



AIB-VINÇOTTE International s.a.

Siège social : Diamant Building – Bd. A. Reyers 80 – B-1030 Bruxelles

N° d'entreprise : BE 0462.513.222 – HRB : 621315 – Internet : www.vincotte.com

Safety, quality and environmental services

VINÇOTTE CERTIFICATION

Business Class Kantorenpark - Jan Olieslagerslaan 35 – B-1800 Vilvoorde

Téléphone : +32 (0)2/674.57.84 - Fax : +32 (0)2/674.59.62

Courriel: vincotte.certification@vincotte.be

CERTIFICATION DES SYSTEMES DE GESTION

REGLEMENT GENERAL

Révision : 7	Rédigé :	Vérifié :	Approuvé :
Date : Août 2009	J. DE VOCHT	O. VANDEVOORDE	P. OLIVIER

TABLE DES MATIERES

1. OBJET	3
2. DEFINITIONS	3
3. REFERENTIEL - BASE DE CERTIFICATION	3
4. REGLES GENERALES	4
5. CARACTERISTIQUES DU CERTIFICAT	4
5.1. <i>Objet</i>	4
5.2. <i>Période de validité</i>	4
5.3. <i>Conditions de validité</i>	5
6. DEMANDE DE CERTIFICATION	6
7. PROCESSUS DE CERTIFICATION	6
7.1. <i>Enregistrement</i>	6
7.2. <i>Préparation de l'audit et examen de la documentation du système de gestion</i>	6
7.3. <i>Audit de certification</i>	7
7.4. <i>Demandes d'Action Corrective</i>	8
7.5. <i>Réponses aux Demandes d'Actions Correctives</i>	9
7.6. <i>Rapport d'audit</i>	9
7.7. <i>Dossier de certification</i>	9
7.8. <i>Certification</i>	10
7.9. <i>Enregistrement et publication</i>	10
7.10. <i>Certification IQNet</i>	10
7.11. <i>Suivi de la certification</i>	10
7.12. <i>Renouvellement (recertification)</i>	11
8. CAS PARTICULIERS	12
8.1. <i>Modification de la certification</i>	12
8.2. <i>Certification combinée</i>	12
8.3. <i>Certification conjointe</i>	12
8.4. <i>Transfert de certificat</i>	12
9. UTILISATION DU CERTIFICAT ET/ou DU LOGO D'ENREGISTREMENT	13
10. RETRAIT DU CERTIFICAT	13
11. PROCEDURE D'APPEL OU DE RECOURS	14
12. CONFIDENTIALITE	14
13. LANGUES	14
14. FRAIS DE CERTIFICATION	15
15. CHANGEMENT DES NORMES DE REFERENCE	15
16. PERTE D'ACCREDITATION	15
17. DROIT APPLICABLE ET LITIGES	15

1. OBJET

Le présent Règlement Général définit les règles applicables pour la certification et l'enregistrement, entre autres, des systèmes de gestion de la qualité, des systèmes de gestion de la sécurité, des systèmes de gestion de l'environnement et des systèmes de gestion de la sécurité alimentaire mis en œuvre par des organismes fournisseurs des biens et/ou services.

Ci-dessous, nous utiliserons le terme général « système de gestion ».

Il s'applique également lorsque l'évaluation du système de gestion est utilisée dans le cadre de la mise en œuvre de directives européennes pour lesquelles AIB-VINÇOTTE International est notifiée ou de documents normatifs nationaux.

2. DEFINITIONS

La définition des termes utilisés dans le présent document figure dans la norme ISO 9000:2005 - « Systèmes de gestion de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire » et dans la norme ISO 14001: 2004 - « Systèmes de Gestion environnementale – spécifications et lignes directrices pour leur utilisation ».

De plus, les définitions suivantes sont d'application :

- ✓ Demandeur : organisme visant à obtenir la certification et l'enregistrement de son système de gestion par AIB-VINÇOTTE International (AVI).
- ✓ Organisme : dans le cadre du présent Règlement, le terme « organisme » est utilisé pour désigner un organisme au sens de la norme ISO 9000:2005 (§ 3.3.1 : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations).
- ✓ Organisme certifié/enregistré : organisme dont le système de gestion a été certifié par AIB-VINÇOTTE International (AVI) et auquel un certificat de conformité a été délivré par AIB-VINÇOTTE International (AVI).
- ✓ AVI : AIB-VINÇOTTE International

3. REFERENTIEL - BASE DE CERTIFICATION

Le processus de certification appliqué est basé sur une démonstration de la conformité avec les exigences de la dernière révision des normes/référentiels internationaux, européens et nationaux suivants:

- ✓ ISO 9001 : Systèmes de gestion de la qualité - Exigences.
- ✓ ISO 14001: Systèmes de gestion environnementale – Spécifications et lignes directrices pour leur utilisation.
- ✓ ISO/TS 16949 : Quality Management Systems - Particular Requirements for the Application of ISO 9001 for Automotive Production and Relevant Service Part Organizations
- ✓ OHSAS 18001: Occupational health and safety management systems - Specification
- ✓ LSC/VCA: Liste de Contrôle Sécurité pour Contractants / VGM-Check-list-Aannemers
- ✓ LSI/VCU: Liste de Contrôle Sécurité pour Bureaux d'Interim / Veiligheids-Checklist-Uitzendbureaus
- ✓ ISO 22000: Systèmes de gestion de la sécurité des produits alimentaires – Exigences pour les organismes à tous les niveaux de la chaîne alimentaire
- ✓ Arrêté Royal du 28/3/2007, relatif à l'agrément des organismes et employeurs qui effectuent des travaux de démolition ou d'enlèvement au cours desquels de grandes quantités d'amiante peuvent être libérées

La base de la certification peut être étendue à d'autres documents normatifs nationaux ou internationaux en fonction des agréments/notifications obtenus par AVI.

- ✓ La certification de systèmes de gestion environnementale peut faire partie d'une procédure de vérification et de validation dans le cadre de l'EMAS : Règlement (CE) N° 761/2001 du Parlement Européen et du Conseil du 19 mars 2001 relatif à la participation volontaire des organisations à un système communautaire de gestion environnementale et d'audit (EMAS).
- ✓ La certification du système de gestion de la qualité peut être complétée par l'approbation d'un système de qualité dans le cadre réglementaire d'une directive européenne (directive 95/16/CE relative aux ascenseurs, directive 97/23/CE relative aux équipements sous pression, directive 70/156/CEE – 2007/47/CE relative aux véhicules motorisés,)

4. REGLES GENERALES

- 4.1. Le présent Règlement Général est le seul appliqué par AVI pour la certification et l'enregistrement de systèmes de gestion conformes aux normes et documents normatifs visés au paragraphe 3.
- 4.2. Tout organisme cherchant à obtenir la certification et l'enregistrement de son système de gestion par AVI doit se soumettre au Règlement Général en vigueur au moment de la conclusion du contrat. En outre, lorsque l'évaluation de la conformité est faite dans un cadre réglementaire, toutes les exigences réglementaires applicables sont en vigueur, conformément au calendrier fixé par le législateur.
- 4.3. Quand le Règlement Général est revu, les organismes concernés peuvent décider soit d'adapter la version révisée, soit de s'en tenir à celle déjà d'application pour eux. Cette option est ouverte jusqu'au prochain audit de (re)certification.
Le fait qu'une modification des règles d'accréditation nécessite une adaptation du Règlement Général constitue une exception à cette règle.
- 4.4. Les prescriptions du présent Règlement Général remplacent les prescriptions correspondantes des Conditions Générales régissant les Prestations d'AVI.
- 4.5. Les conditions particulières définies dans les contrats de certification ne peuvent ni altérer, ni modifier les prescriptions du présent Règlement Général.

5. CARACTERISTIQUES DU CERTIFICAT

5.1. Objet

Le certificat AVI de système de gestion confirme officiellement que le système de gestion mis en place par une entreprise certifiée suivant un document normatif spécifique est en conformité avec les exigences de ce document de référence (norme, directive, référentiel sectoriel...).

5.2. Période de validité

Le certificat AVI est valable pour une période de trois ans à partir de sa date d'émission. La période peut être adaptée pour tenir compte des limitations de la période de validité du document normatif de référence.

A la fin de ladite période, AVI lance automatiquement une nouvelle procédure dans les conditions définies au paragraphe 7.12 du présent Règlement Général.

5.3. Conditions de validité

La validité d'un certificat AVI est maintenue à condition que l'organisme certifié concerné satisfasse en permanence aux exigences suivantes :

1. Le système de gestion certifié est maintenu en permanence.
2. Une copie contrôlée et mise à jour du manuel et/ou des procédures documentées du système de gestion est tenue sur place par l'organisme pour vérification par AVI. Le manuel sera mis à la disposition d'AVI à sa demande.
3. Toute modification importante du système de gestion est communiquée à AVI dans un délai d'une semaine à dater de sa mise en application.

Exemples :

- ✓ Remplacement du Représentant de la Direction
- ✓ Changements significatifs dans l'organisation, offre de produits ou processus : ajout d'une nouvelle ligne de production, d'une activité, ...
- ✓ Arrêt ou cession d'une activité
- ✓ Augmentation ou diminution importante de l'effectif
- ✓ Modification du nom ou de l'adresse de l'organisme
- ✓ Nouvelle structure d'organisation
- ✓ Modification de l'actionnariat
- ✓ Modification des statuts
- ✓ Faillite
- ✓ Procédures judiciaires éventuelles en cours concernant la sécurité ou la légalité du produit (en particulier dans le domaine alimentaire, ...)
- ✓ Rappel de produits

Voir également par. 8.1.

4. Toute plainte émise par un tiers concernant la qualité des produits ou des services couverts par le système de gestion certifié doit être rapportée et présentée aux auditeurs AVI au début de chaque audit ou à la demande de l'auditeur.

Tout procès-verbal (PV) établi par une autorité publique ou pertinente, établi par rapport à un aspect de l'activité compris dans le champ d'application de la certification, doit être présenté aux auditeurs AV dès le début de l'audit, ou à la demande de l'auditeur.

5. La fréquence des audits de surveillance est comprise entre 6 et 12 mois. Lorsque les documents normatifs applicables mentionnent explicitement une période pour les audits de surveillance (par exemple 12 mois), les audits de surveillance correspondant à d'autres référentiels se feront suivant la même périodicité, sauf s'il y a des exigences contradictoires. Un audit de surveillance annuel est un minimum indispensable pour conserver la certification. Toutefois, dans le cas particulier d'une certification multiple (voir par. 8.3), un audit de surveillance annuel ne sera pas systématiquement effectué dans tous les sites concernés.
6. AVI est autorisée à réaliser tout audit non programmé à tout moment et sans préavis. Si l'évaluation du système de gestion est faite dans un cadre réglementaire, cet audit sera réalisé lorsque les pouvoirs publics émettront une plainte motivée quant au respect des obligations prévues par la directive applicable.
7. Toutes les obligations financières vis-à-vis d'AVI sont acquittées.

6. DEMANDE DE CERTIFICATION

- 6.1. Tout organisme intéressé par la certification de son système de gestion peut introduire sa demande à AVI.
- 6.2. Dès que l'intention d'un organisme est connue, AVI lui envoie un Questionnaire Préliminaire. L'organisme intéressé complète le questionnaire et le renvoie à AVI avec la documentation requise. Cette dernière doit donner des indications claires concernant la structure organisationnelle de l'organisme et l'(les) activité(s), le(s) produit(s) ou service(s) à couvrir par la certification du système de gestion.
- 6.3. AVI peut aussi envoyer un de ses collaborateurs à l'organisme intéressé, pour recueillir les données nécessaires, se faire une idée précise du système de gestion et présenter les services d'AVI en détail.
- 6.4. Dès que l'information nécessaire a été rassemblée et analysée, le Demandeur et AVI négocient les conditions de la certification qui sont finalisées dans une offre de prix.
Ces conditions doivent définir :
 - ✓ le modèle de certification applicable
 - ✓ l'(les) entité(s) concernée(s) du Demandeur
 - ✓ l'(s) activité(s), le(s) produit(s) ou service(s) concerné(s) et
 - ✓ la durée de temps d'audit basée sur les directives EA et le modèle de certification applicableA la requête du Demandeur, le processus de certification peut inclure un pré-audit (appelé aussi audit de test ou audit à blanc) du système de gestion devant être finalement certifié.
- 6.5. Pour passer la commande, le Demandeur complète et signe les documents de commande appropriés. Ces documents font partie de l'offre AVI.

Les documents de commande doivent être renvoyés à AVI, éventuellement en annexe d'une commande standard. Les conditions de celle-ci ne peuvent cependant être en contradiction avec les conditions des documents de commande AVI, ni avec le présent Règlement Général, ni avec les exigences du modèle de certification.

7. PROCESSUS DE CERTIFICATION

7.1. Enregistrement

AVI accuse réception de toutes les commandes.

Avant de commencer l'examen de la documentation, AVI communique au Demandeur les noms des auditeurs à qui est confié le travail de certification. Le Demandeur est préalablement averti de tout changement dans l'attribution du travail.

Le Demandeur peut refuser la participation de n'importe quel auditeur. Ce refus doit être notifié par écrit (avec motivation) quatre semaines au moins avant le début du processus de certification. Si aucun auditeur proposé par AVI n'est accepté par le Demandeur, la commande de certification est considérée comme nulle. AVI en informe le Demandeur par écrit.

Obligation d'impartialité de l'auditeur: un auditeur ne peut être affecté ou participer au processus de certification au cas où il/elle a fourni des services de consultance ou d'audit interne à l'organisme concerné au cours des deux dernières années.

7.2. Préparation de l'audit et examen de la documentation du système de gestion

Le système de gestion aura été mis en œuvre depuis au moins 3 mois afin que des preuves significatives soient disponibles.

Le but de la phase de préparation (appelée « étape 1 » dans la plupart des cas, selon le référentiel concerné) est d'obtenir une préparation optimale de l'audit de certification.

Suivant les termes du contrat (en fonction du référentiel, de la taille de l'organisme, du champ d'application de l'audit et du statut "certification initiale" ou "renouvellement"), cette préparation prendra la forme d'une visite sur place (dans la plupart des cas), ou s'effectuera à distance par téléphone, télécopie ou courriel.

Cette étape comprend, de manière générale:

- une première approche de l'organisme et la collecte d'informations plus détaillées concernant l'activité du Demandeur,
- l'examen de la documentation disponible sur le système concerné (les auditeurs passent en revue le manuel et/ou les procédures organisationnelles en vue d'évaluer leur conformité avec les exigences du document normatif de référence. A cet effet, le Demandeur met ces documents à la disposition d'AVI.
- la vérification du degré de préparation à l'audit de certification au moyen de rapports d'audits internes et la revue de la direction ("management review"),
- l'élaboration d'un programme d'audit et tout arrangement nécessaire.

En principe, le responsable de l'audit se charge de cette préparation, mais il peut déléguer cette tâche à un des membres de l'équipe chargée de l'audit. Cette visite préliminaire concerne principalement le Responsable ou Coordinateur du système de Gestion du Demandeur.

L'auditeur communique au Demandeur ses éventuelles constatations concernant des non-conformités et les éclaircissements dont il a besoin. Le Demandeur entreprend les actions nécessaires et soumet à l'auditeur toutes les modifications apportées à la documentation susceptibles de remédier les non-conformités.

L'audit de certification doit être planifié à l'issue de cette visite/cet examen préparatoire (en principe après 3 semaines) et à une date permettant au Demandeur de réaliser les améliorations éventuellement nécessaires.

7.3. Audit de certification

Durant l'audit de certification (appelé « étape 2 » dans la plupart des cas, selon le référentiel concerné), les auditeurs désignés s'assurent que le système de gestion décrit dans le manuel et dans les procédures documentées concernées est effectivement mis en œuvre en conformité avec les exigences du document normatif de référence. Dans ce but, les procédures documentées qui n'ont pas encore été passées en revue sont examinées, le personnel concerné par le système de gestion est interviewé et les rapports de gestion pertinents sont analysés avec précision. Tous les niveaux de responsabilité sont associés à cette phase et les lieux de travail du demandeur sont visités. Si d'autres locaux rentrent dans le champ d'application convenu de l'audit, ils seront également visités.

En cas de non-conformité ou d'une indication de non-conformité par rapport à une exigence, l'auditeur la signalera directement au demandeur.

L'auditeur évaluera si cette non-conformité doit faire l'objet d'une Demande d'Action Corrective. De même, l'auditeur déterminera s'il s'agit d'une non-conformité mineure ou majeure. Voir par. 7.4 pour la classification des non-conformités.

Durant l'audit, un local avec suffisamment de sièges et de bureaux sera attribué à l'équipe d'audit pour ses propres réunions.

L'audit débute par une réunion d'ouverture rassemblant la direction du Demandeur et les auditeurs. Durant cette réunion, les participants se présentent et les détails du programme d'audit sont fixés.

L'audit proprement dit commence par l'interview du plus haut niveau de responsabilité concerné (généralement la Direction Générale).

L'audit se termine par une réunion de clôture rassemblant la direction du Demandeur et les auditeurs. Au cours de cette réunion, les conclusions de l'audit sont présentées par les auditeurs et les Demandes d'Action Corrective éventuelles sont présentées par les auditeurs.

Si tel est le cas, le Demandeur répondra aux Demandes d'Action Corrective en donnant son point de vue et son plan d'action et une proposition de date d'achèvement pour chaque Demandes d'Action Corrective acceptée. Ces

réponses seront renvoyées par le Demandeur à AVI à sa meilleure convenance et au plus tard quinze jours après la conclusion de l'audit.

Pour VCA/LSC et VCU/LSI, les Demandes d'Action Corrective ne sont pas d'application.

7.4. Demandes d'Action Corrective

Lors d'un audit, des non-conformités peuvent être constatées. Les non-conformités sont répertoriées comme majeures ou mineures selon les critères suivants :

✓ Non-conformité majeure :

- Planification insuffisante du système de gestion de la qualité par rapport aux objectifs à atteindre: plan de gestion inadéquat, insuffisant ou inexistant ou **manque de moyens** pour assurer les objectifs fixés (*manque de capacité*).
- Inexistence d'un élément essentiel du système de gestion : absence de documentation ou de mise en œuvre d'un **critère** (ou d'une **partie significative** d'un critère) de la norme de référence.
- Lorsque seule une partie d'un composant du système fait défaut et que **l'élément manquant exerce une influence critique** sur le fonctionnement global du système ou sur le produit livré, et ceci **dans la mesure où les conséquences négatives de ce manquement sont flagrantes au cours de la période écoulée**
- Infraction flagrante et/ou délibérée aux dispositions légales et réglementaires
- **Infraction à une obligation légale** susceptible de porter atteinte à la **sécurité du consommateur** (ou à l'intérêt général).

En particulier :

- Non-conformité significative vis-à-vis d'une des exigences spécifiques de la directive européenne applicable lorsque la certification est demandée dans ce contexte.
- Absence d'un élément essentiel d'un permis/d'une licence, sans qu'une demande de régularisation ne soit introduite, ou infraction à une disposition de ce permis.
- Lorsqu'une non-conformité est de nature à porter atteinte à **l'équilibre du système et à son fonctionnement global** (en particulier, lorsqu'il n'est de ce fait pas possible de démontrer la boucle d'amélioration continue : de l'évaluation des besoins et attentes des clients à l'établissement d'objectifs pertinents, la surveillance et la mesure des processus, l'analyse des données, la revue de direction et enfin la redéfinition de nouveaux objectifs dans une démarche d'amélioration continue, ...).
- Accumulation de non-conformités mineures mettant en cause l'efficacité du système.
- Délais de mise en œuvre des actions correctives demandées par les auditeurs d'une longueur telle que la capacité de l'organisme à prendre en charge ces actions puisse légitimement être mise en doute.

✓ Non-conformité mineure :

Toute non-conformité ne mettant pas en cause le fonctionnement du Système de Gestion, pour autant qu'elle ne soit pas considérée ci-dessus comme majeure, comme par exemple:

- documentation incomplète d'un critère de la norme de référence, pour autant que cette documentation ne soit pas essentielle au fonctionnement du système,
- mise en œuvre incomplète d'un critère de la norme de référence, pour autant que cette absence de mise en œuvre ne soit pas essentielle au fonctionnement du système,

- manque de preuves de la conformité à un critère de la norme de référence, pour autant que cela ne remette pas en cause la mise en œuvre d'un élément essentiel du système.
- permis/licence incomplet(ète) (aucun élément essentiel), non-respect des conditions du permis ou infraction mineure à l'égard d'une réglementation.

En certification ISO 22000, on distingue 3 niveaux de non-conformité :

- ✓ Critiques : présence d'une déficience critique par rapport à la sécurité alimentaire ou à la législation
- ✓ Majeure:
 - a) présence d'un manque substantiel à satisfaire les exigences de la déclaration d'intention et/ou
 - b) présence d'une non-conformité par rapport à une exigence de la norme, et/ou
 - c) situation qui, sur base d'évidences objectives, fait naître des doutes significatifs quand à la conformité du produit à fournir.
- ✓ Mineure:
 - a) une totale conformité à la déclaration d'intention n'a pas pu être établie, lorsque, sur base d'évidences objectives, la conformité du produit n'est pas à mettre en doute
 - b) présence d'une non-conformité par rapport à une exigence de la norme, lorsque, sur base d'évidences objectives, la conformité du produit n'est pas à mettre en doute

Note: Le niveau de conformité établi par un auditeur par rapport à une exigence de la norme internationale ISO 22000 est un jugement basé sur la criticité et le risque et se fonde sur des preuves et observations relevées durant l'audit.

7.5. Réponses aux Demandes d'Actions Correctives

Dans les deux semaines de l'audit, l'Organisme fournit les réponses aux Demandes D'Action Corrective, accompagnées d'un plan d'action. L'auditeur vérifie que les actions proposées sont suffisantes pour remédier les non-conformités observées, de même que leurs causes.

7.6. Rapport d'audit

Suite à l'audit, un rapport confidentiel est rédigé par les auditeurs.

Ce rapport contient entre autres une courte description du Demandeur, la description des produits ou services couverts par le système de gestion concerné, les Demandes d'Action Corrective avec toutes les non-conformités constatées.

Le rapport contient également les réponses du Demandeur aux Demandes d'Action Corrective.

Pour les VCA/LSC et VCU/LSI, l'évaluation des questions obligatoires et des questions optionnelles est reprise

7.7. Dossier de certification

Le Responsable d'Audit prépare le dossier de certification. Ce dossier contient :

- ✓ le rapport d'audit,
- ✓ la recommandation de l'équipe d'audit concernant la certification du système de gestion audité.

Ce dossier de certification est présenté au Comité de Certification d'AVI.

7.8. Certification

Le dossier de certification est examiné par le Comité de Certification d'AVI.

La Commission de Certification est formé par le Président, les senior auditors et les personnes qui ont droit de veto lors de la certification suivant certains référentiels. Un senior auditor est un responsable d'audit bénéficiant d'une longue expérience et d'une grande estime dans son domaine d'activité. Pour les VCA/LSC et VCU/LSI, le comité de certification comporte au moins le coordonnateur VCA.

En principe, le Comité de Certification se réunit chaque semaine. Lors de chaque réunion, il examine tous les dossiers qui lui sont soumis. Le cas échéant, le(s) responsable(s) d'audit concerné(s) est (sont) entendu(s). Dans chaque cas, le Comité de Certification décide soit d'accorder un certificat et sous quelles conditions, soit de refuser la certification et pour quelle(s) raison(s).

La délivrance d'un certificat est refusée lorsque le Comité de Certification juge que le système de gestion mis en œuvre s'écarte de façon substantielle des exigences du document normatif de référence. Ce jugement est basé sur les observations suivantes :

- ✓ Présence évidente de non-conformités critiques / majeures.
- ✓ Accumulation de non-conformités mineures mettant en cause l'efficacité du fonctionnement du système de gestion.
- ✓ Attitude du Demandeur par rapport aux Demandes d'Action Corrective.

La décision du Comité de Certification est communiquée au Demandeur dans un délai de trois jours ouvrables.

S'il est accordé, le certificat est établi à la date de la réunion du Comité. La validité du certificat est normalement de trois ans, sauf limitations décrites au paragraphe 15 (changement des documents normatifs de référence).

7.9. Enregistrement et publication

Dès qu'un certificat est accordé, un numéro d'enregistrement lui est attribué. Il est reproduit sur le certificat.

Le certificat est établi conformément aux exigences internationales applicables aux organismes de certification et aux organismes notifiés. Il reprend normalement :

- ✓ le(s) document(s) normatif(s) de référence,
- ✓ l'identification et l'adresse de l'organisme certifié,
- ✓ le champ d'application de la certification (activités, produits ou services couverts),
- ✓ la référence du dernier rapport d'audit, et
- ✓ la période de validité.

7.10. Certification IQNet

AVI est membre d'IQNet « The International Certification Network ». Ce réseau est formé de certificateurs de premier niveau dans différents pays du monde entier. Chaque pays est représenté par un organisme de certification local.

Le certificat accordé par AVI est associé à un certificat IQNet, reconnu par tous ses membres.

7.11. Suivi de la certification

Au moment où un certificat est accordé, un programme de suivi est défini. Le maintien du certificat implique la réalisation de ce programme de suivi. Les modalités pratiques sont définies lors de la commande sur base de la proposition faite par AVI.

Ces audits de surveillance comportent :

- ✓ l'examen des plaintes et PV (voir ci-dessus) reçus depuis le dernier audit,
- ✓ la clôture des Demandes d'Action Corrective émises lors de l'(des) audit(s) précédent(s),
- ✓ la vérification des audits internes et leur planification,
- ✓ la vérification de parties du système de gestion,
- ✓ la vérification de l'utilisation du certificat.

En règle générale, tous les éléments du document normatif de référence feront l'objet d'un nouvel audit durant la période de validité du certificat.

Dans le cas d'une certification qui intègre l'évaluation de la conformité par rapport aux obligations réglementaires (directives européennes), les dispositions prévues par la législation sont applicables de plein droit.

Des audits supplémentaires peuvent être effectués dans un nombre limité de cas tels que:

- ✓ une (des) modification(s) majeure(s) du système de gestion certifié,
- ✓ la détection de non-conformités majeures durant les audits de surveillance planifiés, et
- ✓ des plaintes émises par des tiers.

Ces audits supplémentaires comprennent l'analyse de la documentation dans les bureaux d'AVI ou des audits dans les locaux de l'organisme certifié ou sur les sites qui l'exigent

De chaque audit, un rapport est établi. Ces rapports sont communiqués à l'organisme (certifié) dans le mois qui suit la réception d'actions acceptables en réponse à d'éventuelles Demandes d'Action Corrective.

Les rapports, ainsi que les recommandations des auditeurs, sont présentés au Comité de Certification lors de sa réunion suivante. Le Comité de Certification décide de maintenir, de modifier, de suspendre ou de retirer le certificat correspondant ou de définir des conditions complémentaires.

Les conditions reprises dans le par. 7.8. s'appliquent également dans un tel cas.

7.12. Renouvellement (recertification)

Le Demandeur dépose en temps voulu une demande renouvellement de sa certification, afin de ne pas subir d'interruption de la validité de son certificat. Trois mois avant l'échéance de la période de validité d'un certificat donné, AVI établit une proposition pour le renouvellement de ce certificat.

Le processus de renouvellement est comparable à la certification d'origine. Cependant :

- ✓ le programme tient compte de la connaissance acquise du système de gestion à réexaminer.
- ✓ le Règlement Général en vigueur à la date de la proposition de renouvellement est d'application.

L'audit de recertification doit normalement avoir lieu avant la date d'expiration. Aucun certificat provisoire n'est délivré après cette date, mais AVI peut confirmer par courrier que le processus de renouvellement est en cours, pour autant que le nouveau contrat ait été signé et que les dates d'audit soient fixées.

Si l'audit ne peut être programmé dans un délai de 3 mois après l'expiration du certificat, il sera considéré comme un "audit de certification". Une nouvelle offre devra être préparée et la durée de l'audit devra être réexaminée.

Le certificat sera alors délivré pour une durée de 3 ans à partir de la date de la nouvelle décision (après l'audit) et un nouveau numéro d'enregistrement lui sera attribué.

En cas de renouvellement d'un certificat délivré antérieurement par un autre organisme de certification, le statut « Renouvellement » peut être conservé après une « procédure de transfert » semblable à celle décrite au paragraphe 8.5.

8. CAS PARTICULIERS

Outre le programme de certification standard décrit ci-dessus, des cas spéciaux peuvent se produire. Les plus fréquents sont détaillés ci-après.

8.1. Modification de la certification

Un organisme certifié peut demander de faire couvrir des activités ayant fait l'objet de modifications par son certificat actuel (voir également par. 5.3.3.). Cette demande peut impliquer de nouveaux produits, services, activités ou sites ou une autre norme de référence. Voir par. 6 pour la procédure d'application.

Dans un tel cas, un programme est développé en tenant compte des spécificités de la demande. En principe, le programme est limité aux nouveautés de l'organisme certifié.

Au cas où la modification est acceptée, soit le certificat est adapté à la nouvelle situation, soit il est retiré et remplacé par un nouveau certificat avec des nouvelles conditions, soit un certificat supplémentaire est établi. Le programme de suivi de la certification est adapté en conséquence.

8.2. Certification combinée

Sur demande, AVI peut certifier conjointement les systèmes de gestion pour différentes normes de référence et/ou de la conformité à une réglementation/directive, pour autant que ce soit pratiquement faisable.

L'intérêt de la certification combinée est d'examiner les parties communes des différents systèmes, en réalisant ainsi un gain éventuel de temps et de moyens.

Les parties spécifiques à chaque système de gestion sont examinées séparément suivant les exigences des différents référentiels (voir par.3).

8.3. Certification conjointe

Sur demande, AVI peut organiser la certification de plusieurs organismes appartenant à un même groupe, avec ou sans la coopération de ses partenaires agréés (réseau IQNet), et ce au niveau mondial.

Dans un tel cas, un seul ou plusieurs certificats sont émis par AVI. Par ailleurs, un ou plusieurs certificats, voire tous, peuvent être émis par les partenaires agréés concernés.

8.4. Transfert de certificat

A la demande de l'organisme certifié qui souhaite transférer à AVI un certificat délivré par un autre organisme de certification, AVI peut, sous certaines conditions, délivrer un certificat sur base des résultats des audits précédents et prendre en charge les programmes de certification.

Le certificat d'origine et les derniers rapports d'audit sont examinés et évalués, y compris le statut des non-conformités non résolues ainsi que les plaintes émises et les mesures prises.

Les résultats de cette Revue de Transfert sont soumis au Comité de Certification qui émet (ou non) un certificat expirant le même jour que le certificat d'origine.

Le Comité de Certification décide d'éventuelles actions complémentaires (audit préalable,...) et définit le nouveau programme de suivi (ou confirme le programme initial).

Note: Pour certaines normes de référence (tel que p. ex. ISO/TS 16949), aucun transfert n'est possible pendant la période de validité de 3 ans d'un certificat; un nouvel audit de certification est requis si un organisme souhaite changer d'organisme de certification. Toutefois, cet audit peut être considéré comme un audit de "recertification" si une revue de transfert telle que décrit ci-dessus (et au par. 7.12) est effectuée.

9. UTILISATION DU CERTIFICAT ET/OU DU LOGO D'ENREGISTREMENT

L'organisme certifié peut :

- ✓ afficher et reproduire le certificat et en émettre des copies (des copies originales peuvent être obtenues chez AVI),
- ✓ transmettre à tout tiers des copies des rapports d'audit, à condition qu'elles soient complètes,
- ✓ reproduire le logo d'enregistrement AVI se référant au document normatif applicable, mais uniquement sur la correspondance, les documents promotionnels, les supports publicitaires (y compris site Internet), les véhicules de société. Dans ce cas, les conditions suivantes sont d'application.

- Le logo d'enregistrement est toujours utilisé en relation avec le nom de l'organisme certifié.
- Le logo ne peut sous aucun prétexte être associé à des activités, produits ou services de façon telle que cela porte à croire que ces activités, produits ou services eux-mêmes sont certifiés par AVI.

C'est pourquoi le logo ne peut pas être appliqué sur le produit même ou sur son emballage direct.

- Le logo d'enregistrement est seulement utilisé en relation avec les activités, biens ou services concernés par le certificat en question. L'organisme certifié identifiera les activités, biens ou services auxquels le certificat s'applique quand l'utilisation du logo pourrait prêter à confusion.
- L'organisme certifié cesse toute utilisation du logo jugée inacceptable par AVI et toute déclaration relative à l'habilitation de l'organisme certifié à utiliser le logo, qu'AVI jugerait susceptible d'entretenir la confusion.
- A la fin de la certification, quelle qu'en soit la raison (expiration du délai de validité, annulation notifiée par AVI, ...), l'organisme certifié s'engage à cesser immédiatement toute utilisation du logo et à détruire le stock de matériel sur lequel il apparaît.
- En cas de modification (extension ou diminution) de la portée de la certification, l'organisme certifié s'engage à utiliser le certificat et/ou le logo modifié.
- Le logo d'enregistrement peut être imprimé en noir ou en bleu (quadrichromie 100 % CYAN ou trichromie PANTONE/process blue).
- Pour VCA/LSC et VCU/LSI, utiliser le logo concerné.
- Pour ISO/TS 16949, le logo IATF ne peut apparaître que sur le certificat lui-même

10. RETRAIT DU CERTIFICAT

Un certificat ne peut être retiré par AVI que dans les cas suivants :

- ✓ demande écrite de l'organisme certifié à AVI,
- ✓ non-respect du présent Règlement Général par l'organisme certifié.
- ✓ sur recommandation du responsable de l'audit.

Seul le Comité de Certification d'AVI a le droit de retirer un certificat.

Un retrait est notifié à l'organisme certifié concerné par lettre recommandée signée par le président du Comité de Certification.

11. PROCEDURE D'APPEL OU DE RECOURS

Toute partie intéressée peut faire opposition à une décision du Comité de Certification. Pour être recevable, toute opposition devra être envoyée à AVI par lettre recommandée. Pendant la procédure d'appel, la décision du Comité de Certification reste en vigueur.

Les oppositions sont traitées par le Comité de Recours.

La composition du Comité de Recours est établie par le Directeur d'AVI et comportera toujours un membre externe de la Commission d'impartialité

Au cas où l'appel implique la certification d'un système de gestion de la Sécurité, un représentant du Collège d'experts est invité à siéger au Comité de Recours.

La composition est communiquée à l'appelant qui a la possibilité de contester celle-ci par lettre recommandée dans les huit jours.

La réunion est convoquée dans les deux semaines qui suivent la formation définitive du Comité de Recours. Au cours de cette réunion, l'appelant et le Comité de Certification auront le droit d'être entendus confidentiellement. Le Comité de Recours peut aussi entendre toute autre personne impliquée. Chaque intervenant sera prévenu une semaine à l'avance de l'heure et du lieu de la réunion.

Le Comité de Recours doit formuler sa décision dans les deux semaines qui suivent sa réunion.

La décision du Comité de Recours, prise à la majorité, telle que communiquée par son Président, est définitive.

Durant toute la procédure d'appel, les décisions contre lesquelles un recours a été introduit sont maintenues.

12. CONFIDENTIALITE

Toutes les informations concernant les Demandeurs et les organismes certifiés sont traitées en toute confidentialité. Des mesures sont prises pour restreindre l'accès aux dossiers de certification.

AVI s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle sur le demandeur ou l'organisme certifié ni aucune information recueillie au cours des audits à l'exception des données directement liées au statut de la certification (toutes les données mentionnées sur le certificat: voir par. 7.9).

Cependant, AVI peut divulguer des parties de dossiers ou des dossiers complets à des organismes d'accréditation ou de notification et aux auditeurs d'autres organismes de certification avec qui un accord de reconnaissance mutuelle des certificats existe ou est prévu.

Les Organismes acceptent, le cas échéant, la présence de représentants d'organismes d'accréditation ou de notification, ou d'auditeurs en formation accompagnant les auditeurs d'AVI lors des audits.

13. LANGUES

AVI opère normalement en français, néerlandais, allemand et anglais. Les audits peuvent être effectués en toute autre langue par convention mutuelle.

La ou les langue(s) à utiliser durant l'audit, de même que la langue dans laquelle sera rédigé le rapport, seront définies par le Demandeur lors de la commande. Au cas où la langue choisie pour le rapport ne serait pas une des 4 langues précitées, le rapport comportera également une traduction dans une de ces langues (rapports bilingues). Le certificat peut être émis dans n'importe quelle langue par convention mutuelle.

14. FRAIS DE CERTIFICATION

Les frais de certification fixés par AVI sont présentés sous la forme de montants forfaitaires et d'un ensemble de tarifs journaliers et horaires.

Les montants couvrent e.a.:

- ✓ la programmation de l'audit et l'examen de la documentation (par. 7.1. et 7.2.),
- ✓ l'audit de certification et le rapport (par. 7.3. à 7.6.),
- ✓ la certification, l'enregistrement et la publication (par. 7.7. à 7.10.),
- ✓ le programme de suivi de la certification (par. 7.11.).

Les montants sont déterminés sur base du modèle de certification choisi, la durée des audits étant fixées en fonction, entre autres de la taille de l'organisme, de la complexité de son organisation, Toute certification existante ou toute vérification antérieure du système de gestion par AVI peut également être prise en compte.

Une somme est fixée par certificat pour la certification, l'enregistrement et la publication. Tous les montants sont facturés à l'issue de la phase de certification concernée (généralement après transmission du rapport à l'organisme).

Des prestations supplémentaires couvrant des actions non imputables à AVI, telles que nouvel examen de la documentation, reconduction de l'audit, des prestations supplémentaires telles que décrites au par. 7.11., etc sont facturées aux tarifs journaliers et horaires (sur base des mêmes principes que les frais standard).

15. CHANGEMENT DES NORMES DE REFERENCE

Dès sortie d'une nouvelle édition d'une norme ou d'un document normatif de référence, une période de transition est définie, conformément aux critères définis par les instances compétentes en la matière : ISO, IAF, CEN, EA, BELAC, IATF, autorités nationales ou européennes, Collèges d'Experts. Durant cette période, les Demandeurs et les organismes certifiés auront le choix entre la version préexistante du document normatif ou la nouvelle version. Au-delà de cette période, la dernière édition sera d'application pour l'évaluation de la conformité et la rédaction des certificats.

Les éventuelles non-conformités par rapport à la nouvelle édition du document normatif seront d'abord notées comme remarques et ne donneront lieu à des Demandes d'Actions Correctives qu'après la période de transition.

16. PERTE D'ACCREDITATION

AVI est soumis à la surveillance d'un ou plusieurs organismes d'accréditation et prend toutes les mesures nécessaires en vue de maintenir les accréditations obtenues. Si AVI perd totalement ou partiellement une accréditation à une norme de référence (ex. pour un certain secteur), tous les engagements contractuels concernés avec le Demandeur sont dénoncés et résiliés avec effet immédiat.

17. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le présent règlement général est soumis au droit belge; Tout litige concernant la validité, l'interprétation et l'exécution du règlement sera, après tentative infructueuse de règlement à l'amiable, de la compétence exclusive du tribunal de première instance de Bruxelles.
