



PROCEDURE DE CERTIFICATION DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

Table des matières

1.	OBJET DU PRESENT DOCUMENT	3
2.	PROPOSITION DE CERTIFICATION	3
2.1	DEMANDE DE CERTIFICATION	3
2.2	L'OFFRE DE CERTIFICATION	3
2.3	LE CONTRAT DE CERTIFICATION	3
3.	LES AUDITEURS	3
4.	REALISATION DES AUDITS INITIAUX	4
4.1	ÉTAPE 1 : AUDIT	4
4.2	ÉTAPE 2 : AUDIT DE CERTIFICATION	4
4.2.1	LE PLAN D'AUDIT DE L'ÉTAPE 2	5
4.2.2	LA REUNION D'OUVERTURE	5
4.2.3	DEROULEMENT DE L'AUDIT	5
4.2.4	LES NON-CONFORMITE	5
4.2.5	REUNION DE SYNTHESE	6
4.2.6	REUNION DE CLOTURE	6
4.2.7	LE RAPPORT D'AUDIT	6
5.	CERTIFICATION	6
6.	COMMUNICATION & MARQUE AEQUITAS CERTIFICATION	7
7.	LES AUDITS DE SURVEILLANCE	7
8.	L'AUDIT DE RENOUVELLEMENT	7
9.	EXTENSION OU REDUCTION DE L'ETENDUE DE LA CERTIFICATION	8
10.	EXTENSION OU REDUCTION DE L'ETENDUE DE LA CERTIFICATION	8
11.	TRANSPARENCE SUR LES FAITS	8
12.	AUDIT AVEC UN PREAVIS TRES COURT	8
13.	SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION	9
14.	PLAINTES	9
15.	APPELS	10
16.	CONFIDENTIALITE	10
17.	PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDIT	11



1. Objet du présent document

Le présent document a pour objectif de définir le processus de certification des systèmes de management d'un organisme.

2. Proposition de certification

2.1 Demande de certification

Aequitas certification, à la suite d'une demande de certification, recueille les informations nécessaires à l'élaboration d'un programme d'audit et de l'offre de certification. Ce recueil d'information se fait via un formulaire dématérialisé (ou papier le cas échéant) envoyé à l'organisme demandeur. Les informations recueillies sont :

- Les informations d'identité de l'organisme (Nom, adresse, SIRET, n° tel...)
- La certification demandée (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 19443...)
- S'il s'agit d'une première certification, d'un renouvellement ou d'une extension
- Les certifications déjà obtenues
- Le périmètre de la certification (domaine d'application, site concernés et adresses correspondantes...)
- L'organisation de l'organisme en termes de site, d'effectif et de gouvernance
- Les activités (processus, externalisation, produits, services, typologie de client, réglementation spécifique...)
- Les informations sur la mise en place et l'avancée du/des système(s) (recours à un cabinet d'accompagnement, période de mise en place, réalisation d'audit interne...)

2.2 L'offre de certification

Aequitas certification sur la base des informations communiquées par l'organisme demandeur, va alors éditer une offre de certification conformément aux exigences du COFRAC (Comité Français d'Accréditation) et de l'IAF (International Accreditation Forum).

2.3 Le contrat de certification

L'offre acceptée par l'organisme demandeur constitue le contrat de certification. Dès sa réception, Aequitas certification procède à la revue de la demande de certification en vue de planifier l'audit de certification (constitution de l'équipe d'audit et établissement du programme d'audit). L'organisme demandeur et Aequitas certification sont alors engagés dans un dispositif formel de certification.

3. Les auditeurs

Aequitas s'assure que ses auditeurs soient compétents conformément aux exigences de l'ISO 17021-1. Nous sélectionnons nos auditeurs en fonction de leur connaissance d'un secteur, leur maîtrise des techniques d'audit des systèmes de management conformément à l'ISO 19011, leur disponibilité et leur proximité géographique avec l'organisme à auditer.

Le nom et les coordonnées du ou des auditeurs sont communiqués à l'organisme à certifier, et celui-ci à la possibilité de formuler une objection à l'affectation d'un auditeur.

4. Réalisation des audits initiaux

4.1 Étape 1 : Audit

L'étape 1 a pour objectif de passer en revue les informations documentées du système et d'évaluer le niveau de préparation de l'organisme. Afin d'effectuer cette étape dans de bonnes conditions, nous recommandons que le système de management audité soit opérationnel depuis 3 mois ou plus et nous demandons à l'organisme de nous faire parvenir les documents cités ci-après au minimum un mois avant la date de l'audit.

L'étape 1 peut être réalisée sur site ou à distance selon le niveau de risque associé à la certification et le contexte de l'organisme (contexte réglementaire, géographique, activités sensibles...). En ce sens, après l'analyse des risques et du contexte, Aequitas certification peut choisir de réaliser l'étape 1 à distance ou sur site.

Lors de cette étape, le responsable d'audit examine :

- Les processus du système de management
- Les aspects réglementaires et normatifs de l'activité
- Les performances clés ou les aspects
- Les audits internes réalisés et le programme des audits internes à venir
- La dernière revue de direction
- Les informations relatives aux consignes de sécurité et toutes autres informations utiles à la planification de l'étape 2

Au terme de l'étape 1, le responsable d'audit transmet à l'organisme un rapport faisant état de la recevabilité du dossier et la faisabilité de l'étape 2.

Dans le cas où des écarts sont identifiés par le responsable d'audit, celui-ci indiquera dans le rapport si le délai de mise en conformité est suffisant pour prétendre à l'étape 2.

Si l'étape 2 n'est pas réalisable dans un délai de 3 mois, Aequitas certification peut demander un nouvel audit d'étape 1 en procédant à un avenant au contrat existant.

4.2 Étape 2 : Audit de certification

L'objet de cette étape est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management sur le ou les sites du client en prenant en compte :

- Les informations et les preuves de conformité au référentiel audité
- La surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance (en cohérence avec les attentes de la norme)
- *L'aptitude du système de management et ses performances en termes de satisfaction aux exigences légales, réglementaires et contractuelles
- La maîtrise opérationnelle des processus
- Les audits internes et la revue de direction
- La responsabilité de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme

**L'audit ne substitue pas les contrôles réglementaires et ne garantit pas une conformité à l'ensemble des exigences légales et réglementaires.*

Afin de pouvoir réaliser l'étape 2 dans les meilleures conditions, l'organisme doit assurer à l'équipe d'audit l'accès aux installations (et communiquer à l'équipe les consignes de sécurité attenantes) ainsi que la communication de toutes les informations et documents nécessaires à sa réalisation.

4.2.1 Le plan d'audit de l'étape 2

2 semaines avant l'audit de l'étape 2, le responsable d'audit détermine et communique au client le plan d'audit. Ce plan d'audit a pour but de préciser le déroulé de l'audit sur site en tenant compte des spécificités de l'organisation. Le plan d'audit peut faire l'objet de modifications de dernières minutes en fonctions des éventuelles contraintes de l'organisme.

4.2.2 La réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture est dispensée par le responsable d'audit et a pour objectif de fournir à la direction de l'organisme ou/et aux responsables des fonctions ou des processus à auditer, une courte explication sur la façon dont vont se dérouler les activités d'audit. Les informations communiquées lors de la réunion d'ouverture sont les suivantes :

- La présentation des participants (et de leur rôle)
- La confirmation du périmètre de la certification
- La 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
- La confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client
- La confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit
- La confirmation des points relatifs à la confidentialité
- La confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit
- La confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs
- Les méthodes utilisées pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement
- Les informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément
- La confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit qui représente l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit y compris des activités et du cheminement d'audit
- La confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant ;
- Les méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage
- La 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
- Les opportunités du client de poser des questions

4.2.3 Déroulement de l'audit

L'audit de certification se réalise au moyen d'entretiens avec les collaborateurs (et sous-traitants sur site selon le référentiel audité), d'observations et de revue des documents et enregistrements du système de management.

4.2.4 Les non-conformité

Nous identifions deux types de non-conformité : majeures et mineures, qui sont définies comme suit :

NC majeure → Non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés,

NC mineure → Non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Les non-conformités formalisées doivent être objectives, motivé par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'organisme, ne pas être fondée sur des présomptions et être comprise par l'organisme de manière à entreprendre des actions correctives.

4.2.5 Réunion de synthèse

Des réunions de synthèse sont organisées à chaque fin de journée lorsque l'audit dure plusieurs jours. Elles ont pour but de faire un point sur l'avancement de l'audit.

4.2.6 Réunion de clôture

Une réunion de clôture avec la direction ou les responsables des activités et processus audités est tenue, afin de présenter les conclusions de l'audit, y compris les recommandations relatives à la certification. Les non-conformités y sont présentées de manière à être comprises, et les délais de réponses y sont fixés.

La réunion de clôture inclus aussi :

- Les méthodes et le délai pour rendre compte, y compris les constats d'audit
- Le processus d'Aequitas certification pour le traitement des non-conformités
- Les activités post audit d'Aequitas certification
- Les informations sur les processus de traitement des plaintes et des appels

4.2.7 Le rapport d'audit

Un rapport des NC est adressé au client par le responsable d'audit. Celui-ci doit être retourné au responsable d'audit dans un délais de 90 jours maximum à compter de la date de réunion de clôture.

Si les NC Maj ne sont pas traitées dans un délai de 90 jours, Aequitas certification peut demander la réalisation d'un audit complémentaire qui fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

Si les NC Maj ne sont pas soldées dans un délai de 6 mois, une réévaluation complète du système sera réalisée par Aequitas certification.

Le rapport final n'est adressé au client qu'une fois les non-conformités traitées.

5. Certification

Aequitas certification s'assure que les personnes qui prennent les décisions de certification soient différente de celles ayant procédé à l'audit de certification.

Avant chaque décision de certification, Aequitas certification passe en revue :

- Les informations fournies par l'équipe d'audit
- La vérification et l'acceptation des de actions correctives des non-conformités (majeures et/ou mineures)

Cette certification n'implique pas la certification des produits et des services de l'organisme et n'exempte pas de ses obligations légales.

Vous trouverez sur le site web d'Aequitas certification la liste des certifications actives.

6. Communication & marque Aequitas certification

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir les certifications de l'organisme sur ses supports web et documentaires.

A la remise du certificat, Aequitas certification vous fournira un guide d'utilisation de la marque. Les exigences figurants dans ce guide feront l'objet d'un audit par Aequitas certification.

7. Les audits de surveillance

Les audits de surveillance ont pour objectif de garantir la conformité du système et de garantir son amélioration durant toute la validité du certificat.

Le premier audit de surveillance doit être réalisé dans un délai maximum de 12 mois après la date de l'audit initial phase 2. Les audits de surveillance sont des audits partiels dont le contenu est défini en amont dans le programme d'audit. Dans le cadre d'une certification multisites, l'audit couvrira le site central ainsi qu'un nombre approprié des autres sites.

Les non-conformités seront traitées de la même manière que lors de l'audit initial. Le cas de non-conformité majeurs fera l'objet d'un examen spécifique en comité de certification afin de statuer sur le maintien ou non de la certification.

8. L'audit de renouvellement

Les audits de renouvellement doivent être planifiés dans un délai suffisamment avancé pour assurer le maintien de la certification en traitant les éventuels écarts avant la date d'expiration du présent certificat.

Sauf cas de changements dans le système de management (sites, domaine d'application, risques...) l'audit est réalisé en une seule étape. Les modalités de traitement des non-conformités sont les mêmes que lors de l'audit initial.

Si la décision de renouvellement ne peut pas être prise avant la date d'expiration du certificat, il n'est en aucun cas possible de prolonger la certification durant cette période. Une nouvelle certification peut être rétablie dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé.

9. Extension ou réduction de l'étendue de la certification

À tout moment du cycle d'audit, la certification peut être étendue ou réduite (changement au niveau des sites ou des activités).

A la demande d'Aequitas certification, un audit spécifique peut être réalisé dans le cadre d'une extension.

10. Extension ou réduction de l'étendue de la certification

Aequitas certification est en mesure de reprendre le cycle de certification d'une organisation. Dans ce cas, une proposition de valeur spécifique sera établie. Afin d'assurer un transfert de qualité, nous vérifions les informations suivantes :

- Les rapports d'audits précédents
- La validité de la certification en cours (date, étendue, authenticité...)
- Le motif du transfert

A l'issue, Aequitas certification se réserve le droit d'émettre directement un nouveau certificat ou bien de procéder à un audit de reprise en amont.

11. Transparence sur les faits

Si l'organisme apporte des modifications à sa structure (organisation, gouvernance, effectifs ...), à son système de management ou au périmètre de la certification, celles-ci doivent être portées à la connaissance d'Aequitas certification le plus rapidement possible. Ces changements sont alors évalués sur leur compatibilité avec les référentiels concernés et évalués sur leur impact sur le programme et le temps d'audit. Aequitas certification se réserve le droit de procéder à un audit de surveillance dans certains cas.

Si l'organisme fait l'objet d'une mise en demeure par les autorités au cours du cycle de certification, il en informe Aequitas certification sans délai.

En cas d'accident avec risque de pollution accidentelle ou pollution avérée, ayant entraîné l'intervention des autorités ou de la presse locale, l'organisme en informe Aequitas certification sans délai.

12. Audit avec un préavis très court

Aequitas certification peut être amené à réaliser des audits d'organismes certifiés avec un très court préavis afin d'instruire des plaintes, suite à des modifications de son système de management, ou pour effectuer un suivi des organismes suspendus.

Dans ce cas, l'organisme est dans l'obligation d'accepter ces audits (avec une souplesse dans le choix des dates).

13. Suspension ou retrait de la certification

Aequitas se réserve le droit de suspendre ou de retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité.

Une certification peut être suspendue ou retiré dans les cas suivants :

- 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.

La durée d'une suspension est de 3 mois, pouvant être reconduite une fois. La suspension peut être levée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant.

A défaut, la certification est retirée et le contrat annulé. L'organisme doit cesser toute publicité sur sa certification.

Aequitas certification se réserve le droit de communiquer sur les cas de suspension et de retrait de certification.

14. Plaintes

Les réclamations client sont traitées et font l'objet d'une réponse écrite.

Les plaintes de tiers sont traitées sous la responsabilité de la Direction technique qui investigate et détermine si la plainte est liée à une activité certifiée. Elle procède ensuite à une analyse des causes.

Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est enregistrée.

Aequitas certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du plaignant et du client.

15. Appels

Le client peut faire appel de la décision d'Aequitas certification dans les cas suivants :

- Refus d'accepter une candidature,
- Non-délivrance d'un certificat,
- Suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

Ainsi que dans les cas de mise en œuvre de décisions de certification spécifique prévus par le programme de certification.

Un accusé de réception est envoyé sans délai au client.

Les appels sont traités sous la responsabilité de la direction technique. Sauf précision complémentaire pour un programme de certification spécifique, le traitement des appels est effectué par le Directeur Technique.

Toutefois, afin de statuer, le Directeur Technique prend avis auprès de toute personne ou entité compétente selon le cas et/ou les délais impartis (chargé d'affaires, ingénieur de certification, comité de certification).

En tout état de cause, la décision est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

Une réponse est apportée par écrit au client.

16. Confidentialité

Le client peut faire appel de la décision d'Aequitas certification dans les cas suivants :

- Refus d'accepter une candidature,
- Non-délivrance d'un certificat,

Le personnel et les auditeurs d'Aequitas certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Cadre juridique ou requête administrative
- Accord écrit donné par l'organisme
- Demande des organismes d'accréditation
- Transmission d'information prévue par le référentiel de certification

17. Participation d'observateurs à des audits

Aequitas certification peut être amené à associer des observateurs à ses audits de certification ou de surveillance.

Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs internes à Aequitas certification (dans le cadre de la qualification ou supervision de nos auditeurs)
- Du personnel du réseau d'Aequitas certification

L'organisme est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.

