

# Livret

-

## Certifications de systèmes 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.

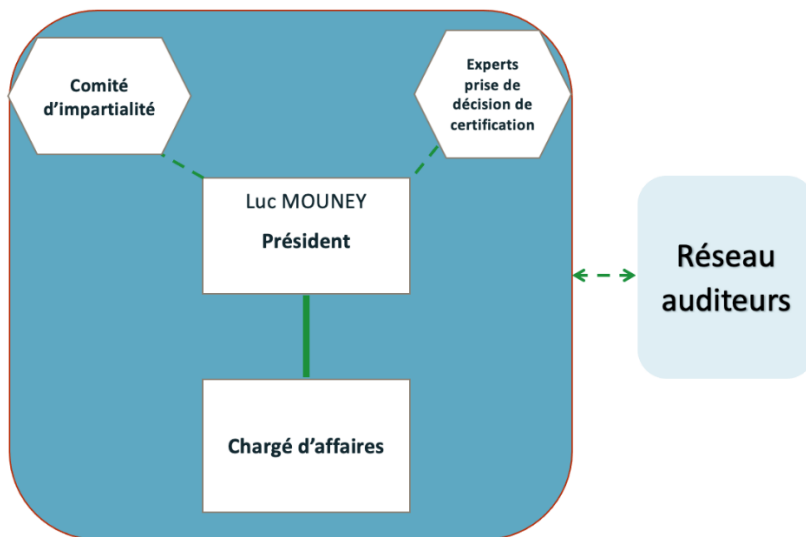
1. Présentation de CAPCERT .....	3
2. Le cycle d'une certification.....	4
3. Traitement d'une demande certification.....	5
4. Planification d'un audit .....	5
5. Déroulement d'un audit .....	6
Non-conformité majeure .....	7
Non-conformité mineure .....	7
6. Attribution, maintien, suspension, refus et retrait d'une certification .....	8
7. Cas d'un transfert de certification .....	11
8. Cas d'une réduction ou d'une extension du périmètre de certification .....	12
9. Communication.....	13

## 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

### Cas d'un audit de surveillance selon l'ISO 17021

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

1<sup>er</sup> 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**,

Dans le cadre d'un audit de surveillance à 1 an, la date limite d'audit est basée sur la date d'émission du certificat + 1 an. Exemple : Si la date d'émission du certificat est le 15 mars 2020 alors l'audit de surveillance aura une date limite fixée au 15 mars 2021.

Dans le cadre d'un audit de surveillance à deux ans, l'audit devra avoir lieu dans l'année civile suivant l'audit de surveillance à 1 an.

Afin de faciliter le suivi des dates prévisionnelles d'audit, les audits de surveillance à deux ans seront planifiés selon le même schéma que les audits de surveillance à 1 an pour l'année suivante (n+2).

Exemple : Si la date d'émission du certificat est le 15 mars 2020 alors l'audit de surveillance à deux ans aura une date limite fixée au 15 mars 2022.

Lorsque qu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée.

Si le problème lié à la suspension n'a pas été résolu dans un délai de trois mois c'est-à-dire si le processus de surveillance n'est pas réalisé dans le délai de trois mois, la certification sera alors retirée et ne sera donc plus valable. Le client sera systématiquement informé de cette décision. Dans le cas contraire, CAPCERT rétablira la certification suspendue.

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<sup>ème</sup> 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.

## Cas d'un audit de surveillance QUALIOPI

Dans le cadre d'un maintien d'une certification QUALIOPI, l'audit de surveillance doit être réalisé :

- 1) Environ le 18<sup>ème</sup> mois suivant la date de certification,
- 2) Avant le 22<sup>ème</sup> mois suivant la date de certification,
- 3) Après le 14<sup>ème</sup> mois suivant la date de certification.

Il n'y a pas d'audit de surveillance à deux ans.

### 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 refuser l'équipe d'audit proposée. Si le client refuse 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 d'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 le délai de trois mois, la certification sera alors suspendue et ne sera donc plus valable. Le client sera systématiquement informé de cette décision.

## 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 :

- **Cas d'une suspension volontaire de la certification**

Pour des raisons exceptionnelles (santé, déménagement, sinistre, restructuration épidémie...), l'entreprise qui ne se sent pas capable de maintenir en l'état son système de Management peut demander la suspension de son Certificat pour gérer cette situation. Le client certifié propose une période de suspension nécessaire pour remettre en conformité son système.

La durée de la suspension volontaire ne peut dépasser trois mois.

Dès réception de la demande de suspension, la Direction de CAPCERT valide ou non la demande. Un courrier validé par le Responsable certification ou le Directeur Général est adressé au client. Si la demande est acceptée, la suspension démarre à réception du courrier de l'entreprise ou à la date souhaitée formulée.

Une date pour un audit complémentaire est alors fixée.

L'audit complémentaire réalisé par CAPCERT au milieu de la période de suspension doit porter sur les éléments suivants :



Pour l'ISO 9001 :

- Les revues de directions
- Les audits internes
- Le traitement des NC
- Le traitement des réclamations
- La mise en place d'actions correctives et préventives

Pour l'ISO 14001 :

- Les revues de directions, les audits internes, le traitement des NC et la mise en place d'actions correctives et préventives, le traitement des plaintes et demandes des parties intéressées, la surveillance et le mesurage, la prévention des situations d'urgence et capacité à réagir.

Pour l'ISO 13485 :

- Les revues de directions, les audits internes, le traitement des NC et la mise en place d'actions correctives et préventives, la matériovigilance / traitement des réclamations, la traçabilité.

Pour le QUALIOPI, la suspension concernera chaque catégorie d'action certifiée d'un organisme de formation (actions de formation, bilans de compétences, VAE, actions de formation par apprentissage). L'audit complémentaire portera sur l'ensemble des indicateurs applicables à la catégorie d'action suspendue.

La fin de la suspension correspondra à la décision de certification prise par les experts pour la prise de décision de certification suite à la réalisation de l'audit complémentaire.

Si cet audit complémentaire n'est pas réalisé dans le délai susmentionné, la certification sera alors suspendue.

**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.

- **Cas d'une suspension de certification imposée par CAPCERT**

CAPCERT peut prendre la décision de suspendre une certification dans les cas suivants :

- En cas de non-possibilité de réalisation des audits de surveillance (par exemple après plusieurs décalages de la date de l'audit).
- Pour non-respect d'une clause du contrat.
- Pour non-paiement des factures.
- Pour non-transmission des plans d'actions et preuves associées aux non-conformités soulevées dans les délais impartis. Dans le cadre d'un multisites, si une non-conformité majeure n'est pas levée sur un site, la certification ne pourra pas être délivrée à l'entreprise auditée en attendant la levée des écarts.

- Pour la non-réalisation dans un délai de trois mois d'un audit complémentaire demandé dans le cas d'une non-conformité majeure, dont le but est de vérifier la mise en œuvre des actions correctives proposées par l'audité dans les fiches de non-conformités
- Si un organisme de formation fait l'objet d'un signalement auprès de CAPCERT pour le non-respect du référentiel Qualiopi, CAPCERT peut déclencher un audit complémentaire qui se fera à distance ou sur site. En fonction de la gravité du signalement, CAPCERT se réserve le droit de suspendre, à titre conservatoire, la certification dans l'attente des conclusions de l'audit complémentaire.

Pour les cas énumérés ci-dessus, le Responsable certification adresse au client un courrier et/ou mail avec accusé de réception notifiant la décision de suspension du certificat assortie de son délai pouvant aller de 1 à 3 mois et des conditions nécessaires pour la levée de la suspension. Lorsque qu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée.

Le client sera systématiquement informé de cette décision.

Le ou les experts pour la prise de décision de certification peuvent également prendre la décision de suspendre une certification, après un audit de suivi ou de renouvellement, dans les cas suivants :

- si l'équipe d'Audit a constaté que le Système a dévié dans son application, ou que les Produits ou Services ne sont plus conformes aux référentiels,
- si le client ne peut répondre aux écarts constatés dans le délai de six semaines,
- Si des informations complémentaires pour la prise de décision du maintien ou de renouvellement de certification sont demandées au client et que ce dernier ne répond pas.

Suite à la décision de suspension de certification prise par le ou les experts pour cette prise de décision de certification, le client doit mettre en œuvre des actions correctives nécessaires pour la levée de la suspension.

Le délai de la suspension ne peut excéder 3 mois.

Si l'entreprise suspendue ne s'est pas manifestée un mois avant la fin du délai imparti, le Responsable certification contacte par téléphone le client pour savoir si il a bien mené des actions nécessaires. Le Responsable certification lui rappelle qu'à la date prévue, il devra procéder au retrait de la certification. Une suspension, non suivie des actions permettant de lever la suspension dans le délai imparti, entraîne le retrait de la certification.

Une fois les éléments du client reçus pour lever la suspension, le dossier est transmis à l'expert pour la prise de décision de certification pour prise de décision de la levée de la suspension.

C'est le Responsable certification qui indique au client par courrier recommandé avec accusé de réception de la levée de la suspension.

Pour le QUALIOPI, la suspension concernera chaque catégorie d'action certifiée d'un organisme de formation.

- **Retrait d'une certification suite à une décision de CAPCERT**

C'est le Responsable certification ou les experts pour la prise de décision de certification qui peuvent décider d'un retrait de certification.

C'est le Responsable certification qui indique au client par courrier et/ou mail avec accusé de réception du retrait de la certification en indiquant les raisons.

Le client aura alors 10 jours pour transmettre sa réponse à CAPCERT. Dans le cadre d'un refus des raisons du retrait de la certification (appel), le responsable certification peut réunir les experts pour la prise de décision de certification pour une prise de décision finale comme défini dans la procédure PG03.

Si la décision finale est un retrait de certification, le responsable certification envoie de nouveau les raisons au client par courrier et/ou mail avec accusé de réception.

Comme évoqué précédemment, un retrait peut faire suite à une suspension lorsque le client n'a pas fourni les preuves nécessaires à la levée de la suspension dans un délai de trois mois ou dans le cas d'une utilisation abusive de la marque et du logo de CAPCERT.

CAPCERT demandera systématiquement le retour du certificat original en rappelant les conditions générales de certification **PG-07-D03** 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.

Le service administratif mettra à jour la base de données du Suivi Clients CAPCERT.

## **7. Cas d'un transfert de certification**

Les exigences d'un transfert de certification sous accréditation sont indiquées au niveau de **I'IAF MD2**.

Le transfert de certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management, accordée par un organisme de certification accrédité, par un autre organisme de certification accrédité, afin d'émettre sa propre certification.

Afin de déterminer si le transfert de certification peut être effectué, CAPCERT doit contacter l'ancien organisme de certification pour lui demander les informations suivantes :

- Si l'organisme de certification est accrédité par un organisme ayant signé les accords multilatéraux (MLA),
- La certification du prospect entre bien dans la portée de l'accréditation de son organisme de certification et de celle de CAPCERT,
- Le stade du cycle de certification (visite de surveillance 1, 2 ou renouvellement),
- Les raisons du transfert,
- L'état de la certification (valide, suspendue, retirée...)

- Le ou les sites compris dans le périmètre de certification sont bien inclus dans le certificat en cours,
- Le dernier rapport d'audit (du cycle complet si possible)
- Les non-conformités en suspens,
- Le certificat en cours (vérifier si la date de fin de certification n'a pas dépassé 6 mois),
- Les éventuelles réclamations reçues,

Le service administratif de CAPCERT remplit la fiche d'analyse de transfert de certification **PG-07-D06**.

Si ces éléments ne sont pas donnés par l'ancien organisme de certification, CAPCERT en informera l'organisme d'accréditation concerné.

Une fois les données reçues, le Responsable Certification ou le Directeur Général analysent la demande de transfert. Les éléments suscités sont alors revérifiés avec une attention particulière pour l'examen du rapport d'audit de l'audit précédent et du certificat en cours.

C'est le Responsable certification et/ou le Directeur Général qui valident ou non le transfert de certification sur la fiche d'analyse de transfert.

Si le Responsable certification ou le Directeur Général ne sont pas compétents dans le code EAC ou domaine technique transféré, un expert pour la prise de décision de certification pourra être sélectionné pour analyser le transfert. Celui qui analyse le dossier transféré « l'analyste » devra être différent de l'expert qui prend la décision finale de transfert.

Après validation du transfert, un certificat est alors établi à la date de validation. La date d'expiration du certificat correspondra à celle indiquée sur le certificat de l'OC précédent. CAPCERT informera l'ancien organisme de certification de la reprise du dossier en transfert. Ensuite, les étapes de traitement d'une demande certification indiquées au chapitre 5 sont appliquées jusqu'à la validation du contrat des deux parties.

## **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.*