



CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE GESTION SSE

REGLEMENT DE CERTIFICATION

1. OBJET

Le présent Règlement de Certification définit les règles applicables, par PME Cert S.A., pour la certification et l'enregistrement des systèmes de management de la qualité et de gestion SSE mis en œuvre par les organismes.

Ce Règlement de Certification est conforme aux exigences de la norme NBN EN ISO/IEC 17021, des lignes directrices BELAC 2-312 et de la liste de contrôle VCA/LSC 2008/05.1.

Le processus de certification permet d'évaluer la conformité des systèmes des organismes avec les exigences de la dernière version des normes/référentiels internationaux, européens ou nationaux :

- ISO 9001 Systèmes de management de la qualité – Exigences
- VCA/LSC Liste de contrôle SSE entreprises Contractantes
- OHSAS 18001 Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail – Exigences
- EN 14065 Textiles – Textiles traités en blanchisserie – Système de maîtrise de la biocontamination

Les organismes doivent respecter l'ensemble des prescriptions du présent Règlement de Certification.

Tout organisme peut, de manière non discriminatoire, obtenir le certificat PME Cert S.A. à condition de souscrire aux termes du présent Règlement de Certification et de démontrer, selon les procédures de PME Cert S.A., que son système est conforme aux exigences de la norme applicable.



2. DEFINITIONS

- Organisme : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations qui a introduit une demande de certification auprès de PME Cert S.A. et qui a souscrit aux termes et conditions du présent Règlement de Certification
- Organisme certifié : organisme titulaire d'un certificat délivré par PME Cert S.A.
- Certificat : document nominatif et numéroté délivré par PME Cert S.A. aux organismes qui ont souscrit au présent Règlement de Certification et dont le système satisfait aux exigences de la norme identifiée
- Logo PME Cert S.A.: graphisme propriété de PME Cert S.A. dont l'emploi est restreint aux organismes certifiés selon les dispositions (voir point 6) du présent Règlement de Certification

3. MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CERTIFICATION DE PME CERT

PME Cert S.A. prend toutes dispositions pratiques permettant l'évaluation et la surveillance des systèmes des organismes, sous la supervision du Comité d'Impartialité. Toutes ces dispositions sont décrites et gérées par un système qualité. Le Manuel Qualité de PME Cert S.A. avec la déclaration de politique qualité peuvent être obtenus auprès de PME Cert S.A. sur simple demande. Le Manuel Qualité est disponible sur le site Internet www.pme-cert.be.

PME Cert S.A. propose ses services de certification, accrédités par BELAC, dans tous les secteurs pour lesquels sa compétence est reconnue. La liste actualisée des secteurs accrédités peut être obtenue auprès de PME Cert S.A. sur simple demande.

PME Cert S.A. fournit toutes les informations complémentaires aux organismes qui en font la demande.

Les référentiels utilisés pour l'évaluation et la surveillance des systèmes et l'octroi du certificat sont définis en accord avec le Comité d'Impartialité.

Le Comité d'Impartialité est un organe de contrôle impartial ayant pour mission d'assurer le respect des pratiques éthiques lors de la mise en œuvre du système de certification de PME Cert S.A. et de contrôler le suivi impartial des contestations ou appels éventuels s'y rapportant. Le Comité d'Impartialité est constitué de membres choisis par PME Cert S.A. pour leurs compétences actives en matière de qualité, sécurité et certification.

La gestion des plaintes, les décisions relatives à l'octroi, au refus, au maintien, à la suspension, au retrait, au rétablissement, au renouvellement, à l'extension ou à la réduction du domaine d'application du certificat PME Cert sont assurées de manière impartiale, sur base de constats objectifs et de procédures documentées, par l'Administrateur Délégué de PME Cert S.A., sous la supervision du Comité d'Impartialité.



4. OCTROI ET MAINTIEN DU CERTIFICAT PME CERT

Ne peuvent obtenir le certificat PME Cert S.A que les organismes qui mettent en œuvre un système dont la conformité à la norme applicable est démontrée selon le Règlement de Certification et les procédures de certification de systèmes de PME Cert S.A.

L'organisme ne peut obtenir son certificat PME Cert S.A. qu'après avoir soumis son système aux audits d'évaluation et de surveillance prévus par PME Cert S.A..

L'organisme peut récuser un auditeur de l'équipe d'audit proposée par PME Cert S.A..

L'équipe d'audit peut intégrer un expert technique. Le rôle de celui-ci sera convenu avec l'organisme.

PME Cert S.A. peut confier l'exécution des activités de certification ou d'une partie de celle-ci à un sous-traitant. Les informations concernant chacun des membres de l'équipe d'audit sont tenues, par PME Cert S.A, à la disposition des organismes.

En cas de sous-traitance, PME Cert S.A. est responsable du résultat des activités sous-traitées et de toutes les décisions prises en matière de certification.

La certification repose également sur des évaluations et surveillances périodiques menées par des auditeurs qualifiés de PME Cert S.A. opérant selon des procédures documentées. Le certificat ne peut être octroyé ou maintenu que si toutes les non-conformités relevées seront résolues selon un plan d'actions correctives documenté remis par l'organisme aux auditeurs de PME Cert S.A.

L'organisme certifié est tenu de communiquer toute modification du système aux auditeurs de PME Cert S.A. et ce au plus tard au début de l'audit suivant ainsi que toute plainte émise par une tierce partie concernant les produits ou services couverts par le système certifié. Sont considérées comme modification les changements de statut juridique, commercial, de propriétaires ou d'organisation, de management, de coordonnées de la personne à contacter et des sites principaux, du périmètre des activités réalisées ainsi que les modifications importantes apportées au système et aux processus.

Le non respect du présent Règlement de Certification peut entraîner le refus de l'octroi du certificat, la suspension ou le retrait d'un certificat précédemment octroyé.

L'organisme certifié peut afficher, reproduire son certificat et le transmettre, à une tierce partie, ainsi qu'uniquement des copies complètes des rapports d'audit. Toute utilisation trompeuse ou abusive est interdite.

L'organisme ne peut laisser supposer qu'un processus ou un produit est certifié.

Il ne peut sous-entendre que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification.

La réduction du périmètre de certification doit entraîner la modification de la publicité faite sur la certification.

5. DUREE DE VALIDITE DU CERTIFICAT

L'organisme doit retourner à PME Cert S.A. l'offre contractuelle (DOC 09) signée, éventuellement en annexe de sa commande standard. Cette dernière ne peut être en contradiction avec les conditions de l'offre contractuelle (DOC 09), ni avec le présent Règlement de Certification (DOC 33), ni avec la Méthode de certification (DOC 05).

Le lien contractuel prend effet le jour de la signature par l'organisme de l'offre contractuelle lui faite (DOC 09).

Le certificat est octroyé pour trois ans.

Le lien contractuel prend fin jour pour jour trois années après la délivrance du certificat, sans reconduction tacite. Si l'organisme le souhaite, il peut bien entendu signer un nouveau contrat (DOC 57/ DOC 09) avec PME CERT à l'issue de cette période de trois ans.

Le certificat est maintenu durant la période d'octroi à condition que l'organisme certifié se soumette avec succès aux audits de surveillance et s'acquitte de toutes les exigences spécifiées dans le présent Règlement de Certification.

La validité du certificat de PME Cert S.A. pourrait être affectée si les critères normatifs de référence ou le Règlement de Certification se trouvaient modifiés. Le cas échéant, PME Cert S.A. préviendrait les organismes certifiés des conséquences liées à cette situation exceptionnelle.

6. MARQUE ET LOGOS

Seuls les organismes certifiés ont le droit d'employer la marque et le logo dans les limites fixées par ce Règlement de Certification.

Tout organisme certifié doutant de l'utilisation licite de son certificat ou logo peut obtenir conseil en la matière auprès de PME Cert S.A..

L'usage du logo PME Cert S.A. est soumis aux conditions suivantes :

- le logo ne peut apparaître qu'en lien avec le nom de l'organisme certifié et des produits ou services repris dans le domaine d'application de la certification.
- le logo peut apparaître dans des brochures, catalogues, dépliants publicitaires, articles de presse ou autres documents publiés par l'organisme certifié et sur son site Internet.
- le logo peut apparaître sur le papier à lettres de l'organisme certifié.
- le logo ne peut être utilisé sur des produits, instruments ou appareils ; il ne peut être utilisé à des fins d'étiquetage de matériel.
- le logo ne peut être utilisé sans être accompagné d'une référence explicite à sa signification, à savoir la conformité du système de l'organisme certifié aux exigences de la norme applicable.
- le logo ne peut pas être apposé sur des rapports de laboratoire d'essai, d'étalonnage ou d'inspection ou sur des certificats émis par l'organisme.

Le logo VCA est propriété du CEEd. L'asbl BESACC-VCA est mandatée pour son utilisation en Belgique. Il ne peut être utilisé que par les organismes certifiés VCA* ou VCA** ou VCA pétrochimie.



Le logo Belac ne peut être utilisé qu'associé au logo de PME Cert S.A.. Ces deux logos ne peuvent pas être placés dans un même cadre.

7. CONTRÔLE, SUSPENSION, RETRAIT DU CERTIFICAT PME CERT S.A.

PME Cert S.A. exerce un contrôle permanent sur l'usage de ses certificats et logo, afin d'en protéger la valeur, dans l'intérêt général et celui des organismes certifiés.

Lors des audits de surveillance, les organismes certifiés sont tenus de soumettre aux auditeurs, à leur requête, la copie des documents ou autres supports promotionnels publiés par l'organisme et faisant référence au certificat ou au logo.

Dans le cas où PME Cert S.A. constaterait une utilisation illicite du certificat ou du logo, son Administrateur Délégué prendra contact avec l'organisme tenu responsable afin de prendre les mesures nécessaires pour clarifier la situation et remédier à l'infraction.

L'organisme certifié s'engage à diligenter les actions nécessaires pour remédier à toute infraction, intentionnelle ou non, relative à l'utilisation des certificats ou logo.

Selon la gravité des faits reprochés à l'organisme certifié, le certificat peut être suspendu ou retiré par décision du Comité de Certification de PME Cert S.A. et qui peut décider de la publication de l'infraction. L'organisme certifié peut être passible de poursuites pénales.

Dès la notification, à l'organisme, du refus, de la suspension ou du retrait du certificat, il ne peut plus utiliser les certificats et logos et doit cesser immédiatement toute publicité qui s'y réfère et détruire son certificat en cas de retrait.

Le certificat peut également être suspendu si l'organisme certifié ne permet pas la réalisation des audits de suivi ou de recertification selon la périodicité prévue ou si l'organisme demande, lui-même, une suspension temporaire.

8. LISTE DES ORGANISMES CERTIFIES

PME Cert S.A. tient à jour une liste des organismes certifiés. Cette liste est communiquée à BELAC à sa demande ainsi qu'aux organismes intéressés.

PME Cert S.A. se réserve le droit d'utiliser et de diffuser publiquement, dans tous les médias et sur tous les supports, la liste des organismes certifiés, liste actualisée à la date de publication. La liste des organismes certifiés VCA est communiquée au CEEdE et publiée sur le site Internet www.besacc-vca.be.

Les organismes certifiés frappés d'une mesure de suspension ou de retrait sont retirés de cette liste d'organismes certifiés.

La liste des organismes suspendus ou retirés peut être obtenue auprès de PME Cert S.A. sur simple demande.



9. RESILIATION OU RENONCIATION

Tout organisme certifié a le droit de renoncer unilatéralement à son certificat moyennant notification de cette volonté par pli recommandé au siège social de la SA PME CERT S.A..

La renonciation ne sera prise en considération et donc effective que sous la condition expresse du respect de cette formalité.

L'organisme certifié résiliant son certificat PME Cert S.A. renonce de facto à tout droit d'utilisation de certificat et logo à la date d'envoi de la notification. Il cesse immédiatement toute publicité qui s'y réfère et retourne son certificat à PME Cert S.A..

Une indemnité de rupture, correspondant à 25% du montant des audits prévus pendant la période de certification restant à courir, est due avec un minimum de 1.000,00 €.

10. CONFIDENTIALITE

Toutes les prestations effectuées par PME Cert S.A. respectent la confidentialité des informations recueillies chez les organismes.

PME Cert S.A. prend toutes les mesures pour ne pas divulguer les informations confidentielles relatives à l'organisme auxquelles son personnel aurait accès dans le cadre de la certification à l'exception de celles qui seraient exigées par la loi ou autorisées par des dispositions contractuelles (comme avec l'organisme d'accréditation) et ce après en avoir avisé l'organisme. Toute divulgation est possible avec l'accord, le consentement de l'organisme ou de la personne qui a fourni les informations.

11. APPELS, PLAINTES ET CONTESTATIONS

Tous les organismes peuvent introduire une plainte auprès de PME Cert S.A. qui en assurera le suivi par un collaborateur interne qui n'a pas été impliqué personnellement dans la procédure faisant l'objet de la plainte. Le traitement de la plainte ne donner lieu à aucune action discriminatoire.

En cas de litige avec PME Cert S.A., tout organisme peut faire appel contre une décision relative à la certification auprès du président du Comité d'Impartialité, dans un délai de 30 jours suivant l'expédition de la décision, en envoyant un pli recommandé. L'organisme précisera la référence à la décision contestée, les raisons de l'appel et joindra les pièces justificatives s'y rapportant.

Le président du Comité d'Impartialité désignera les deux membres de ce Comité qui formeront sous sa présidence la Commission d'Appel. La Commission d'Appel examinera la contestation introduite et notifiera sa décision et sa motivation au plaignant. Toute décision de la Commission d'Appel relative à une plainte ou recours est irrévocable et sans appel.

L'introduction d'un appel n'annule pas la décision ou ne suspend pas la sanction contre laquelle il est introduit.



12. DISPOSITIONS GENERALES

Les services de certification de PME Cert S.A. sont offerts de manière non discriminatoire à tous les organismes intéressés.

Les frais relatifs aux prestations d'évaluation et de surveillance du système sont à charge des organismes.

Les frais supplémentaires relatifs aux prestations d'évaluation et de surveillance du système (cf. « autres dispositions » §§ 1 et 2 de l'offre contractuelle) sont à charge de l'organisme.

Les factures émises par PME-Cert S.A. pour ses prestations doivent être couvertes dans les 30 jours de leur date d'envoi aux organismes.

A défaut de respect de cette obligation par les organismes, trouveront à s'appliquer les dispositions de la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement entre professionnels (clause pénale forfaitaire, intérêts de retards, ...).

En outre, si l'organisme n'acquiesce pas les factures dans le temps imparti, PME-Cert S.A. se réserve le droit de suspendre le certificat délivré.

En cas d'annulation d'une date d'audit par l'organisme, les coûts suivants seront portés en compte :

- 50 % du coût de l'audit si l'annulation intervient entre 5 et 2 jours ouvrables avant la date fixée
- 100% du coût de l'audit si l'annulation intervient moins de 2 jours ouvrables avant la date fixée.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, PME-Cert S.A. ne pourra être tenue contractuellement responsable des manquements dans son chef résultants de cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure, notamment les cas de grève, lock out, guerres, émeutes, et généralement tous événements indépendants de la volonté de PME-Cert S.A., qui ont pour effet de retarder ou d'interrompre totalement ou partiellement l'exécution de ses obligations.

En cas de litige, seuls seront compétents les Tribunaux de l'arrondissement du siège social de la société, et en l'occurrence les « Tribunaux Liégeois – Division Liège ».



13. DEVOIR DE L'ORGANISME

L'organisme s'engage à coopérer avec PME Cert S.A. de manière à permettre le bon déroulement de la procédure de certification. Ceci implique notamment la disponibilité de certains membres de son personnel lors des audits de certification dont des accompagnateurs, l'accès aux informations et données relatives au système audité et notamment aux plaintes et l'accès aux sites et locaux par les auditeurs de PME Cert S.A..

L'organisme s'engage également de permettre l'accès, à ses sites et locaux, aux auditeurs de PME Cert S.A. en formation, aux auditeurs de Belac et à tout autre observateur.

L'organisme s'engage à présenter aux auditeurs de PME Cert S.A. tous les documents, en particulier les procédures, le manuel, l'organigramme et les processus leur permettant d'évaluer complètement et objectivement le système audité tel qu'il est mis en place dans l'organisme.

L'organisme s'engage à ne pas nuire à la réputation de PME Cert S.A., à ne rien faire qui puisse compromettre la confiance du public dans les certificats qui sont émis par PME Cert S.A. et à ne pas faire de déclaration concernant cette certification qui puisse être jugée abusive et non autorisée par PME Cert S.A..

14. MODIFICATION DE LA CERTIFICATION

L'organisme peut demander que des activités modifiées soient couvertes par son certificat actuel. Cette demande peut impliquer de nouveaux produits, services, activités ou sites.

Les conditions originales de certification de l'organisme seront revues pour permettre l'adaptation du certificat, son remplacement par un nouveau certificat ou l'octroi d'un certificat supplémentaire.

Les conditions de certification seront aussi revues si des produits, services, activités ou sites de l'organisme sont supprimés.

S'il est constamment ou gravement manqué au respect des exigences de certification pour certains éléments relevant du périmètre de certification, ces derniers seront retirés du certificat.