



## **B1-ENR-002I**

# **PROGRAMME DE CERTIFICATION ISO 9001**

À Paris, mise en application le 17/08/2023

Modification indiquée en orange dans le document.

### Suivi des modifications

Indice	Date	Objet de la révision	Nom
1	13/06/2022	Création du programme de certification	M. Cherrier
2	23/08/2022	Clarification de la réalisation des audits internes	M. Cherrier
3	24/01/2023	Clarification de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TICs)	S. GEROSIER
4	06/02/2023	Conditions d'arrêt d'un audit (partie 12.) Clarification de la référence à la certification (utilisation de la marque partie 20.)	M . CHERRIER
5	09/05/2023	Mise à jour des délais de traitement des non-conformités majeures (partie 7.2) et clarification des modalités des non-conformités mineures et majeures.	M . CHERRIER
6	17/08/2023	<b>Clarification des règles de suspension et retrait de la certification (partie 13.)</b> <b>Intégration des règles d'accréditation et d'utilisation du logo COFRAC (partie 22.).</b>	<b>M . CHERRIER</b>

## Table des matières

<b>OBJET</b> .....	3
<b>DOCUMENTS APPLICABLES</b> .....	3
<b>DEFINITIONS</b> .....	4
<b>DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION</b> .....	4
<b>1. DEMANDE DE CERTIFICATION</b> .....	5
<b>2. ANALYSE DE FAISABILITE</b> .....	5
<b>3. PROPOSITION COMMERCIALE DE PRE-AUDIT (AUDIT A BLANC)</b> .....	6
<b>4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION</b> .....	7
4.1. Demande de certification .....	7
4.2. Cas des organismes multisites .....	7
<b>5. SELECTION ET NOMINATION DE L'EQUIPE D'AUDIT</b> .....	9
<b>6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE</b> .....	10
6.1. Conduite de la réunion d'ouverture : .....	11
6.2. Déroulement de l'audit .....	12
6.3. Réunion de clôture .....	13
<b>7. ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT</b> .....	13
7.1. Non-conformités .....	13
7.2. Traitement des non-conformités .....	14
7.3. Rapport d'audit .....	17
7.4. Revue .....	17
<b>8. DECISION DE CERTIFICATION</b> .....	17
<b>9. AUDITS DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION ET MAINTIEN DE LA CERTIFICATION</b> .....	18
<b>10. AUDITS DE RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION</b> .....	19
<b>11. CAS DES TRANSFERTS DE CERTIFICATION</b> .....	20
<b>12. CONDITIONS D'ARRET D'UN AUDIT</b> .....	22
<b>13. AUDIT COMPLEMENTAIRE</b> .....	23
13.1. Notification des modifications émanant du client certifié .....	23
13.2. Audit complémentaire .....	23
<b>14. UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</b> .....	25
<b>15. APPEL</b> .....	26
<b>16. PLAINTES</b> .....	27
<b>17. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS</b> .....	27
<b>18. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION</b> ....	27
<b>19. RESPONSABILITE D'ACTIVCERT</b> .....	28
<b>20. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS</b> .....	28
20.1. Clients .....	28
20.2. Activcert .....	29
<b>21. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET LOGO ACTIVCERT</b> .....	30
<b>22. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION ET DU LOGO COFRAC</b> .....	32
<b>23. PUBLICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS</b> .....	32

## OBJET

Ce programme décrit l'ensemble des étapes à respecter pour le processus de certification d'un client conformément aux exigences de la norme ISO 17021 dans sa version en vigueur et à la réglementation applicable, dans le cadre de certifications ISO 9001 v2015.

## DOCUMENTS APPLICABLES

ISO 17021 -1 (V2015) Partie 1 : Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management

ISO 17021-2 (v2018) Partie 2 : exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental

ISO 17021-3 (V2018) Partie 3 : exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité

IAF MD1 : Document d'exigences IAF pour l'audit et la certification d'un système de management mis en œuvre par un organisme multisite

IAF MD2 : Document d'exigences IAF pour le transfert d'une certification sous accréditation de systèmes de management

IAF MD4 : Document d'exigences IAF pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus d'audit.

IAF MD5 : Document d'exigences IAF pour la détermination du temps d'audit des systèmes de management de la qualité, des systèmes de management environnemental et des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail.

IAF MD11 : Document d'exigences IAF pour l'application de la norme ISO 17021 pour les audits de management intégrés (SMI)

CERT CEPE INF 07 : nomenclature des domaines d'accréditation pour la certification d'entreprises et personnels et environnement

ISO/IEC 19011 – Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

IAF ID 12 – Principes pour l'évaluation à distance

## DEFINITIONS

**Conformité** : Satisfaction d'une exigence.

**Non-conformité** : Non-satisfaction d'une exigence ou absence de preuve(s).

**Non-conformité mineure** : Non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

**Non-conformité majeure** : Non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

**Expert technique** : Personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifique.

**Le temps d'audit** : temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace conformément à la réglementation et au référentiel applicable.

**Multisites** : Organisme couvert par un seul système de management comprenant une fonction centrale identifiée dans laquelle certains processus et certaines activités sont planifiés et contrôlés, et plusieurs sites sur lesquels tout ou partie de ces processus ou activités sont réalisés.

**TIC** : Technologies de l'information et de la communication

## DESCRIPTION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification est articulé autour des 11 étapes suivantes :

1. Demande de certification d'un client et remplissage du formulaire d'informations client
2. Analyse de faisabilité
3. Proposition commerciale de pré-audit
4. Proposition commerciale de certification
5. Vérification du dossier administratif
6. Envoi ordre de mission à l'équipe d'audit
7. Audit de certification initiale
8. Établissement du dossier d'audit
9. Contrôle puis décision de certification
10. Audits de surveillance de la certification et décision de maintien de la certification
11. Audit de renouvellement
12. Transfert de la certification

## 1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Suite à un premier contact (reception formulaire informatique, demande email, rencontre ou appel téléphonique), ACTIVCERT répond à la demande de certification du client soit par l'envoi d'un questionnaire soit par la validation de la réception de ce questionnaire.

Le **formulaire d'information client (BI-ENR-020)** permet :

- d'identifier l'entreprise (nombre de site, localisation,...),
- d'établir un premier contact avec le client
- de connaître son activité et son organisation,
- de déterminer le domaine d'activité couvert par la certification,
- de connaître le système de management mis en place,
- d'identifier les besoins de l'entreprise,
- d'établir une analyse de faisabilité,
- d'établir la proposition commerciale adaptée.

L'ensemble de ces informations est validé par un représentant du client.

## 2. ANALYSE DE FAISABILITE

A réception de la fiche d'information, ACTIVCERT réalise une **analyse de faisabilité (BI-ENR-022)** qui permet de synthétiser les informations et éléments envoyés par l'organisme, de vérifier la possibilité de réaliser la prestation de certification et d'établir les conditions de prestation.

L'**analyse de la faisabilité (BI-ENR-022)** se base sur :

- ISO 17021 -1 (V2015) Partie 1 : Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management
- ISO 17021-2 (v2015) Partie 2 : exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental
- ISO 17021-3 (v2015) Partie 3 : exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité
- IAF MD1 : Document d'exigences IAF pour l'audit et la certification d'un système de management mis en œuvre par un organisme multisite
- IAF MD2 : Document d'exigences IAF pour le transfert d'une certification sous accréditation de systèmes de management
- IAF MD4 : Document d'exigences IAF pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus d'audit.
- IAF MD5 : Document d'exigences IAF pour la détermination du temps d'audit des systèmes de management de la qualité, des systèmes de management environnemental et des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail.

- IAF MD11 : Document d'exigences IAF pour l'application de la norme ISO 17021 pour les audits de management intégrés (SMI)
- CERT CEPE INF 07 : nomenclature des domaines d'accréditation pour la certification d'entreprises et personnels et environnement
- La portée d'accréditation de l'organisme
- Tableau de suivi des compétences auditeur, membres du comité, membre du bureau AI-ENR-008
- Les informations communiquées par le client

Avant d'établir l'analyse de faisabilité, ACTIVCERT vérifie que les activités certifiées du client entrent dans le cadre de la portée de l'accréditation de l'organisme de certification ;

L'analyse de faisabilité (BI-ENR-022) détermine :

- Les temps d'audit
- Le niveau de risque de l'activité
- Le périmètre de certification et son libellé
- L'équipe d'audit qualifiée pressentie
- La période d'audit
- Les membres du comité de certification pressentis

ACTIVCERT s'interdit de certifier le Système de Management d'un autre organisme certificateur.

### 3. PROPOSITION COMMERCIALE DE PRE-AUDIT (AUDIT A BLANC)

À la demande d'un organisme se préparant à la certification, ACTIVCERT peut être amené à proposer des prestations de pré-audit (audit à blanc).

- Les pré audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation de l'organisme au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution ; **aucune prestation de conseil n'est réalisée.**
- L'activité de pré-audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive du système qualité, dans la mesure où un échantillonnage des pièces est réalisé ;
- L'activité de pré-audit est réservée aux clients non encore certifiés (en demande de certification initiale pour une norme donnée / référentiel donné ou en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client est certifié) ;
- Les pré-audits sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification par ActivCert ;
- Le pré-audit ne peut être assimilé à l'étape 1 (documentaire) de l'audit de certification.
- **Le pré-audit ne peut être assimilé à un audit interne.**

La durée du pré-audit est nettement inférieure à la durée prévue pour l'audit initial de certification chez un même client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est acceptable.

Tout pré-audit donne lieu à un compte-rendu écrit, adressé au client et une copie conservée par l'organisme, consultable lors des évaluations du COFRAC et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation ;

ACTIVCERT établit une **proposition commerciale de pré-audit (B1-ENR-026)**.

Note :

Activcert s'interdit de proposer à ses clients certifiés des prestations d'audits internes.

## 4. PROPOSITION COMMERCIALE DE CERTIFICATION

### 4.1. Demande de certification

Sur la base des informations client et de l'analyse de la faisabilité, ACTIVCERT établit une « **proposition commerciale (B1-ENR-023)** » de certification.

Cette proposition indique le champ et le périmètre de la certification proposée, le ou les site(s) à auditer, l'offre technique et commerciale. Elle est envoyée au client accompagné des conditions générales de prestations ainsi que du programme de certification correspondant au référentiel.

L'offre de certification couvre l'ensemble du cycle de certification, à l'exclusion de tout audit ou intervention complémentaire.

Pour confirmer son accord, le client doit renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment daté et signé.

Le contrat de certification étant signé pour trois ans, **le client certifié doit informer sans délai ACTIVCERT de tout changement** pouvant compromettre (ou impacter) la capacité du système de management à continuer à se conformer aux exigences du Référentiel.

Les changements pouvant intervenir sont les suivants (liste non exhaustive) :

- Déménagement
- Changement de statut juridique, commercial
- Changement d'activité (modification du périmètre de certification)
- Modification de l'applicabilité de paragraphe de la norme (application ou non-application d'une exigence de la norme)
- Création d'un nouveau site (...)
- Changement de coordonnées et/ou de contact

ACTIVCERT prendra alors toutes les mesures nécessaires au bon déroulement de la suite du processus de certification en accord avec les exigences de la norme et de la réglementation applicable.

### 4.2. Cas des organismes multisites

Un organisme multisite est couvert par un seul système qualité comprenant une fonction centrale (pas nécessairement le siège) qui régit plusieurs sites sur lesquels tout ou partie des activités

*Ce document est la propriété exclusive d'ACTIVCERT et ne peut être reproduit, utilisé, exécuté ou communiqué à un tiers sans accord écrit.*

(administrative, commerciale ou ingénierie) entrant dans le champ de la certification sont réalisées. Un site est caractérisé par la présence permanente de personnel de l'organisme.

Un organisme multisite n'est pas nécessairement une seule entité juridique, mais tous les sites concernés ont un lien juridique ou contractuel avec la fonction centrale de l'organisme. Ils font l'objet d'une surveillance régulière définie par la fonction centrale qui est responsable des mesures correctives nécessaires sur les sites. La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels.

Pour être qualifié de multisites :

- L'organisme candidat doit avoir un seul et unique système qualité ;
- L'organisme candidat doit identifier sa fonction centrale qui fait partie de l'entité et n'est pas sous-traitée ;
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique ;
- Tous les sites doivent être inclus dans le programme de surveillance et d'audit interne géré par la fonction centrale.

L'échantillonnage d'un panel de sites est représentatif de la variété des sites. L'échantillonnage est constitué, hors la fonction centrale auditée lors de chaque audit du cycle, selon les modalités suivantes :

- Audit initial et de renouvellement : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites par activité, arrondi à l'entier supérieur, choisis aléatoirement par l'organisme certificateur ;
- Audits de surveillance : l'échantillon est la racine carrée du nombre total de sites multiplié par 0,6 par activité, arrondi à l'entier supérieur.
- Audit de renouvellement : l'échantillon est le même que pour l'audit initial. Mais si le système de management a prouvé son efficacité au cours du cycle de certification la taille de l'échantillon pourra être réduit à 0,8 racine carrée du nombre total de sites, arrondi à l'entier supérieur.

Dans tous les cas, ACTIVCERT peut décider d'auditer un site particulier s'elle le juge pertinent et qu'elle le justifie.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.



## 5. SELECTION ET NOMINATION DE L'ÉQUIPE D'AUDIT

L'équipe d'audit est composée d'un (ou plusieurs) auditeur(s) suivant le temps d'audit prévu et la localisation des sites (pour les organismes multisites).

L'équipe d'audit est choisie sur cinq critères :

- Les objectifs de l'audit, son périmètre, ses indicateurs applicables, et la durée estimée de l'audit,
- L'impartialité vis-à-vis du client (aucun lien professionnel ou autre avec le client),
- La qualification de l'auditeur ou de l'équipe d'audit par rapport au domaine d'activité du client pour mener à bien la tâche qui lui est confiée
- La localisation géographique du client,
- La disponibilité par rapport aux dates d'audit demandées par le client.

Lors de la notification de l'équipe d'audit, le client peut récuser tout ou partie de l'équipe d'audit en motivant son refus par écrit (impartialité par exemple ...). Après étude, si la récusation est motivée, ACTIVCERT propose alors une autre composition.

L'auditeur ou l'équipe d'audit peut être accompagné (liste non exhaustive) :

- D'expert(s)
- De traducteur(s) ou interprète(s)
- De superviseur(s)
- D'observateur(s)
- D'évaluateur(s) COFRAC

Dans le cas « d'accompagnateurs », le client sera également avisé avant la réalisation de son audit. Les « accompagnateurs » ne peuvent récuser sauf conflit d'intérêt ou risque de compromettre l'impartialité.

## 6. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE

Afin de s'assurer la réalisation de l'audit initial dans les conditions prévues au contrat, l'auditeur missionné réalise une revue administrative et documentaire (ETAPE 1) dans le but :

- De vérifier la véracité et la réalité des informations transmises par le client dans le **formulaire d'information BI-ENR-020**.
- Confirmation du lieu et des conditions spécifiques au site du client
- Conformation des informations nécessaires concernant le périmètre (applicabilité et non applicabilité)
- La possibilité de réalisation de l'étape 2 terrain
- La réalisation du plan d'audit

### ETAPE 1

Le **rapport de l'étape 1 (B2-ENR-016)** fait ressortir la faisabilité de l'étape 2 il comprend :

- La revue de la documentation du client (documentation obligatoire)
- La confirmation du périmètre, les sites audités.
- Le lieu et conditions de réalisation de l'audit (conditions de sécurités...)
- L'existence des processus, la liste des exigences légales et réglementaires applicables et les données contextuelles.

Un délai standard de 10 jours à 3 semaines est proposé au client entre l'étape 1 et l'étape 2 lors de la planification des interventions.

À l'issue de l'étape 1 l'auditeur présente les résultats et détermine la faisabilité de l'étape 2 et réalise le plan d'audit qu'il transmet au client. Le client est informé par l'auditeur que les résultats de l'étape 1 peuvent entraîner le report ou l'annulation de l'étape 2.

Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, il sera pris en considération ce dont le client a besoin pour résoudre les problèmes identifiés (non-conformités) au cours de l'étape 1.

Si l'étape 1 fait ressortir l'impossibilité de réaliser l'étape 2, ACTIVCERT et ou l'organisme peuvent décider de reporter l'étape 2. Dans le cas de mises en conformités impactant le système qualité de façon importante l'étape 1 pourra être répétée.

Après concertation entre le client et la gestionnaire client / Direction, les étapes 1 et 2 peuvent être couplées après accord écrit du client (cf. **BI-ENR-030**). Cette modalité peut être proposée par exemple dans le cadre d'activités non complexe, d'une société de petite taille ou quand un pré-audit a été précédemment réalisé par ACTIVCERT.

## Le plan d'audit

Le **plan d'audit (B2-ENR-017)** est adapté aux objectifs et au périmètre de l'audit. Il comprend :

- Les objectifs de l'audit
- Les critères de l'audit
- Le périmètre de l'audit
- Les dates des audits et les sites sur lesquels les activités d'audit sur site seront menées, les horaires, lieux et sites.
- La durée escomptée des activités d'audit sur site
- Les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe d'audit.
- Le nom de la personne ou des personnes rencontrées lors de l'audit, du responsable d'audit, des auditeurs, observateur(s) éventuel(s), guide, experts techniques ou superviseur éventuel.
- La modalité de réalisation de l'audit (présentiel, distanciel)

Le plan d'audit comprend l'ensemble des chapitres de la norme applicables pour les audits initiaux et de renouvellement. Les plans d'audit des audits de surveillance doivent couvrir l'ensemble des chapitres de la norme applicables au périmètre.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise doit :

- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité
- S'assurer de la qualité et de la fiabilité des équipements informatiques pour la réalisation des audits à distance.
- Assurer la sécurité de l'équipe d'audit et des personnes interviewées

## ETAPE 2

L'étape 2 de l'audit initial doit permettre l'évaluation de l'efficacité du système de management de l'organisme.

### **6.1. Conduite de la réunion d'ouverture :**

Une réunion d'ouverture formelle est tenue avec la direction du client et, le cas échéant, les responsables des fonctions (ou des processus à auditer).

La réunion d'ouverture, animée par le responsable de l'équipe d'audit, a pour objectif de fournir une courte explication sur la façon dont les activités d'audit vont se dérouler. Lors de la réunion d'ouverture, le client a la possibilité de poser des questions concernant le déroulement de l'audit.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion d'ouverture est fait sur la **feuille d'émargement (B2-ENR-020)**.

## 6.2. Déroulement de l'audit

L'audit se réalise sous forme d'entretien avec le personnel et par le biais de consultation de preuves (procédures, enregistrements, .....). Régulièrement le responsable d'audit fait le point sur l'avancée de l'audit, des non-conformités éventuelles et les éventuelles difficultés et en informe le client.

Les méthodes permettant d'obtenir les informations comprennent les éléments suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- Des entretiens
- L'observation des processus et des activités
- La revue des documents et des enregistrements
- L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) : vidéoconférence, visite virtuelle ...

Pour les audits réalisés sur plusieurs jours, le responsable d'audit prévoit systematiquement en fin de chaque journée ou lors du début de la journée suivante un point avec la direction du client ou son représentant.

Seules les informations vérifiables peuvent constituer des preuves d'audit. Ses preuves sont enregistrées dans un **rapport d'audit (B2-ENR-018)**. Celles-ci doivent être précises (références) et exhaustives au regard des éléments fournis.

Pendant l'audit, le responsable de l'équipe d'audit redistribue, si nécessaire, le travail entre les membres de l'équipe et informe régulièrement le client des avancées de l'audit et des éventuelles difficultés.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif, le responsable de l'équipe d'audit doit rapporter ces faits au client et à ACTIVCERT qui déterminera l'action appropriée. Une telle action peut comprendre la reconfirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit rend compte à ACTIVCERT du résultat de l'action entreprise. ACTIVCERT s'engage à communiquer sans délai et par écrit toute situation ayant un impact sur le bon déroulement de l'audit et le processus de certification.

Le responsable de l'équipe d'audit revoit avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et fait remonter les informations à ACTIVCERT.

### 6.3. Réunion de clôture

La réunion de clôture est organisée par le responsable d'audit pour entre autres :

- Présenter une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée obtenue pendant l'audit, par rapport aux objectifs et aux critères de l'audit et
- Indiquer le classement des non-conformités et présenter les éventuelles **fiches de non-conformité (B2-ENR-019)** renseignées suite à la détection au cours de l'audit ainsi que les délais de traitements incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client.
- Statuer sur la nécessité de réaliser un audit complémentaire,
- Indiquer sa recommandation à ACTIVCERT sur la certification ou le maintien.

Un enregistrement des personnes présentes à cette réunion de clôture est fait sur la **feuille d'émargement**. Le PV de clôture indique les conclusions de l'audit avec le nombre de non-conformité majeure et mineure (**B2-ENR-020**).

Le client s'engage à les signer / les retourner sans délai à l'auditeur, pour la bonne tenue du processus de certification.

Le client a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client font l'objet d'une discussion et dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas pu être résolues doivent être enregistrées et transmises à ACTIVCERT.

## 7. ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT

### 7.1. Non-conformités

Au cours de l'audit, les non-conformités relevées par rapport au référentiel audité sont revues avec l'audité afin que les preuves d'audit soient reconnues exactes et que les non-conformités soient comprises et acceptées, au fur et à mesure de la journée d'audit.

La non-conformité est formalisée sur une **fiche de non-conformité (B2-ENR-020)**. L'auditeur doit systématiquement identifier le référentiel ainsi que les indicateurs et la catégorie d'action concernés. Il doit aussi rappeler le texte normatif dans la description de l'écart avant de décrire l'écart constaté.

**Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux deux critères suivants :**

- **Être objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme / du référentiel ou d'une disposition prévue par l'entreprise,**
- **Être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.**

Le responsable d'audit doit tenter de résoudre toute divergence d'opinion avec le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés dans le **rapport d'audit (B2-ENR-018)** au niveau de l'avis du responsable d'audit. Si les non-conformités sont acceptées par le client, elles sont formalisées sur la **fiche de non-conformité (B2-ENR-020)** dont une copie est laissée dans l'entreprise. **Les originaux sont signés par le représentant de l'entreprise et par l'auditeur** et une copie transmise à ACTIVCERT pour le dossier d'audit.

### Cas des organismes multisites

**Si une (ou des) non-conformité(s), est (sont) identifiée(s) sur un site, la fonction centrale doit déterminer si les autres sites peuvent être affectés par cette (ces) non-conformité(s).** Si c'est le cas, des mesures correctives sont mises en œuvre sur les sites concernés et vérifiées par la fonction centrale. Si ce n'est pas le cas, la fonction centrale démontre à l'organisme certificateur pourquoi elle limite son suivi des actions correctives.

Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présente(nt) une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multisite jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes.

Il est interdit d'exclure un site du périmètre de la certification.

## **7.2. Traitement des non-conformités**

L'absence de preuve le jour de l'audit fera l'objet d'une non-conformité.

Au cours de l'audit, les écarts relevés par rapport au référentiel audité sont revus avec l'audité afin que les preuves d'audit soient reconnues exactes et que les non-conformités soient comprises et acceptées.

L'écart est formalisé sur une **fiche de non-conformité (B2-ENR-019)**. L'auditeur doit systématiquement identifier le référentiel ainsi que le paragraphe de la norme concernée. Il doit aussi rappeler le texte normatif dans la description de l'écart avant de décrire l'écart constaté.

Le responsable d'audit doit tenter de résoudre toute divergence d'opinion avec le client sur les preuves ou les constats d'audit. Les points non résolus doivent être enregistrés dans le rapport d'audit au niveau de l'avis du responsable d'audit.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- Apporte une valeur ajoutée
- Être objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme / du référentiel ou d'une disposition prévue par l'entreprise,
- Être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,

Le process suivant est respecté :

1. **Ouverture d'une fiche d'une **fiche de non-conformité** (B2-ENR-019) par l'auditeur le jour de l'audit.**
2. **Proposition du plan d'actions (et des preuves dans le cadre de non-conformité majeure) par le client à l'auditeur.**
3. **Validation du plan d'action par l'auditeur et vérification des preuves pour les non-conformités majeures.**
4. **Levée des non-conformités majeures éventuelles par l'auditeur.**
5. **Clôture de la fiche de NC.**
6. **Vérification de l'efficacité des actions mises en place lors de l'audit suivant par l'auditeur.**

Les délais de mise en œuvre des actions correctives ne doivent pas dépasser un délai fixé en fonction du niveau de gravité des non-conformités.

	Non-conformité majeure	Non-conformité mineure
<b>Quand ?</b>	<b>Non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.</b>	<b>Non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.</b>
<b>Identification de la NC - par l'auditeur</b>	<b>Fiche de non-conformité (B2-ENR-019)</b>	
<b>Recherches des causes - par le Client</b>	<b>Analyse des causes</b>	<b>Analyse des causes</b>
<b>Proposition d'un plan d'action (PA) Action correctives - par le Client</b>	<p><b>Le client dispose de <b>3 mois</b> pour proposer et mettre en oeuvre une action corrective qui doit être acceptée par l'auditeur.</b></p> <p>Renseignement de la <b>fiche de non-conformité (B2-ENR-019)</b> <u>par le client</u></p>	<p><b>Le client dispose de <b>3 mois</b> pour proposer un plan d'action comprenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>une ou plusieurs correction</b></li> <li>• <b>une ou plusieurs actions correctives</b></li> </ul> <p>Renseignement de la <b>fiche de non-conformité (B2-ENR-019)</b> <u>par le client</u></p>
<b>Validation du PA - par l'auditeur</b>	<p><b>Validation par l'auditeur du plan d'action proposé à partir des preuves de mise en oeuvre collectées.</b></p> <p><b>Renseignement de la <b>fiche de non-conformité (B2-ENR-019)</b> par l'auditeur</b></p> <p>Si ACTIVCERT n'est pas en mesure de vérifier la mise en oeuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compte du dernier jour de l'étape 2, ACTIVCERT doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.</p>	<p><b>Validation par l'auditeur du plan d'action proposé.</b></p> <p><b>Renseignement de la <b>fiche de non-conformité (B2-ENR-019)</b> par l'auditeur</b></p>

<p><b>Audit complémentaire ?</b></p>	<p><b>Réalisation possible d'un audit complémentaire pour vérifier la mise en place des actions soldant la NC majeure.</b></p> <p>La nécessité de réaliser un audit complémentaire est défini par le Responsable en fin d'audit en fonction de la nature de la non-conformité et des preuves qui pourront lui être présentées.</p>	<p><b>Dans le cas d'un grand nombre de non-conformité mineure (au-dessus de 5 non-conformités mineures) l'auditeur peut décider de déclencher un audit complémentaire pour vérifier sur site la mise en place des actions correctives.</b></p>
<p><b>Maintien de la certification ?</b></p>	<p><b>Une certification ne peut être délivrée ou maintenue tant qu'une non-conformité majeure n'est pas soldée.</b></p>	<p><b>Une certification ne peut être délivrée tant qu'un plan d'action suite à une non-conformité mineure n'est pas acceptée.</b></p> <p><b>Dans le cadre d'un audit de surveillance, la certification est maintenue sous réserve du plan d'action et d'acceptation decelui-ci sous 3 mois par l'auditeur.</b></p>
<p><b>Audit de surveillance Année N+1</b></p>	<p><b>Vérification du maintien des actions mises en œuvre pour chaque non-conformité majeure identifiée.</b></p>	<p><b>Vérification des preuves de la mise en œuvre du plan d'action proposé pour chaque NC mineure identifiée.</b></p> <p><b>Gradation majeure si la non-conformité mineure est non résolue.</b></p>
<p><b>Audit de renouvellement</b></p>	<p>Pour les audits de renouvellement, les actions entreprises dans le cadre des non-conformités majeures doivent avoir été entreprises <b>avant expiration du certificat.</b></p> <p><b>Dans la cas contraire la certification est suspendue.</b></p> <p>La certification pourra être rétablie sous 6 mois sous réserve que les activités de l'audit de renouvellement soient terminées (audit de tous les processus, levée de non-conformités majeures ...), à défaut un audit étape 2 devra au minium être réalisé.</p> <p><b>Dans le cadre de l'identification de nouvelle non-conformité majeure les plans d'action et preuves doivent être transmis avant expiration du certificat pour prise de décision.</b></p>	<p><b>Vérification des preuves de la mise en œuvre du plan d'action proposé pour chaque NC mineure identifiée.</b></p> <p><b>Gradation majeure si la non-conformité mineure est non résolue.</b></p> <p><b>Dans le cadre de l'identification de nouvelle non-conformité mineure les plans d'action doivent être transmis avant expiration du certificat pour prise de décision.</b></p>



### 7.3. Rapport d'audit

Dans les 7 jours qui suivent l'audit, l'auditeur remet au client et à ACTIVCERT un **rapport d'audit (B2-ENR-018)** comprenant :

- Les preuves d'audit
- Les non-conformités constatées,
- Les conclusions d'audit et la recommandation de l'auditeur concernant la certification du client.

### 7.4. Revue

Le **rapport d'audit (B2-ENR-018)** est examiné par ACTIVCERT lors d'une **revue de dossier (B3-ENR-008)**.

La revue vérifie :

- Les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes à l'égard des exigences et du périmètre de la certification ;
- **Pour les non-conformités mineures, les constats, l'analyse des causes, les plans d'actions proposés.**
- **Pour les non-conformités majeures, les constats, l'analyse des causes, les plans d'actions proposés, leur preuves et leurs justificatifs.**

## 8. DECISION DE CERTIFICATION

Le comité de certification a pour objectif en toute impartialité de vérifier le dossier administratif et le dossier d'audit conformément au contrat de certification de l'organisme et de délivrer son avis de certification. Le comité de certification est sollicité selon les besoins par la Direction.

Lors de l'étude des pièces, le comité de certification peut demander des compléments d'information.

La décision de certification ne peut être prise que lorsque le dossier d'audit est complet :

- **Dossier administratif cohérent** en termes de périmètre, durée d'audit, éléments administratifs au regard des exigences réglementaires applicables.
- **Dossier d'audit complet** :
  - Plan d'audit avec le noms des intervenants,
  - Liste de présence et PV de clôture signés,
  - Rapport d'audit reprenant les indicateurs audités
  - Et fiches de non-conformités complétées, validées et signées.

Pour les non-conformités mineures le plan d'action est attendu avec un délai de mise en œuvre conforme aux règles et à la réglementation.

Pour les non-conformités majeures, le plan d'action et les preuves de correction sont attendues. La non-conformités doit être levée par l'auditeur au regard des éléments fournis. Des compléments d'information peuvent être demandés par l'audit / le comité de certification.

Le comité de certification ou tout membre qualifié désigné enregistre chaque décision de certification dans la **prise de décision ISO (B3-ENR-009)**.

Lorsqu'une décision favorable est rendue, un **certificat (B3-ENR-006)** ACTIVCERT est délivré à l'organisme. Il précise :

- L'identité de l'organisme
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses
- La norme applicable
- Le périmètre des activités certifiées
- La date de délivrance et d'expiration de la certification
- Le nom, l'adresse et le logo ACTIVCERT

Ce **certificat (B3-ENR-006)** est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision du comité de certification, sous réserve que les audits de surveillance soient planifiés en temps et en heure et soient satisfaisants selon l'application de la norme / référentiel.

## 9. AUDITS DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION ET MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

Les audits de surveillance permettent de garder confiance dans le système mis en place.

Avant tout audit de surveillance des vérifications préalables seront réalisées par le service administratif et l'auditeur :

- Vérification administrative : effectif ETP (...)
- Vérification concernant le périmètre : activité, applicabilité / non-applicabilité d'exigences (...)

Cette vérification a pour objectif de s'assurer que le calcul du temps d'audit est toujours cohérent entre la proposition commerciale établit et le périmètre / activités du client certifié. Si besoin, un avenant au contrat sera réalisé avant l'audit de surveillance.

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial avec une préparation, plan d'audit, un audit sur site ou à distance et l'émission d'un rapport d'audit et des fiches de non-conformité éventuelles.

**L'audit de surveillance permet de vérifier, une fois la certification délivrée, que les exigences normatives et réglementaires en vigueur sont toujours appliquées.** Le cas échéant, l'audit de surveillance peut donner lieu au constat de non-conformité(s).

Une attention particulière est prêtée aux non-conformités identifiées lors de l'audit précédent, ainsi qu'à l'efficacité des actions correctives mises en place.

Les audits de surveillance ne sont pas nécessairement des audits du système complet et tiennent compte du programme d'audit de suivi défini lors de l'audit précédent.

Chaque surveillance selon la norme de système de management applicable porte sur les éléments suivants :

- a) les audits internes et la revue de direction ;
- b) la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent ;
- c) le traitement des plaintes ;
- d) l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du système de management pertinent ;
- e) l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue ;
  
- f) la maîtrise opérationnelle continue ;
- g) la revue de toute modification apportée ;
- h) l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.
- i) La revue du document sur les risques et opportunités

ACTIVCERT vérifie le **rapport d'audit (B2-ENR-018)** et pièces justificatives, transmis par l'auditeur et prend la décision de maintien de la certification.

## 10. AUDITS DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

**Six mois** avant l'expiration du certificat, ACTIVCERT contacte le client et lui demande de renseigner à nouveau le questionnaire « **Formulaire d'information client (BI-ENR-020)** » afin de pouvoir réaliser une nouvelle proposition commerciale dans le cadre du renouvellement de la certification. Pour le respect des délais impartis l'audit de renouvellement doit avoir lieu au minimum deux mois avant l'échéance du certificat.

**En cas de renouvellement, la nouvelle décision de certification prend effet le lendemain de la date d'échéance du précédent certificat.**

Ces audits sont réalisés sur le même principe que l'audit initial.

**Le comité de certification ou tout autre membre désigné doit pouvoir statuer sur le renouvellement de la certification avant la date d'expiration du certificat. A défaut la proposition commerciale établie le sera pour un audit initial.**

Si ACTIVCERT n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée. Le client en sera informé et les conséquences doivent lui être expliquées.

ACTIVCERT pourra rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé.

La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat correspondra à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration sera basée sur le cycle de certification antérieur.

Le comité de certification d'ACTIVCERT **ou tout autre membre désigné** prend la décision de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que les résultats de la revue du système correspondant à la période de certification et sur les plaintes reçues de la part des utilisateurs de la certification.

L'activité de renouvellement de la certification comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents et tient compte des performances du système de management pendant le cycle de certification le plus récent.

#### Cas particulier

ACTIVCERT peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé.

La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

## 11. CAS DES TRANSFERTS DE CERTIFICATION

### **Éligibilité d'une certification au transfert**

- Seule une certification couverte par une accréditation peut être transférée. Les organisations détenant une certification non couverte par une telle accréditation doivent être traitées comme de nouveaux clients.
- Une certification suspendue ne doit pas être acceptée pour le transfert.
- Dans les cas où la certification a été accordée par un organisme de certification qui a cessé ses activités ou dont l'accréditation a expiré, a été suspendue ou a été retirée, le transfert doit être effectué dans les six mois avant l'expiration de la certification, la date retenue étant la plus proche des deux. Dans ces cas, l'organisme de certification récepteur doit informer l'organisme d'accréditation, sous l'accréditation duquel il prévoit d'émettre la certification, préalablement au transfert.

### **Examen avant transfert**

Les dispositions prises par ACTIVCERT en cas de transfert de dossier sont mises à disposition du client dès la demande de certification par la transmission du [programme de certification BI-ENR-002I](#).

Cet examen avant transfert est mené à l'aide d'une analyse documentaire et, si cette analyse documentaire en révèle la nécessité, par exemple en cas de non-conformités majeures non résolues, il inclut une visite avant transfert du client pour confirmer la validité de la certification.

Note : la visite avant transfert n'est pas un audit.

L'examen avant transfert est réalisé dans les mêmes conditions de qualification des personnes intervenant dans le process.

En cas de doute subsistant à l'issue de l'examen avant transfert concernant l'adéquation d'une certification actuelle ou passée, ACTIVCERT en fonction de l'étendue des doutes :

- Traitera le candidat comme un nouveau client ou,
- Mènera un audit sur les problèmes identifiés.

L'examen porte au minimum sur les points suivants et cet examen avec ses conclusions sont documentés :

1. la confirmation que la certification du client entre dans la portée de compétences de l'organisme de certification émetteur et d'ACTIVCERT ;
2. la disponibilité des raisons de la demande de transfert ;
3. la confirmation que le ou les sites souhaitant transférer leur certification détiennent une certification accréditée valide ;
4. le rapport d'audit de la certification initiale ou de l'audit de renouvellement le plus récent, le dernier rapport de surveillance, le statut de toutes les non-conformités non résolues éventuellement identifiées dans ces rapports ou dans tout autre rapport disponible, la documentation pertinente concernant le processus de certification. Si ces rapports d'audit ne sont pas mis à disposition ou si l'audit de surveillance ou de renouvellement n'a pas été effectué comme exigé par le programme d'audit de l'organisme de certification émetteur, l'organisation est traitée comme un nouveau client ;
5. les réclamations reçues et les mesures prises ;
6. les éléments pertinents pris en compte pour établir un plan d'audit et un programme d'audit. Si possible, le programme de certification mis en place par l'organisme de certification émetteur est examiné.
7. tout engagement actuel du client demandant le transfert, dans le respect de la conformité réglementaire applicable au périmètre de la certification.

Si aucun problème n'est relevé pendant l'examen avant transfert, le cycle de certification est basé sur le cycle de certification précédent et ACTIVCERT établit le programme d'audit pour le reste du cycle de certification.

Note : ACTIVCERT cite la date de certification initiale de l'organisation sur les documents de certification en indiquant que l'organisation était certifiée par un autre organisme de certification avant une certaine date.

Lorsque ACTIVCERT a traité le client comme un nouveau client à la suite de l'examen avant transfert, le cycle de certification commence à la décision de certification.

### **Coopération entre l'organisme émetteur et l'organisme récepteur**

La coopération entre l'organisme émetteur et ACTIVCERT est essentielle pour assurer l'efficacité du processus de transfert et l'intégrité de la certification. L'organisme de certification émetteur doit fournir à ACTIVCERT, sur demande écrite, tout document ou toute information exigé pour le transfert. S'il n'a pas pu communiquer avec l'organisme de certification émetteur, ACTIVCERT doit en documenter les raisons et faire tout son possible pour obtenir auprès d'autres sources les informations nécessaires.

Le client demandant le transfert doit autoriser l'organisme de certification émetteur à fournir les informations demandées par l'organisme de certification récepteur. L'organisme de certification émetteur ne doit pas suspendre ou retirer la certification de l'organisation après avoir été informé que cette certification est en cours de transfert auprès de l'organisme de certification récepteur si le client continue de répondre aux exigences de la certification.

ACTIVCERT et/ou le client demandant le transfert doit contacter l'organisme d'accréditation (COFRAC) qui accrédite l'organisme de certification émetteur si celui-ci

- N'a pas fourni à ACTIVCERT les informations demandées, ou
- S'il suspend ou retire sans motif valable la certification du client demandant le transfert.

L'organisme d'accréditation doit mettre en place un processus pour remédier à la situation, y compris en suspendant ou en retirant son accréditation, si l'organisme de certification émetteur ne coopère pas avec l'organisme de certification récepteur, suspend ou retire sans motif valable la certification du client demandant le transfert.

Une fois qu'ACTIVCERT a émis la certification, il doit en informer l'organisme de certification émetteur.

## **12. CONDITIONS D'ARRÊT D'UN AUDIT**

Sans être exhaustives, les conditions ci-dessous peuvent impacter le bon déroulement de l'audit et entraîner un report ou un arrêt immédiat :

- Les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables
- Les preuves disponibles de l'audit indiquent un risque immédiat et significatif (par exemple en matière de sécurité)
- Le comportement des audités est inapproprié (rétention d'information, langage déplacé, mauvaise foi ...)

Ces faits sont rapportés par l'équipe d'audit sans délai à ACTIVCERT, qui prendra les décisions de modification du plan d'audit, modification des objectifs de l'audit ou du périmètre, et d'arrêt immédiat ou de report de l'audit.

## 13. AUDIT COMPLEMENTAIRE

### 13.1. Notification des modifications émanant du client certifié

Le client certifié doit informer ACTIVCERT sans délai des changements ou modifications ayant un impact sur sa certification ; comme des modifications concernant :

- Le statut juridique, commercial, changement d'adresse du siège
- Nouveaux sites
- L'organisation et le management (personnel clé, dirigeant, décisionnaire...)
- Modification du périmètre de certification,
- Nouvelles activités ayant un impact sur le périmètre de certification,

### 13.2. Audit complémentaire

#### Grand nombre de non-conformité

Lorsqu'un grand nombre de non-conformité (>5 non-conformités) sont constatés lors d'un audit initial ou de surveillance, un audit complémentaire peut être décidé par ACTIVCERT en concertation avec l'équipe d'audit afin de suivre le traitement de celles-ci. Le client est informé sans délai de la décision.

#### Plan d'audit non tenu / objectifs d'audit non atteints

Lorsque le plan d'audit n'a pas été tenu (interlocuteur indisponible, moyens de communication instables ...), un audit complémentaire peut être décidé par ACTIVCERT en concertation avec l'équipe d'audit. Le client est informé sans délai de la décision.

#### Extension du périmètre de la certification

Le client peut demander une extension afin d'intégrer de nouveaux sites ou d'inclure de nouvelles activités dans son périmètre de certification.

Un avenant au contrat est alors émis pour tenir compte des changements.

L'extension est obligatoirement réalisée avant l'audit prévu dans le cycle de certification.

#### Audit avec un préavis très court ou inopinés pour donner suite à une plainte ou après suspension de certificat

ACTIVCERT peut être amené à réaliser un audit de clients certifiés avec un préavis très court ou inopinés afin d'instruire des plaintes, à la suite de modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

Dans la mesure du possible, et en l'absence de conflit d'intérêt ou d'impartialité, cet audit sera conduit par l'auditeur ou l'un des auditeurs intervenus précédemment sur la certification du client concerné. ACTIVCERT apportera un soin tout particulier au choix de l'auditeur dans la mesure où celui-ci ne pourra émettre d'objection compte-tenu des délais.

La durée de l'audit sera au minimum d'une journée. Cette durée pourra être augmentée au regard de la situation ou du risque rencontré. Celle-ci sera justifiée et sa justification disponible sur simple demande par le client.

Cet audit sera facturé sur la même base journalière que le contrat conclu. Les frais de déplacement seront facturés dans les mêmes conditions que le contrat conclus.

En cas de frais supplémentaire générés par la présence obligatoire d'un représentant (COFRAC, représentant de la loi, direction d'ACTIVCERT ou auditeur senior...), le client supportera les frais afférant à sa présence.

#### Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

ACTIVCERT se réserve le droit de suspendre, de retirer ou réduire le périmètre de certification à n'importe quel moment durant la période de validité du certificat dans les cas suivants :

- Échec des actions correctives prises à la suite de non-conformités identifiées par un auditeur ACTIVCERT,
- Utilisation abusive de la marque ou du logo ACTIVCERT ou COFRAC.
- Le refus du client d'un audit de suivi selon la périodicité requise,
- Le non-respect par le client de ses obligations financières,
- Une demande de suspension temporaire par le client.
- L'instruction d'une plainte qui donne lieu à décision de suspension du certificat

Lors d'une suspension de certificat, la décision prise est notifiée au client par mail et/ou courrier. Dans la notification apparaît le motif de la décision.

La suspension peut être décidée sans délai dès réception d'une plainte émanant du COFRAC ou d'une instance officielle.

Le client a 3 mois pour réaliser les actions demandées. Une fois les actions demandées réalisées, ACTIVCERT en vérifiera l'efficacité et notifiera sous 7 jours la décision de levée de suspension ou de retrait de certification.

A l'issue des 3 mois le client pourra faire l'objet d'une décision de retrait de certification qui lui sera notifiée.

Dans les cas **d'échec des actions correctives** la notification de refus de certification ou de suspension (en cas d'audit de surveillance) est envoyée au client dès le délai des 3 mois passé suivant l'audit est terminé.

Dans le cas de la suspension le client a 30 jours pour répondre à la notification.

Passé ce délai la certification pourra faire l'objet d'un retrait qui sera notifié au client qui n'aura plus le droit de faire mention de sa certification et d'utiliser la marque et le logo QUALIOPI. Il sera retiré de la liste des organismes certifiés par ACTIVCERT.

Dans le cas d'une **utilisation abusive de la marque ou du logo ou du non-respect des règles d'utilisation du logo ACTIVCERT et de la non-utilisation du logo COFRAC** : ACTIVCERT, dès qu'elle en aura connaissance informera le client par tout moyen de cette mauvaise utilisation. Le client aura 30 jours pour se mettre en conformité. Au-delà de ce délai ACTIVCERT lui notifiera la suspension de sa certification et pourra en informer le COFRAC. Le client aura 30 jours supplémentaire pour se mettre en conformité passé ce délai sa certification pourra faire l'objet d'un retrait qui lui sera notifié par tout moyen.



Dans le cas du **refus ou de la non-planification de l'audit de surveillance**, le client se verra notifié son retrait de certification dès le lendemain de la fin du délai de planification de l'audit de surveillance.

En cas de **non-respect de ses obligations financières** : le client est notifié lors de l'envoi de la mise en demeure de payer en recommandé, L'envoi du recommandé est couplé avec la notification de suspension de certificat qui est aussi envoyée par mail au client. Le client a 30 jours pour effectuer le règlement au-delà de ce délai, il pourra faire l'objet d'un retrait de certification qui lui sera notifié par tout moyen.

Le client peut de lui-même renoncer à l'exploitation du certificat, ACTIVCERT procèdera à son retrait dès réception de sa demande.

## 14. UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) peuvent être utilisées pour la réalisation des audits à distance.

L'audit à distance peut être tout ou partie d'un audit en fonction de :

- La typologie d'audit
- Du référentiel concerné
- Et des conditions de réalisation de l'audit

Le programme d'audit, incluant tous les audits d'un cycle de certification (audit initial / de renouvellement, audit de surveillance n°1 et audit de surveillance n°2), doit faire état des durées d'audit à distance et ne doit dépasser le quota fixé par Activcert.

L'objectif d'une évaluation à distance est d'établir le niveau de confiance dans le processus de certification de l'organisme grâce à des observations directes effectuées sur un support électronique. Les évaluations à distance offrent la possibilité d'accroître l'efficacité, la sécurité, le choix du temps, l'inclusion du personnel difficilement accessible et d'éviter les retards et les restrictions de déplacements.

L'utilisation des TICs pour la réalisation des audits à distance peut être convenu après accord entre l'auditeur et le client. En acceptant la proposition commerciale de certification, la société accepte l'utilisation des TICs lorsque appropriée :

- Environnement calme (réduction du bruit environnement)
- Application de la procédure d'audit et des bonnes pratiques de l'audit.
- L'auditeur doit vérifier régulièrement qu'il a bien compris ou entendu son interlocuteur (validation, reformulation ...).
- Réunion d'ouverture et de clôture obligatoire
- L'auditeur doit préserver la confidentialité des documents et des conservations.

Une charte d'engagement (BI-ENR-027) est signée par tous les clients pour qui les TICs (Technologies de l'Information et de la Communication) sont utilisées pour la réalisation de l'audit dans laquelle le client reconnaît les conditions minimales nécessaires, les risques associés et les conditions d'arrêt / reprogrammation de la durée d'audit non réalisée.

L'auditeur s'engage à détruire les documents mis à sa disposition durant l'audit à distance. Aucun enregistrement vidéo de l'audit ne peut être réalisé par le Client ou l'auditeur.

La conduite de l'audit en mode dégradé pourra avoir un impact sur la durée de l'audit et/ou pourra conduire à la réalisation d'un audit complémentaire et/ou à une replanification de l'audit. Cette décision est prise par ACTIVCERT.

## 15. APPEL

Un client peut faire appel de la décision d'ACTIVCERT dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature du client
- Non-délivrance du certificat
- Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

Un client dispose de 5 jours ouvrés pour faire appel d'une décision après la notification de décision.

L'appel doit être motivé et envoyé à ACTIVCERT par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est traité par la direction de ACTIVCERT ou un membre du comité d'impartialité. Le client est informé par lettre recommandée avec accusé de réception de la décision prise par ACTIVCERT à la suite de son appel.

**En cas d'appel d'un client, pour lequel la présidente est partie prenante, un membre du comité d'impartialité sera désigné par la présidente du comité d'impartialité pour traiter l'appel. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci.**

## 16. PLAINTES

ACTIVCERT est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du traitement des plaintes. Toute plainte envoyée à ACTIVCERT **est accusée réception sous 48h** et est examinée afin de définir si elle concerne l'activité de certification. **Un retour est fait sous 15 jours du traitement appliquée à la plainte.**

Pour les plaintes concernant un client certifié, ACTIVCERT demande au client de lui communiquer des propositions d'actions pour permettre de traiter dans les meilleurs délais la plainte. Les actions proposées sont validées par ACTIVCERT et mises en place par le client. La vérification de la mise en place des actions est faite par ACTIVCERT au cours d'un audit de suivi ou lors d'un audit complémentaire selon la nature et la gravité de la plainte.

**En cas de plainte, dans laquelle la présidente ou un membre du bureau est partie prenante, un membre du comité d'impartialité **compétent** sera désigné par le président du comité d'impartialité pour traiter la plainte. Pour les clients, ce membre ne doit pas avoir participé au comité de certification de celui-ci.** Le plaignant est informé de la décision prise suite à sa plainte.

**L'instruction de la plainte peut nécessiter la réalisation d'un audit complémentaire. La durée de celui-ci est fixée par ACTIVCERT au regard de la nature et de la gravité des faits.**

Les soumissions, analyses et décisions relatives aux plaintes ne doivent pas donner lieu à des actions de discriminations envers le plaignant.

ACTIVCERT détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

## 17. PARTICIPATION D'EXPERTS TECHNIQUES ET D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Dans le cadre de ses activités, ACTIVCERT peut demander à un client, qu'un expert technique, qu'un traducteur ou interprète, qu'un auditeur d'une instance de contrôle en tant qu'observateur ou qu'un auditeur d'ACTIVCERT en formation, assiste à un audit de certification, de suivi ou de renouvellement sous la direction du Responsable d'audit.

Le client est tenu d'accepter cette présence, sauf conflit d'intérêt avéré. ACTIVCERT devra l'en informer au préalable et recueillir ses remarques éventuelles.

## 18. INFORMATION DES CLIENTS CONCERNANT LES MODIFICATIONS LIEES A LA CERTIFICATION

ACTIVCERT informera ses clients certifiés des modifications apportées à ses exigences de certification et des modalités de transition. La vérification de la prise en compte par le client se fera lors de l'audit suivant.

Un système d'emailing est mis en place et permet la traçabilité de cette information.

## 19. RESPONSABILITE D'ACTIVCERT

La réalisation de l'audit se base sur un processus d'échantillonnage des informations mise à la disposition d'ACTIVCERT. ACTIVCERT ne peut être tenu responsable des conséquences liées à une faille de l'ensemble des processus ou lors de la non-application des exigences du référentiel pour lequel le Client est certifié.

## 20. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS

### 20.1. Clients

Le client s'engage :

- A transmettre toutes les informations nécessaire à la réalisation de la prestation en toute transparence, sincères, complètes et exactes dans les délais adéquats (et leurs justificatifs).
- A faciliter la réalisation de la prestation autant que possible
- A mettre à la disposition du personnel de ACTIVCERT les moyens et conditions d'accès aux sites nécessaires à l'accomplissement de la prestation.
- A garantir la sécurité du personnel de ACTIVCERT dans le respect de la réglementation
- A accepter la présence d'observateurs, d'experts,
- A prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des prestations et à se comporter loyalement
- À respecter pendant toute la durée de validité du certificat, les exigences du référentiel applicable et du programme de certification de ACTIVCERT (dans le cadre de l'activité de certification)
- À acquitter les sommes prévues dans la proposition commerciale signée.
- À répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;
- À faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- À ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- À faire disparaître toute mention de certification en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
- Si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;
- En faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification ;
- À se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ;

- À conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et
  - 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
  - 2) documenter les actions entreprises.
- À notifier sans délai à ACTIVCERT toute modification importante le concernant et tous des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

Le client s'engage par l'implication de la direction et de l'ensemble du personnel concerné qui est indispensable à la réussite de la mission.

## **20.2. Activcert**

ACTIVCERT s'engage à mener à bien la prestation, conformément à ses engagements contractuels, aux règles de l'art, et selon les bonnes pratiques en vigueur.

Cas des contrat de certification

ACTIVCERT s'engage :

- A aviser ses clients certifiés de toute modification qu'elle envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification (dans le cadre de l'activité de certification).
- A nommer du personnel qualifié et à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne réalisation de ses prestations et notamment en termes de dématérialisation des documents et échanges.
- A sécuriser les échanges de données et son processus de dématérialisation de façon à protéger les données de ses clients.
- À apporter toute l'attention et toutes les réponses nécessaires en cas d'appel ou de plainte là concernant que ce soit par un tiers ou un client.
- A considérer comme strictement confidentielle, toute information, document, donnée ou concept du client dont il pourra avoir connaissance dans le cadre de la prestation et s'interdire de les divulguer sauf accord express du client.

## 21. REGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE ET LOGO ACTIVCERT

Le logo d'ACTIVCERT ne peuvent être utilisé que par les clients certifiés précédé de la mention « **Certifié (type de certification) par ACTIVCERT** » en citant le périmètre de certification et sa validité.

Le logo ACTIVCERT peut figurer sur le papier à en-tête (courrier, formulaire...) utilisé par les clients, les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires (catalogues, site internet...) qui sont en relation avec le domaine couvert par la certification. **Les domaines couverts par la certification doivent être clairement identifiés.**

**La marque et le logo d'ACTIVCERT ne pourra en aucun cas :**

- Être utilisé tant que la certification n'est pas délivrée
- Être utilisé sur une prestation de service en particulier.
- Être apposé sur les rapports d'essai, rapports d'étalonnage, d'inspection ou certificat.

**La marque et le logo d'ACTIVCERT ne doit pas être utilisée sur un produit ni un emballage de produit ni de toute autre manière pouvant être interprétée comme une indication de la conformité dudit produit ou service commercialisé.**

L'utilisation de toute mention sur l'emballage du produit ou sur les documents d'accompagnement indiquant que le client certifié dispose d'un système de management certifié doit être clair et non ambiguë.

**La mention ne doit en aucun cas sous-entendre que le produit, processus ou service est certifié par ce biais.**

Cette mention (client disposant d'un système de management certifié) doit comprendre une référence :

- À l'identification (par exemple marque ou nom) du client certifié ;
- Au type de système de management (par exemple de la qualité, environnemental) et à la norme applicable avec sa version ;

Cette marque ne doit pas être utilisée sur un produit ni sur un emballage de produit ni toute autre manière pouvant être interprétée comme une indication de la conformité dudit produit.

Les étiquettes ou les plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit. La mention ne doit en aucun cas sous-entendre que le produit, processus ou service est certifié par ce biais.

Note :

- L'emballage du produit correspond à celui qui peut être retiré sans casser ni endommager le produit.
- Les documents d'accompagnement sont considérés comme étant disponibles séparément ou facilement détachables.
- Les étiquettes ou les plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit.

Le client certifié doit respecter les exigences suivantes :

- Se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- Ne faire aucune déclaration trompeuse concernant la certification
- Ne pas utiliser de manière abusive tout document de la certification
- Cesser, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié.
- Modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification
- Ne laisse pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris un service) ou un processus est certifié par l'organisme de certification
- Ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités et sites non couverts par le périmètre de la certification
- Ne pas utiliser sa certification de façon à nuire à la réputation d'ACTIVCERT et/ou du système de certification et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le logo peut être agrandi ou réduit en gardant les mêmes proportions et ne doit pas dépasser la dimension du logo du client certifié. Dans tous les cas, il doit rester lisible.

Le logo doit être utilisé selon la charte de couleur ou en noir et blanc. Aucune autre couleur n'est autorisée.

La bonne utilisation de la marque, du logo et des mentions est vérifiée à chaque audit.

Une mauvaise utilisation ou une utilisation trompeuse peut conduire à la suspension du certificat émis. Une répétition du non-respect des dispositions peut conduire au retrait de la certification sans délai, à la publication de l'infraction ou à une action en justice.





## 22. REGLES D'UTILISATION DE L'ACCREDITATION ET DU LOGO COFRAC

ACTIVCERT n'autorise pas ses clients à faire référence à son accréditation COFRAC autrement que par la reproduction intégrale des rapports d'audit et du certificat émis.

L'utilisation du logo et de la marque COFRAC n'est pas autorisée, ni du terme accréditation.

## 23. PUBLICATION ET TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Les informations des clients et du système de management ACTIVCERT sont réparties en 3 types d'informations :

- Informations confidentielles : informations uniquement accessibles par les intervenants internes et externes d'ACTIVCERT, prestataires et autorités.
- Informations disponibles sur demande : informations transmises sur simple demande
- Informations publiques : en libre accès sur tout support (brochure, site internet...)

La répartition des données par type d'information est faite sur la [liste des informations documentées \(A2-ENR-002\)](#).

ACTIVCERT peut être amené à transmettre aux autorités compétentes (COFRAC ...), les informations confidentielles essentielles et justificatives :

- A la vérification de la validité d'un certificat (kbis, décision de certification, rapport d'audit, certificat ...) dans le cadre de la certification d'un organisme
- A l'instruction d'un appel d'un organisme
- A l'instruction d'une plainte d'une partie intéressée

*Cette liste est non exhaustive.*

Le client est avisé, sauf si la loi l'interdit, de la communication des informations confidentielles aux autorités compétentes en ayant fait la demande.



ACTIVCERT peut être amené à faire état de la certification d'un client, par le biais d'une publication sur les réseaux-sociaux, site internet ou tout support commercial.... Cette disposition est prévue dans la proposition commerciale acceptée à la signature.

ACTIVCERT peut être amené à communiquer à une partie intéressée, dont le COFRAC, qui en ferait la demande l'état de la certification (valide, suspendue, retirée), le périmètre et la Norme certifiée, à une partie intéressée qui en ferait la demande, par la communication du certificat dans son intégralité (uniquement pour les certificats valides).