

LIVRET

-

CERTIFICATIONS DE SYSTEME DE MANAGEMENT

Ce livret, destiné aux parties prenantes de CAPCERT, présente d'une manière générale, le fonctionnement d'une certification de système de management mis en place au sein de CAPCERT.

Ce livret s'applique à tous les services et activités liées aux certifications de systèmes de Management de CAPCERT.

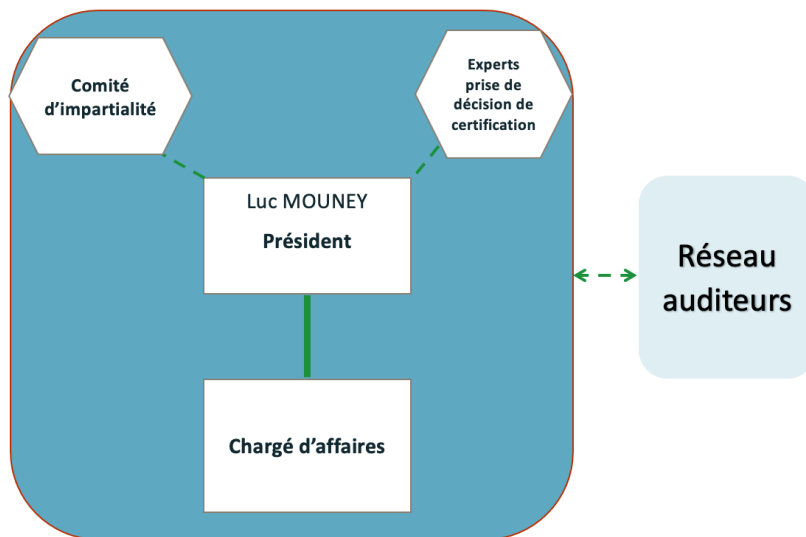
1. Présentation de CAPCERT	2
2. Le cycle d'une certification.....	3
3. Traitement d'une demande certification.....	3
4. Planification d'un audit	4
5. Déroulement d'un audit	4
Non-conformité majeure	5
Non-conformité mineure	5
6. Attribution, maintien, suspension, refus et retrait d'une certification	6
7. Cas d'un transfert de certification	7
8. Cas d'une réduction ou d'une extension du périmètre de certification	7
9. Communication.....	7

1. Présentation de CAPCERT

CAPCERT est un organisme de certification de systèmes de management selon l'ISO 17021, de produits et de services selon l'ISO 17065. Créé en 2020 par un Responsable d'audit IRCA ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 50001 – ISO 45001 avec l'ambition de dynamiser la certification en France et à l'international par des méthodes simples et efficaces dans le respect des exigences applicables.

CAPCERT est une SAS au capital de 10 000 euros enregistré au RCS de Pontoise. Son Siège social est situé au 2, Square Aquitaine 95100 Argenteuil.

CAPCERT est structuré de la manière suivante :



CAPCERT a mis en place d'une part un comité d'impartialité qui est en charge de vérifier l'absence de conflit d'intérêt au niveau de toute l'organisation et d'autre part des experts pour la prise de décision de certification qui sont en charge de vérifier le dossier de certification après chaque audit et de prendre la décision finale de certification/maintien/renouvellement de certification.

Si un conflit d'intérêt est détecté par un membre du comité d'impartialité ou par un expert pour la prise de décision de certification, la certification ne pourra être délivrée.

Les compétences de auditeurs sont suivies de manière régulière par la Direction de CAPCERT.

Tous les collaborateurs de CAPCERT signent une déclaration de confidentialité, d'impartialité, de déontologie ainsi qu'une charte RGPD.

2. Le cycle d'une certification

Une certification d'un système de management est basée sur **3 ans**.

1^{er} cycle :

Le premier audit est un **audit initial**,

Un an après l'audit initial, il doit être réalisé un audit **de surveillance 1**,

Un an après l'audit de surveillance 1, il doit être réalisé un audit de **surveillance 2**,

L'audit initial est composé de deux étapes :

L'étape 1 correspond à une revue documentaire du système de management du client permettant de s'assurer que les exigences en termes d'informations documentées sont respectées. Cette étape peut être réalisée sur site ou hors site. A noter que pour l'audit du référentiel ISO 14001, l'étape 1 doit obligatoirement être réalisée sur site.

L'étape 2 représente l'audit sur site avec interview du personnel.

2^{ème} cycle + n cycles :

Audit de renouvellement,

Un an après l'audit de renouvellement, il doit être réalisé un audit **de surveillance 1**,

Un an après l'audit de surveillance 1, il doit être réalisé un audit de **surveillance 2**,

Un audit de renouvellement est planifié **2 mois avant** la date d'expiration du certificat afin d'éviter tout dépassement de la fin de validité de la certification.

3. Traitement d'une demande certification

Une fiche de renseignement doit être renseignée par le prospect/client afin de formaliser sa demande de certification. Cette fiche est alors analysée par les chargées d'affaires et validée par la Direction de CAPCERT.

Les durées d'audit sont calculées en prenant en compte les règles internationales issues de l'International Accreditation Forum « IAF ».

Un contrat de prestation d'audit est ensuite transmis au prospect/client en prenant en compte les données issues de la fiche de renseignement.

Le contrat reçu contient entre autres les informations suivantes : les normes concernées, le cycle de certification (initial, renouvellement, surveillance), le champ de certification, le nombre réel d'employés pris en compte dans la certification, le code EAC (code d'activité) concerné, les éventuels critères de réduction, la proposition tarifaire, les conditions générales de certification.

Une fois le contrat signé par CAPCERT et par le client, la planification de l'audit peut alors débuter !!!

4. Planification d'un audit

Un ou plusieurs auditeurs sont sélectionnés (équipe d'audit) en fonction de leurs compétences dans le domaine audité mais aussi en fonction de la structure audité.

Le client reçoit alors un mail officiel de planification qui présente l'équipe d'audit (CV) et qui rappelle la fiche de renseignement avec le champ de certification et la période souhaitée de l'audit.

Le client a la possibilité de valider ou de récuser l'équipe d'audit proposée. Si le client récuse l'équipe d'audit, CAPCERT lui en propose une autre.

Si le client valide l'équipe d'audit, CAPCERT missionne l'équipe qui prendra contact avec le client pour fixer la date d'audit. Le client a également la possibilité de contacter lui-même l'équipe.

5. Déroulement d'un audit

Un plan d'audit est transmis au client au plus tard 15 jours avant le début de l'audit.

L'équipe d'audit demandera a minima au client le compte rendu de sa dernière revue de Direction et son programme d'audits internes pour préparer son audit et établir un projet de plan d'audit.

Le client a alors la possibilité de s'échanger avec l'équipe d'audit pour préciser les personnes auditées et le déroulement de l'audit dans le plan.

Un audit sur site débute systématiquement par une réunion d'ouverture et termine par une réunion de clôture. En cas d'audit effectué sur plusieurs jours, une réunion de synthèse journalière devra être effectuée.

L'équipe auditera sous forme d'échantillonnage et par questionnement du personnel.

Une liste de présence est alors signée par les personnes auditées.

En réunion de clôture, l'équipe d'audit présentera ses conclusions (avis sur la certification) sous forme de synthèse qui devra être signée par la Direction auditée.

Les éventuelles non-conformités détectées au cours de l'audit seront formalisées sous forme de fiches de non-conformité et devront être validées par le client en réunion de clôture.

Lorsqu'une non-conformité est soulevée par l'équipe d'audit, le client devra proposer systématiquement une action immédiate, une analyse des causes et une ou plusieurs actions correctives.

Non-conformité majeure

Définition : non-satisfaction d'une exigence du référentiel qui met en cause l'efficacité ou l'amélioration du système de management, des produits et/ou services.

Dans le cadre d'une non-conformité majeure, le client devra fournir les preuves de la mise en œuvre des actions proposées.

Un délai de **6 semaines** est laissé au client pour proposer ses actions et un délai de **3 mois** pour démontrer leur mise en œuvre.

Un **audit complémentaire** peut être recommandé par l'équipe d'audit et indiqué sur la fiche de non-conformité, lorsqu'un nombre conséquent de non-conformités mineures sont détectées ou lorsqu'une non-conformité majeure est soulevée.

Si l'audit complémentaire n'est pas réalisé dans les 3 mois suivant l'audit, l'audit complémentaire aura alors les durées d'un audit de renouvellement.

Non-conformité mineure

Définition : non-satisfaction d'une exigence du référentiel qui ne met pas en cause l'efficacité ou l'amélioration du système de management, des produits et/ou services.

Dans le cadre d'une non-conformité mineure, le client devra fournir uniquement son plan d'action (action immédiate, analyse des causes et action corrective) dans un délai de **6 semaines**. Il est néanmoins recommandé de fournir à l'équipe d'audit un début de preuve de réalisation des actions.

Une fois que l'équipe d'audit a validé les fiches de non-conformité, le dossier peut alors être examiné par un expert décisionnaire de CAPCERT.

L'équipe d'audit a un délai de 10 jours après l'audit pour transmettre son rapport complet.

6. Attribution, maintien, suspension, refus et retrait d'une certification

Attribution : une décision de certification est prise par un ou plusieurs experts décisionnaires sélectionnés en fonction de leurs compétences dans le domaine audité.

La date de certification correspondra à la date d'émission du certificat. Ce dernier est visé par le Président de CAPCERT.

La date d'expiration du certificat est basée sur la date d'émission **plus 3 ans moins 1 jour**.

Maintien : une lettre de maintien de certification est transmise au client en cas de validation par un expert décisionnaire.

Renouvellement : la date d'expiration de la nouvelle certification est basée sur la date d'expiration de la certification existante.

Dans tous les cas, l'audit de renouvellement doit être planifié et effectué en se basant sur la date d'expiration du certificat afin d'éviter tout dépassement. CAPCERT fait en sorte de planifier les audits de renouvellement trois mois avant la date d'expiration du certificat.

Suspension : un client qui ne peut plus maintenir son système de management peut demander la suspension de son Certificat et propose alors à CAPCERT un délai de suspension qui ne peut excéder **6 mois**.

Si la suspension est validée par CAPCERT mais que cette dernière dépasse **6 mois**, dans ce cas, un audit initial devra être réalisé.

Retrait : le client peut décider d'arrêter sa certification. CAPCERT demande alors le retour du certificat original.

CAPCERT peut également retirer une certification en cas par exemple d'utilisation abusive de la marque et du logo.

CAPCERT demandera systématiquement le retour du certificat original en rappelant les conditions générales de certification en vigueur au moment de la signature du contrat. Ainsi, le client ne pourra plus faire état de sa certification.

Le client aura toujours la possibilité d'émettre une réclamation auprès de CAPCERT ou directement auprès du COFRAC si la certification est sous accréditation.

Refus : une certification peut être refusée si le client ne démontre pas sa conformité aux référentiels audités. Le client, en cas de refus, pourra alors faire appel à cette décision qui sera analysée par un expert décisionnaire et/ou par le comité d'impartialité.

7. Cas d'un transfert de certification

Un transfert de certification correspond à la reprise d'une certification actuelle en cours de cycle ou directement en renouvellement de certification.

CAPCERT vérifie alors auprès de l'ancien organisme de certification que les certificats délivrés sont bien valides et qu'il n'existe pas de non-conformité non-levée ni de réclamation en cours.

En cas de validation d'un transfert, CAPCERT informe l'organisme précédent du transfert et émet un nouveau certificat en prenant en compte la date de fin de validité du certificat précédent.

8. Cas d'une réduction ou d'une extension du périmètre de certification

Le client doit formuler sa demande de réduction ou d'extension de périmètre sur la fiche de renseignement.

Réduction : le client peut souhaiter réduire son périmètre de certification. Une analyse de la demande est alors effectuée par CAPCERT. Si la réduction est validée, les durées d'audit seront recalculées et un avenant au contrat sera alors transmis au client.

Extension : le client peut souhaiter étendre son périmètre de certification (nouvelle norme, site ou activité). Une analyse de la demande est alors effectuée par CAPCERT. Si l'extension est validée, un calcul des durées d'audit de l'extension sera réalisé en prenant en compte les durées d'un audit initial. Un avenant sera alors transmis au client.

9. Communication

CAPCERT communique avec le client lorsque des évolutions normatives peuvent les impacter ou lors d'évolution des exigences de CAPCERT (procédures...).

Les règles d'utilisation de la marque et du logo de CAPCERT sont transmises en même temps que le certificat.

Les conditions générales de certification sont indiquées dans le contrat de certification.

Toute demande d'un client entraînant une action corrective ou d'amélioration est suivie dans le plan d'action du système de management. Le client est informé de l'état d'avancement des actions.

La politique de management ainsi que la procédure de déroulement d'une certification sont disponibles sur demande et sur le site internet de CAPCERT.

Ce livret est la propriété exclusive de CAPCERT.