

RÈGLES DE CERTIFICATION QSE

1 - GÉNÉRALITÉS

- 1.1 CERTIBAT est un organisme de certification dans le domaine de la construction. Il a la fiabilité et la compétence nécessaires qui lui permettent de certifier les systèmes de management.

CERTIBAT propose des certifications selon les référentiels :

- ISO 9001 ;
- ISO 14001.
- OHSAS 18001

Ces certificats ont une validité de trois ans. Durant cette période, une visite de surveillance sera effectuée au moins une fois par an. Un audit de renouvellement est effectué la troisième année.

A la demande de la société certifiée, la visite de surveillance peut être semestrielle.

- 1.2 Conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17021 dans sa version en vigueur, un comité stratégique a été créé au sein de la SAS Certibat par l'article 20 des statuts.

Le comité stratégique est composé de personnes qualifiées représentant différents intérêts, dont les « Maîtres d'ouvrage », les « Maîtres d'œuvre », les « entreprises » tous secteurs d'activité confondus, sans qu'aucun intérêt ne représente un intérêt prédominant. Ils ne peuvent être ni associé, ni président ou directeur général de la société, ni même membre du comité de certification.

- 1.3 Ce comité stratégique est chargé de préserver l'impartialité des activités de Certibat, d'étudier les évolutions du secteur de la certification, notamment dans celui de la construction, et de définir les orientations devant être prises dans ce secteur. Il est également chargé d'instruire les appels et les plaintes de tiers.

- 1.4 Un comité de certification, également composé de trois collèges « Maîtres d'ouvrage », « Maîtres d'œuvre », « Entreprises » est présidé par l'un de ses membres. Il est consulté pour chaque décision de certification. Sur sa recommandation, un certificat est délivré, suspendu ou retiré par le président de Certibat, ou par délégation par le responsable des certifications, sauf, lorsque ce dernier a réalisé l'audit, par le directeur exécutif.

- 1.5 L'accès aux services de Certibat n'est pas conditionné par l'appartenance à une association ou à un groupe. Aucune condition financière indue ne peut être exigée pour restreindre la certification.

- 1.6 Les procédures suivies par Certibat sont gérées de façon non discriminatoire.

- 1.7 Le personnel permanent de Certibat est encadré par un dirigeant qui est responsable devant le comité de certification.

- 1.8 La liste des sociétés certifiées est tenue à jour par Certibat.

2 - MODE OPÉRATOIRE

- 2.1 Les sociétés souhaitant être certifiées doivent :

- 2.1.1 Avoir un système de management documenté et opérationnel
Avoir réalisé un audit interne sur tous les sites entrant dans le périmètre de la certification
Avoir réalisé une revue de direction
- 2.1.2 Transmettre, à Certibat, une demande officielle signée par un représentant dûment mandaté
- 2.1.3 Prendre toutes les dispositions nécessaires pour la bonne conduite de l'audit, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, enregistrements aux personnels aux



RÈGLES DE CERTIFICATION QSE

fins de l'audit, des visites de surveillance, de l'audit de renouvellement et de la résolution des plaintes

- 2.1.4 Permettre à un auditeur junior en cours de formation d'accompagner l'équipe d'audit à des fins d'observation
- 2.1.5 Régler toutes les factures

2.2 L'évaluation et l'audit d'un système de management d'une société, sont effectués par des auditeurs qualifiés, conformément à un plan préétabli.

Certibat présente au demandeur, les membres de l'équipe d'audit. Un premier refus de l'équipe d'audit peut être opposé sans justification, le second doit être motivé.

2.3 Le nombre de jours d'audit est fixé en fonction de la grille IAF pour l'accréditation des organismes de certification des systèmes de management de la Qualité et de l'Environnement. Si, pendant le processus de certification, le nombre de jours d'audit est modifié par une nouvelle version des règles applicables, ce nouveau nombre devient applicable et la proposition de prix sera modifiée en conséquence, même dans le cas d'une proposition de tarif forfaitaire de certification.

2.4 Dans le cas d'une recommandation favorable, et après vérification des actions correctives suite à des non conformités, un certificat est délivré.

2.5 Les visites de surveillance régulières au minimum annuelles, permettent d'évaluer la performance continue afin de maintenir la certification. Sur recommandation du comité de certification, Certibat peut décider d'une visite de surveillance rapprochée ou d'un audit de contrôle supplémentaire.

2.6 Les sociétés certifiées doivent informer Certibat de toute modification significative de leur structure, du périmètre d'audit (le nombre de sites certifiés) de la portée de la certification (activités de la société) et du système de management notamment d'externalisation de processus. Un questionnaire annuel est transmis aux sociétés certifiées afin de leur permettre d'informer Certibat des modifications, afin qu'un éventuel avenant au contrat puisse être fait.
Des changements majeurs peuvent entraîner une visite de vérification.

2.7 La certification entraîne le droit d'utiliser la marque de certification Certibat. L'utilisation de cette marque est strictement contrôlée. Les conditions relatives à cette utilisation sont transmises avec le certificat.

2.8 Plaintes et Appels

2.8.1 Appels

Toute entreprise peut faire appel d'une décision prise à son égard dans les 30 jours à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée.

Cet appel, adressé à CERTIBAT, n'est pas suspensif de la décision prise.

CERTIBAT accuse réception de l'appel et ouvre une fiche de suivi (DOC PO 07 02)

Le dossier est alors examiné par le Directeur Exécutif de CERTIBAT qui statuera en dernier ressort dans un délai n'excédant pas 30 jours. Ce dernier peut s'appuyer sur l'avis d'un référent technique compétent pouvant être choisi parmi les auditeurs de CERTIBAT. A l'issue, une nouvelle décision de confirmation ou d'infirmité (totale ou partielle) de la première décision est notifiée.

2.8.2 Plaintes

Les clients ou tiers peuvent saisir CERTIBAT d'une plainte à l'encontre d'une entreprise certifiée ou en cours de certification.

Dans la mesure où la plainte est jugée recevable, suite à son instruction préalable CERTIBAT ouvre une fiche de suivi (DOC PO 07 02). Un courrier de demande d'information est envoyé à l'entreprise et il lui est donné 5 jours pour faire connaître sa position.

Ces plaintes, écrites et étayées par des éléments tangibles sont examinées par CERTIBAT dans les 30 jours qui suivent le dépôt de plainte. Ce dernier décide de la suite à y donner.

RÈGLES DE CERTIFICATION QSE

Si CERTIBAT juge que la réponse de l'entreprise est satisfaisante, soit que la responsabilité de l'organisme n'est pas en cause, soit qu'il ait mis en place des mesures correctives pour éviter que les dysfonctionnements à l'origine du litige ne se reproduisent pas, la plainte est alors classée sans suite. L'entreprise et le plaignant en sont informés. Dans le cas contraire, CERTIBAT peut, selon qu'il y a écart ou non, et fonction de leur gravité par rapport aux exigences du référentiel qui s'applique, prendre un avis sur l'une des décisions suivantes :

- maintien,
- maintien avec audit de contrôle,
- avertissement,
- avertissement avec obligation d'un nouvel audit complet,
- suspension de la certification, pour une durée ne pouvant excéder deux mois, avec obligation d'un nouvel audit complet,
- retrait définitif de la certification.

Dans ces deux derniers cas, l'entreprise est informée qu'elle ne peut plus faire usage de la certification entrant dans le cadre du référentiel.

Le délai de traitement de toute réclamation ne doit pas excéder un mois à compter de la réception de la réclamation.

2.9 La société certifiée peut faire à tout moment une demande de modification de sa certification, ou profiter d'un audit de surveillance ou de renouvellement, en mentionnant les modifications souhaitées dans le questionnaire qui lui est transmis chaque année.

La nature de ces modifications peut être :

- une augmentation significative de l'effectif ;
- une extension des activités (portée de la certification) ;
- une extension du nombre de sites (périmètre de la certification) ;
- une externalisation de certains processus comme par exemple les ressources humaines, les achats...

Certibat lui notifie les actions nécessaires à entreprendre qui peuvent être selon le cas :

- une simple demande ;
- une visite de vérification ;
- une vérification des modifications, effectuée lors de la prochaine visite de surveillance ;
- un audit complet.

3 – CONDITIONS DE CERTIFICATION

3.1 Ces règles de nature contractuelle, prévalent et excluent toutes autres règles utilisées par les sociétés certifiées dans le cadre de leur domaine d'activité.

3.2 Toute information obtenue par Certibat ou par une société certifiée, dans le processus de certification doit rester confidentielle et ne peut être diffusée à un tiers sauf dans les cas prévus par les présentes règles.

3.3 Les deux parties ont le droit de suspendre l'accord à tout moment, sous réserve d'un préavis de trois mois notifié par lettre recommandée avec avis de réception.

3.4 Cette annulation peut avoir lieu, dans les conditions indiquées ci-dessus, notamment quand :

- l'une des parties a manqué à l'application des règles de certification et n'y remédie pas dans les trente jours, ou autres délais spécifiés, suivant la notification ;
- l'une des parties réitère la non application d'une des règles de certification ;
- l'une des parties arrête son activité ou une partie substantielle de son activité ;
- l'une des parties est déclarée insolvable, entre en liquidation forcée ou volontaire, ou bien quand un administrateur judiciaire est désigné pour tout ou partie de ses actifs.

Suite à une telle rupture de contrat, tous les frais engagés avant la date de la rupture, doivent être réglés immédiatement et le certificat transmis par Certibat doit être retourné dès la rupture du contrat.



RÈGLES DE CERTIFICATION QSE

- 3.5 Toute rupture de contrat de ce type doit se faire sans préjudices vis-à-vis des droits de chaque partie, acquis avant la fin du contrat (en particulier, concernant la responsabilité détaillée dans l'article 3.6).
- 3.6 Certibat prendra en charge tout dommage ou perte ayant eu lieu pendant l'audit et dus à cet audit. Cette prise en charge est limitée à 60.000 euros. Certibat n'est pas responsable pour toute perte de profits ou pénalités subies par une société certifiée.
- Une société certifiée doit dédommager toute réclamation concernant des injures adressées à des auditeurs ou autres, ou tous préjudices faisant suite à l'impossibilité dans laquelle Certibat se trouverait de pouvoir fournir ses services.
- 3.7 Certibat sera relevé de toute responsabilité dans le cas d'empêchement de terminer ses obligations suite à tout événement raisonnablement imprévisible.
- 3.8 Toutes les conditions acceptées dans le contrat de certification des systèmes de management doivent être scrupuleusement respectées.
- 3.9 Les termes et conditions de ces règles ou tout contrat entre Certibat et ses clients seront réglés par la législation en vigueur. En cas de contestation, seul le tribunal de Paris peut être compétent.
- 3.10 Chaque demandeur reçoit un devis comprenant :
- Frais annuels de gestion du dossier
Ces frais comprennent la gestion du processus de certification.
 - Frais d'accréditation
Délivrance du Certificat, utilisation du logo et redevance faite au COFRAC
 - Tarifs journaliers d'audit
 - Frais de déplacement
Ils concernent : le kilométrage, les frais de voyage et d'hébergement. Cependant un tarif global et forfaitaire peut être négocié.

4 - SANCTIONS

- 4.1 Certibat peut décider d'une suspension :
- Sur proposition de son comité de certification :
lorsqu'il s'avère lors d'un audit, que le système de management certifié, a manqué au respect des exigences des règles de la certification, et aux règles mises en place en interne pour assurer l'efficacité de son système (Non-conformités majeures ou critiques entraînant un risque selon les cas, sur le produit ou le service, sur l'environnement, ou sur la sécurité des salariés entrant dans le processus de production ;
lorsqu'il s'avère lors d'un audit de surveillance ou de renouvellement, que le siège de la société certifiée pour plusieurs sites, fonctionnant selon des processus communs à tous les sites (processus de ressources humaines, processus d'achats...), a manqué au respect des exigences de la certification, et aux règles mises en place en interne pour assurer l'efficacité de son système (Non-conformités majeures ou critiques entraînant un risque selon les cas, sur le produit ou service, sur l'environnement, ou sur la sécurité des salariés entrant dans le processus de production ;
lorsque la société certifiée n'a pas permis la réalisation d'un audit de surveillance ; en revanche, le comité peut accepter un report demandé par écrit et motivé par la société certifiée. Dans ce cas un courrier de réponse est transmis à la société par Certibat ;
lorsque après plusieurs relances de la part de l'organisme l'utilisation de la marque et du logo ne sont pas appliquées conformément aux règles transmises à la société certifiée avec son offre et avec son certificat ;
 - sur recommandation de son comité Stratégique dans la gestion des procédures ;

RÈGLES DE CERTIFICATION QSE

- 4.2 Certibat, sur recommandation de son comité de certification, peut décider du retrait de certification :
- lorsqu'il s'avère que la société certifiée ne répond pas aux demandes d'actions correctives ou/et n'accepte pas l'audit de contrôle obligatoire pour la levée de la suspension ;
 - lorsqu'il s'avère qu'une société certifiée ne permet pas la réalisation d'un audit de renouvellement ou de surveillance ;
 - lorsque la société certifiée demande volontairement le retrait de sa certification.
- 4.3 Dans la mesure où un client modifie ses statuts, rachète une autre entreprise ou est rachetée elle-même par une autre entreprise, elle doit informer impérativement Certibat dans les plus brefs délais en précisant l'impact que de tels changements peuvent occasionner sur la structure (changement de raison sociale, augmentation ou diminution significative du personnel, nombre de sites, etc) ou sur le système de management.

5 - RENONCEMENT AUX ACTIVITÉS DE CONSEIL

- 5.1 Pendant une période de deux ans, suivant la conclusion de l'audit, le personnel de Certibat ou le personnel extérieur sous-traitant ne pourra pas être impliqué (activement ou passivement, de façon directe ou indirecte) dans des activités de conseil, de formation ou dans tout autre type d'assistance à la société certifiée.
- 5.2 L'équipe d'audit sera sélectionnée de façon à ne pas engendrer des conflits d'intérêt avec la société certifiée. Si par inadvertance, Certibat propose un auditeur ou un expert qui aurait été impliqué de quelque façon que ce soit dans le système de management de la société certifiée pendant les deux dernières années, ou ayant eu une relation avec la société certifiée, ce dernier doit en informer Certibat immédiatement.
- 5.3 La société certifiée déclare qu'elle n'utilisera pas les services d'un des membres de l'équipe d'audit, directement ou indirectement, pour la formation, pour la mise en place ou pour l'amélioration de son système de management dans les deux années suivant l'audit.

10 – INFORMATIONS PUBLIQUES

Le processus d'information du public s'appuie essentiellement sur le site Internet de CERTIBAT : www.certibat.fr. Il comprend :

- La présentation de CERTIBAT et de son offre,
- Ses engagements : politique qualité, processus de traitement des appels et des plaintes, accès aux procédures d'audit et de certification,
- Les entreprises certifiées, aussi bien en certification de système de management qu'en certification des organismes de formation amiante.

Une liste des clients de CERTIBAT est mise à disposition sur demande. Elle comporte les informations relatives aux suspensions de certificats.

Elle comporte au minimum :

- Le nom de l'entreprise et ses éventuels établissements certifiés,
- Ses coordonnées,
- Les activités certifiées,
- L'état de la certification (en cours de renouvellement, suspendu...),
- Les dates de délivrance et d'échéance du certificat.