

SUSPENSIONS, RESILIATIONS, RETRAITS ET REDUCTION

PCSM PROC 04

Révision 00

SOMMAIRE

1.	OBJET	2
2.	REFERENCES ET DEFINITIONS	2
2.1	REFERENCES.....	2
2.2	DEFINITIONS	2
2.2.1.	SUSPENSION	2
2.2.2.	RESILIATION	2
2.2.3.	RETRAIT	2
2.2.4	REDUCTION DE PERIMETRE	2
3.	DOMAINE D'APPLICATION	2
4.	MODALITES D'APPLICATION	2
5.	MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE	2
6.	SUSPENSION DE LA CERTIFICATION	3
6.1	DECISION DE SUSPENSION.....	3
6.1.1.	CAS DES SUSPENSIONS NON VOLONTAIRES.....	3
6.1.2.	CAS DES SUSPENSIONS VOLONTAIRES	3
6.2	PENDANT LA PÉRIODE DE SUSPENSION	4
6.3	LEVÉE DE SUSPENSION	4
6.3.1.	Cas des suspensions non volontaires :	4
6.3.2.	Cas des suspensions volontaires :	4
7.	RESILIATION DE LA CERTIFICATION	5
8.	RETRAIT DE LA CERTIFICATION	5
9.	REDUCTION DU PERIMETRE	5
10.	INFORMATION RELATIVE AU STATUT DE LA CERTIFICATION	5
11.	USAGE DE LA MARQUE ET DES LOGOS DE QUALIPOLE CERTIFICATION	6

1. OBJET

Ce document vise à décrire le traitement et les conséquences des suspensions, des résiliations et des retraits de certification.

2. REFERENCES ET DEFINITIONS

2.1 REFERENCES

Ce document prend en compte les documents suivants :

- ISO CEI 17021-1 2015 : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l’audit et à la certification des systèmes de management
- PCSM01 : Procédure de certification de système de management

Il s’applique également en complément des documents suivants :

- Gestion des appels
- Gestion des réclamations et plaintes
- Utilisation de la marque et des logos

2.2 DEFINITIONS

2.2.1. SUSPENSION

Processus consistant à invalider provisoirement la certification, que ce soit à l’initiative de l’organisme client (suspension volontaire), ou à l’initiative de Qualipole Certification (suspension non volontaire).

2.2.2. RESILIATION

Processus à l’initiative d’un organisme client, consistant à mettre un terme à sa certification.

2.2.3. RETRAIT

Processus à l’initiative de Qualipole Certification, consistant à retirer sa certification.

2.2.4 REDUCTION DE PERIMETRE

Processus à l’initiative de Qualipole Certification ou d’un organisme client, à retirer une partie du périmètre de la certification.

3. DOMAINE D’APPLICATION

Ces dispositions s’appliquent à tous retraits, suspensions, réduction ou résiliations de certification des clients de Qualipole de certification.

4. MODALITES D’APPLICATION

Ces dispositions sont applicables aux clients certifiés et futurs clients certifiés de Qualipole Certification à compter du 03 août 2020.

5. MODIFICATIONS APPORTEES A L’EDITION PRECEDENTE

NA

6. SUSPENSION DE LA CERTIFICATION

6.1 DECISION DE SUSPENSION

6.1.1. CAS DES SUSPENSIONS NON VOLONTAIRES

Cas où il peut y avoir une suspension non volontaire :

- Non traitement des NC dans les délais requis
- Non apport de la preuve de l'action corrective face à une NC constatée en audit de certification
- Report d'audit au-delà de six mois de la date initialement requise

La suspension prend effet à la date précisée dans la décision de suspension (en règle générale trois jours ouvrés après la date de notification). La décision est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, et précise le n° de certificat, les motivations de la décision, ainsi que les conditions dans lesquelles l'organisme pourra recouvrer sa certification.

En cas de suspension partielle, un nouveau certificat mentionnant la date de prise d'effet de la décision, et une mise à jour de l'annexe technique définissant les activités pour lesquelles la certification est maintenue, sont établis.

Cas d'une suspension partielle : si un client ne permet pas à Qualipole Certification de réaliser l'audit de l'ensemble du périmètre sur le cycle de trois ans comme convenu dans la demande de certification et validé par la proposition technique et commerciale. Ex : refus d'auditer un site, un processus et/ou une activité rentrant dans le périmètre du domaine d'application.

Si le client ne soumet pas les éléments demandés par Qualipole Certification dans les délais spécifiés dans la notification de décision, la certification est retirée pour les activités et sites concernés.

6.1.2. CAS DES SUSPENSIONS VOLONTAIRES

L'organisme adresse sa demande de suspension à Qualipole Certification par écrit, en précisant le motif de la suspension et la date de prise d'effet souhaitée. En cas de demande de suspension partielle, il précise les sites faisant l'objet de la demande. La suspension prend effet trois jours ouvrés après la date de sa notification par Qualipole Certification, sauf si une date ultérieure a été spécifiée par le demandeur.

En cas de suspension partielle, un nouveau certificat mentionnant la date de prise d'effet de la décision, et une mise à jour de l'annexe technique définissant les activités et les sites pour lesquelles la certification est maintenue, sont établis.

Une demande de suspension exprimée pendant un audit sur site ou avant l'examen du rapport d'audit correspondant ne remet pas en cause le déroulement de l'audit ni l'examen du rapport d'audit par le Comité de certification.

La décision notifiée précise alors les éventuelles conditions particulières de levée de la suspension.

Si l'organisme ne demande pas la levée de la suspension dans les six mois suivant la prise d'effet de cette dernière, la certification est retirée pour les activités et les sites concernées.

6.2 PENDANT LA PÉRIODE DE SUSPENSION

L'organisme dont la certification est suspendue doit immédiatement en informer ses clients (cf. paragraphe 10) et cesser toute référence à la certification (cf. paragraphe 11).

6.3 LEVEE DE SUSPENSION

Que la suspension soit volontaire ou non, la certification ne peut être recouvrée qu'après soumission et examen des preuves de conformité aux exigences de certification pour les activités et les sites concernés, et notification écrite de Qualipole Certification.

6.3.1. Cas des suspensions non volontaires :

Les conditions de levée de la suspension sont précisées dans la décision de suspension notifiée au client. Lorsque le certificat a été suspendu à la suite d'un audit sur site, la suspension ne doit pas dépasser six mois.

6.3.2. Cas des suspensions volontaires :

Les modalités de levée de suspension (évaluation par voie documentaire ou sur site) sont déterminées par Qualipole Certification au cas par cas, notamment en fonction du motif et de la durée de la suspension.

Si la certification de l'organisme est suspendue en totalité, la décision de levée de suspension nécessitera une évaluation sur site au moins dans les cas suivants :

- Il s'est écoulé plus de 6 mois depuis la prise d'effet de la suspension, ou
- Le dernier audit sur site de l'organisme a été réalisée il y a plus de 18 mois

Dans le cas où Qualipole Certification propose de vérifier la conformité du fonctionnement de l'organisme avec les exigences de la norme en vigueur à partir de preuves documentaires, et si les preuves transmises par l'organisme ne sont pas considérées comme suffisantes, le client est informé par courrier que la suspension de certification ne pourra être levée qu'au vu des résultats d'un audit complémentaire sur site.

Il a la possibilité de faire appel de la décision de refus de levée de suspension. L'appel est alors traité conformément à la procédure Gestion des appels.

Dans le cas où la suspension est levée sur la base d'un rapport d'audit interne réalisé par le client, la réalité des constats d'audit est vérifiée lors du prochain audit.

Si Qualipole Certification fait appel à une expertise externe pour apprécier les preuves transmises, le client bénéficie d'un droit de récusation des personnes sollicitées.

La décision de levée de suspension est notifiée par le Directeur ou son délégataire. En cas d'avis favorable, un nouveau certificat mentionnant la date de prise d'effet de la levée de suspension est établi et l'annexe technique définissant les activités et les sites pour lesquelles la certification a été accordée est mise à jour.

La date de fin de validité de la certification est inchangée.

Si le cycle de certification est arrivé à échéance au moment de la décision, Qualipole Certification notifie un renouvellement de certification. La nouvelle date de fin de validité du certificat est déterminée en ajoutant trois ans à la date de fin de validité associée au cycle de certification précédent.

7. RESILIATION DE LA CERTIFICATION

L'organisme client peut décider de résilier sa certification.

Dès la réception de cette demande par courrier ou mail, la résiliation du certificat est actée par René Orsini qui confirme la date de son entrée en vigueur.

L'organisme client ayant résilié sa certification doit immédiatement en informer ses clients (cf. paragraphe 10) et cesser toute référence à la certification (cf. paragraphe 11).

La résiliation de la certification conduit automatiquement à la résiliation de la proposition technique et commerciale.

Néanmoins, le montant de la proposition technique et commerciale doit être réglé dans sa totalité.

8. RETRAIT DE LA CERTIFICATION

Le retrait prend effet à la date mentionnée dans le courrier de décision du Directeur (en règle générale trois jours ouvrés après la date de notification). Cette décision est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, précisant le numéro de la proposition technique et commerciale concernée par le retrait ainsi que les motivations de la décision. Cela conduit automatiquement à la résiliation de la proposition technique et commerciale concernée, les audits sont annulés. Néanmoins, le montant de la proposition technique et commerciale doit être réglé dans sa totalité.

L'organisme dont la certification a été retirée doit en informer immédiatement ses clients (cf. paragraphe 10) et cesser toute référence à la certification (cf. paragraphe 11).

Cas de retrait :

- Refus d'effectuer les audits
- En cas de non-conformité le client doit analyser ces dernières, si celui-ci refuse de renvoyer le document complété alors le retrait du certificat sera immédiat.

9. REDUCTION DU PERIMETRE

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 réduction de périmètre a lieu lorsqu'un site ou des sites du périmètre ne sont pas audités ou ne respectent pas ou plus les exigences de la norme en vigueur.

Dans ce cas, le certificat doit être remplacé par un autre certificat en précisant le nouveau périmètre de certification, à savoir les sites respectant les exigences de la norme.

L'organisme dont la certification a été retirée doit en informer immédiatement ses clients (cf. paragraphe 10) et cesser toute référence à la certification (cf. paragraphe 11).

10. INFORMATION RELATIVE AU STATUT DE LA CERTIFICATION

L'organisme client est tenu d'informer ses clients, sans délai excessif au regard de l'impact pour ces derniers, de toute suspension, résiliation ou retrait de certification et de ses conséquences.

Les clients concernés sont au minimum ceux ayant un contrat en cours de validité concernant les activités affectées par cette décision, ainsi que les prospects approchés en vue de la signature d'un contrat concernant les activités en question.

L'information précise en particulier que les prestations ne sont plus couvertes par la certification et qu'en conséquence, les rapports émis après la décision de suspension, résiliation ou retrait ne peuvent pas faire l'objet d'une reconnaissance dans le cadre de la norme concernée.

L'organisme client dont la certification est résiliée ou retirée doit en outre informer ses clients disposant d'un certificat en vigueur que ce dernier n'est plus valide.

11. USAGE DE LA MARQUE ET DES LOGOS DE QUALIPOLE CERTIFICATION

En application des principes énoncés dans le document « Utilisation de la marque et des logos », l'organisme doit, dès la prise d'effet de la suspension, de la résiliation, du retrait de certification ou de la réduction du périmètre :

- Cesser toute référence à la certification ;
- Cesser de diffuser tout support faisant référence à la certification suspendue/résiliée/retirée/réduite ou susceptible d'induire en erreur sur le certificat en vigueur ;
- Retirer des espaces accessibles aux clients les supports faisant référence à la certification suspendue/résiliée/retirée/réduite, tels les certificats, les logos
- Faire disparaître des supports de communication toute publicité se référant d'une manière ou d'une autre à la certification suspendue/résiliée/retirée/réduite ou de nature à induire en erreur sur la portée en vigueur de la certification. Une tolérance de maximum un mois est admise pour la mise en conformité des supports dans le cas des panneaux et enseignes, véhicules de société et sites internet.