

**LES REGLES DE CERTIFICATION
SERVICES ET PRODUITS 17065**

***DESTINEES AUX CLIENTS ET AUX
AUDITEURS***



OBJET

Ce document a pour objet de préciser :

Les modalités d'attribution, de surveillance et de renouvellement mises en œuvre par le service CERTIBAT dans le cadre de l'activité de certification de services et de produits de QUALIBAT.

Les exigences auxquelles doivent répondre les entreprises demandant l'attribution, le maintien et le renouvellement de la certification de service et/ou de produit ;

Les exigences spécifiques pour ces certifications dans le cadre de ces exigences spécifiques pour la certification des produits accrédités NF ISO 17065 ou non accrédités.

1. Généralités et Terminologie

Audité :

Organisme qui a demandé la certification et qui sera audité.

Certibat :

Service de l'association QUALIBAT dédié aux certifications services et produits sous la marque collective CERTIBAT.

Champ et périmètre de certification :

Le champ de certification est défini avec l'organisme à auditer dans le dossier de demande et dans la notification de recevabilité. Ces documents précisent le référentiel de certification, les activités et les sites concernés. Le champ de certification est en règle générale indiqué dans le référentiel.

Constatation/observation d'audit :

Observation : information, enregistrement ou constat de faits effectué au cours d'un audit et étayé par des preuves tangibles. Exemples de constatations : écart (non-conformité majeure ou mineure), point fort, point sensible,...

Non-conformité :

C'est le terme normatif pour toute non-satisfaction aux exigences prescrites. On distingue :

La non-conformité majeure

non-satisfaction d'une exigence ou d'une disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence du référentiel de certification.

La non-conformité mineure

Non-satisfaction d'une exigence ou d'une disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage, et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence du référentiel de certification.

Pour chaque constatation, l'auditeur doit rappeler sur la fiche d'écart, l'exigence du référentiel (ou du document

de référence) qui n'est que partiellement ou pas satisfait (indiquer clairement le numéro du paragraphe voire du sous-paragraphe et non pas seulement celui du chapitre du référentiel).

Les non-conformités doivent être formalisées sur le document « Fiche d'écarts ».

Pour caractériser les constatations :

- n'utiliser que des éléments quantitatifs, exemple :
3 questionnaires d'enquête sur les 20 examinés,
2 sites sur les 5 audités,
7 fournisseurs sur les 10 dossiers examinés, etc...

- proscrire tout terme imprécis comme : "souvent", "notamment", "rarement", "ponctuellement", "occasionnellement", "pas clairement", "pas explicitement", "pas spécifiquement", etc., ainsi que tout terme du type conseil comme "définir", "améliorer", "ajouter", etc...

- bannir l'infinif et l'impératif.

L'auditeur rapporte des constatations. Il doit faire état de faits mais en aucun cas ne doit émettre, ni au cours de l'audit ni dans son rapport, de recommandations de moyens, ni proposer de solutions.

Nota : lorsqu'une remarque ou une non-conformité signalée à l'audité a été corrigée par lui et levée par l'équipe d'audit avant la fin de l'audit, la fiche correspondante doit quand même être remplie entièrement, intégrée au rapport et comptabilisée dans le total des fiches sur les documents "Page de garde" et "Synthèse des chapitres examinés et des écarts".

Point fort :

Point de satisfaction au-delà de la conformité au référentiel de certification

Point sensible :

Point de vigilance qui sera approfondi lors du prochain audit. Il peut se transformer en écart.

Observateurs :

Les seuls « observateurs » possibles sont :

- ceux proposés par CERTIBAT et acceptés par l'audité et le RA,
- ceux proposés par l'audité (consultant en général) et acceptés par CERTIBAT et par le RA.
- ceux du Cofrac pour les produits sous accréditation.

Ces observateurs ne doivent en aucune façon prendre la moindre part à l'audit et doivent rester muets. Cette condition doit être reprécisée par le RA dès la réunion d'ouverture.

Dans le cas où un tel observateur ne se comporte pas comme il est dit, le RA doit prendre les dispositions nécessaires pour que l'audit puisse se poursuivre:

- observateur proposé par CERTIBAT : le RA doit en référer à son (ses) contact(s) CERTIBAT dès que possible.
- observateur proposé par l'audité : le RA doit en référer au correspondant de l'organisme et, si ce n'est pas suffisant, arrêter l'audit et en référer à son(ses) contact(s) CERTIBAT dès que possible.
- observateur proposé par le Cofrac : le RA doit en référer à son(ses) contact(s) CERTIBAT et au chargé d'affaire du Cofrac dès que possible.

Organisme :

Compagnie, société, firme, entreprise, autorité, institution, œuvre de bienfaisance, association, ou partie et combinaison de celles-ci, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé, qui a sa propre structure fonctionnelle et administrative.

Note : dans les organismes constitués de plusieurs unités opérationnelles, une unité isolée peut être définie comme un organisme.

Etude de recevabilité :

Opérations préliminaires ne concernant pas l'équipe d'audit :

1. A réception des éléments du dossier de demande. Pour cela et en fonction du champ et du périmètre de la certification demandée, le responsable de cette étude :

- apprécie la cohérence documentaire,
 - vérifie que toutes les exigences du référentiel de certification sont correctement documentées,
2. Lorsque cette étude est positive (ou si, en cas d'étude négative, l'organisme insiste pour que l'audit soit déclenché malgré la recommandation de retarder l'audit), les documents sont transmis au(x) membre(s) de l'équipe d'audit concerné(s).

Référentiel :

Document reprenant de façon détaillée les exigences normatives, réglementaires ou commerciales de l'organisme ou de la profession concernée vis-à-vis de ses clients et/ou des autorités, ainsi que les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage visant à maîtriser ces exigences et à donner confiance aux clients et/ou donneurs d'ordres dans leur respect.

Règlement général :

Document établi en application des articles 4 et 15 des statuts de QUALIBAT définissant les conditions dans lesquelles l'organisme délivre ses différentes prestations, dont celles délivrées sous la marque CERTIBAT, précisant les modalités de délivrance des certificats et les moyens utilisés pour porter ces renseignements à la connaissance des tiers, déterminant le fonctionnement et le rôle de ses instances de décision et d'appel et fixant l'organisation de ses services, ainsi que les missions et responsabilités de son personnel.

Lettre d'engagement :

Courrier adressé par le client au service CERTIBAT dans lequel l'entreprise s'engage.

Appel :

Procédé par lequel une entreprise demande que soit effectué un nouvel examen de son dossier, suite à une décision qu'il conteste.

Réclamation :

Expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par un tiers ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue.

Plainte :

Expression d'une insatisfaction de la part d'un tiers ou d'une organisation.

Certificat :

Document nominatif délivré sous la marque CERTIBAT à une entreprise titulaire de la certification et qui en atteste auprès des tiers. Il comporte les principales

informations de nature administrative et juridique sur l'entreprise ainsi qu'un numéro d'ordre chronologique, la date d'attribution et la durée de la certification. Il est renouvelable dans les conditions prévues par le référentiel de certification et les règles de CERTIBAT.

Certification des entreprises :

Reconnaissance formelle par un organisme certificateur tierce partie, dûment accrédité, de la capacité d'une entreprise à assurer une prestation conformément aux exigences du référentiel de certification.

Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation objective des moyens de l'entreprise et la vérification de la conformité des processus mis en œuvre à des exigences réglementaires et normatives préétablies.

Notification :

Document écrit adressé à l'entreprise par lequel il est informé d'une décision le concernant

2. Objectifs, organisation et caractéristiques des audits

Différents types d'audit

Audit initial

Audits de suivi/surveillance

Audit de renouvellement

Audit de modification : les modifications peuvent concerner :

- les activités (libellé, champ),
- les sites (périmètre).

Vérification documentaire

Audit complémentaire/de contrôle

Suivi documentaire

Audit circonstancié exceptionnel

Nota₁ : vérification documentaire et suivi documentaire ne sont pas à proprement parler des audits puisqu'il n'y a pas déplacement de l'équipe d'audit sur site.

Nota₂ : tout audit doit couvrir toutes les exigences du référentiel (à l'exception de la vérification documentaire et des audits complémentaires).

2.1 Audit initial

Objectif :

S'assurer que :

- les exigences sont connues de tout le personnel,
- les exigences sont respectées,
- les dispositions d'organisation et de pilotage, ainsi que les documents de référence sont appliqués,
- les personnes concernées ont les moyens de respecter ces exigences,
- il y a régulièrement vérification du respect de ces exigences : auto-contrôle, suivi des indicateurs, résultats des audits internes, des enquêtes de satisfaction, ...

Organisation :

Se reporter aux logigrammes.

Caractéristiques :

L'audit initial doit couvrir la totalité des exigences du référentiel applicables au champ et au périmètre de la certification contractuellement définis.

2.2 Audits de suivi

Objectif :

Ils sont équivalents à l'audit initial de certification. Cependant l'auditeur doit également vérifier les résultats des enquêtes de satisfaction Clients (Points forts – Points sensibles – Actions correctives et/ou préventives menées suite aux résultats d'enquêtes, ...), les plaintes et les contestations.

Dans le cas d'extension du périmètre de certification, les nouveaux sites font l'objet des mêmes règles que les sites déjà audités et certifiés.

Organisation :

- Si nécessaire, CERTIBAT transmet au client ou complète avec le client par téléphone une fiche de renseignement relative aux éventuelles évolutions du domaine de certification (champ, périmètre ...). Toute modification jugée majeure par CERTIBAT donne lieu à une revue du contrat en cours.

- Une notification est envoyée à l'audité et un ordre de mission est envoyé à l'auditeur.

- Ils sont effectués, en règle générale, par le RA (ou l'auditeur) de l'équipe de l'audit initial (ou de renouvellement). L'équipe d'audit est le plus souvent réduite à une seule personne. Le nombre de ces audits est au moins de 2 pendant la durée de validité du certificat. Le calendrier type, est le suivant :

11^{ème} et 23^{ème} mois après la délivrance du document de certification soit 1mois avant la date anniversaire du certificat.

Caractéristiques :

- durée d'audit : CERTIBAT propose au RA désigné la durée définie dans l'offre de certification acceptée par l'organisme. En règle générale, la durée sur site d'un audit de suivi est équivalente à celle d'un audit initial complet à champ, périmètre et référentiel identiques.

- plan d'audit le cas échéant : les plans d'audit sont organisés à partir des exigences décrites dans le référentiel de certification

Audit supplémentaire de suivi rapproché :

Lorsque les preuves recueillies sont insuffisantes pour donner pleine confiance à l'équipe d'audit et aux Experts de décision quant au respect des exigences du référentiel de certification, CERTIBAT peut délivrer le certificat sous condition d'un audit supplémentaire de suivi rapproché à réaliser 6 mois plus tard.

Le calendrier type des audits de suivi devient alors : 6^{ème}, 15^{ème} et 24^{ème} mois.

Nota : ce type d'audit, lié à la mise à niveau par rapport au référentiel de certification, conforme mais "jeune" dans son application, peut exister à la suite d'un **audit initial**, voire très exceptionnellement, à l'issue d'un audit de renouvellement pour un organisme ayant vécu une modification profonde.

2.3 Audit de renouvellement

Objectif :

S'assurer du respect des exigences du référentiel de certification et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage mises en place et que l'on peut reconduire la certification pour une durée de trois ou quatre ans.

Organisation :

-son organisation est identique à celle d'un audit de surveillance avec la vérification, à travers un questionnaire, de l'évolution de la situation de l'entreprise, la signature d'un nouveau contrat le cas échéant et l'envoi d'une notification d'audit à l'entreprise et d'un ordre de mission à l'auditeur.

- Il est effectué si possible par une nouvelle équipe d'audit et nécessite l'établissement d'un nouveau contrat.

- Il a lieu environ 4 à 6 mois avant la fin de validité du certificat de façon à laisser à l'organisme le temps de mener à bien d'éventuelles actions correctives et de faire face à une éventuelle action complémentaire avant la date de fin de validité du certificat.

Caractéristiques :

Il est équivalent à l'audit initial de certification avec vérification des enquêtes de satisfaction, les plaintes et les contestations.

2.4 Audit de modification

L'Entreprise notifie, sans délai, à CERTIBAT toute modification importante, notamment concernant l'identité de l'Entreprise, ses effectifs, son organisation, son activité, son système, les personnes ayant pouvoir de décision ou leur(s) représentant(s).

Il en est de même dans le cadre de la certification de services, lorsque le service concerné aura fait l'objet de modification(s) importante(s).

CERTIBAT évalue l'incidence de ces modifications sur le maintien du(es) certificat(s) et peut demander la réalisation d'un audit de modification (extension, réduction, conformité...), en dehors des audits de surveillance et de renouvellement.

Objectif :

S'assurer du respect des exigences du référentiel de certification et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage suite à une modification des conditions de certification.

Caractéristiques :

Son organisation est identique à celle d'un audit de surveillance et dépend du type de modification apportée aux caractéristiques certifiées.

2.5 Vérification documentaire

Objectif :

Permettre, au minimum, la levée de toutes les non-conformités majeures et du plus grand nombre de non-conformités mineures possible lorsque cette levée peut se faire par consultation de documents et/ou d'enregistrements. En règle générale, il s'agira d'écarts documentaires. Cependant, certains écarts d'application peuvent également être levés au vu d'enregistrements.

Organisation :

L'audit adresse les documents au RA par courrier dès que possible. Après notification de la décision, le délai de réalisation est limité à 3 mois après un audit initial ou de renouvellement et 1 mois après un audit de surveillance. Le RA rédige un nouveau rapport d'audit.

Caractéristiques :

Il n'y a pas de plan d'audit. La durée est adaptée au nombre de documents et/ou d'enregistrements qui doivent être étudiés par le RA.

2.6 Audit complémentaire de contrôle**Objectif :**

Permettre, au minimum, la levée de toutes les non-conformités et du plus grand nombre possible de non-conformités mineures lorsque la levée nécessite une vérification de la mise en place des actions correctives sur site.

Organisation :

Il est effectué par le RA de l'audit principal dès que l'organisme peut démontrer que les actions correctives ont été mises en place. Après notification de la décision, le délai de réalisation est limité à 6 mois après un audit initial et 3 mois après un audit de suivi ou de renouvellement. Le RA rédige un nouveau rapport d'audit.

Caractéristiques :

Le plan d'audit prend en compte, dans les chapitres/exigences du référentiel concernés par les non-conformités majeures et mineures, les points qui ont donné lieu à des écarts. La durée sur site est adaptée au nombre de chapitres/exigences qui doivent être examinés.

Nota : Si, au cours de l'audit complémentaire, le RA découvre de nouvelles constatations, il crée les fiches correspondantes même si cela ne concerne pas un(des) chapitre(s)/exigence(s) prévu(s) au plan d'audit.

2.7 Suivi documentaire

Le suivi documentaire n'est pas un audit à proprement parler. C'est, après un audit de suivi ou de renouvellement, une « vérification documentaire »

effectuée par CERTIBAT à la demande de la Commission ou du décideur. Cette vérification doit être réalisée à une période déterminée et porte sur les points précis définis lors de l'étude du dossier.

2.8 Audit circonstancié exceptionnel

Ce type d'audit est organisé, dans le cas de l'instruction d'une réclamation ou plainte et lorsque les faits exposés font douter du maintien du respect des exigences du référentiel.

Objectif :

Permettre de s'assurer que les exigences du référentiel sont toujours respectées et mis en application.

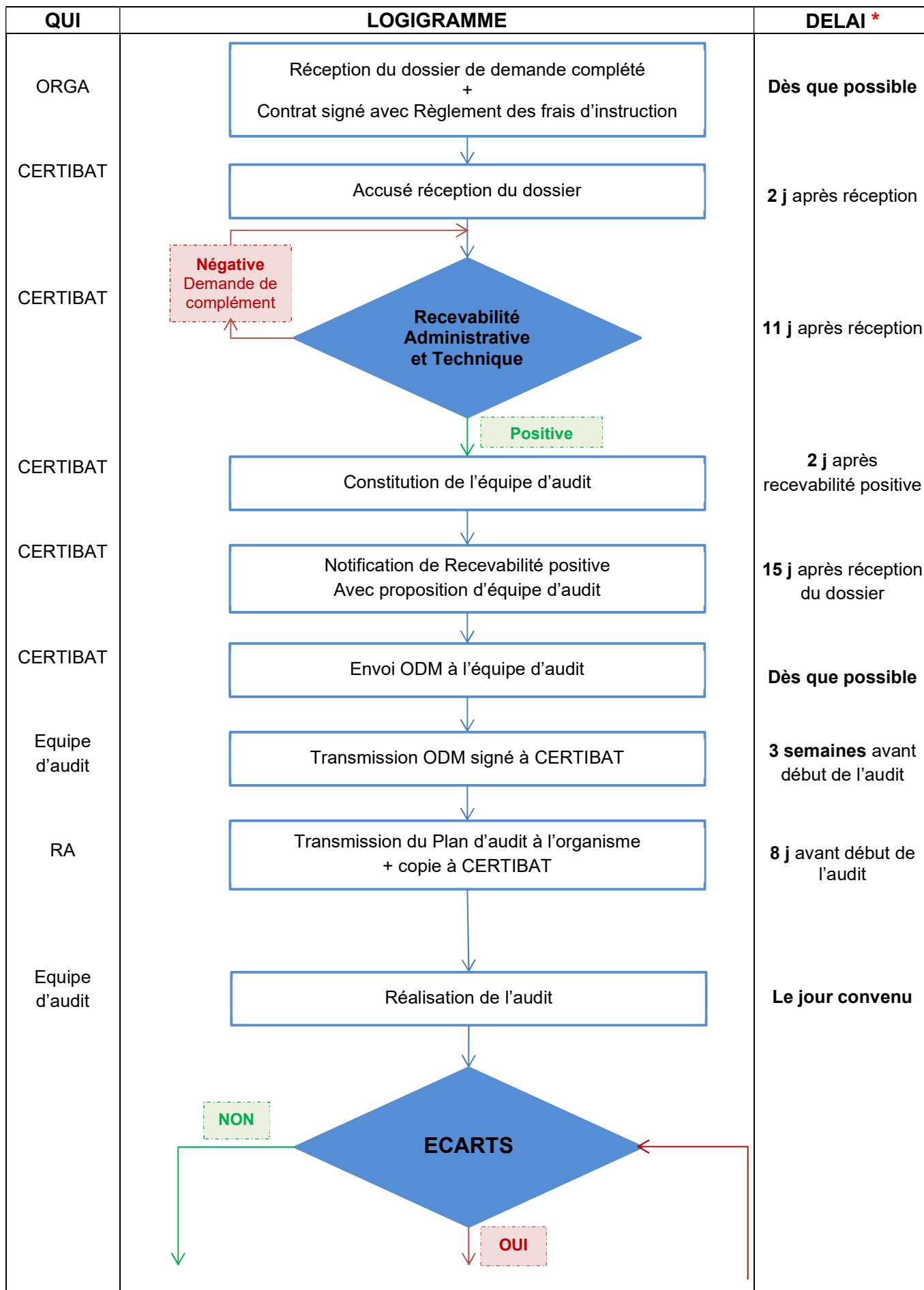
Organisation :

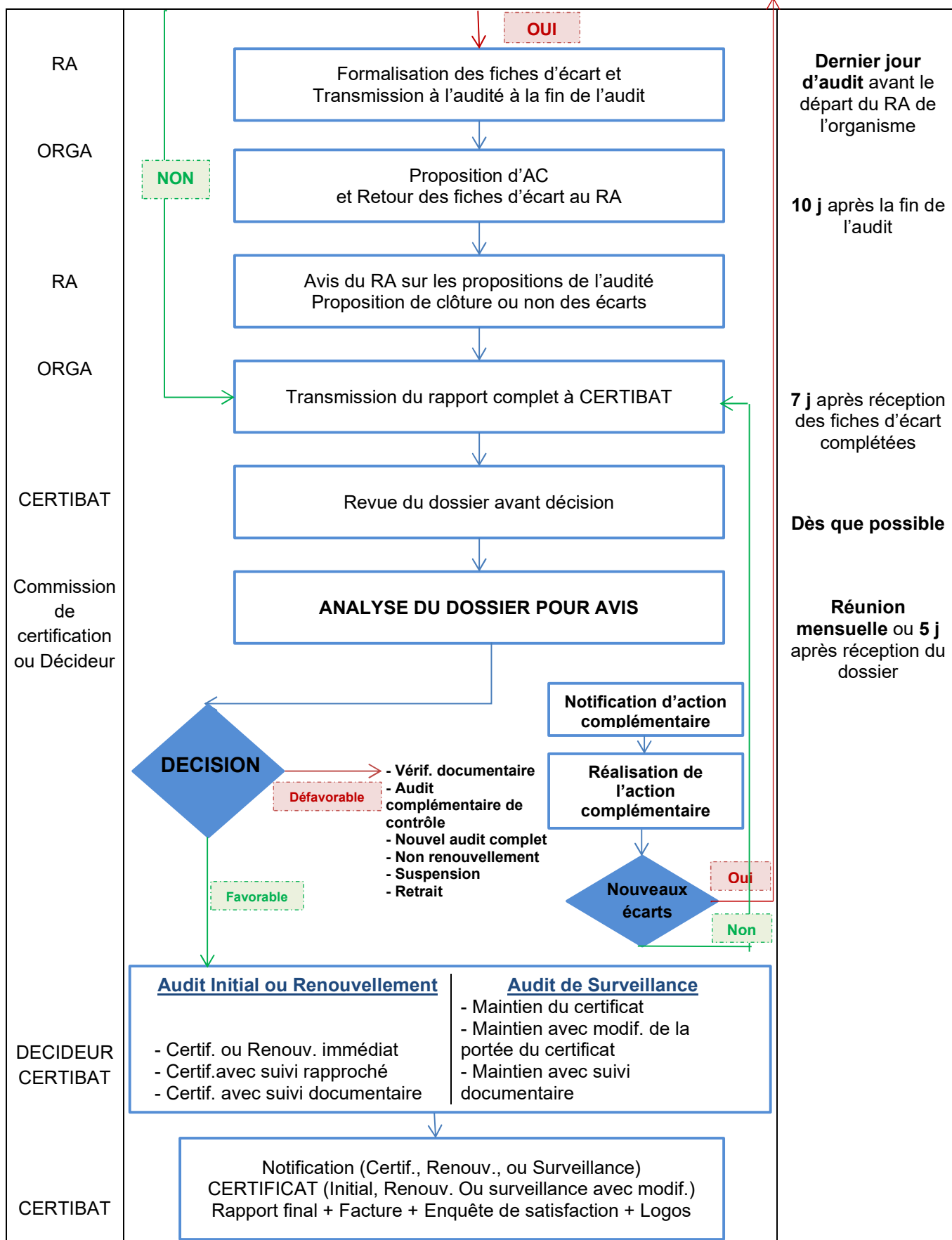
Certibat prévient l'organisme mais avec un préavis court. Il peut être inopiné. Tous les frais y afférents sont à la charge de l'entreprise.

Caractéristiques :

Elles sont déterminées au cas par cas.

3. Description détaillée des modalités d'attribution et de suivi de la certification**Logigramme des processus de recevabilité, d'audit initial (hors certification de rénovation énergétique) et de décision de certification**





* : Ces délais sont mentionnés à titre indicatif. Les délais de traitement spécifiques à chaque produit sont spécifiés dans leurs conditions particulières respectives.

3.1 Recevabilité/revue de contrat technique

3.1.1 Instruction préliminaire

Les demandes de certification donnent lieu à l'envoi d'un dossier qui intègre :

- Le dossier de demande
- Le règlement général de QUALIBAT
- Les règles de certification
- Les conditions générales de certification
- Le référentiel de certification
- Le tarif ou le devis

Le dossier de demande intègre les informations relatives à toutes les entités susceptibles de remplir chacune des missions entrant dans le cadre du certificat demandé.

Au retour du dossier de demande, accompagné du règlement exigé, CERTIBAT procède à l'enregistrement de la candidature du demandeur en lui créant un dossier.

Le dossier de demande est instruit sur le plan documentaire et technique par le responsable des certifications. Pendant cette étape, des informations complémentaires peuvent être demandées à l'entreprise.

Dans le cas où CERTIBAT n'est pas en capacité de traiter la demande ou celle-ci n'entre pas dans le périmètre du référentiel de certification, le dossier est retourné au demandeur accompagné d'un courrier expliquant les raisons de cette incapacité.

3.1.2 Décision de recevabilité

Le responsable des certifications prononce une décision de recevabilité positive ou négative. Celle-ci est communiquée à l'entreprise dans les 15 jours qui suivent la réception du dossier complet.

La notification de recevabilité positive précise le champ et le périmètre de certification. Il est indiqué la nature et la durée des audits qui devront être programmés, ainsi que l'équipe d'audit.

Dans le cas d'une recevabilité négative, l'entreprise est informée des raisons pour lesquelles la recevabilité a été refusée et la marche à suivre.

3.2 Préparation de l'audit

3.2.1 Champ et périmètre de l'audit :

Le champ et le périmètre de l'audit sont définis avec l'organisme audité dans le contrat de certification et dans le dossier de recevabilité. Ils sont repris sur le courrier de notification de recevabilité et sur l'ordre de mission de l'auditeur. Il précise le nom du référentiel, l'activité du référentiel et les sites concernés.

3.2.2 Etude du référentiel :

Le responsable d'audit procède à l'étude du référentiel et des documents qui peuvent l'accompagner pour vérifier que le contenu des éléments en sa possession est en concordance avec les documents de référence applicables. Il peut demander à son(ses) contact(s) CERTIBAT ou directement à l'audité des informations et/ou documents complémentaires. L'auditeur ou les évaluateurs prennent également connaissance des documents transmis.

3.2.3 Plan d'audit le cas échéant :

Le RA doit établir le plan d'audit prévisionnel après l'étude du référentiel, communiquer le plan d'audit, le plus tôt possible et, dans tous les cas, 15 jours au moins avant le début de l'audit, à son(ses) contact(s) CERTIBAT pour information, à l'organisme audité et aux autres membres de l'équipe d'audit. En l'absence de tout commentaire dans les 8 jours, ce plan prévisionnel devient applicable.

3.2.4 Documents de travail :

-Les auditeurs utilisent les documents qui leur sont confiés par CERTIBAT et l'audité. En cas d'audit de renouvellement et de changement d'équipe d'audit en surveillance, CERTIBAT fournit (si nécessaire) à l'équipe d'audit le rapport de l'audit n-1 (y compris, s'il y a lieu, son complémentaire), ainsi que la version en cours du référentiel.

-Des documents complémentaires peuvent être demandés, si nécessaire, à CERTIBAT ou à l'audité.

3.3 L'équipe d'audit

Le rôle de l'équipe d'audit, et tout particulièrement du Responsable d'Audit (RA), est fondamental dans le déroulement de la certification. Tout au long de leur mission, les membres de l'équipe d'audit sont, vis-à-vis de l'audité, les représentants de CERTIBAT.

3.3.1 Composition et désignation :

Compte tenu des critères de recherche (référentiel, compétences, dates, lieux et éventuellement d'autres critères spécifiques à la mission), CERTIBAT compose une équipe d'audit qui est proposée à l'organisme à auditer. Les équipes d'audit peuvent être constituées de salariés de QUALIBAT ou de prestataires de services :

- salariés d'organismes extérieurs,
- indépendants.

Le choix entre un profil "auditeur" et un profil "évaluateur" est effectué en fonction de la complexité du référentiel à auditer et de l'approche de certification proposée (ce choix est défini lors de l'élaboration de l'offre de certification).

Exemple : dans le cadre d'un audit multisite, l'audit de la structure centrale est réalisé systématiquement par un Responsable d'Audit et les audits des sites peuvent être réalisés par des évaluateurs.

Nota :

Tous les auditeurs sont qualifiés spécifiquement pour l'audit des référentiels par le Responsable des Certifications.

Tous les évaluateurs sont également qualifiés par le Responsable des Certifications. Ces évaluateurs suivent une formation spécifique au référentiel à auditer.

3.3.2 Responsabilité des auditeurs/évaluateurs :

Quelques précisions sur certaines des responsabilités :

Responsabilité du RA :

- préparer la mission : la préparation détaillée doit être effectuée par le RA qui établit le plan d'audit
- rapporter la conclusion
- vérifier l'efficacité des actions correctives menées à la suite de l'audit

Coopérer avec le RA et l'aider dans sa mission : concerne les auditeurs/évaluateurs.

Dans le cas d'audits réalisés par des évaluateurs, l'évaluateur établit le plan d'audit pour le(s) site(s) qu'il doit évaluer.

Conserver et mettre en sûreté les documents : concerne l'équipe. Lorsque la décision finale est connue, tous les documents sont soit restitués à son (ses) contact(s) CERTIBAT ou à l'audit, soit détruits par les auditeurs/évaluateurs, en respectant la confidentialité.

3.3.3 Indépendance des auditeurs/évaluateurs :

Dans le cadre de ses activités pour le compte de CERTIBAT, l'auditeur, avant d'accepter une mission qui lui est proposée, s'engage à informer CERTIBAT :

-de toute relation (en particulier activités de conseil, liens familiaux,...) qu'il pourrait avoir ou avoir eue avec l'organisme à auditer, à titre personnel ou du fait de son employeur,

-de toute relation approfondie avec un concurrent direct de l'audit qui pourrait faire douter de son indépendance de jugement.

De même, conformément au contrat de prestations d'audit, l'auditeur doit informer CERTIBAT de liens éventuels avec l'audit survenus postérieurement à l'audit et s'engage à ne pas tirer profit de la mission pour établir dans les deux années qui suivent des liens commerciaux avec l'audit. Dans sa correspondance avec l'audit, le **RA doit utiliser du papier sans entête**. Le RA mentionne ses coordonnées afin que l'audit puisse lui répondre directement.

3.3.4 Fonction des auditeurs/évaluateurs :

Signaler immédiatement à l'audit les NC majeures et mineures : Toute non-conformité doit être signalée immédiatement à l'audit, dès sa découverte, même si l'auditeur ne peut encore évaluer sa criticité et donc son classement ultérieur,

Signaler tout obstacle majeur rencontré au cours de l'exécution de l'audit : dans le cas où l'équipe d'audit rencontre des obstacles (exemples : modifications d'organisation, organisation plus complexe que prévue, modification/extension inopinée du champ et/ou du périmètre de l'audit,...) modifiant ou perturbant le déroulement de l'audit, le RA prend contact dans les plus brefs délais avec CERTIBAT,

Rassembler et analyser les preuves de ce qui est pertinent et suffisant pour tirer des conclusions :

pour chaque critère du référentiel où cela est nécessaire, le RA commente et apprécie les observations constatées dans les documents «commentaires de l'audit»,

Agir en toutes circonstances selon la déontologie: se référer aux Conditions Générales de prestations d'audit et au Code de déontologie,

Formuler des recommandations : attention, aucune recommandation d'amélioration incluant des moyens ne doit être formulée par l'équipe d'audit.

3.4 Déroulement de l'audit**3.4.1 Réunion d'ouverture :**

Le cas échéant, le plan détaillé de l'audit est établi à l'avance. Il permet à l'audit de prévoir la présence à leur poste des personnes auxquelles les auditeurs auront à s'adresser lors de leur passage sur les lieux de travail. Outre la présentation des participants et la validation du champ et périmètre au moment de la réunion d'ouverture, le plan d'audit est confirmé ou éventuellement modifié ou complété à la demande de l'audit, en accord avec le RA.

3.4.2 Déroulement de l'audit :

Les auditeurs doivent signaler à l'audit les constatations (même non encore classées en non-conformité majeure ou mineure) au moment où ils les font, et les présenter en réunion de synthèse quotidienne afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et faciliter la réunion de clôture. L'audit dispose ainsi d'un plus grand délai de réflexion pour proposer de possibles corrections et/ou actions correctives.

Ils doivent faire état de faits mais en aucun cas ne doivent émettre, ni au cours de l'audit, ni dans leur rapport, de recommandation(s) incluant des moyens ni proposer de solution(s).

Nota : les écarts doivent être formalisés dans le rapport d'audit même si l'audit effectue la correction durant l'audit.

3.4.3 Réunion de clôture :

Le RA présente d'abord les points forts de l'audit puis les points sensibles et les fiches de non-conformité et enfin fait valider la feuille de présence tenant lieu de procès-verbal de clôture d'audit. Pour chaque écart, une fiche d'écart permettant la formalisation de l'écart est remise, après validation des deux parties, à l'audit lors de la réunion de clôture. Le RA doit s'assurer que l'audit a bien pris connaissance et compris le contenu de toutes les fiches annoncées. Si l'audit conteste une ou plusieurs constatations, il doit faire état de son désaccord sur la fiche d'écart concernée et le motiver. L'audit ne doit avoir aucune crainte quant à une supposée incidence négative d'une contestation sur le bon déroulement de l'étude de son dossier par la Commission de certification ou l'Expert de décision de CERTIBAT. Les fiches de non-conformité doivent être complétées ultérieurement par l'audit (cadre n°2).

Le RA ne doit, en aucun cas, donner d'indication sur la décision qui pourra être prise par CERTIBAT à l'audit. Ce sont les membres de la Commission de Certification et les Experts de décision et eux seuls qui décident de la suite à donner à l'audit.

3.4.4 Elaboration du rapport d'audit et gestion des fiches d'écart

Etablies par l'équipe d'audit et acceptées par l'audité en réunion de clôture, les fiches d'écarts sont alors formalisées par écrit. Le RA doit laisser à l'audité une copie des fiches pour lui permettre d'y répondre.

Dans le cadre n°2 des fiches d'écarts, **L'audité dispose au maximum de 10 jours calendaires pour :**

- définir les actions correctives qu'il a mises ou va mettre en œuvre et les dates cibles de réalisation.
- renvoyer les originaux avec, éventuellement, tout document apportant la preuve de la mise en œuvre des actions correctives. Le RA gère les relances et informe CERTIBAT si l'audité ne respecte pas les délais convenus.

A réception de la réponse de l'audité :

- Le RA porte son commentaire sur la pertinence de cette réponse et de la date cible indiquée par l'organisme **dans le cadre n°3** des fiches,
- Sans preuves suffisantes fournies, le RA ne peut se prononcer et appose la mention «en attente de vérification». Dans son commentaire, le RA ne doit pas se prononcer sur la nature du prochain audit puisque la décision appartient aux instances de décision de CERTIBAT.
- Le RA peut éventuellement lever l'écart **dans le cadre n°4** (vérification) si les preuves suffisantes de l'exécution de l'action corrective lui ont été fournies.

-Sous **7 jours calendaires** après réception de la réponse de l'audité, le RA envoie à son(ses) contact(s) CERTIBAT le dossier final qui comprend le rapport final d'audit et sa proposition.

Nota : en l'absence d'écart, le RA envoie le rapport final d'audit à son(ses) contact(s) CERTIBAT et à l'auditeur, s'il y a lieu.

3.5 Prise de décision

3.5.1 Une revue de l'évaluation est effectuée à réception du dossier complet de l'auditeur et se traduit par la vérification des éléments clés du dossier de certification :

- la portée de la certification demandée par l'audité,
- le référentiel de certification,
- le rapport d'audit,
- la fiche d'écart complétée par l'audité et le RA,
- les commentaires et propositions du RA

3.5.2 Désignation de la Commission de Certification :

La Commission de certification est notamment constituée de membres formés à la certification de services et/ou du Personnel de CERTIBAT.

3.5.3 Analyse du dossier :

Elle porte, de façon non anonyme, sur :

- la pertinence et la cohérence du programme d'audit par rapport à l'organisme audité et la demande de certification,
- l'adéquation des caractéristiques de l'audit aux éléments du périmètre de la certification demandée par contrat,
- la validation, la suppression ou le reclassement des écarts et des points sensibles tels que libellés dans le rapport d'audit,
- la réponse de l'organisme ainsi que les commentaires du RA sur cette réponse, pour chaque écart
- les commentaires généraux du RA sur le dossier ou la proposition du RA quant à la décision à prendre le cas échéant.

3.5.4 Prise de décision : Principe :

- La certification ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée et/ou tant qu'il subsiste un écart non levé de l'audit précédent.
- Un ensemble d'écarts non levés de l'audit en cours peut être considéré comme constituant globalement une non-conformité majeure.

3.5.4.1 Décisions possibles après un audit de certification initial (ou son complémentaire) :

- attribution de la certification,
- attribution de la certification avec réalisation d'un audit supplémentaire de suivi rapproché (6 mois),
- attribution de la certification avec suivi documentaire sur certains points particuliers à une période déterminée par l'instance de décision. Ce suivi est effectué par CERTIBAT, attribution différée après constat d'exécution d'actions correctives, soit, par :
 - * une vérification documentaire,
 - * un audit complémentaire de contrôle,
 - * un nouvel audit complet,
- refus de la certification.

3.5.4.2 Décisions possibles après un audit de surveillance (ou son complémentaire) :

- maintien de la certification,
- maintien avec modification de la portée de la certification,
- maintien à confirmer après constat d'exécution des actions correctives, soit, par :
 - * une vérification documentaire,
 - * un audit complémentaire,
- maintien de la certification avec un suivi documentaire sur certains points particuliers à une période déterminée par l'instance de décision. Ce suivi est effectué par CERTIBAT,
- suspension de la certification,
- retrait de la certification.

3.5.4.3 Décisions possibles après un audit de renouvellement (ou son complémentaire) :

- renouvellement de la certification,
- renouvellement avec modification de la portée de la certification,
- renouvellement à confirmer après constat d'exécution d'actions correctives par :
 - * une vérification documentaire,
 - * un audit complémentaire,
- renouvellement avec un suivi documentaire sur certains points particuliers à une période déterminée par l'instance de décision. Ce suivi est effectué par CERTIBAT,
- Refus de renouvellement de la certification.

3.6 Notification de décision

3.6.1 Notification de la certification

L'entreprise est informée des décisions de CERTIBAT par une notification écrite dans un délai de 72 heures.

Ce document a valeur d'information et ne vaut pas attestation officielle. Seul le certificat, délivré dans les conditions prévues par CERTIBAT, en atteste à l'égard des tiers.

3.6.2 Délivrance du certificat

Un certificat est transmis à l'entreprise. Il est valable trois ou quatre ans de date à date -1 jour. Ce certificat comporte entre autres des informations sur l'identification de l'entreprise ayant obtenu la certification ainsi que les établissements secondaires concernés, les éléments spécifiques à la certification (numéro du certificat, date d'attribution, date d'échéance.)

Toute société ayant fait l'objet d'une décision de retrait est tenue de restituer son certificat.

3.7 Organisation des audits de surveillance et de renouvellement

La planification des audits de surveillance, de renouvellement et de tous les autres types d'audit se déroule conformément aux informations du chapitre 2 de ce document au paragraphe « organisation » de de chaque type d'audit.

3.7.1 Délivrance d'un certificat provisoire

Un certificat provisoire peut être émis sans dérogation si l'audit de renouvellement a lieu avant la fin de validité du certificat en cours.

Un certificat provisoire peut être émis avec dérogation par le Responsable des Certifications si l'audit de renouvellement a lieu après la date de fin de validité du certificat.

Un certificat provisoire peut être émis après un premier certificat provisoire avec dérogation du Responsable des Certifications.

Le certificat provisoire émis doit être strictement identique au certificat précédent et ne peut faire l'objet d'incrémentation d'indice.

La date de début de validité du certificat doit partir de la date de fin de validité du certificat précédent + 1 jour.

Le certificat provisoire a une durée de validité de 3 mois.

Le certificat de renouvellement (après attribution de certificat provisoire) démarre à la date de décision de renouvellement. Sa fin de validité correspond à la fin de validité du certificat initial ou de renouvellement précédent + 3 ans ou 4 ans selon le produit.

4. Appel et plainte

4.1 Appel – Réclamation ou plainte

Les dispositions des articles 30 et 31 du règlement général de QUALIBAT sont applicables.

4.2 Instance d'appel

Les dispositions du titre X du règlement général sont applicables.

4.3 Traitement des appels – Réclamations ou plaintes

Les dispositions du titre XI du règlement général sont applicables

Nota : Plaintes reçues par les entreprises certifiées

L'entreprise certifiée doit conserver un enregistrement de toute plainte portée à sa connaissance par un client ou un tiers et le mettre à disposition de CERTIBAT lors d'un audit.

5. Publications

Il ne peut être publié aucun renseignement d'ordre confidentiel, en dehors de ceux qui figurent sur les certificats remis aux intéressés.

Ces informations sont mises à disposition de toutes les personnes intéressées dans des listes périodiquement établies par CERTIBAT et accessibles sur son site Internet www.certibat.fr.

Les entreprises qui auraient fait l'objet de décisions de retrait ou de suspension ne figurent plus sur les listes à la date à laquelle ces décisions sont devenues exécutoires. Les raisons ne sont pas communiquées.

6. Tarif

Les prestations rendues par CERTIBAT pour la délivrance de la certification donnent lieu à un contrat avec l'entreprise. Le tarif appliqué comprend des frais :

D'instruction et de secrétariat, d'audit par journée d'auditeur hors déplacement, de droit d'usage de la marque le cas échéant.

Le défaut de règlement de tout ou partie des prestations dues à CERTIBAT entraîne l'interruption des procédures d'instruction et la suspension voir le retrait de la certification détenue pour défaut de paiement, les sommes dues étant aussi mises en recouvrement.

7. Usage de la marque

Une entreprise certifiée peut utiliser le logo approprié de CERTIBAT sur tout support publicitaire dans le respect des règles d'utilisation de la marque.

La communication doit clairement indiquer l'entité certifiée et son numéro de certification.

L'entreprise s'engage à :

- ne pas utiliser la certification de ses produits ou services d'une façon qui puisse nuire à CERTIBAT ni faire de déclaration sur la certification de ses produits ou services que CERTIBAT puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.

- cesser son utilisation en cas de retrait de la certification,

Le logo doit être reproduit dans la forme et les couleurs indiquées, tel que dans la figure suivante. Il peut être réduit ou agrandi dans des proportions homothétiques.

FIGURE 1 - LOGO
Version Pantone : bleu 300



L'organisme certifié doit mentionner son numéro de certificat et le produit certifié sous le logo,

Le logo peut figurer sur le papier à en-tête de l'organisme certifié, mais sans prendre une place prédominante sur le nom de la société ou sur son logo,

Certibat se réserve le droit de suspendre la certification ou retirer le certificat dès réception d'une preuve de non-respect des règles de certification.

A l'arrêt de la certification pour une raison quelconque, le certifié doit :

- Cesser l'utilisation et la distribution de toute documentation concernant sa certification par Certibat,
- Cesser l'utilisation du logo,
- Retourner le certificat à Certibat.

En cas d'utilisation trompeuse ou équivoque du logo CERTIBAT ou d'utilisation abusive d'un certificat, une solution amiable est recherchée, dans un premier temps, avec la société.

Au vu des éventuelles explications apportées par la société et des éventuelles actions correctives mises en place, CERTIBAT pourra clore le dossier ou engager des actions pouvant aller jusqu'au retrait de la certification et la mise en œuvre d'une action judiciaire.

8. Manquement aux règles et échelle de sanctions

Est passible d'une sanction prononcée, en fonction des cas, par CERTIBAT, tout titulaire d'un certificat qui :

- n'aurait pas respecté les règles et conditions générales de certification,
- aurait fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreraient être des faux,
- aurait modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de CERTIBAT,
- n'aurait pas respecté la charte d'utilisation de la marque,
- aurait, au regard de la certification détenue, fait preuve d'une insuffisance de moyens ou d'organisation dans l'exécution de missions pour le compte de clients.

L'échelle des sanctions applicables est fixée comme suit, selon la gravité des faits :

- avertissement
- suspension de certification
- retrait de certification

Avant la prononciation d'une éventuelle sanction :

le titulaire de l'attestation concerné est informé des faits qui lui sont reprochés et sont portées à sa connaissance toutes les pièces en attestant

il est procédé à son audition (orale ou écrite)

Une sanction est toujours notifiée par écrit.

Un appel d'une sanction peut être déposé auprès l'organisme certificateur dans les conditions définies au paragraphe 3 du présent document.

8.1 Avertissement

Un avertissement est délivré, à l'initiative de CERTIBAT :

si une société certifiée ne respecte pas la charte d'utilisation de la marque,

- en cas de manquement aux exigences du suivi annuel,

en cas de tout autre manquement aux règles, avéré et constaté.

8.2 Suspension

8.2.1 Suspension liée à la procédure de certification

La certification d'une entreprise peut être suspendue par CERTIBAT dans les cas suivants :

- l'entreprise ne s'acquitte pas des frais dus dans les deux mois suivant la notification de la certification attribuée
- l'entreprise n'a pas réalisé son audit ou contrôle annuel à la date anniversaire de son certificat
- l'entreprise ne transmet pas de réponse aux fiches d'écart établies à l'occasion d'un audit

Après 3 mois maximum de suspension, sans nouvelle de la part de l'entreprise concernée, la certification est retirée.

8.2.2 Suspension liée à un manquement aux règles

La certification est suspendue par CERTIBAT, en cas de manquement sérieux aux règles de certification et aux référentiels de certification.

Une telle suspension est notamment prononcée si :

-une société certifiée n'informe pas CERTIBAT de la modification substantielle de ses caractéristiques (structure, activité, moyens) susceptibles d'entraîner la remise en cause de sa certification,

-une société certifiée ne respecte pas les exigences requises par CERTIBAT dans les délais impartis par ceux-ci,
2 manquements ont donné lieu à 2 avertissements de CERTIBAT sur une période de 3 ans.

La durée de la suspension est fixée par CERTIBAT. Elle ne peut excéder 1 an.

En cas d'urgence, et dans les cas où le titulaire d'un certificat aurait :

- fourni de fausses déclarations ou produit des documents qui s'avèreraient être des faux,
- modifié ou tenté de modifier les mentions portées sur son certificat ou sur tout document officiel émanant de CERTIBAT,

Le responsable des certifications de CERTIBAT peut prononcer une mesure de suspension immédiate.

8.3 RETRAIT

8.3.1 Retrait liée à la procédure de certification

La certification est retirée par CERTIBAT si les critères de certification ne sont plus satisfaits par la structure certifiée.

Dans le cas d'un suivi annuel, la certification peut être retirée par CERTIBAT en cas de changement important remettant en cause la certification détenue par l'entreprise.

CERTIBAT procède également officiellement au retrait de la certification, si, un mois après la date d'échéance, il n'a toujours pas retourné son dossier de renouvellement à CERTIBAT.

8.3.2 Retrait liée à un manquement aux règles

La certification est retirée par CERTIBAT s'il est prouvé qu'une entreprise se rend ou s'est rendu coupable de l'une des infractions suivantes :

- comportement frauduleux au cours du processus de certification,
- fausse preuve concernant la satisfaction des critères de certification,
- falsification du certificat délivré,
- pour tout autre manquement grave aux règles avérées et constatées, nuisant à l'image de CERTIBAT.

Tout titulaire d'un certificat sanctionné par un retrait ne pourra présenter une nouvelle demande avant l'expiration du délai fixé par la sanction.

Il en est de même pour toute entreprise non certifiée qui aurait falsifié et usurpé un certificat, que ces faits aient entraîné ou non une condamnation judiciaire, et pour laquelle l'interdiction d'accès pourra être fixée au maximum à trois ans.

Le cas échéant, une action en justice pourra être engagée.

9. Modifications apportées aux exigences des référentiels

Lorsque des décisions de modifications dûment approuvées sont prises par l'organisme certificateur, toutes les entités certifiées en sont informées pour leur permettre de s'adapter aux nouvelles dispositions dans les délais fixés par l'organisme certificateur. Des opérations d'évaluation exceptionnelles peuvent être mises en place, si CERTIBAT le juge nécessaire.

10. Transfert de certification vers CERTIBAT

Une entreprise certifiée peut demander à CERTIBAT le transfert de la certification qui lui a été délivrée par un autre organisme certificateur.

Cette demande qui suppose de justifier d'un certificat en cours de validité fait l'objet d'un dossier de demande de transfert accompagné du dernier rapport d'audit et de l'état des réclamations de tiers.

Après examen des éléments reçus, CERTIBAT adresse une proposition commerciale de reprise de la certification qui, si elle est acceptée, donne lieu à la délivrance d'un certificat.

Si certaines conditions ne sont pas remplies, un audit complémentaire peut être demandé par CERTIBAT pour lever les écarts identifiés.