

Méthode de certification de systèmes

1- Objet

Description du déroulement des certifications des systèmes des organismes par PME Cert s.a.

2- Domaine d'application

Certification de systèmes de management de la qualité, de management de la santé et de la sécurité au travail et de gestion SSE (Santé Sécurité Environnement).

3- Référentiels

Les dernières versions des normes/référentiels internationaux, européens ou nationaux :

ISO 9001

VCA/LSC* /**/Pétrochimie

ISO 45001

EN 14065

ISO 27001

NBN EN ISO/IEC 17021-1 et BELAC 2-312

IAF MD5 et IAF MD22

4- Processus de certification

Le processus de certification de systèmes se déroule en plusieurs phases (voir annexe 1).

4.1- Demande de certification

L'organisme intéressé par la certification de son système introduit une demande chez PME Cert s.a.

La demande est enregistrée par PME Cert s.a. qui envoie à l'organisme un formulaire de « Demande d'offre ».

L'organisme complète ce formulaire et y annexe les documents qui permettent de connaître sa structure organisationnelle et ses activités.

PME Cert s.a. peut également envoyer un de ses collaborateurs auprès de l'organisme pour recueillir toutes les données nécessaires et pour présenter ses services.

Une fois toutes les informations connues, le nombre d'hommes-jours est estimé en tenant compte des directives BELAC et/ou des procédures de PME Cert s. a.

Une offre de prix est finalisée et communiquée à l'organisme. Cette offre reprend la norme applicable, l'(es) entité(s) concernée(s) par la certification, le domaine d'application concerné, les temps d'audit et les coûts.

La certification VCA/LSC n'est possible que lorsque le système de gestion SSE est implémenté depuis au moins trois mois.

Pour passer commande, l'organisme signe le formulaire « Offre contractuelle» et le retourne à PME Cert s.a.. Il marque également son accord avec « Le règlement de certification » et « La méthode de certification de systèmes » qui sont annexés à l'offre contractuelle.

4.2- Pré-audit

Le pré-audit est optionnel. Il peut être effectué à la demande de l'organisme afin de pouvoir donner un aperçu global du niveau de conformité du système par rapport aux exigences du référentiel.

Un plan d'audit, une date et un lieu d'audit sont établis, en accord avec l'organisme.

L'équipe d'audit est constituée en fonction de ses qualifications.

Le pré-audit fait l'objet d'un rapport écrit.

Sur base de ce rapport l'organisme peut déterminer les actions correctives nécessaires avant de passer à l'audit de certification.

4.3- Audit de certification

PME Cert s.a. réceptionne l'offre contractuelle.

La composition de l'équipe d'audit est arrêtée en fonction de la compétence des auditeurs.

En fonction de la taille et la complexité de l'organisme, l'équipe d'audit est constituée d'un ou plusieurs auditeurs : un auditeur principal (responsable), un ou plusieurs auditeurs (compétence en système) et au besoin un expert technique (compétence technique). Les compétences peuvent être représentées par une même personne.

Le plan d'audit, pour l'étape 1 de l'audit de certification, est communiqué à l'organisme. Il reprend les processus, les fonctions auditées, la date, l'horaire et l'équipe d'audit. Il est également précisé dans ce plan que l'organisme doit envoyer son manuel / son contexte et son domaine d'application / son analyse des risques / sa revue de direction / ses procédures / ses processus / son organigramme / ses descriptions de fonction au moins deux semaines avant la date fixée pour l'audit.

L'équipe d'audit prend connaissance de ces documents lors de la préparation de l'audit.

L'équipe d'audit se rend auprès de l'organisme. Lors de la réunion d'ouverture, elle rappelle comment se déroule la certification et se présente. Elle procède à la revue de la documentation et vérifie que le système est implémenté (politique établie, processus identifiés, analyse des risques et des opportunités réalisée, points forts et faiblesses des processus définis, objectifs définis, audits internes et revue de direction planifiés et réalisés, satisfaction des clients, traitement des plaintes, respect des exigences légales et réglementaires). Le but de cet audit est de s'assurer que toutes les exigences du référentiel sont rencontrées. Cet audit se fait principalement en présence du responsable du système.

La check-list d'audit est complétée.

La matrice d'audit et le plan pour l'étape 2 de l'audit de certification sont établis.

Lors de la réunion de clôture, l'équipe d'audit expose les manquements auxquels il faut remédier pour l'étape 2 de l'audit de certification.

Un rapport est rédigé et envoyé à l'organisme avec la confirmation du plan d'audit pour l'étape 2 de l'audit de certification (processus, fonctions auditées, date, horaire et équipe d'audit).

Pour les certifications VCA, le rapport d'audit est remplacé par les listes des remarques et non-conformités qui sont laissées au responsable du système lors de la réunion de clôture.

L'étape 2 de l'audit de certification commence par une réunion d'ouverture lors de laquelle le plan d'audit est confirmé et l'équipe d'audit est présentée.

Durant l'étape 2 de l'audit de certification, l'équipe d'audit s'assure que le système décrit dans le manuel / le contexte et le domaine d'application, l'analyse des risques, les procédures, les processus, les descriptions de fonction, l'organigramme est effectivement mis en œuvre et est efficace.

Cela se fait sur base d'interviews.

Lors de la réunion de clôture, l'équipe d'audit expose son impression et résume les points positifs et négatifs (non-conformités et remarques) relevés lors de l'audit. Ces derniers sont repris sur les listes des non-conformités et remarques laissées au responsable du système en accord avec lui.

L'équipe d'audit clôture en émettant sa recommandation.

Suite à l'audit, un rapport est rédigé par l'équipe d'audit. Ce rapport contient la description de l'organisme, le domaine d'application de la certification, le résumé des processus audités et des personnes rencontrées, les non-conformités et remarques, les suggestions d'amélioration, la conclusion et la recommandation de l'équipe d'audit.

Le rapport d'audit VCA/LSC reprend également les statistiques d'accidents.

Pour le VCA/LSC, les questions obligatoires et complémentaires sont reprises dans le rapport et la recommandation est donnée par le coordinateur VCA sur base de ce rapport.

Si des non-conformités ont été laissées sur place, le rapport d'audit fait référence au plan d'actions proposé par l'organisme pour y remédier.

Les non-conformités sont classées en non-conformités mineures et majeures :

- Non-conformité majeure :
non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés comme p.ex. :
 - absence de documentation essentielle ou de mise en œuvre d'une ou de plusieurs exigences du référentiel ;
 - manquement significatif vis-à-vis des exigences spécifiques du référentiel ;
 - absence ou plan inadapté ou manque de moyens pour atteindre les objectifs fixés ou tout autre résultat escompté ;
 - non-respect de la législation ;
 - usage abusif des logos et certificats ;
 - accumulation de non-conformités mineures qui mettent en cause l'efficacité du système.

- Non-conformité mineure :
non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés comme p.ex. :
 - documentation ou mise en œuvre incomplète d'une ou de plusieurs exigences du référentiel qui ne met pas en danger le fonctionnement du système ;
 - existence d'un manquement qui n'empêche pas le bon fonctionnement du système ;
 - manque de preuves de la conformité d'une partie du système vis-à-vis du référentiel ;
 - accumulation de remarques qui n'empêche pas le bon fonctionnement du système.

L'organisme a 15 jours pour communiquer son plan d'actions.

Pour les non-conformités majeures, la vérification de l'efficacité de ce plan d'actions est réalisée, lors d'un audit de révision, par PME Cert s.a. dans les trois mois.

L'étape 2 de l'audit de certification doit être recommencée si la non-conformité majeure n'est pas clôturée dans les 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2.

L'organisme a 4 mois pour mettre en place le plan d'actions relatif aux non-conformités mineures.

Son efficacité est vérifiée lors du prochain audit de suivi.

Pour le VCA, il n'y a pas de distinction entre les non-conformités majeures et mineures.

Elles sont toutes traitées comme des non-conformités majeures.

Une remarque est une lacune ponctuelle qui n'est pas une non-conformité.

Elle ne remet pas le processus de certification en question.

L'organisme doit évaluer/prendre en compte ces remarques pour le prochain audit.

Pour le VCA, le délai pour mettre en place le plan d'actions peut être ramené à 3 mois si le point constaté concerne une exigence qui était ignorée de bonne foi de l'organisme ou que toutes les actions qui ont été mises en place pour y répondre ne sont pas toutes finalisées. Les preuves de la mise en place des actions sont à envoyer à l'auditeur principal pour le suivi.

Commentaire :

Il est possible que les étapes 1 et 2 de l'audit de certification soient réalisées ensemble.

Le rapport d'audit est la propriété de l'organisme.

4.4- Audit de révision

En cas de non-conformité majeure, un audit complémentaire est programmé.
L'équipe d'audit vérifie l'efficacité des plans d'actions mis en place par l'organisme.

4.5- Décision de certification

L'auditeur principal prépare le dossier de certification (rapport d'audit, listes des non-conformités et remarques, décision de certification, plan du prochain audit de suivi) qui va être présenté au Comité de Certification de PME Cert s.a. Le Comité de Certification est composé de l'Administrateur Délégué de PME Cert s.a. et du planificateur des audits et au besoin d'un expert technique.

Pour le VCA, le dossier de certification est préparé par le coordinateur VCA.

Ce dernier participe également au Comité de Certification.

Le Comité de Certification se réunit au moins une fois par mois.

Il examine tous les dossiers qui lui sont soumis.

Si cela s'avère nécessaire, il peut poser des questions à l'équipe d'audit concernée.

Dans chaque cas, le Comité de Certification décide soit d'accorder un certificat soit de refuser la certification et en justifie les raisons.

La certification n'est accordée que si :

- il apparaît de façon évidente que le système est en place, qu'il est efficient et entretenu, qu'il permet d'atteindre ses objectifs, qu'il répond aux exigences de la norme et de la réglementation en vigueur ;
- que toutes les non-conformités majeures sont clôturées ;
- que les non-conformités mineures ne mettent pas en cause le fonctionnement du système et que les plans d'actions relatifs sont pertinents ;
- que les auditeurs sont qualifiés ;
- que le temps d'audit passé sur place est suffisant ;
- que les procédures de PME Cert s.a. ont été respectées.

Pour le VCA/LSC, il ne peut pas y avoir de non-conformités et toutes les questions obligatoires doivent être positives ainsi qu'au moins 6 des 14 questions complémentaires pour le VCA/LSC** et au moins 2 des 4 questions complémentaires pour le VCA/LSC Pétrochimie version 2008/05.1 et à toutes les questions obligatoires et à au moins 4 des 8 questions complémentaires pour VCA** et 1 des 2 questions complémentaires pour VCA pétrochimie version 2017/6.0.

S'il est accordé, le certificat est établi à la date de réunion du Comité de Certification et est signé par l'Administrateur Délégué.

Le rapport d'audit, les certificats et les logos sont envoyés à l'organisme.

Les certificats sont délivrés pour une période de trois ans moins un jour comptée à partir de la date de réunion du Comité de Certification.

4.6- Audit de suivi

Des audits de suivi sont régulièrement organisés et au minimum une fois par an en vue de :

- déterminer et vérifier les modifications apportées au manuel / au contexte et au domaine d'application / à l'analyse des risques / aux procédures / aux processus / à l'organigramme / aux descriptions de fonction suite aux changements apportés dans l'organisation ;
- vérifier les plans d'actions suite aux non-conformités de l'audit précédent ;
- vérifier les actions mises en place suite aux remarques de l'audit précédent ;
- vérifier la bonne application des exigences primordiales du référentiel (examen des plaintes concernant la certification, examen des réclamations des clients, analyse de la satisfaction des clients, enregistrement des non-conformités, suivi des actions correctives / améliorations, tenue des audits internes, organisation des revues de direction, application de la politique, détermination des objectifs et indicateurs, fonctionnement des processus, ...);
- vérifier, au moyen d'échantillonnage, la conformité des processus par rapport aux exigences du référentiel ;
- vérifier l'utilisation du certificat et des logos.

Le premier audit de suivi doit être réalisé endéans les 12 mois qui suivent la date d'émission du certificat.

L'organisation des audits de suivi est identique à celle de l'audit de certification.

Un rapport est rédigé après chaque audit de suivi.

En cas de résultats non satisfaisants de nature à mettre en danger le fonctionnement du système, des mesures peuvent être prises qui peuvent conduire jusqu'à la suspension et le retrait du certificat.

Des audits supplémentaires (audits de révision) peuvent être planifiés dans les cas suivants :

- modifications majeures du système (nouvelles activités, nouveaux produits,...) ;
- suspension suite aux non-conformités majeures constatées lors des audits de suivi ;
- plaintes émises par des tierces personnes ;
- incident sérieux en lien avec la sécurité ou la santé (accident grave) ;
- du non-respect grave de la législation ;
- *de l'usage abusif des logos et certificats.*

Si lors des audits de révision, les manquements aux exigences de la norme n'ont pas été résolus, il peut être procédé au retrait du certificat ou à la réduction du périmètre de certification.

4.7- Audit de recertification

Au terme de la durée de validité du certificat, une prolongation est possible.

Le processus de recertification est comparable à la certification.

Le programme tiendra compte de la connaissance du système, de sa complexité, de son niveau d'efficacité et des résultats des audits précédents.

L'audit de recertification y compris la réunion du Comité de Certification doit être réalisé avant la date d'échéance du certificat.

Annexe 1

