

REGLES DE CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT

La Seyne-sur-Mer le **27/11/17**
Le Président de Label Qualité Système

Joseph BUSCAINO



SOMMAIRE

OBJET

DOCUMENTS APPLICABLES

DEFINITIONS

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

1 Demande de certification

2 Envoi du formulaire d'informations relatives à l'entreprise F09-01-01 ou F09-01-23

3 Analyse de faisabilité

4 Proposition commerciale de certification

5 Sélection et nomination de l'équipe d'audit

6 Audit de certification initiale

7 Etablissement du rapport d'audit

8 Décision de certification

9 Audits de suivi de la certification

10 Audits de renouvellement de la certification

11 Audits particuliers

12 Appel

13 Plaintes

14 Participation d'experts techniques et d'observateurs à des audits

15 Information des clients concernant les modifications liées à la certification

16 Responsabilité LABEL QUALITE SYSTEME

17 Règles d'utilisation de la Marque et du Logo

OBJET

Cette procédure décrit les modalités de gestion d'une demande de certification de Systèmes de management. Elle décrit l'ensemble des étapes à respecter pour le processus de certification d'un client conformément aux exigences de la norme ISO 17021.

DOCUMENTS APPLICABLES

ISO 1702-1 Evaluation de la conformité –

Exigences certifications des systèmes de managements

IAF MD 5 : Durées des audits

IAF MD 1 Certification multi-sites

IAF MD 2 Transfert d'une certification sous accréditation de système de managements

DEFINITIONS

Conformité : Satisfaction d'une exigence

Non-conformité

Non-satisfaction d'une exigence.

Non-conformité majeure

Non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Non-conformité mineure qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Remarque : Adéquation imparfaite au niveau du système de management entre la situation constatée au cours de l'audit et une exigence du référentiel n'entraînant pas un risque avéré pour le système de management.

Point fort : Élément du système de management sur lequel l'organisme a mis en place une bonne pratique lui permettant de se distinguer.

Point sensible : Élément du système de management sur lequel l'organisme malgré la conformité actuelle risque de devenir non-conforme à court ou moyen terme.

Opportunité d'amélioration : Élément du système de management sur lequel l'organisme a la possibilité de progresser afin d'augmenter son efficacité.

Risque : Effet de l'incertitude sur un résultat escompté.

Expert technique : Personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifiques

Le temps d'audit : temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management de l'organisation du client.

DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification est articulé autour des 10 étapes suivantes :

1. Demande de certification d'un client
2. Envoi du formulaire d'informations relatives à l'entreprise
3. Analyse de faisabilité
4. proposition commerciale de certification
5. Envoi ordre de mission à l'équipe d'audit
6. audit de certification initiale
 - Etape 1
 - Etape 2
7. Etablissement du rapport d'audit et contrôle
8. Contrôle puis décision de certification
9. audits de suivi de la certification 1 et 2
10. audit de renouvellement ou de transfert de la certification

1 Demande de certification

Suite au premier contact, LABEL QUALITE SYSTEME fait parvenir au client un questionnaire « **informations relatives à l'entreprise** ».

2 Envoi du formulaire d'informations relatives à l'entreprise F09-01-01 ou F09-01-23

Ce formulaire permet :

- d'identifier l'entreprise (nombre de site, localisation,...),
- de connaître son activité et son organisation,
- de déterminer le domaine d'activité couvert par la certification,
- de connaître le système de management mis en place,
- d'établir une analyse de faisabilité
- d'établir la proposition commerciale

L'ensemble de ces informations est validé par un représentant du client.

LABEL QUALITE SYSTEME analyse les informations communiquées par le client et traitées dans la fiche de faisabilité. En cas d'identification de problèmes ou d'insuffisance d'information, une demande d'informations complémentaires sera transmise au client.

3 Analyse de faisabilité

A réception du questionnaire, LQS établit une « **fiche de faisabilité** » (F09-01-02) ou (F09-01-27) qui permet de synthétiser les éléments envoyés et de vérifier la possibilité pour LQS de réaliser la prestation de certification.

La fiche de faisabilité se base sur:

- document d'exigence IAF MD 5 pour les durées d'audits de systèmes de management de la qualité et de système environnemental.
Trois points importants doivent être pris en compte :
 - Le temps passé pour la préparation de l'audit ne doit pas être supérieur à 20 % du temps d'audit.
 - Pour la réduction ou d'augmentation du temps d'audit, un enregistrement de la justification est fait; la réduction ne devant pas dépasser 30 % du temps d'audit prévu.
 - Le temps passé par un membre de l'équipe qui n'a pas été désigné comme auditeur (experts techniques, traducteurs, interprètes, observateurs et auditeurs en formation) ne doit pas être compté dans la durée d'audit.
- document d'exigence IAF MD 1 pour la certification multi-sites par échantillonnage.
- document d'exigence IAF MD 2 pour le transfert d'une certification sous accréditation de système de management.
- Grille de correspondance code NACE et code EA/IAF. (Permet de connaître le code EA/IAF à utiliser pour réaliser l'audit et désigner l'équipe d'audit).
- Grille de risques. (Permet d'identifier les conflits d'intérêts potentiels et de limiter le risque de relation compromettant l'impartialité).
- Liste des auditeurs qualifiés LQS. (F9-03-06) (Permet de choisir l'équipe d'audit).

LQS examine la certification du futur client. Cet examen est mené à l'aide d'une enquête documentaire.

LQS avant d'établir la fiche de faisabilité vérifie les éléments suivants :

- Confirmation que les activités certifiées du client entrent dans le cadre de la portée de l'accréditation de l'organisme de certification ;
- Motifs de souhait d'un transfert ;
- Que le demandeur souhaitant transférer la certification possède une certification sous accréditation valable en termes d'authenticité, de durée et de portée des activités couvertes par la certification du système de management. Si possible, la validité de la certification et l'état des non-conformités en suspens seront vérifiées auprès du précédent organisme d'accréditation, à défaut une autorisation sera demandée au COFRAC.
- les derniers rapports d'audit ou de renouvellement, des rapports ultérieurs de surveillance et de toute non-conformité en suspens qui résulterait de ces derniers. Ainsi que tout autre documentation utile disponible concernant le processus de certification.

Si les rapports de la dernière certification, de renouvellement ou de surveillance ne sont pas disponibles ou si l'audit de surveillance est en retard alors l'organisation sera traitée comme un nouveau client :

- réclamations reçues et actions entreprises ;
- la phase du cycle de processus de certification en cours si aucun autre problème non résolu ou potentiel n'est identifié par l'examen avant transfert, une certification peut être émise suivant le processus normal de prise de décision. Le programme de surveillance devrait être basé sur le cycle de la précédente certification à moins qu'à l'issue de l'examen, l'organisme de certification récepteur ait réalisé un audit initial ou de renouvellement.
- tout engagement actuel pris par l'organisation avec l'administration dans le respect de la conformité réglementaire.

En cas de doute subsistant à l'issue de l'examen avant transfert concernant l'adéquation d'une certification actuelle ou passée, LQS fera en fonction de l'étendue des doutes :

- soit le traitement du candidat comme un nouveau client,
- soit un audit sur les problèmes identifiés.

La fiche de faisabilité est signée par le responsable qualité et validée par le président

4 Proposition commerciale de certification

Sur la base de la fiche de faisabilité, LQS établit une « **proposition commerciale** » (F9-01-03) ou (F09-01-24) de certification.

Cette proposition indique le champ et le périmètre de la certification proposée, le ou les site(s) à auditer, l'offre technique et commerciale. Elle est accompagnée des conditions générales de vente ainsi que des règles de certification.

L'offre de certification ainsi établie par LQS couvre l'évaluation initiale ou de renouvellement et les audits de suivi permettant le maintien du certificat .

La proposition commerciale n'inclut pas les audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires.

Pour confirmer son accord, le client doit renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment daté et signé.

Le contrat de certification étant signé pour trois ans, le client certifié doit informer LABEL QUALITE SYSTEME de tout changement pouvant mettre en cause le bon déroulement du processus de certification.

5 Sélection et nomination de l'équipe d'audit

L'équipe d'audit est composée d'un (ou plusieurs) auditeur(s) suivant le temps d'audit prévu.

Elle est choisie sur cinq critères:

- les objectifs de l'audit, son périmètre, ses critères, et la durée estimée de l'audit,
- l'impartialité vis-à-vis du client (aucun lien professionnel ou autre avec le client),
- la qualification de l'auditeur ou de l'équipe d'audit par rapport au domaine d'activité du client pour mener à bien la tâche qui lui est confiée, (F09-03-06)
- la localisation géographique du client,
- la disponibilité par rapport aux dates d'audit demandées par le client.

Le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit, LABEL QUALITE SYSTEME propose alors une autre composition.

LQS peut être amené à sous-traiter une partie des activités de certification à un autre organisme, dans ce cas elle s'engage à :

- assumer l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées,
- assurer que l'organisme sous-traitant ainsi que les personnes auxquelles il fait appel respectent toutes nos exigences (procédures, formulaires, règles, ...) ainsi que les dispositions applicables à la Norme ISO 17021 y compris en ce qui concerne les compétences, l'impartialité et la confidentialité,
- assurer que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, ne sont pas liés (ou n'ont pas été liés dans les 2 années précédentes), directement ou par le biais d'un autre employeur, à l'organisme à auditer d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité.
- ne jamais externaliser les décisions quant à la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction la suspension ou le retrait d'une certification.

6 Audit de certification initiale

Après réception de la proposition commerciale signée, LABEL QUALITE SYSTEME informe le client de l'équipe d'audit, des modalités du déroulement de l'audit (étapes 1 et étape 2) et du choix des dates pour l'audit.

L'audit de certification initial d'un système de management est mené en deux étapes : Etape 1 et étape 2.

Etape 1 Revue documentaire hors site et sur site

Le rapport de préparation d'audit (F9-02-02) (F9-02-23) assure que les objectifs de l'étape 1 sont remplis et le client est informé des activités « sur site » réalisées lors de l'étape 1.

La première étape de l'audit de certification initiale permettra à LABEL QUALITE SYSTEME de s'assurer que les informations du système de management du client sont conformes.

Dès réception des informations, l'auditeur réalise le « **rapport de plan de préparation d'audit (F 9-02-02) (F09-02-23)**» dans le but :

- d'auditer la documentation du système de management mis en place par le client,
- d'évaluer le lieu et 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'audit 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,
- de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme client ainsi que les aspects réglementaires et juridiques, la revue des risques et opportunités correspondants auquel le client doit se conformer,
- de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec le client des détails de l'audit d'étape 2,
- de permettre la planification de l'audit étape 2, une fois acquise la compréhension suffisante du système de management et du fonctionnement du site, lorsque ceux-ci peuvent avoir une influence,
- de déterminer si les audits internes et la revue 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'audit étape 2.

Pour effectuer cette vérification, l'auditeur demande au client d'envoyer les documents suivants 3 à 4 semaines avant la date convenue de l'audit de certification.

- La liste des informations documentées (La liste des procédures en vigueur)
- Une copie de son manuel qualité, (facultatif)
- Les documents fondés sur le risque et l'opportunité
- La liste des exigences légales et réglementaires applicables à son périmètre de certification,
- Une copie du dernier compte rendu de la revue de direction,
- Le programme d'audits internes,(tous les processus doivent être réalisés).
- Un rapport audit interne minimum (vérification de la maturité du système).
- Le rapport de l'audit précédent .

Si le rapport de préparation d'audit met en évidence de nombreux écarts ne pouvant être corrigés avant l'audit étape 2 et risquant de compromettre le processus de certification, LQS ou l'entreprise peut décider de reporter l'audit étape 2 afin de permettre à l'entreprise de se mettre en conformité.

Si des modifications significatives susceptibles d'affecter le système de management interviennent, LQS envisage la nécessité de répéter tout ou partie de l'étape 1.

Le client dispose de 15 jours pour résoudre les problèmes identifiés lors de l'étape 1.

Les résultats de l'audit étape 1 sont communiqués au client et à LQS.

Si l'entreprise le souhaite, l'étape 1 peut être effectuée dans ses locaux, pour des raisons de confidentialité ou compte tenu de la complexité de son organisation.

Si l'étape 1 est conforme, l'auditeur valide le passage à l'étape 2.

L'auditeur réalise ensuite le plan d'audit en accord avec le client pour préparer l'étape 2.

Le plan d'audit

L'équipe d'audit 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.

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

Il comprend :

- 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.

Lorsque le client gère des équipes, les activités qui ont lieu pendant les rotations des équipes doivent être prises en compte lors de l'élaboration du programme d'audit et des plans d'audit.

Au cours de l'élaboration de ce plan, l'auditeur tiendra compte de 3 paramètres essentiels cités ci-dessous à mettre en corrélation avec la documentation communiquée par le client.

1 - les objectifs de l'audit

Les objectifs de l'audit doivent prendre en compte :

a/ la détermination de la conformité de tout ou parties du système de management du client, aux critères de l'audit,

b/l'évaluation de la capacité du système de management pour s'assurer que l'organisation du client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables,

c/l'évaluation de l'efficacité du système de management pour s'assurer que l'organisation du client répond en permanence à ses objectifs spécifiques,

d/le cas échéant, l'identification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

2 - le périmètre de l'audit

Le périmètre de l'audit décrit l'étendue et les limites de l'audit, comme des emplacements physiques, 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 emplacements), le périmètre de l'audit individuel peut ne pas couvrir la totalité du périmètre de la certification, mais l'ensemble des audits doit correspondre au périmètre du document de certification.

3 - les critères de l'audit

Les critères d'audit doivent servir de référence pour la détermination de la conformité et doivent comprendre

- les exigences d'un document normatif (ex : ISO 9001) définis sur les systèmes de management, et
- les processus définis et la documentation du système de management élaboré par le client.

Etape 2 : Audit de certification

L'audit étape 2 a pour objet d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management du client. L'audit se déroule sur le(s) site(s) du client et portera au minimum sur les points suivants :

- Les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management,
- La surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé,
- Le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire,
- 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,
- Les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.
- La revue des risques et opportunités

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise doit :

- a. Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel
- b. Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité

Pour que cet audit puisse être effectué, il est nécessaire que :

- Le système qualité soit opérationnel depuis au moins 3 mois
- Le système d'audits internes soit opérationnel et qu'une revue de direction ait été réalisée.

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, 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 comporte les éléments suivants :

- a) Présentation des participants et une description succincte de leurs rôles ;
 - b) Confirmation du périmètre de certification
 - c) 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 ;
 - d) Confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client ;
 - e) Confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit ;
 - f) Confirmation des points relatifs à la confidentialité ;
 - g) Confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité de l'équipe d'audit ;
 - h) Confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs ;
 - i) Méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement ;
 - j) Information sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément (par exemple 5 écarts majeurs ou 10 écarts mineurs) ;
 - k) 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 ;
 - l) Confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant ;
 - m) Méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage ;
 - n) Confirmation de la langue utilisée pendant l'audit ;
 - o) Confirmation du fait que pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit,
 - p) Opportunité du client de poser des questions.
- q) le client audité maîtrise efficacement l'utilisation des documents et marques de certification, le cas échéant;
- r) la vérification de l'efficacité des actions correctives menées concernant les non-conformités précédemment identifiées, le cas échéant.

7 Etablissement du rapport d'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 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, le responsable de l'équipe d'audit doit rapporter ces faits au client et, si possible, à LABEL QUALITE SYSTEME 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 LABEL QUALITE SYSTEME 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 fait remonter les informations à LABEL QUALITE SYSTEME.

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) doivent être 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 :

- a) Des entretiens,
- b) L'observation des processus et des activités,
- c) La revue des documents et des enregistrements

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés sont commentés avec le représentant de l'entreprise qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

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.

A 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 doivent pas être enregistrés en tant que suggestion 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. L'auditeur s'abstiendra d'avancer les causes des non-conformités ou de préconiser des solutions.

Si les dysfonctionnements sont acceptés par le client, il sont formalisés sur le formulaire d'écart (F09-02-06) dont l'original est laissé à l'entreprise. Les originaux sont signés par le représentant de l'entreprise et copie est transmise à LQS.

Les non conformités et /ou remarques ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'entreprise,
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,
- Etre comprises et acceptées par l'entreprise,

Pour les non-conformités, le client doit communiquer à l'auditeur ses propositions de corrections, d'actions correctives, les preuves qui leurs sont associées dans un délai de 3 mois pour les non conformités mineures et 6 mois pour les non conformités majeures. L'auditeur se prononcera sur la recevabilité des actions proposées dans ces mêmes délais de 3 mois et 6 mois et informe le client s'il est nécessaire de vérifier l'action proposée par un audit complémentaire ou au cours du prochain audit de suivi.

Pour les remarques, le client dispose d'une année pour mettre en place une action qui sera vérifiée au cours de l'audit suivant.

Si l'auditeur n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des actions correctives , LABEL QUALITE SYSTEME recommencera l'étape 2 avant de recommander la certification.

Le responsable de l'équipe d'audit tentera 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 doivent être enregistrés.

En fin d'audit, l'auditeur remet au client et à Label Qualité Système un rapport (F09-02-04) (F09-02-25) comprenant :

- Les éléments significatifs relevés (points forts, points sensibles, axes d'améliorations possibles),
- Les écarts constatés,
- Un programme de suivi s'appuyant sur les résultats obtenus lors de l'audit
- Les conclusions d'audit et la recommandation de l'auditeur concernant la certification du client.

Le rapport contient notamment :

- a) une déclaration sur la conformité et l'efficacité du système de management ainsi qu'un récapitulatif des preuves relatives aux éléments suivants:
 1. l'aptitude du système de management à satisfaire les exigences applicables et à obtenir les résultats escomptés;
 2. les processus d'audit interne et de revue de direction;
- b) une conclusion concernant l'adéquation du périmètre de la certification;
- c) la confirmation que les objectifs de l'audit ont été remplis.

Ce rapport sera examiné par le RQ et validé par le président selon la fiche F09-02-26 avant d'être soumis au comité de certification.

8 Décision de certification

Avant de prendre la 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, LABEL QUALITE SYSTEME dispose d'une check List (fiche de décision du comité de certification F09-01-04) pour conduire une revue efficace, incluant :

- a) les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes au égard des exigences et du périmètre de la certification ;
- b) pour toutes les non-conformités majeures, examen, acceptation et vérification des corrections et des actions correctives ;
- c) pour toute non-conformité mineure, examen, acceptation du plan du client relatif aux corrections et actions correctives.

Le comité de certification peut demander des compléments d'information.

Le comité de certification enregistre chaque décision de certification dans la fiche de compte rendu de réunion du comité de certification (F09-01-05) qui recense toutes les sociétés présentées au comité.

Délivrance d'une certification initiale :

Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante un certificat LABEL QUALITE SYSTEME est délivré au client. Il précise :

- L'identité du client
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses
- La norme applicable
- Le périmètre des activités certifiées
- La date de délivrance et d'expiration de la certification
- Le nom, l'adresse et la marque de certification LABEL QUALITE SYSTEME

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date du comité de certification si les audits de suivi planifiés sont satisfaisants selon l'application de la norme.

9 Audits de suivi de la certification

Les audits de suivi annuels permettent de garder confiance dans le système de management certifié ; le premier devant être organisé dans les douze mois à compter de la date de certification.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial avec une préparation, un audit sur site et l'émission d'un rapport d'audit.

En fin d'audit de suivi, un rapport est remis au client et envoyé à LABEL QUALITE SYSTEME qui décide de maintenir ou non la certification au client.

Activités de surveillance :

LQS réalise ses activités de surveillance de manière à ce que l'ensemble du système de management fassent l'objet d'un suivi régulier.

Les activités de surveillance doivent comporter 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 :

- a) des enquêtes de LABEL QUALITE SYSTEME adressées au client certifié sur des aspects touchant la certification (fiche de satisfaction client);
- b) la revue des déclarations du client certifié en ce qui concerne ses opérations (par exemple matériel promotionnel, site Web) ;
- c) les demandes faites au client certifié de fournir des informations documentées (sur papier ou par voie électronique) ;
- d) les autres moyens de surveillance des performances du client certifié.

Les audits de surveillance sont des audits sur site qui ne sont pas nécessairement des audits du système complet et tiennent compte du programme d'audit de suivi défini lors de l'audit précédent.

Chaque surveillance selon la norme de système de management applicable porte sur les éléments suivants :

- a) les audits internes et la revue de direction ;
- b) la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent ;
- c) le traitement des plaintes ;

- d) l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du système de management pertinent ;
- e) l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue ;
- f) la maîtrise opérationnelle continue ;
- g) la revue de toute modification apportée ;
- h) l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

Maintien de la certification

Le président décide de maintenir ou non la certification en s'appuyant sur la fiche de décision pour le maintien de certification (F9-01-08) démontrant que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme de système de management.

Le président peut maintenir la certification d'un client sur la base d'une conclusion favorable formulée par le responsable de l'équipe d'audit, à condition que pour toute non-conformité majeure ou autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification.

10 Audits de renouvellement de la certification

Trois mois avant l'expiration du certificat, LABEL QUALITE SYSTEME contacte le client et lui demande de renseigner à nouveau le questionnaire « informations relatives à l'entreprise » afin de pouvoir réaliser une nouvelle proposition commerciale dans le cadre du renouvellement de la certification afin d'évaluer le maintien de la conformité du système de management certifié pour un nouveau cycle de trois ans.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial.

NB : Il faut obligatoirement que le comité de certification puisse statuer sur le renouvellement de la certification avant la date d'expiration du certificat. Si le délai est dépassé, LABEL QUALITE SYSTEME établit un nouveau contrat en audit initial.

Si LABEL QUALITE SYSTEME n'a pas réalisé l'audit de renouvellement ou si elle 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 sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée. Le client en sera informé et les conséquences doivent lui être expliquées.

LABEL QUALITE SYSTEME peut établir 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 étape 2 sera au minimum 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 soit être basée sur le cycle de certification antérieur.

LABEL QUALITE SYSTEME prend les décisions de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que 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.

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.

11 Audits particuliers

Notification des modifications émanant du client certifié

Le client certifié doit informer LABEL QUALITE SYSTEME sans délai des changements ou modifications ayant un impact sur les exigences de la norme ISO 9001 ;

par exemple des modifications concernant :

- le statut juridique, commercial, changement d'adresse du siège
- l'organisation et le management (personnel clé, dirigeant, décisionnaire...)
- modification du périmètre de certification,
- modifications importantes apportées au système management,
- nouveaux référentiels normatifs ayant un impact majeur sur les processus.

Audit complémentaire

Extension du périmètre de la certification

Le client peut demander une extension afin d'intégrer de nouveaux sites ou d'inclure de nouvelles activités dans son périmètre de certification.

Un avenant au contrat est alors émis pour tenir compte des changements.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi afin de minimiser les surcoûts qu'elle pourrait engendrer. Mais peut être réalisé lors d'un audit supplémentaire à la demande du client ou sur proposition de LQS.

Audits avec un préavis très court

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

Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

LABEL QUALITE SYSTEME se réserve le droit de suspendre, de retirer ou réduire le périmètre de certification à n'importe quel moment durant la période de validité du certificat dans les cas suivants :

- échec des actions correctives prises suite à des non-conformités identifiées par un auditeur LABEL QUALITE SYSTEME,
- utilisation abusive de la marque ou du logo LABEL QUALITE SYSTEME,
- le refus du client de l'audit de suivi selon la périodicité requise,
- le non respect par le client de ses obligations financières,
- une demande de suspension temporaire par le client

Le client peut de lui-même renoncer à l'exploitation du certificat, LABEL QUALITE SYSTEME procédera à son retrait dès réception de sa demande.

La « **liste de client certifiés par LQS** » (F09-01-17) et la « **liste des suspensions et retraits** » (F09-01-18) émise par LQS sont communiquées sur demande. Si LQS doit divulguer à un tiers des informations relatives à un client ou à une personne, LQS devra demander un consentement écrit à ces derniers (sauf en ce qui concerne les organismes publics et le COFRAC).

12 Appel

Un client peut faire appel de la décision de LABEL QUALITE SYSTEME dans les cas suivants :

- a Refus d'accepter la candidature du client
- a Non-délivrance du certificat
- a Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

L'appel motivé est envoyé à LABEL QUALITE SYSTEME par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est traité en toute impartialité par la direction de LABEL QUALITE SYSTEME et le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision prise par LABEL QUALITE SYSTEME suite à son appel.

13 Plaintes

Toute plainte envoyée à LABEL QUALITE SYSTEME est examinée afin de définir si elle concerne l'activité de certification.

Pour les plaintes concernant un client certifié, LABEL QUALITE SYSTEME demande au client de lui communiquer des propositions d'actions pour permettre de traiter dans les meilleurs délais la plainte.

Les actions proposées devront être validées par LABEL QUALITE SYSTEME et mises en place par le client.

La vérification de la mise en place des actions est faite par LABEL QUALITE SYSTEME au cours d'un audit de suivi.

Le plaignant est informé de la décision prise par LABEL QUALITE SYSTEME suite à sa plainte.

14 Participation d'experts techniques et d'observateurs à des audits

Dans le cadre de son accréditation, LABEL QUALITE SYSTEME peut demander à un client qu'un expert technique, qu'un traducteur ou interprète, qu'un auditeur du COFRAC en tant qu'observateur ou qu'un auditeur LABEL QUALITE SYSTEME en formation assiste à un audit de certification, de suivi ou de renouvellement sous la direction du Responsable d'audit.

Le client est tenu d'accepter cette présence. Mais LQS devra néanmoins l'en informer au préalable et recueillir ses remarques éventuelles.

Toutefois, le client peut lui aussi demander la présence d'un observateur de son choix à LABEL QUALITE SYSTEME en la justifiant.

15 Information des clients concernant les modifications liées à la certification

LABEL QUALITE SYSTEME informera ses clients certifiés des modifications apportées à ses exigences de certification et des modalités de transition.

La vérification de la prise en compte par le client se fera au cours d'un audit de suivi.

16 Responsabilité LABEL QUALITE SYSTEME

La réalisation de l'audit se base sur un processus d'échantillonnage des informations mise à la disposition de LABEL QUALITE SYSTEME. LABEL QUALITE SYSTEME ne peut être tenu responsable des conséquences liées à une faille de l'ensemble des processus.

17 Règles d'utilisation de la Marque et du Logo

Le logo LABEL QUALITÉ SYSTÈME ne peut être utilisé que par les clients certifiés précédé de la mention « **certifié ISO 9001 par LABEL QUALITÉ SYSTÈME** ».

Le Logo peut figurer sur le papier à en-tête (courrier, formulaire...) utilisé par les clients, les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires (catalogues, site internet...) qui sont en relation avec le domaine couvert par la certification. Les domaines couverts par la certification doivent être clairement identifiés.

Les entreprises certifiées prendront garde de ne pas induire de confusion entre la certification de leur Système de Management de la Qualité et celle de leur produit.

Le logo LABEL QUALITÉ SYSTÈME ne pourra en aucun cas être utilisé sur le produit ou tout emballage de produit visible par le consommateur.

Le logo ne peut pas figurer sur les rapports de tests de laboratoire ou d'étalonnage, ces rapports certifiant le produit dans son contexte.

Les étiquettes ou les plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit. La mention ne doit en aucun cas sous-entendre que le produit, processus ou service est certifié par ce biais.

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié.
- **Modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification**
- Ne pas sous entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification

- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation de LABEL QUALITE SYSTEME et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le logo peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié. Dans tous les cas, il doit rester lisible.



L'utilisation du logo peut se faire dans ses couleurs originales ou en noir. Pour l'utilisation d'autres couleurs, une demande écrite devra être faite auprès de LABEL QUALITE SYSTEME.

Publication et transmission des informations :

Les informations des clients et du système de management qualité de LABEL QUALITE SYSTEME sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : Informations uniquement accessibles par les intervenants internes et externes de LABEL QUALITE SYSTEME, prestataires et autorités.
- Informations disponibles sur demande : Informations transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support : site internet,....

La répartition des données par type d'information est faite sur la liste des informations documentées (F10-02-01).