

LETTRE D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

1. OBJET

Décrire le processus de certification de VIGICERT.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document s'applique à tous les contrats de certification de systèmes de Management signés entre VIGICERT et le "client".

C'est un document contractuel entre VIGICERT et ses "clients". Il sert également de référence pour le personnel de VIGICERT engagé dans le processus de certification.

3. POLITIQUE/ORIENTATIONS

Le principal objectif du processus de certification VIGICERT est de réaliser l'évaluation et la certification des entreprises par rapport aux normes de référence.

4. DOMAINE DE CERTIFICATION

VIGICERT accepte les demandes de certification dans tous les périmètres qui concernent les normes suivantes :

- ISO 9001
- ISO/IEC27001
- ISO 45001
- ISO 14001

ETC.

5. PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de VIGICERT comprend quatre étapes principales :

1. Une revue de la documentation du système de management et une visite initiale.
2. Un audit initial pour évaluer la mise en place effective du système de management.
3. Des audits de surveillance durant la période de validité du certificat (3 ans) pour s'assurer que le système de management continue à satisfaire aux prescriptions.
4. Audit de renouvellement pour évaluer si les exigences de la norme pertinente sont toujours satisfaites, permettant la certification d'être reconduite sur la période suivante.

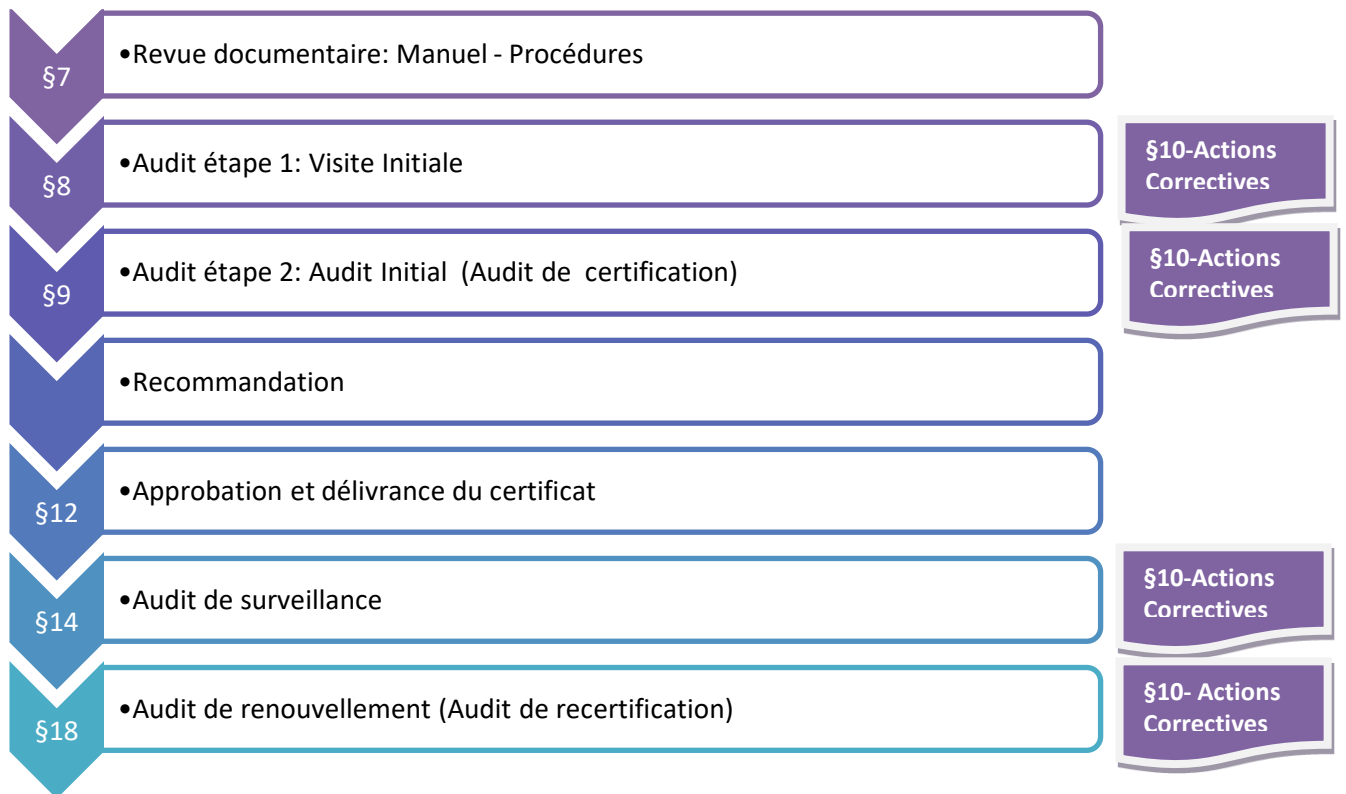
Un audit de suivi éventuel (complémentaire ou supplémentaire) peut être déclencher afin de clôturer les non-conformités identifiées (Cf. la procédure POPS11)

A l'issue de chacune des étapes, un rapport est diffusé à l'audité.

Les étapes de la procédure de certification sont détaillées dans les paragraphes suivants.

Pour les certificats sous accréditation, la présence d'un observateur peut être exigée par l'organisme accréditateur.

PROCESSUS DE CERTIFICATION



6. DEMANDE DE CERTIFICATION

Toute demande de certification est précédée par l'établissement par VIGICERT d'une "proposition" chiffrée sur la base des informations énumérées dans « la procédure revue de la cotation » POPS02 et POPS17.

Une fois reçue de la part du client l'offre- contrat signé, le projet est créé et la planification des missions est organisée selon les modalités définies de la « procédure revue de contrat et confirmation de la mission » POPS03.

7. REVUE DE LA DOCUMENTATION

Les documents reçus par VIGICERT sont examinés par rapport à la norme de référence.

Cette phase peut être réalisée chez VIGICERT ou dans les locaux du Client.

8. VISITE INITIALE (ETAPE 1)

LETTRE D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

L'objectif principal de la Visite Initiale est d'établir le contact entre le Responsable d'Audit et le client.

L'objectif de l'étape 1 est notamment:

- a) de revoir les informations documentées du système de management du client;
- b) d'évaluer les conditions spécifiques au site du client et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel du client afin de déterminer le niveau de préparation pour l'étape 2;
- c) de procéder à une revue de l'état de l'organisme client et de sa compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management;
- d) d'obtenir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, y compris:
 - le ou les sites du client;
 - les processus et l'équipement utilisés;
 - les niveaux de maîtrises établis (en particulier dans le cas de clients multisites);
 - les exigences légales et réglementaires applicables;
- e) procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec le client des détails de l'étape 2;
- f) de permettre la planification de l'étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management du client et du fonctionnement du site dans le contexte de la norme de système de management ou d'un autre document normatif;
- g) de déterminer si les audits internes et les revues de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'étape 2.

La présence de la Direction Générale est donc requise en Etape 1.

Le client reçoit un rapport de Visite Initiale lui indiquant les « problèmes susceptibles d'être classés comme une non-conformité au cours de l'audit d'étape 2 ». Le client est invité à mettre en place les corrections nécessaires dans le délai spécifié par le Responsable d'Audit et validera les dates retenues pour l'audit étape 2 (délai de 6 semaines préconisé entre l'étape 1 et l'étape 2 et ne devant pas excéder 6 mois)

La visite initiale est obligatoire pour toute certification initiale. Elle n'est pas obligatoire pour les entreprises déjà certifiées, quelle que soit leur taille.

La visite initiale est organisée selon les modalités définies de la « procédure revue documentaire et visite initiale » POPS07 et "produit ISO/IEC27001" POPS16.

9. AUDIT INITIAL (ETAPE 2)

Suite à la revue de la documentation et/ou à la Visite Initiale, l'audit initial permet d'évaluer l'adéquation du système de management aux exigences du référentiel et notamment en ce qui concerne la mise en œuvre.

Un rapport incluant les observations et/ou non-conformités identifiées lors de l'audit initial est diffusé au client.

10. ACTIONS CORRECTIVES

10.1 Définitions des constats :

Non-conformité Majeure :

- Non satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés. Les non-conformités pourraient être classées comme majeures dans les circonstances suivantes:
 - s'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliront les exigences spécifiées;
 - plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.
- Non-conformité mineure relevée lors d'un audit précédent mais qui n'aurait pas été traitée.

Non-conformité Mineure :

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

Observation:

Constatation méritant d'être signalée afin d'être clarifiée, améliorée mais ne remettant pas en cause le système de management de la qualité du produit/service.

Constatation qui n'affecte pas encore le système de management mais qui peut être jugée par l'auditeur comme une source potentielle de risque, par exemple :

- Commentaires sur une situation qui représente un potentiel de risque/criticité

Demande de clarification ou notes à l'attention de la direction du site mais également à l'attention de l'auditeur pour le prochain audit.

Opportunités d'Amélioration

Moyen suggéré pour accomplir une activité ou pour répondre aux intentions d'une exigence formelle de telle manière que cela engendre une amélioration

Cette suggestion d'amélioration repose habituellement sur les Bonnes Pratiques du secteur ou l'expérience de l'auditeur ; Une recommandation peut être faite lorsque l'auditeur souhaite voir une amélioration sur une activité qui n'est pas considérée comme une non-conformité ou une observation

Point Fort

Élément du Système de Management sur lequel l'organisme soit dépasse les exigences du référentiel d'audit, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.

10.2 Conditions de traitement des Non-Conformités

Le délai normal pour traiter les Non-Conformités est de 90 jours maximum suivant le dernier jour d'audit. Durant cette période les actions suivantes sont attendues de la part de l'entreprise :

- Action immédiate afin d'éliminer la situation non-conforme (si nécessaire pour la NC)
- Analyse des causes afin d'identifier les actions permettant d'éliminer la récurrence de la NC
- Mise en place des actions correctives et vérification de leur efficacité
- Rédaction des réponses dans le fichier des constatations et envoi au responsable d'audit avec les preuves documentaires (si nécessaire)

LETTRE D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

A l'expiration du délai et en prérequis pour toute émission ou maintien de certificat, les conditions suivantes s'appliquent:

- **NC Majeure** : l'analyse des causes ainsi que les preuves de l'efficacité de la mise en place des actions correctives doivent être fournis
- **NC Mineure** : De préférence, le traitement doit être le même que pour les NC Majeures, toutefois, le responsable d'audit peut aussi accepter un programme de mise en place des actions correctives identifiées. L'efficacité des actions planifiées sera vérifiée lors de l'audit suivant

Note : Il n'y a pas d'obligation de répondre formellement à une observation ou à une opportunité d'amélioration. Toutefois, afin de soutenir l'efficacité du processus VIGICERT recommande que les observations soient également prises en considération et que des réponses soient fournies.

11. VERIFICATION

Une évaluation des actions correctives mises en place et de leur efficacité est réalisée par VIGICERT.

Si le Responsable d'Audit le juge nécessaire, en fonction des écarts relevés, VIGICERT se réserve le droit d'exécuter un audit de suivi.

L'audit initial et la clôture des non-conformités réalisés (clôture pour les non-conformités majeures, clôture ou acceptation pour les non-conformités mineures), le Responsable d'Audit transmet le dossier avec sa recommandation à VIGICERT.

Un Responsable d'audit (qui n'est pas intervenu dans le processus de certification) après vérification du dossier, décide de l'octroi ou le maintien de la certification, puis le transmet au service qualité de VIGICERT qui le transmettra au directeur de VIGICERT pour entériner la décision de certification.

Le responsable d'audit qui est mandaté pour la vérification est choisi selon les critères suivants :

- Impartialité de la personne vis à vis du client ;
- Impartialité de la société qu'il représente vis à vis du client ;
- Connaissance du système de management audité;
- Connaissance du Secteur professionnel du client (Macro code)

La vérification du dossier fait partie intégrante du processus de certification.

Le vérificateur technique se réserve le droit de demander un audit complémentaire si nécessaire.

12. DELIVRANCE DE CERTIFICAT

Le certificat est signé par le Directeur de VIGICERT qui entérine la décision de certification.

Le certificat contient les informations suivantes :

- Logo VIGICERT et numéro de certificat ;
- Nom, adresse physique (sans BP), sites (en annexe), et pays de l'entreprise certifiée ;

LETTRE D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

- Norme de référence ;
- Description des produits/services : périmètres
- Période de validité :
 - ✓ Date de début de certification : Date finale de signature de la recommandation par le ou les vérificateurs suite à un audit initial ou date d'expiration du certificat précédent +1 jour pour une recertification.
 - ✓ Date de fin de validité : Date finale de signature de la recommandation par le ou les vérificateurs plus 3 ans – 1 jour ou Date d'expiration du certificat précédent + 3 ans-1 pour une recertification.

Pour les audits de renouvellement, **la clôture ou l'acceptation des actions correctives aux non-conformités éventuelles doivent avoir lieu avant l'expiration du certificat afin d'en assurer la continuité.** En cas de rupture, le certificat peut être rétabli dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification sous certaines conditions (Cf. §18)

- Conditions sous lesquelles le certificat est délivré ;

Pour l'ISO27001, la référence à la déclaration d'applicabilité.

13. MODIFICATION DU DOMAINE DE CERTIFICATION

Durant la période de validité du certificat, il peut s'avérer nécessaire de le modifier pour les raisons suivantes :

- ✚ changement du référentiel ;
- ✚ changement du nom / raison sociale de l'entreprise ;
- ✚ modification / extension / réduction de la portée de certification ;
- ✚ augmentation / diminution du nombre de sites couverts par la certification ; changement des sites de production ; changement important de l'organisation
- ✚ ...etc.

Le certifié doit obligatoirement aviser VIGICERT de toute modification significative de son système de management.

Sur la base de l'information reçue, VIGICERT évalue la modification :

- Si elle n'affecte pas les conditions de certification, VIGICERT se réserve le droit d'en vérifier la conformité au cours de l'audit surveillance suivant cet avis.
- Si elle affecte les conditions de certification, VIGICERT décide l'exécution d'un audit non programmé ou même la recertification du système de management.

14. AUDITS DE SURVEILLANCE

L'objectif des audits de surveillance est d'assurer que le système de management continue à satisfaire aux exigences du référentiel.

LETTRE D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

Ces audits seront conduits dans le respect d'une fréquence comprenant au moins un audit annuel pendant la durée de validité du certificat.

Dans ce cas, la planification des audits de surveillance respectera la périodicité suivante :

- ✓ 10 à 12 mois maximum après la date de la décision de certification pour le 1^{er} audit de surveillance suivant la certification initiale
- ✓ une fois par année civile pour les autres audits de surveillance , excepté les années de renouvellement)

La périodicité pourra évoluer vers des audits planifiés tous les 6 ou 9 mois en fonction :

- De la demande du client ;
- D'audits devant tenir compte de l'aspect saisonnier (activité ou milieu récepteurs) des risques ou activités du client ;

15. AUDITS NON PROGRAMMES

VIGICERT se réserve le droit d'exécuter des audits non programmés chez le certifié avec son accord afin de s'assurer que son système de management (qualité et/ou environnement et/ou sécurité,...) satisfait aux exigences et que les conditions de certification sont respectées. Ces audits non programmés peuvent être décidés dans les cas suivants :

- Plaintes ou informations concernant l'usage abusif du logo de certification et/ou le manquement aux obligations du certifié.
- Plaintes reçues par VIGICERT ou l'organisme d'accréditation à l'encontre du certifié,
- Déménagement de l'entreprise certifiée sur un autre site
- Modification importante du système qualité et/ou environnement et/ou sécurité du certifié,....

16. PLAINTES A L'ENCONTRE DU CERTIFIE

Le certifié doit enregistrer toute plainte reçue et les mesures correctives adoptées relatives aux produits/services inclus dans le domaine de conformité du certificat et les mettre à disposition de VIGICERT.

Ces enregistrements sont examinés durant les processus de surveillance.

17. MAINTIEN DE LA VALIDITE DU CERTIFICAT

Il est soumis au maintien des conditions qui ont conduit à la certification du système de management ou leur modification dans une optique d'amélioration de l'efficacité du système et par le respect des règles de certification en vigueur de VIGICERT.

18. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT

Un audit de recertification est proposé au client, pour une date intervenant entre deux et quatre mois avant l'expiration du certificat.

Cet audit ainsi que la clôture ou l'acceptation des actions correctives aux non-conformités éventuelles doivent avoir lieu avant l'expiration du certificat afin d'en assurer la continuité.

Le certificat peut être rétabli 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 (date d'effet) figurant sur le certificat correspond à la date de la décision de renouvellement de la certification et la date d'expiration est basée sur le cycle de certification antérieur. Le certificat mentionne le passé et la rupture est identifiée.

19. SUSPENSION ET RETABLISSEMENT DU CERTIFICAT

VIGICERT enverra une lettre d'avertissement au certifié indiquant que le certificat sera suspendu, sauf action corrective de sa part, dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation du logo/marque de certification,
- pas de réponse aux non-conformités dans le délai imparti
- Non paiement des prestations de certification

VIGICERT notifiera par écrit la suspension dans les cas suivants :

- pas d'action immédiate ou action insuffisante suite à une lettre d'avertissement,
- utilisation abusive du certificat et/ou du logo / marque de certification,
- non-respect des conditions contenues dans les annexes au certificat,
- refus de planification des audits de surveillance dans les délais impartis
- non-conformités mises en évidence lors d'un audit et toujours présentes lors des audits suivants,
- changement de site ou d'organisation.

La lettre de suspension explicitera les conditions à remplir par le certifié pour annuler la suspension dans les délais impartis.

VIGICERT vérifiera par tout moyen approprié la mise en application des actions correctives.

La certification suspendue sera rétablie si le problème qui a abouti à la suspension a été résolu. Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai établi par VIGICERT doit donner lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

Le client sera informé par écrit de la levée de la suspension (çàd rétablissement de la certification suspendue).

20. RETRAIT DU CERTIFICAT

Le certificat peut être retiré en cas de :

- Prise de mesures inadéquates suite à la suspension du certificat.

Dans ce cas, le certifié est informé des dispositions à prendre et dans tous les cas, il devra arrêter immédiatement toute référence à sa certification.

VIGICERT vérifiera par tout moyen approprié la mise en application de ces dispositions.

21. ANNULATION DU CERTIFICAT

Le certificat peut être annulé si le certifié ne souhaite pas maintenir sa certification et en informe par écrit VIGICERT.

Dans ce cas, le certifié est informé des dispositions à prendre et dans tous les cas, il devra arrêter immédiatement toute référence à sa certification.

VIGICERT vérifiera par tout moyen approprié que ces dispositions sont respectées.

22. PUBLICATIONS

Le nom de l'entreprise certifiée avec sa portée de certification, le code postal et la ville de rattachement de chaque site sont inclus dans la "liste des entreprises certifiées" publiées par VIGICERT et disponible sur simple demande. Un certificat n'étant pas considéré comme un document confidentiel, VIGICERT peut en fournir une copie à tout demandeur. Cependant VIGICERT n'en fera aucune publication si l'entreprise certifiée s'y oppose.

23. UTILISATION DES CERTIFICATS ET LOGOS

Le certifié peut reproduire le certificat à condition de le représenter entier et lisible, agrandi ou réduit, et sans altérations.

Dans le cas où il y a eu retrait ou annulation, le certifié doit prendre toutes les mesures nécessaires et à effet immédiat pour retirer le certificat des supports où il est représenté.

Le certifié peut aussi utiliser la marque de certification de VIGICERT dans les limites d'utilisation détaillées dans les règles d'utilisation des marques (PSY05).

- la référence à la certification ne doit en aucun cas :
 - dépasser le cadre de l'activité certifiée
 - apparaître sur les produits fabriqués ou leurs emballages présentés au consommateur.
 - apparaître sur les rapports d'essais ou les certificats d'étalonnage dans le cas d'un laboratoire d'essais ou d'étalonnage certifié.
- La présentation ne doit pas prêter à confusion avec une certification de produits ou de services ou une accréditation de prestations d'essais ou étalonnage.
- Le certifié n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de VIGICERT

Pour plus d'information, voir PSY05 "Règles d'utilisation des marques".

LETTRÉ D'INFORMATION AUX CLIENTS

REGLES DE CERTIFICATION DE VIGICERT

24. APPELS, PLAINTES ET CONTESTATIONS

Si le client conteste l'évaluation que VIGICERT a effectuée de son système de management, il peut le signifier par écrit dans les 30 jours qui suivent la notification de la décision. VIGICERT traitera sa requête soit en contestation, soit en appel suivant la gravité et répondra par écrit après enquête. En premier lieu, tout sera fait pour résoudre la situation à l'amiable. Si cela s'avère impossible, il en sera référé à un arbitrage indépendant accepté des deux parties.

Toute plainte parvenant à VIGICERT devra être notifiée par écrit et donnera lieu à une enquête pouvant entraîner un audit non programmé.

25. MODIFICATIONS APORTEES AUX PRESCRIPTIONS DE CERTIFICATIONS

Tout certifié est informé de toutes modifications apportées aux prescriptions de certification, y compris celles relatives aux normes de référence.

VIGICERT vérifie que les ajustements requis, suite aux modifications apportées, sont effectués par le certifié, lorsque nécessaire.

26. CONFIDENTIALITE

VIGICERT assure la confidentialité des informations recueillies ou générées dans le cadre des activités de certification, à tous les niveaux de son organisation.

Il est de la responsabilité du directeur de VIGICERT d'assurer que l'ensemble du personnel (y compris celui de la sous-traitance) connaît les règles concernant la confidentialité.