

# RÈGLEMENT DE CERTIFICATION

## Systemes de management

# Sommaire

## Introduction

### 1. Déroulé d'une prestation de certification

- 1- La demande de certification
- 2- La proposition commerciale
- 3- La contractualisation

### 2. Déroulé d'un audit

- 1- Planification
- 2- Préparation
- 3- Étape d'audit
- 4- En cas de demande d'amélioration
  - a) La non-conformité mineure
  - b) La non-conformité majeure
- 5- La prise de décision
- 6- Spécificité de la surveillance
- 7- Spécificités du renouvellement de la certification

### 3. Informations complémentaires

- 1- La certification multi-sites
  - a) Conditions requises
  - b) Les particularités des conditions multi-sites
- 2- La demande de transfert
- 3- Plaintes et appels
- 4- Accueil des observateurs
- 5- Modifications significatives apportées au système de management

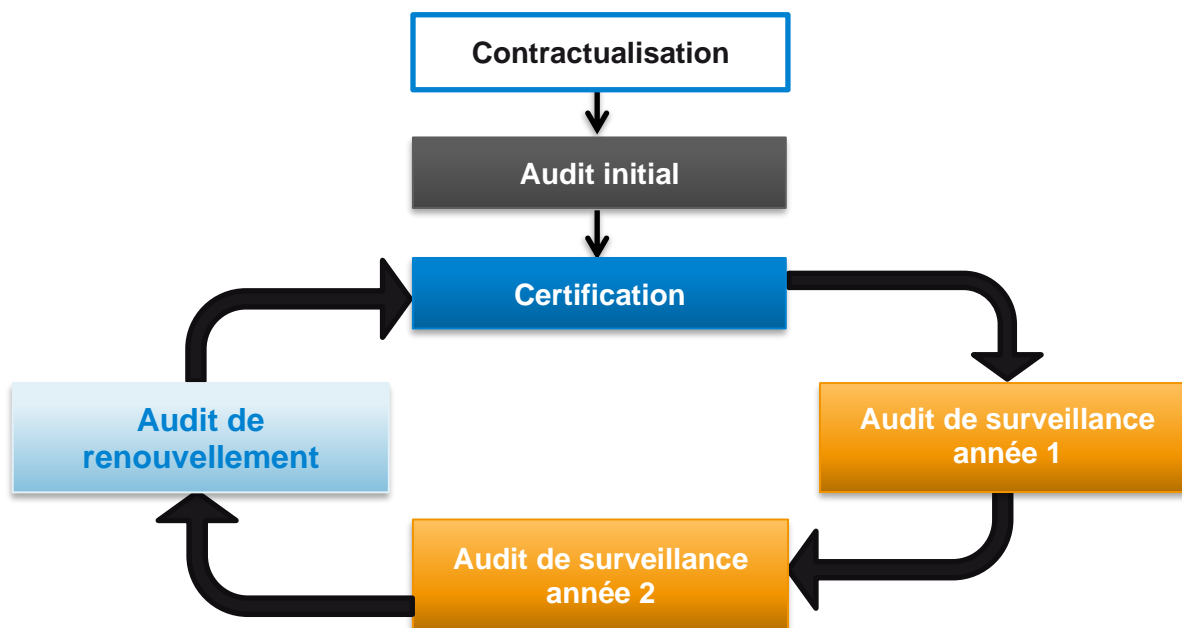
## ● Introduction

# 1. Déroulé d'une prestation de certification

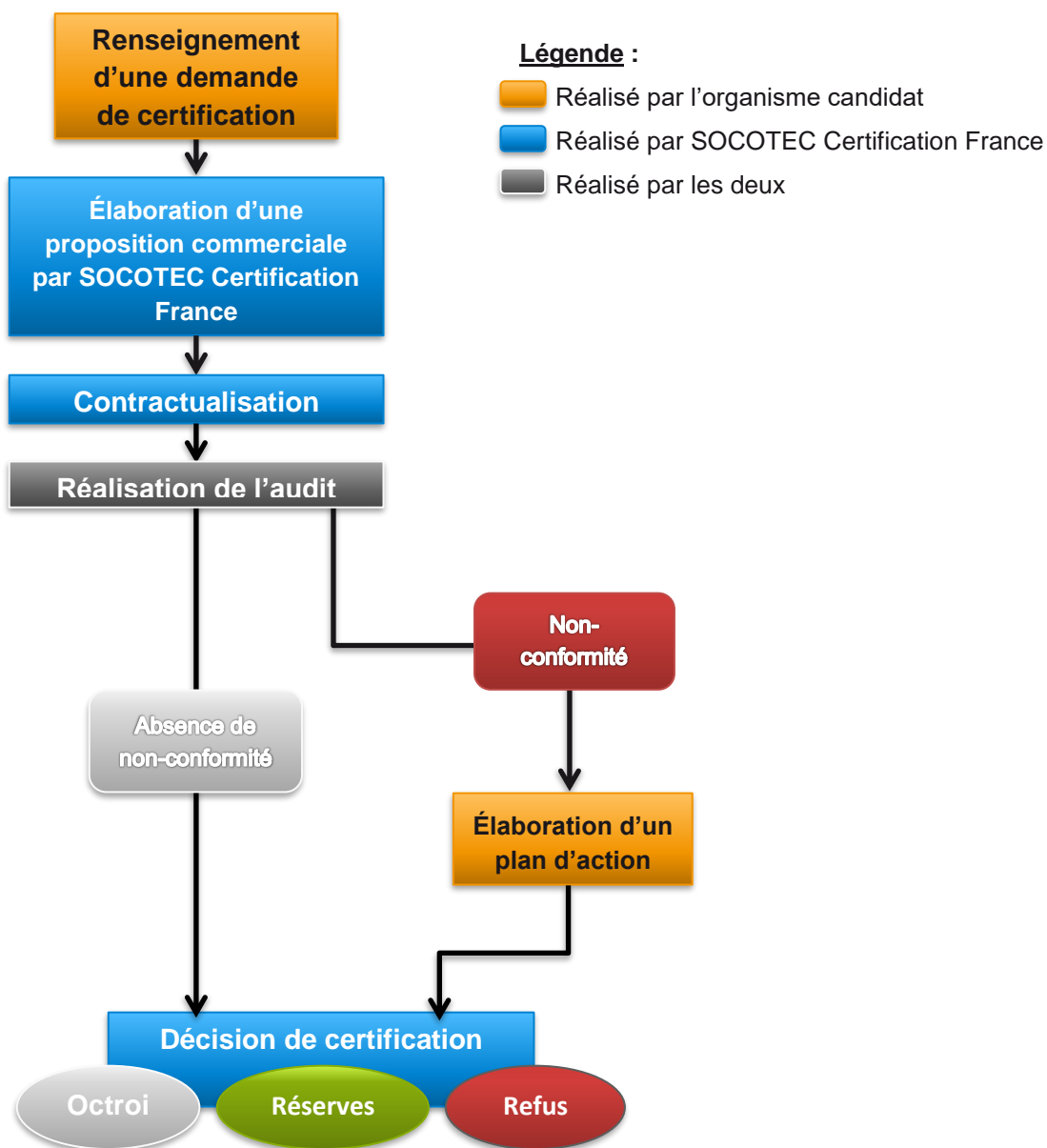
---

Les prestations de certification de système de management s'adressent aux entreprises désirant faire certifier leur système de management de la qualité, de l'environnement ou de la sécurité selon les normes suivantes : ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000, ISO 19443, ISO 27001 et ISO 50001.

### Le cycle de certification :



## Processus de certification :



### 1.1- La demande de certification

Un formulaire de demande de certification est communiqué à tout organisme candidat à la certification en ayant fait la demande auprès de SOCOTEC Certification France.

### 1.2- La proposition commerciale

Dès réception du formulaire, SOCOTEC Certification France vérifie que les informations en sa possession sur l'organisme client et son système de management sont suffisantes pour estimer la prestation. Par ailleurs SOCOTEC Certification France s'assure de posséder les compétences et la capacité d'effectuer la prestation de certification. En fonction de cette revue de la demande, SOCOTEC

Certification France se prononce sur la possibilité ou non de réaliser la prestation de certification demandée.

Dans le cadre de conditions favorables, SOCOTEC Certification France établit une proposition commerciale communiqué à l'organisme client. Celle-ci permet de définir la durée de l'audit, le plan d'échantillonnage en cas de certification multi-sites, ainsi que les conditions financières de la prestation de certification. SOCOTEC Certification France informe l'organisme client des raisons du refus de sa demande le cas échéant.

### 1.3- La contractualisation

Une fois que l'organisme client a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec SOCOTEC Certification France. La proposition commerciale fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification de système de management. En la signant, l'organisme client accepte les conditions générales de vente et s'engage à se conformer aux dispositions décrites dans le présent document et aux conditions d'utilisation de la marque et du logo SOCOTEC Certification International.

Toute information erronée figurant dans le formulaire de demande de certification fera l'objet d'une correction et d'une revue du contrat.

## 2. Déroulé d'un audit

---

### 2.1- Planification

SOCOTEC Certification France propose à l'organisme client l'équipe d'audit et lui fournit les informations nécessaires concernant les membres qui la composent. En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès de SOCOTEC Certification France.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

### 2.2- Préparation

L'équipe d'audit prépare son intervention et communique à l'organisme client son plan d'audit.

### 2.3- Étapes d'audit

L'audit initial comprend deux étapes. Lors des audits de surveillance et de renouvellement, seule l'étape 2 est réalisée.

#### Étape 1

L'étape 1 est réalisée sur site ou à distance. Elle permet à l'équipe d'audit de mieux connaître l'organisme client et de comprendre son système de management.

L'auditeur réalise un audit documentaire à l'aide des supports permettant de juger du niveau de satisfaction des exigences spécifiées dans les référentiels de certification.

Autrement dit :

- Le manuel qualité (le cas échéant)
- La documentation décrivant le fonctionnement des processus
- Les documents relatifs aux audits internes et revues de Direction
- Et tout autre document permettant de juger du niveau de satisfaction des exigences spécifiées dans les référentiels de certification

L'étape 1 permet également à l'équipe d'audit de définir les modalités d'organisation et de déroulement de l'étape 2.

A la fin de cet audit, l'équipe informe le client de ses conclusions.

En cas de problème identifié, le responsable d'audit peut déclarer que l'étape 2 ne peut être réalisée dans la situation actuelle. Dans ce cas, un audit d'étape 1 est de nouveau planifié avec la même équipe d'audit et donnera lieu à une facturation supplémentaire.

## Étape 2

L'étape 2 permet de vérifier la conformité et l'efficacité du système de management. Cette étape d'audit se déroule en 4 phases :

### La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

### La réalisation de l'audit

L'équipe d'audit réalise la seconde phase en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit y compris celles relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (la liste n'est pas exhaustive) :

- Entretiens
- Observation des processus et des activités
- Revue des documents et enregistrements

### La réunion de clôture

Cette réunion a pour but de présenter les constats et les conclusions d'audit et de convenir, si nécessaire, de la date de présentation d'un plan d'actions correctives et préventives. Lors de cette réunion, l'équipe d'audit remet un **pré-rapport d'audit** à l'organisme client, ainsi que, le cas échéant, les **demandes d'amélioration**.

Cette réunion est également l'occasion de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'organisme client relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit.

A l'issue de cette deuxième étape, un rapport d'audit sera transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives par l'équipe d'audit, le cas échéant, ou 15 jours ouvrés après la réunion de clôture si aucun écart n'est constaté. Au besoin un audit complémentaire pourra être mené et donnera lieu à une facturation supplémentaire.

## 2.4- En cas de demande d'amélioration

Dès la fin de l'audit, les auditeurs transmettent les constats d'audit à l'organisme client. Le client est informé:

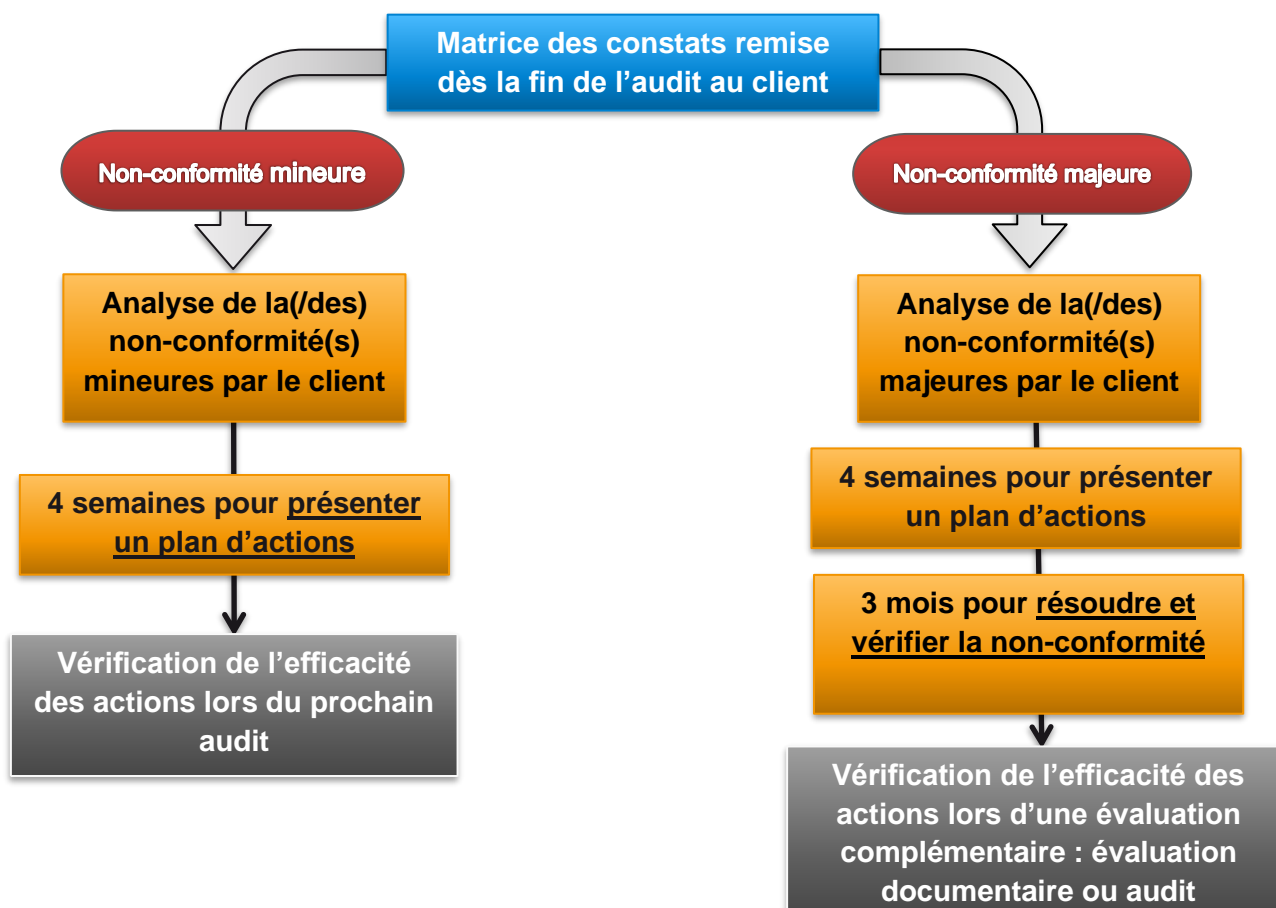
- Des points forts
- Des axes d'amélioration
- Des observations
- Des non-conformités mineures
- Des non-conformités majeures

Les points sensibles doivent être traités pour l'année suivante car ils risquent de devenir des non-conformités. Les non-conformités sont traitées dès que l'organisme client en a pris connaissance. Les auditeurs remettent les constats d'audit au client dans un document appelé matrice des constats qui met en évidence les non-conformités relevées, le cas échéant. Cette matrice des constats fait partie du rapport d'audit **signé** par le client. L'organisme client analyse les causes de non-conformité et définit un plan d'actions pour les résoudre que ce soit une **non-conformité mineure ou majeure**.

### Schéma explicatif :

#### Légende :

- Réalisé par l'organisme candidat
- Réalisé par SOCOTEC Certification
- Réalisé par les deux



### a. La non-conformité mineure

Dans le cas d'une non-conformité mineure, l'organisme client a 4 semaines pour fournir à l'équipe d'audit un plan d'action efficace pour la résoudre. Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

**Attention**, le plan d'action doit être jugé suffisant par l'auditeur **sous 4 semaines**. L'organisme client doit donc prévoir suffisamment de temps pour présenter un nouveau plan d'actions dans les 4 semaines au cas où le premier plan proposé serait refusé par l'auditeur. L'organisme client est l'unique responsable de la conformité aux exigences de certification.

Une fois le plan d'action accepté par le responsable d'audit, l'équipe d'audit transmet un avis motivé favorable, mais avec une efficacité du plan d'action à **contrôler au prochain audit**.

*Remarque : Une accumulation de plusieurs non-conformités mineures peut être considérée par l'auditeur comme une non-conformité majeure.*

### b. La non-conformité majeure

Toute non-conformité majeure doit être résolue sous 3 mois.

Afin de lever cette non-conformité, l'organisme de certification doit vérifier la mise en œuvre et l'efficacité des corrections et actions correctives lors d'une **évaluation complémentaire** qui peut prendre la forme d'une évaluation documentaire ou d'un audit. Cela donne lieu à une facturation supplémentaire.

Lors des audits initiaux, si la non-conformité majeure n'est pas levée dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2, l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

Lors des audits de renouvellement, si la non-conformité majeure n'est pas levée 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. Si la non-conformité majeure n'est pas levée dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour d'audit, le certificat est retiré et l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

Lors des audits de surveillance, si la non-conformité majeure n'est pas levée dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour d'audit, l'organisme de certification peut décider de la suspension ou du retrait de la certification.

### c. Cas particulier 19443

Le responsable de l'équipe d'audit doit vérifier le solde effectif des non-conformités dans les trois mois suivant la fin de l'audit.

Si Socotec Certification France n'est pas en mesure de solder la non-conformité dans un délai de 3 mois, le périmètre de la certification doit être réduit ou la certification doit être suspendue, retirée ou ne pas être accordée.

Lorsque la nature de la non-conformité nécessite une action conservatoire immédiate, l'organisme client doit, dans son plan d'action, décrire :

- les actions immédiates entreprises pour maîtriser la situation,
- les conditions non conformes



- tous les produits non conformes identifiés.

L'organisme client doit ensuite retourner la matrice des constats incluant ces informations sous 7 jours calendaires à l'auditeur. Le responsable d'audit et l'organisme client devront trouver un accord sur ces actions dans les 14 jours calendaires suivants.

## 2.5- La prise de décision

En s'appuyant sur les différents constats formalisés par l'équipe d'audit, SOCOTEC Certification France se prononce sur l'octroi ou non de la certification à l'organisme client.

Une **décision sous condition** peut être prononcée dans le cas où SOCOTEC Certification France juge que la mise en œuvre du plan d'actions présenté par le client doit être vérifiée avant l'audit suivant. A défaut de réception, dans un délai préalablement convenu, de preuves documentées démontrant une mise en œuvre satisfaisante des actions, SOCOTEC Certification France prononce une suspension de la certification.

## 2.6- Spécificités de la surveillance

Les audits de surveillance ont pour objectif de s'assurer que le système de management certifié demeure conforme aux exigences spécifiées dans les référentiels de certification en vigueur. Ces audits sont conçus de manière à ce que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par le système de management fassent l'objet d'un suivi régulier.

Un audit de surveillance doit avoir lieu au moins une fois par an. Il comporte uniquement l'étape 2 de l'audit. Au travers de l'audit de surveillance, l'équipe d'audit surveille les performances du client certifié, l'efficacité de son système de management par rapport à ses objectifs, et contrôle les actions entreprises vis-à-vis des demandes d'amélioration précédentes.

Le premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit impérativement être réalisé dans les 12 mois à compter de la date de décision de certification.

Outre l'audit de surveillance, d'autres activités de surveillance peuvent être réalisées, telles que :

- Des enquêtes adressées au client sur des aspects touchant la certification ;
- La revue des déclarations du client en ce qui concerne ses opérations ;
- Les demandes faites au client de fournir des documents et des enregistrements ;
- Les autres moyens de surveillance des performances du client certifié.

Ces activités sont planifiées en même temps que l'audit de surveillance de l'organisme client.

Sauf exception, les audits de surveillance sont réalisés par l'équipe d'audit ayant initialisé le cycle d'audit.

L'organisme client doit informer SOCOTEC Certification France de tout changement de périmètre,

## 2.7- Spécificités du renouvellement de certification

L'audit de renouvellement a pour but de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble, ainsi que de sa pertinence au regard du périmètre de la certification.

La décision de renouvellement de la certification doit impérativement être prononcée par SOCOTEC Certification France avant la fin de validité du certificat précédemment délivré par SOCOTEC Certification France ou par un éventuel autre organisme de certification.

Pour le renouvellement de certification, le déroulé de l'audit est identique à celui d'une certification initiale, à ceci près qu'il comporte uniquement l'étape 2.

L'organisme client demande le formulaire de certification qu'il complète pour un renouvellement. SOCOTEC Certification France contacte l'organisme client pour obtenir des informations relatives à d'éventuelles modifications.

L'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, 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.

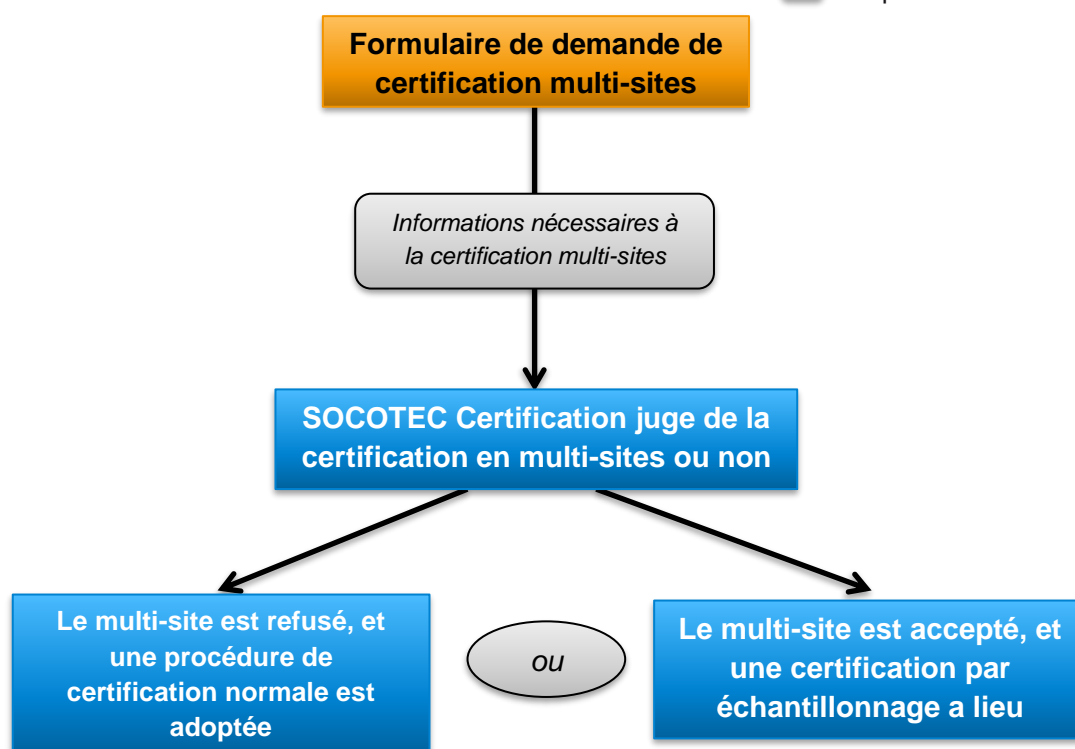
### 3. Informations complémentaires

#### 3.1- La certification multi-sites

Schéma explicatif :

**Légende :**

- Fait par l'organisme candidat
- Fait par SOCOTEC Certification



##### a. Conditions requises

La certification par échantillonnage dans le cadre d'une organisation multi-sites permet de réduire le nombre de jours d'audit. Afin de bénéficier de cette démarche, l'organisme client doit répondre à certaines conditions :

- L'organisme doit posséder un **bureau central** (qui n'est pas forcément le siège social) qui planifie, contrôle et gère le système de management des sites d'activité.

- Ces sites doivent avoir un lien juridique et contractuel avec le bureau central.
- Le bureau central et les sites satellites doivent avoir un système de management commun, qui est mis en place et surveillé par le bureau central.
- Les processus de tous les sites doivent être de même nature et doivent être mis en œuvre avec des méthodes et procédures similaires.

*Exemples possibles d'organisations multi-sites : franchises, agences commerciales, sociétés à branches multiples, etc.*

Si les processus ne sont pas semblables sur tous les sites liés entre-eux, alors une certification multi-sites est envisageable. Dans ce cas, au moins un site de chaque processus doit être audité.

### **b. Les particularités de la certification multi-sites**

Le principe de ce type de certification est d'auditer certains sites représentatifs de l'ensemble des activités de l'organisme client.

*En cas de non-conformité, il conviendra de déterminer s'il s'agit d'un problème général ou exceptionnel. Autrement dit, s'il s'agit d'une non-conformité du système de management global, pour tous les sites ; auquel cas il faudra contrôler la résolution sur l'ensemble des sites. Ou bien si c'est simplement une non-conformité exceptionnelle, propre à un seul site.*

## **3.2- La demande de transfert**

Pour toute demande de transfert, nous vous conseillons d'en faire la demande au moins 4 mois avant l'expiration de votre certification. Toutefois, des dérogations sont possibles au cas par cas.

- *Seules les certifications délivrées par un organisme accrédité peuvent être transférées.*

Afin de transférer votre certification, il vous sera demandé de joindre à votre dossier les éléments suivants :

- le ou les motif(s) de souhait de transfert,
- toute(s) éventuelle(s) réclamation(s) reçue(s) par votre organisme de certification et les actions entreprises,
- les 3 derniers rapports d'audit du cycle précédent,
- les éventuelles non-conformités et la documentation s'y rapportant,
- la lettre de notification de maintien de votre certification émise par l'organisme de certification,
- une copie de votre certificat en cours,
- un éventuel courrier de suspension de votre organisme de certification d'origine, et ce, jusqu'au transfert effectif de votre certificat, soit en renouvellement, la prochaine date anniversaire de celui-ci.

Le transfert d'une certification n'entraîne pas sa prolongation. Ainsi, un transfert effectué pendant la période de certification ne changera pas la date de fin du certificat, et un renouvellement sera nécessaire dès l'année 3. Cependant, transférer sa certification en cours de validité n'entraîne pas de frais supplémentaires ; sauf si des contrôles ou vérifications doivent être menés. L'organisme client sera facturé pour l'audit de renouvellement, et le cas échéant, pour les audits de surveillance.

## **3.3- Plaintes et appels**

Pour toute information sur la procédure de plaintes et appels, veuillez-vous reporter au document suivant : [Traitement des plaintes et appels](#), disponible en téléchargement sur le site de SOCOTEC Certification International.

L'organisme de 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.

### **3.4- Accueil des observateurs**

Nous vous informons que des observateurs (auditeur en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'audit missionnée, ...) sont susceptibles d'être missionnés lors de votre audit. Le cas échéant, nous vous demanderons de bien vouloir mettre en œuvre les dispositions nécessaires à leur accueil.

### **3.5- Modifications significatives apportées au système de management**

Lorsque des modifications significatives sont apportées à votre système de management, 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. Dans ce cas, une facturation supplémentaire s'appliquera.

NOTE : Ces modifications peuvent intervenir à tout moment au cours du cycle de certification et il peut être nécessaire que nous réalisions un audit spécial qui pourrait être ou non un audit en deux étapes.

### **3.6- Confidentialité**

Toutes les informations communiquées, à l'exception de celles rendues publiques par le client, sont considérées par SOCOTEC Certification France, comme confidentielles.

Cependant, nous vous informons que nous pouvons être tenu par la loi ou autorisé par le COFRAC à divulguer des informations confidentielles vous concernant. Vous en êtes donc préalablement avisé par le présent règlement.