de la taille et de la composition de l'équipe d'audit, nous prenons en considération les points suivants :

- Les objectifs de l'audit, son périmètre, ses critères, et la durée estimée de l'audit ;
- Si l'audit est un audit combiné, conjoint ou intégré ;
- Les compétences d'ensemble de l'équipe d'audit nécessaires pour atteindre les objectifs de l'audit (*cf. Processus GRH*)

- Les exigences de la certification (y compris toutes les exigences légales, réglementaires ou contractuelles applicables) ;
- La langue et la culture.

Les connaissances et le savoir-faire nécessaires du responsable de l'équipe d'audit et des auditeurs peuvent être complétés par des experts techniques, des traducteurs et des interprètes qui opèrent sous la direction d'un auditeur.

Des auditeurs en formation peuvent participer à l'audit, à condition qu'un auditeur soit nommé comme évaluateur. L'évaluateur a les compétences nécessaires pour prendre le contrôle des tâches et assurer la responsabilité finale des actions et des résultats de l'auditeur en formation.

Le responsable de l'équipe d'audit, en concertation avec l'équipe d'audit, attribue à chaque membre de l'équipe la responsabilité d'auditer des processus, des fonctions, des sites, des domaines ou des activités spécifiques. Ces distributions de tâches tiennent compte des compétences, de l'utilisation réelle et efficace de l'équipe d'audit, ainsi que des différents rôles et responsabilités des auditeurs, des auditeurs en formation, des experts techniques, des observateurs, des guides. Des changements à la distribution des tâches peuvent se faire au fur et à mesure de l'avancée de l'audit pour assurer l'atteinte des objectifs de l'audit.

Observateurs, experts techniques et guides

Experts techniques

Le rôle des experts techniques pendant une activité d'audit est convenu entre Qualipole Certification et le client avant le démarrage de l'audit. Au sein de l'équipe d'audit, un expert technique ne peut agir en tant qu'auditeur. Les experts techniques doivent être accompagnés d'un auditeur. L'équipe d'audit s'assure que les experts techniques n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit outre mesure.

Observateurs

La présence d'observateurs pendant une activité d'audit et sa justification sont convenues entre Qualipole Certification et le client avant le démarrage de l'audit. Au sein de l'équipe d'audit, un observateur ne peut agir en tant qu'auditeur. Les observateurs doivent être accompagnés d'un auditeur. L'équipe d'audit s'assure que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit outre mesure.

Guides

Chaque auditeur est accompagné d'un guide, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre le responsable de l'équipe d'audit et le client. Le ou les guides sont mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit. Au sein de l'équipe d'audit, un guide ne peut agir en tant qu'auditeur. Les guides doivent être accompagnés d'un auditeur. L'équipe d'audit s'assure que les guides n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit outre mesure. *Exemple des responsabilités d'un guide : établir des contacts et organiser des entretiens ; organiser des visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme ; fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.*

2.3 Plan d'audit

Généralités

Qualipole Certification s'assure qu'un plan d'audit est préalablement établi pour chaque audit identifié dans le programme d'audit pour servir de base à un accord concernant la réalisation et la programmation des activités d'audit.

Préparation du plan d'audit

Le plan d'audit est adapté aux objectifs et au périmètre de l'audit. Le plan d'audit inclut au moins :

- Les objectifs de l'audit
- Les critères de l'audit

- Le périmètre de l'audit, y compris l'identification des unités organisationnelles et fonctionnelles ou des processus à auditer
- Les dates des audits et les sites sur lesquels les activités d'audit sur site seront menées, y compris les visites sur les sites temporaires et les activités d'audit à distance, le cas échéant
- La durée escomptée des activités d'audit sur site
- Les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'audit et des personnes les accompagnants, tels que les observateurs

Communication des tâches de l'équipe d'audit

Les tâches attribuées à l'équipe d'audit sont définies et amènent l'équipe d'audit à :

- Examiner et vérifier la structure, les politiques, les processus, les procédures, les enregistrements et les documents associés du client relevant de la norme de système de management
- Confirmer leur conformité à toutes les exigences applicables au périmètre de la certification
- Confirmer que les processus et procédures sont établis, mis en œuvre et maintenus de manière efficace pour pouvoir accorder la confiance au système de management du client
- Informer le client de toutes les incohérences entre sa politique, ses objectifs et ses cibles, pour qu'il prenne des dispositions

Communication du plan d'audit

Le plan d'audit est communiqué et les dates de l'audit sont convenues à l'avance avec le client.

Communication concernant les membres de l'équipe d'audit

Qualipole certification fournit le nom et, lorsque cela est demandé, les informations nécessaires concernant chacun des membres de l'équipe d'audit au client dans un délai suffisant pour permettre à ce dernier de formuler une objection à la désignation d'un membre particulier de l'équipe d'audit et ainsi permettre à l'organisme de certification de reformer l'équipe en réponse à toute objection valide. Le délai limite d'objection est d'au moins 6 semaines avant la date d'audit.

3. Audit de certification initiale

3.1 Généralités

L'audit de certification initiale d'un système de management doit être mené en deux étapes : Étape 1 et Étape 2.

3.2 Étape 1

La planification doit assurer que les objectifs de l'étape 1 peuvent être remplis et le client doit être informé des activités « sur site » réalisées lors de l'étape 1. L'étape 1 ne nécessite pas de plan d'audit formel.

L'étape 1 a pour objectifs :

- De revoir les informations documentées du système de management du client
- D'évaluer les conditions spécifiques au site du client et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel du client afin 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, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management
- D'obtenir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, y compris :
 - Le ou les sites du client
 - Les processus et l'équipement utilisés

- Les niveaux de maîtrises établis (en particulier dans le cas de clients multisites)
- Les exigences légales et réglementaires applicables
- 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, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management du client et du fonctionnement du site dans le contexte de la norme de système de management ou d'un autre document normatif
- 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.

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, y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'étape 2. Il n'est pas nécessaire que les données de sortie de l'étape 1 remplissent toutes les exigences d'un rapport.

Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, Qualipole Certification prend en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'étape 1. Qualipole Certification peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'étape 2. Si des modifications significatives susceptibles d'affecter le système de management interviennent, Qualipole Certification envisage 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.

3.3 Étape 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.

Elle 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 ou d'autres documents normatifs applicables
- 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 ou de tout autre document normatif 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

3.4 Conclusions de l'audit de certification initiale

L'équipe d'audit doit analyser 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.

4. Réalisation des audits

4.1 Généralités

Pour réaliser des audits sur site, Qualipole Certification dispose d'un processus. Ce processus comporte une réunion d'ouverture au début de l'audit et une réunion de clôture à la fin de l'audit.

Si une partie de l'audit est réalisée par voie électronique, ou si le site à auditer est virtuel, Qualipole Certification s'assure que ces activités sont menées par du personnel ayant les compétences appropriées. Les preuves obtenues au cours de ce type d'audit doivent être suffisantes pour permettre à l'auditeur de prendre une décision éclairée concernant la conformité de l'exigence en question.

4.2 Conduite de la réunion d'ouverture

Une réunion d'ouverture formelle est tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions ou des processus à auditer.

La réunion d'ouverture, normalement animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de fournir une courte explication sur la façon dont les activités d'audit vont se dérouler.

Le degré de détail est adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit et pourra comporter les éléments suivants :

- Présentation des participants et une description succincte de leurs rôles
- Confirmation du périmètre de la certification
- Confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client
- Confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client
- Confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit
- Confirmation des points relatifs à la confidentialité
- Confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit
- Confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs
- Méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement
- Informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément
- Confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représentent l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit
- Confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant
- Méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage
- Confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit
- Confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit Opportunité du client de poser des questions

4.3 Communication pendant l'audit

Pendant l'audit, l'équipe d'audit évalue périodiquement les avancées de l'audit et échange des informations. Le responsable de l'équipe d'audit redistribue, si nécessaire, le travail entre les membres de l'équipe d'audit et informe régulièrement le client des avancées de l'audit et des éventuelles difficultés.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif (par exemple en matière de sécurité), le responsable de l'équipe d'audit rapporte ces faits au client et, si possible, à Qualipole Certification pour déterminer une action appropriée. Une telle action peut comprendre la reconfirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit rend compte à Qualipole Certification du résultat de l'action entreprise.

Le responsable de l'équipe d'audit revoit avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et en rend compte à Qualipole Certification.

4.4 Obtention et vérification des informations

Pendant l'audit, les informations relatives aux objectifs, au périmètre et aux critères de l'audit (y compris les informations relatives aux interfaces entre les fonctions, les activités et les processus) sont obtenues à l'aide d'un échantillonnage approprié, puis vérifiées pour devenir des preuves d'audit.

Les méthodes permettant d'obtenir les informations comprennent les éléments suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- Des entretiens
- L'observation des processus et des activités
- La revue des documents et des enregistrements

4.5 Identification et enregistrement des constats d'audit

Les constats d'audit résumant la conformité et détaillant la non-conformité sont identifiés, classés et enregistrés pour décider, en toute connaissance de cause, de la délivrance ou du maintien d'une certification.

À moins que les exigences d'un programme de certification de système de management ne l'interdisent, il est possible d'identifier et d'enregistrer des suggestions d'amélioration. Toutefois, les constats d'audit qui correspondent à des non-conformités ne sont pas enregistrés en tant que suggestions d'amélioration.

Un constat de non-conformité est enregistré par rapport à une exigence spécifique et comporte un énoncé clair de la non-conformité, identifiant en détail les éléments objectifs sur lesquels repose la non-conformité. Les non-conformités font l'objet d'une discussion avec le client, en vue de s'assurer que les éléments de preuve sont exacts et que les non-conformités sont bien comprises. Cependant l'auditeur s'abstient d'avancer les causes des non-conformités ou de préconiser des solutions.

Le responsable de l'équipe d'audit tente de résoudre toute divergence d'opinion entre l'équipe d'audit et le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus sont enregistrés.

4.6 Préparation des conclusions d'audit

Sous la responsabilité du responsable de l'équipe d'audit et avant la réunion de clôture, l'équipe d'audit respecte plusieurs étapes :

- Procède à une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée obtenue pendant l'audit, par rapport aux objectifs et aux critères de l'audit et classe les non-conformités
- Se met d'accord sur les conclusions de l'audit, en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit
- Se met d'accord sur toute action de suivi le cas échéant
- Confirme l'adéquation du programme d'audit ou identifie toute modification nécessaire pour les audits futurs (par exemple le périmètre de certification, le temps ou les dates de l'audit, la fréquence des actions de surveillance, les compétences de l'équipe d'audit)

4.7 Conduite de la réunion de clôture

Une réunion de clôture formelle, pour laquelle la liste des participants est enregistrée, est tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions ou des processus audités.

La réunion de clôture, généralement animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de présenter les conclusions de l'audit, y compris les recommandations relatives à la certification. Les non-conformités sont présentées de façon à être comprises, voir le chapitre 4.9 pour le délai de réponse.

La réunion de clôture inclut aussi les éléments suivants lorsque le degré de détail est adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit :

- Notifier au client que les preuves d'audit obtenues sont fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude
- La méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit
- Le processus de l'organisme de certification pour le traitement des non-conformités, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client
- Le délai dans lequel le client doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit
- Les activités post-audit de Qualipole Certification
- Des informations sur les processus de traitement des plaintes et des appels

Le client a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client font l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues sont enregistrées et transmises à Qualipole Certification.

4.8 Rapport d'audit

Qualipole Certification fournit un rapport écrit pour chaque audit au client. L'équipe d'audit peut également présenter des suggestions à l'organisme client pour l'amélioration mais elle ne doit pas recommander des solutions spécifiques. Le rapport d'audit demeure la propriété de Qualipole Certification.

Le responsable de l'équipe d'audit s'assure de la préparation du rapport d'audit. Il est responsable de son contenu. Le rapport d'audit fournit un enregistrement précis, concis et clair de l'audit pour permettre de prendre une décision de certification éclairée et comporte ou fait référence à ce qui suit :

- L'identification de Qualipole Certification
- Le nom et l'adresse du client et de la personne représentant le client
- Le type d'audit (par exemple audit initial, de surveillance, de renouvellement de la certification ou audits spéciaux)
- Les critères de l'audit
- Les objectifs de l'audit
- Le périmètre d'audit, notamment l'identification des unités organisationnelles ou fonctionnelles ou les processus audités, ainsi que la durée de l'audit
- Tout écart par rapport au plan d'audit et les raisons expliquant ces écarts
- Tout élément significatif ayant des effets sur le programme d'audit
- L'identification du responsable de l'équipe d'audit, des membres de l'équipe d'audit et des personnes accompagnantes
- Les dates et les lieux où les activités d'audit (sur site ou en dehors, sites permanents ou temporaires) ont été réalisées
- Les constats, les références aux preuves et les conclusions de l'audit, correspondant aux exigences du type d'audit
- Toute modification significative affectant le système de management du client depuis la réalisation du dernier audit
Tout problème non résolu, le cas échéant
- Le cas échéant, si l'audit est combiné, conjoint ou intégré
- Une déclaration de non-responsabilité indiquant que l'audit est basé sur un processus d'échantillonnage des informations disponibles
- Des recommandations formulées par l'équipe d'audit
- Le client audité maîtrise efficacement l'utilisation des documents et marques de certification, le cas échéant
- La vérification de l'efficacité des actions correctives menées concernant les non-conformités précédemment identifiées, le cas échéant

Le rapport contient également :

- Une déclaration sur la conformité et l'efficacité du système de management ainsi qu'un récapitulatif des preuves relatives aux éléments suivants :
 - L'aptitude du système de management à satisfaire les exigences applicables et à obtenir les résultats escomptés
 - Les processus d'audit interne et de revue de direction
- Une conclusion concernant l'adéquation du périmètre de la certification
- La confirmation que les objectifs de l'audit ont été remplis

4.9 Prise en compte et réponse aux non-conformités

L'organisme audité doit décrire les corrections et actions correctives spécifiques entreprises ou qu'il prévoit d'entreprendre afin d'éliminer les non-conformités détectées et leurs causes et de remédier à toutes les non-conformités qui ont été identifiées. Dès la réception du rapport de non-conformité transmis par l'auditeur à l'organisme audité, ce dernier dispose de quatre semaines pour renvoyer le rapport de non-conformité avec la description des corrections et actions correctives.

4.10 Efficacité des corrections et actions correctives

Qualipole Certification passe en revue les corrections, les causes identifiées et les actions correctives soumises par le client pour déterminer si elles sont acceptables.

Qualipole Certification vérifie l'efficacité des corrections et des actions correctives entreprises. Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non-conformités sont enregistrées. Le client est tenu informé du résultat de la revue et de la vérification. Le client est informé de la nécessité de réaliser un audit complet ou un audit partiel supplémentaire ou de fournir une preuve documentée (à confirmer au cours des audits ultérieurs), pour vérifier que les corrections et actions correctives prévues ont bien été menées.

5. Décision de certification

5.1 Généralités

Qualipole Certification assure que les personnes ou les comités qui prennent les décisions d'octroi ou de refus de la certification, d'extension ou de réduction du périmètre de la certification, de suspension ou de rétablissement de la certification, de retrait ou de renouvellement de la certification, sont différents de celles ou ceux ayant réalisé les audits. La ou les personnes chargées de décider de la certification doivent avoir les compétences appropriées.

La ou les personnes désignées par Qualipole Certification pour prendre une décision de certification sont employées, ou soumises à une disposition exécutoire.

Qualipole Certification enregistre chaque décision de certification, y compris toute information supplémentaire ou tout éclaircissement obtenu(e) auprès de l'équipe d'audit ou de toute autre source.

5.2 Actions précédant la prise de décision

Avant de prendre sa décision de l'octroi de la certification, de l'extension ou de la réduction du périmètre de la certification, du renouvellement, de la suspension ou du rétablissement, ou du retrait de la certification, Qualipole certification dispose d'un processus pour conduire une revue efficace, 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

5.3 Informations sur la délivrance d'une certification initiale

Les informations fournies par l'équipe d'audit à Qualipole Certification pour lui permettre de prendre une décision doivent, au minimum, comprendre les éléments suivants :

- Le rapport d'audit
- Les observations relatives aux non-conformités et, le cas échéant, les corrections et actions correctives entreprises par l'organisme client
- La confirmation des informations fournies à l'organisme de certification et utilisées pour la revue de la demande
- La confirmation que les objectifs de l'audit ont été atteints
- Une recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations

Si Qualipole Certification 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, Qualipole Certification recommence l'étape 2 avant de recommander la certification.

Lorsqu'un transfert de certification est envisagé entre Qualipole Certification et un autre, l'organisme de certification receveur doit disposer d'un processus permettant d'obtenir des informations suffisantes pour prendre une décision concernant la certification.

5.4 Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification

Qualipole Certification 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.

6. Maintien de certification

6.1 Généralités

Qualipole Certification maintient la certification en s'appuyant sur la démonstration que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme de système de management. Il peut maintenir la certification d'un client sur la base d'une conclusion favorable formulée par le responsable de l'équipe d'audit, sans pour autant procéder à une revue ou une décision ultérieure indépendante, à condition que :

- Pour toute non-conformité majeure ou autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification, Qualipole Certification dispose d'un système imposant au responsable de l'équipe d'audit de l'informer du besoin de réaliser une revue avec du personnel compétent et différentes de celui ayant effectué l'audit afin de déterminer le maintien ou non de la certification
- Qualipole Certification emploie un personnel dûment qualifié pour surveiller ses activités de surveillance, y compris la surveillance des rapports de ses auditeurs, afin de confirmer que le processus de certification fonctionne de manière efficace.

6.2 Activités de surveillance

Généralités

Qualipole Certification conçoit ses activités de surveillance de manière que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par le système de management fassent l'objet d'un suivi régulier. Qualipole Certification tient compte des modifications effectuées chez le client certifié et apportées au système de management de celui-ci.

Les activités de surveillance comportent des audits sur site permettant de vérifier la conformité du système de management du client certifié aux exigences spécifiées dans la norme par rapport à laquelle la certification est octroyée. D'autres activités de surveillance peuvent inclure :

- Des enquêtes de Qualipole Certification adressées au client certifié sur des aspects touchant la certification
- La revue des déclarations du client certifié en ce qui concerne ses opérations (par exemple matériel promotionnel, site Web)
- Les demandes faites au client certifié de fournir des informations documentées (sur papier ou par voie électronique)
- Les autres moyens de surveillance des performances du client certifié

Audit de surveillance

Les audits de surveillance sont des audits sur site qui ne sont pas nécessairement des audits du système complet et qui doivent donc être planifiés en même temps que les autres activités de surveillance de manière que Qualipole Certification puisse garder confiance dans le système de management certifié du client et dans sa capacité à rester conforme aux exigences de la certification dans l'intervalle entre deux audits de renouvellement de la certification. Chaque surveillance selon la norme de système de management applicable doit porter 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

6.3 Renouvellement de la certification

Planification de l'audit pour le renouvellement de la certification

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. Un audit de renouvellement de la certification est planifié et effectué en vue d'évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou de tout autre document normatif applicable. Ceci est planifié et effectué en temps opportun pour organiser le renouvellement avant la date d'expiration du certificat.

L'activité de renouvellement de la certification comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents et tient compte des performances du système de management pendant le cycle de certification le plus récent.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management, à l'organisme client ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple modifications de la législation), l'activité correspondant à un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter une étape 1.

Ces modifications peuvent intervenir à tout moment au cours du cycle de certification et il peut être nécessaire que Qualipole Certification réalise un audit spécial qui peut être ou non un audit en deux étapes.

Audit de renouvellement de la certification

L'audit de renouvellement de la certification comporte un audit sur site, qui traite 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, Qualipole Certification fixe des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives. Ces actions sont 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 peut être basée sur la date d'expiration de la certification existante. La date de délivrance indiquée sur un nouveau certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure.

Si Qualipole Certification 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 ne doit pas être recommandé et la validité de la certification ne doit pas être prolongée. Le client en est informé et les conséquences lui seront expliquées.

Qualipole Certification rétablit une nouvelle certification dans les six mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

6 .4 Audits particuliers

Extension du périmètre

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, Qualipole Certification entreprend une revue de la candidature et détermine toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée au même moment que l'audit de surveillance.

Audits avec un préavis très court

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

Dans ces cas :

- Qualipole Certification décrit et porte préalablement à la connaissance des clients certifiés les conditions dans lesquelles ces audits seront conduits
- Qualipole Certification apporte un soin tout particulier à la désignation de l'équipe d'audit du fait de l'impossibilité pour l'organisme client de formuler une objection sur les membres de l'équipe d'audit

6.5 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification

Qualipole Certification a une politique et une procédure documentée qui traite de la suspension, du retrait ou de la réduction du périmètre de la certification et nous définissons les actions que nous menons en conséquence.

Qualipole Certification suspend la certification, par exemple, dans les 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
- Le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise, ou
- L'organisme certifié a volontairement demandé une suspension

Lorsqu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée.

Qualipole Certification rétablit 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 Qualipole Certification donne lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

Dans la plupart des cas, la suspension ne devrait pas dépasser six mois.

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, Qualipole Certification réduit le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences. Une telle réduction du périmètre doit être conforme aux exigences de la norme sur laquelle s'appuie la certification.

7. Appels

Qualipole Certification a un processus documenté qui permet de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appel.

Qualipole Certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels.

Qualipole Certification s'assure que les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification. Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

Le processus de traitement des appels comprend au moins les éléments et les méthodes suivants :

- Le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de l'appel ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter l'appel, en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires
- Le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre
- La vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises

Qualipole Certification (receveur de l'appel) est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires pour lui permettre de valider l'appel.

Qualipole Certification accuse réception de l'appel et fournit à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel. La décision signifiée à l'appelant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel. Qualipole Certification avise l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel.

8. Plaintes

Qualipole Certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes. Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant.

Dès réception d'une plainte, Qualipole Certification confirme si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il la traite. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle est examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié. Toute plainte valide relative à un client certifié doit également être notifiée en temps opportun par Qualipole Certification au client certifié concerné.

Qualipole Certification a un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas de plainte. Ce processus tient compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.

Le processus de traitement des plaintes comprend au moins les éléments et les méthodes suivants :

- Le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de la plainte ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter celle-ci
- Le suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris des actions entreprises pour les résoudre
- La vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises

Qualipole Certification, en tant que receveur de la plainte est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.

Dans la mesure du possible, Qualipole Certification accuse réception de la plainte et il fournit au plaignant les rapports d'avancement et le résultat de la plainte. La décision signifiée au plaignant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte. Dans la mesure du possible, Qualipole Certification avise le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte. Qualipole Certification détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

9. Utilisation de la marque

Se référer au guide d'utilisation de la marque fourni avec la proposition technique et commerciale.