



Procédure

Certification

Sommaire

VOCABULAIRE	4
<u>SCHEMA GENERAL DE LA CERTIFICATION</u>	<u>5</u>
<u>DEMANDE DE CERTIFICATION</u>	<u>7</u>
<u>REVUES DE LA DEMANDE ET DE L'OFFRE</u>	<u>7</u>
<u>AUDITS DE CERTIFICATION</u>	<u>8</u>
AUDIT INITIAL D'ETAPE 1 ET ETAPE DE REVUE DE TRANSITION	8
ANALYSE DE LA DOCUMENTATION	8
REALISATION DE L'AUDIT D'ETAPE 1	9
AUDIT D'ETAPE 1 A DISTANCE	10
ETAPE DE REVUE DE TRANSITION	10
PREPARATION DE L'AUDIT D'ETAPE 2	10
AUDIT INITIAL D'ETAPE 2	10
<u>CERTIFICATION</u>	<u>11</u>
NON-CONFORMITES ET ACTIONS CORRECTIVES	11
FOURNITURE DES INFORMATIONS AU DIRECTEUR DE CERTIFICATION	12
VERIFICATION DU DOSSIER PAR LE COMITE DE CERTIFICATION	12
DELIVRANCE DU CERTIFICAT	13
<u>MAINTIEN DU CERTIFICAT</u>	<u>13</u>
<u>RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION</u>	<u>14</u>
AUDIT DE RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	14
MODIFICATIONS DU SYSTEME DE MANAGEMENT	15
DELIVRANCE DU NOUVEAU CERTIFICAT	16
<u>EXTENSION DE LA CERTIFICATION</u>	<u>16</u>

<u>REDUCTION DE LA CERTIFICATION</u>	<u>16</u>
<u>TRANSITION VERS UNE NOUVELLE VERSION DE NORME DE CERTIFICATION</u>	<u>17</u>
<u>TRANSFERT DE CERTIFICATION DES CLIENTS CERTIFIES PAR UN AUTRE ORGANISME</u>	<u>17</u>
<u>TRANSPARENCE SUR LES FAITS MARQUANTS ENVIRONNEMENTAUX</u>	<u>18</u>
<u>RECLAMATIONS DE CLIENTS CONCERNANT LA CERTIFICATION</u>	<u>18</u>
<u>PLAINTES</u>	<u>18</u>
<u>APPELS</u>	<u>19</u>
<u>CHANGEMENT DES REGLES DE CERTIFICATION</u>	<u>19</u>
<u>SUSPENSION, RETRAIT OU ANNULATION DE LA CERTIFICATION</u>	<u>19</u>
SUSPENSION	20
RETRAIT	21
ANNULATION	21
<u>PUBLICATIONS</u>	<u>21</u>
<u>UTILISATION DES CERTIFICATS, MARQUES DE CERTIFICATION, MARQUE D'ACCREDITATION ET LOGOS</u>	<u>21</u>
<u>ENREGISTREMENTS RELATIFS AUX DEMANDEURS ET AUX CLIENTS</u>	<u>22</u>
<u>AUDITS PARTICULIERS</u>	<u>22</u>
PRE-AUDITS	22
AUDITS AVEC UN PREAVIS TRES COURT	22
<u>PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS DE CERTIFICATION</u>	<u>23</u>

Vocabulaire

Calendrier des audits : ensemble des audits programmés sur une période donnée, pour plusieurs clients.

Programme d'audit : dispositions relatives à un ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique, pour un client donné.

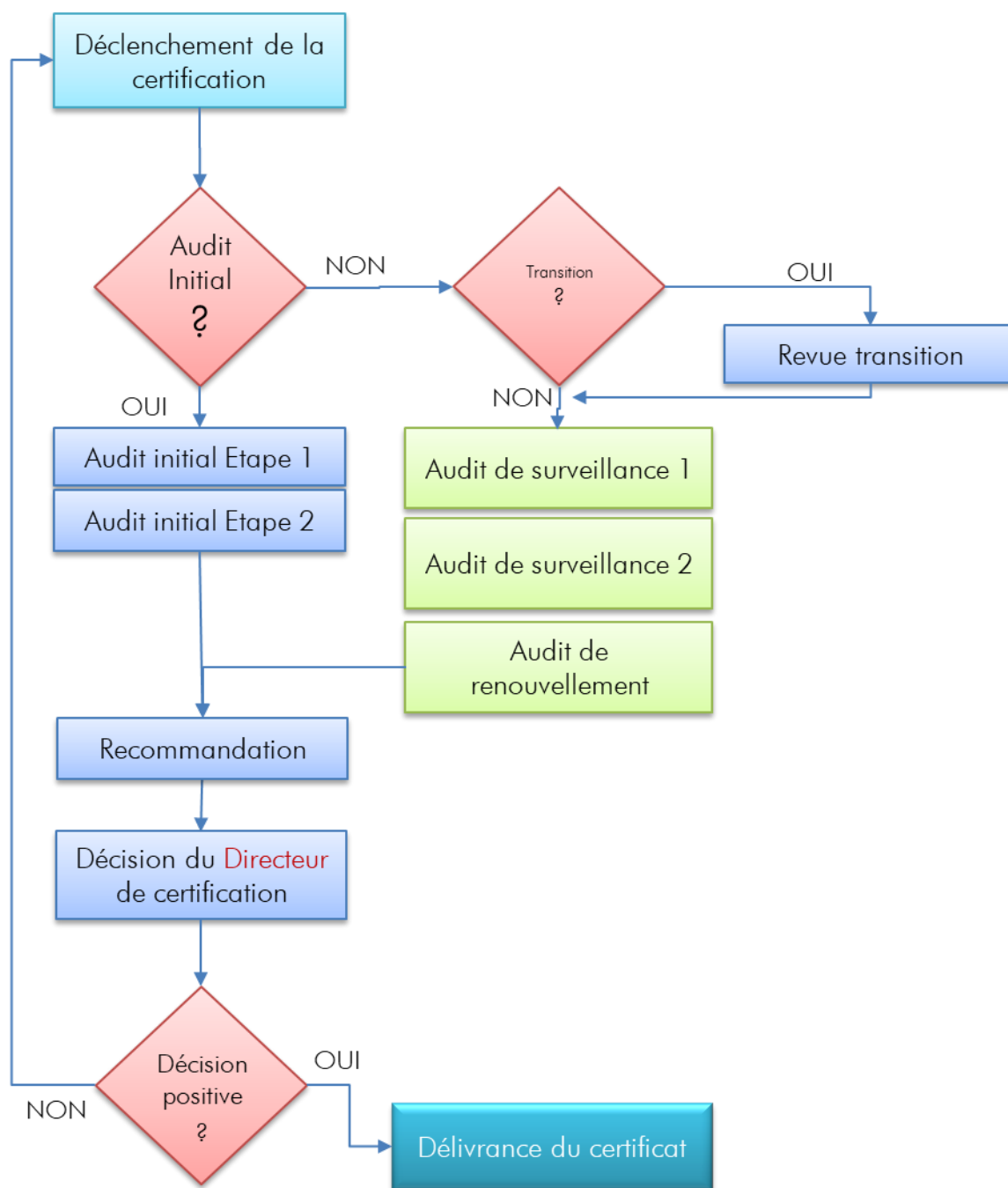
Plan d'audit : description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit.

Planification d'un audit : calage des tâches relatives à un audit donné, pour un client donné.

Questionnaire d'audit : liste détaillées des questions posées lors d'un audit

Schema general de la certification





Une note pour la transition est disponible pour les clients préparant une transition vers des certifications ISO 9001 2015 ou ISO 14001 2015.

Une procédure interne décrit les spécificités de mise en œuvre de la présente procédure de certification dans l'environnement WEECERT. (→ [Procédure de gestion des certifications ISO dans WEECERT](#))

Demande de certification

Toute demande de certification est formalisée par AES Certification par l'établissement d'un devis qui peut être éventuellement établi à partir d'une demande de devis (→ voir document demande de devis certification et demande de devis annexe 14001), ou d'un acte d'engagement chiffré sur la base des informations enregistrées dans la liste « Inscription [initiale candidature certification](#) » sur l'outil intranet de gestion intégrée WEECERT.

Les détails concernant la contractualisation et la rédaction des offres de prix sont contenus dans les documents :

- PROCEDURE DE REPONSE AUX OFFRES ;
- PROCEDURE DE CHIFFRAGE DES OFFRES ;
- FORMULAIRE GUIDE DE CHIFFRAGE DES OFFRES.

Le Dossier Client est alors complété par le Directeur Commercial qui y adjoint la demande de devis.

Il contient au minimum :

- L'identification des normes pour lesquelles a été demandée la certification ;
- Le périmètre et le domaine d'application du système de management (recherchés pour la certification) et le code d'activité ;
- La structure organisationnelle, le nombre d'employés, le nombre et la localisation géographique des sites du périmètre ;
- Les produits et ou les services fournis par le Client ;
- Le nombre de processus déployés par le Client, y compris ceux qu'il a externalisés.

Et, en plus dans le cas d'une demande certification environnementale (ISO 14001) :

- La surface du site (y compris stockage) ;
- La situation administrative relative à la réglementation environnementale ;
- La sensibilité de l'environnement local ;
- L'organisation du travail des équipes.

Le cas échéant, des compléments d'informations peuvent être demandés concernant :

- Les procédés industriels mis en œuvre ;
- Les volumes des stockages ;
- Les consommations en eau, matières premières, énergie ;
- Le volume et la nature des rejets ;

Revue de la demande et de l'offre

Une revue de la demande a lieu entre la Direction de certification et la Direction Commerciale pour prendre en compte la demande du Client, vérifier la bonne compréhension et la capacité d'AES Certification d'y répondre aux plans techniques et de délais :

- les informations relatives à l'organisme candidat et à son système de management sont suffisantes pour effectuer l'audit,
- les exigences relatives à la certification sont clairement définies, documentées et ont été fournies à l'organisme candidat,
- tout malentendu identifié entre l'organisme de certification et l'organisme candidat est résolu,
- AES Certification a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification,
- le périmètre de la certification recherchée, le(s) lieu(x) où l'organisme candidat réalise ses interventions,

- la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.),

Ainsi, le directeur de certification approuve la demande et les enregistrements de chiffrage, puis l'offre de prestation avant communication au client. Le cas échéant, un accord verbal pourra valoir approbation. L'approbation sur Weecert devra être régularisée dès que possible.

Audits de certification

Dans tous les cas, y compris les certifications multi sites et/ou multi référentiels, les audits sont programmés afin d'assurer une couverture et une durée d'audit suffisante afin de donner confiance dans la certification.

La durée et la couverture du programme d'audit tiennent compte de la taille de l'organisation, du périmètre et de la complexité du système de management du client, de ses produits et de ses processus ainsi que du niveau d'efficacité du système de management démontré par les résultats d'audits précédents. (Voir [→PROCEDURE_DE_CHIFFRAGE_DES_OFFRES](#)).

Lorsqu'il est nécessaire de procéder à un échantillonnage multisites pour auditer le système de management, le programme d'audit est élaboré en tenant compte de la proposition qui inclut cet échantillonnage selon le document IAF MD 1.

Le premier rapport d'audit intègre le programme des sites à visiter sur la période considérée. Dans tous les cas, ce programme d'échantillonnage garantit une évaluation efficace du système de management. Le programme sert de base à un accord pour la réalisation des activités d'audit et permet au client de s'organiser pour assurer la disponibilité des informations, des personnes et des installations auditées.

Le directeur de certification désigne l'équipe d'audit et les membres du comité de certification en charge de l'analyse du dossier.

Le détail de la réalisation des audits se trouve dans la procédure [→ PROCEDURE DE REALISATION DES AUDITS](#).

Les audits de certification initiale sont réalisés en 2 étapes. Ces audits, d'étape 1 et d'étape 2 sont compris dans le contrat de certification. Le délai entre ces audits ne peut dépasser 90 jours.

Dans le cas de report de l'audit d'étape 2 au-delà du délai prévu en raison d'une défaillance technique ou administrative du Client, AES Certification peut facturer les frais de report. Au-delà de 90 jours, AES Certification propose de réaliser un nouvel audit étape 1 et un avenant au contrat est établi.

Dans le cadre d'une transition vers une nouvelle version de la norme de certification, et ce quelque soit la position dans le cycle de certification, un allongement de la durée sera dédiée à la transition. Un plan de transition devra être fourni par l'organisme certifié et revu dans le cadre d'une étape de revue de transition qui sera alors organisée.

Audit initial d'étape 1 et étape de revue de transition

Au-delà de tous les audits initiaux, l'audit d'étape 1 peut être recommandé lors d'une reprise de certification par AES Certification. De la même manière, une revue du plan de transition de l'organisme certifié reposera sur une analyse de la documentation et un entretien avec l'organisme.

Analyse de la documentation

L'audit initial d'étape 1 nécessite l'examen par le Responsable d'audit des documents décrivant :

- Les processus du système de management (généralement dans le manuel de management) ;
- Les objectifs de management (tableau de bord de la direction) ;
- Le programme des audits internes réalisés et planifiés (attention, l'ensemble du système de management de l'entreprise doit être audité avant l'audit d'étape 2) ;
- Le compte-rendu de la dernière revue de direction ;
- Les codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies ;
- L'organigramme fonctionnel (nominatif) ;
- Le plan de transition vers une nouvelle norme ou référentiel ;
- Toute information complémentaire jugée utile par l'entreprise ou par les auditeurs.

Le Client doit fournir les consignes de sécurité applicables sur les sites concernés, notamment lorsqu'un plan de prévention doit être établi ainsi que les modalités d'accès dans le cas d'un accès sécurisé (confidentialité, etc.).

Pour les audits environnementaux, le Client doit fournir les documents administratifs (récépissé de déclaration, arrêté d'autorisation, etc. ainsi que les documents d'identification des aspects environnementaux, les résultats de l'analyse environnementale et des moyens de maîtrise.

Pour les audits hygiène et sécurité, le Client doit fournir le Document Unique, les documents d'identification des dangers, d'évaluation des risques et des moyens de maîtrise.

Pour les audits qualité, le Client doit fournir le Manuel Qualité ainsi que les objectifs qualité et les performances en termes satisfaction Client et de résultats sur les produits ou services.

Le Client doit transmettre à AES Certification l'ensemble de ces éléments suffisamment tôt avant la date de l'audit de certification, y compris le plan de transition, le cas échéant.

Réalisation de l'audit d'étape 1

Outre l'audit de la documentation du système de management mis en place par le Client, l'audit d'étape 1 permet :

- d'établir le contact entre le Responsable de l'audit et le Client ;
- d'évaluer le lieu et les conditions spécifiques à l'entreprise et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel afin de déterminer le niveau de préparation pour l'audit d'étape 2 ;
- de procéder à une vérification de la compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management ;
- de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auquel le Client doit se conformer ;
- de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec le Client des détails de l'audit d'étape 2 ;
- de permettre la planification de l'audit d'étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management et du fonctionnement du site, lorsque ceux-ci peuvent avoir une influence ;
- de déterminer si les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management du Client atteste qu'il est prêt pour l'étape 2.

Au cours de l'étape 1, l'auditeur vérifie la faisabilité de l'audit étape 2 et les aspects réglementaires et juridiques relatifs à la qualité, au respect de l'environnement ou à la sécurité et aux contraintes réglementaires applicables auxquels le Client doit se conformer ainsi que les risques associés. En aucun cas l'audit ne garantit la conformité réglementaire de l'organisme audité, ni ne se substitue aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

Les informations initiales fournies par le Client sont vérifiées, ainsi que les éventuelles mises en demeure provenant d'une autorité administrative ou les régularisations administratives en cours.

Les résultats de l'audit d'étape 1 font l'objet d'un rapport qui est communiqué au Client. Ce rapport statue sur la recevabilité du dossier et confirme si l'audit étape 2 peut être réalisé. Les problèmes susceptibles d'être classés comme non-conformités au cours de l'audit d'étape 2 y sont mis en exergue. Ce rapport fait partie du Dossier d'Audit qui est enregistré *sur l'outil intranet de gestion intégrée WEECERT*.

Si cet audit révèle des problèmes pouvant de mettre en cause l'obtention de la certification, l'audit d'étape 2 peut être retardé ou ajourné. La procédure de certification reprend son cours normal avec la levée des non conformités par le Client après acceptation du Responsable d'audit, sur la base de preuves tangibles.

L'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2 est défini en fonction du temps nécessaire au Client pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit d'étape 1. AES Certification peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'étape 2.

Audit d'étape 1 à distance

L'audit d'étape 1 peut être réalisé dans les locaux d'AES Certification avec la documentation du système de management et un ensemble d'informations collectées par téléphone, vidéo ou audioconférence. **L'ensemble des informations nécessaires à la complète réalisation de l'audit d'étape 1 doivent être obtenues.**

En cas d'impossibilité et dans tous les autres cas, l'audit d'étape 1 est effectué chez le Client.

Etape de revue de transition

Comme un audit initial étape 1, l'étape de revue du plan de transition a pour objectif de s'assurer de la bonne identification des impacts de la transition sur le système de management de l'organisme certifié. Avec des méthodes similaires à l'audit étape 1 (revue documentaire et entretien avec les représentants de l'organisme certifié en transition), les résultats de cette étape font l'objet d'un rapport (sur le modèle du rapport étape 1). Le plan d'audit de renouvellement ou suivi est généralement établi à l'issue de cette étape de revue de transition. Cette étape peut être réalisée sur site ou à distance, selon les mêmes critères que l'audit étape 1.

Préparation de l'audit d'étape 2

Le plan de l'audit d'étape 2 est préparé à l'issue de l'étape 1 puis communiqué au client. Ce plan précise les éléments de l'organisation de l'entreprise qui font l'objet de l'évaluation ainsi que l'organisation des entretiens. Ce plan peut être adapté au cours de la réunion d'ouverture de l'audit.

Le plan de l'audit est envoyé au minimum 15 jours avant la date de l'audit sur site.

Audit initial d'étape 2

Suite à l'audit d'étape 1, l'audit d'étape 2 permet d'évaluer l'adéquation du système de management aux exigences du ou des référentiels, y compris dans son déploiement, sa mise en œuvre et son efficacité.

L'audit d'étape 2 se déroule sur le (ou les) site(s) du Client.

Cette deuxième étape d'audit comprend au minimum les éléments suivants :

- les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables ;
- la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable);
- le système de management du Client et les performances par rapport à la conformité réglementaire ;
- la maîtrise opérationnelle des processus du Client ;

- les audits internes et la revue de direction ;
- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme Client ;
- les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance et les cibles (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management ou de tout autre document normatif) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations.

Un rapport incluant les constats d'audits (observations, non-conformités, etc.) identifiées lors de l'audit initial est diffusé au Client. Ce rapport comporte le programme prévisionnel des audits de suivi qui prend en compte les résultats de l'audit initial. Ce rapport fait partie du Dossier d'Audit qui est enregistré *sur l'outil intranet de gestion intégrée WECERT*.

L'équipe d'audit, dirigée par le Responsable d'audit analyse toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits d'étape 1 et 2 afin de passer en revue les résultats et de déterminer les conclusions de l'audit. Notamment, une évaluation des actions correctives mises en place et de leur efficacité est réalisée. Après avoir terminé l'audit, adressé le rapport au Client, et dès la clôture des fiches de non-conformités, le Responsable de l'audit diffuse le Dossier d'Audit avec sa recommandation au Directeur de certification d'AES Certification.

Nota 1 : dans le cas d'audits multi sites, la coordination des audits se fait selon les préconisations du document → IAF MD 1/

Nota 2 : la réalisation des audits est détaillée dans le document PROCEDURE DE REALISATION DES AUDITS.

Nota 3 : En aucun cas l'audit ne se substitue aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

Certification

Non-conformités et actions correctives

En cas de non-conformité mineure, le Client propose à l'auditeur un plan d'action corrective approprié incluant un calendrier de remise en conformité. Cette action corrective doit être proposée et acceptée dans un délai de treize semaines après la réception du rapport d'audit. La mise en œuvre effective et l'efficacité de l'action acceptée par l'auditeur sont évaluées lors de l'audit suivant.

En cas de non-conformité majeure, le Client propose à l'auditeur un plan d'action corrective approprié et les preuves de la mise en place de ce plan. Le plan d'action et les preuves de sa mise en œuvre doivent être proposés, acceptés et leur efficacité vérifiée dans un délai de treize semaines après la réception du rapport d'audit.

Si le Responsable de l'audit le juge nécessaire, en fonction du risque induit, un audit complémentaire pour le suivi de la mise en œuvre du plan d'action peut être effectué aux frais du Client et après son accord. En cas de refus, AES Certification peut suspendre la certification.

Si les délais ne sont pas respectés :

- En cas d'audit initial, un nouvel audit d'étape 2 doit être programmé,
- En cas d'audit de suivi, le certificat est suspendu et l'audit de suivi doit être reprogrammé,
- En cas d'audit de recertification, un audit doit être reprogrammé et dans l'attente, le certificat est suspendu.

En cas d'observation, le client met en place un plan d'action s'il le juge nécessaire. L'efficacité de ce plan d'action est vérifiée lors de l'audit suivant. Si le client ne juge pas opportun de mettre en place un plan d'action, il doit le justifier dans son système de management.

La non mise en œuvre d'un plan d'action ou l'inefficacité manifeste d'un plan d'action peut provoquer une surévaluation de l'écart : de non-conformité mineure vers non-conformité majeure, de non-conformité majeure vers suspension de la certification.

Cette surévaluation de l'écart doit être justifiée par l'auditeur.

Fourniture des informations au Directeur de certification

Les informations fournies par l'équipe d'audit au Directeur de certification pour lui permettre de prendre sa décision, sont incluses dans le Dossier de certification qui comprend, au minimum, les éléments suivants (ou des liens vers ces éléments) :

- le Dossier d'Audit (rapport(s) d'audit, liste des non-conformités et des actions correctives entreprises par le Client et acceptées par le Responsable d'audit)
- Les informations fournies à AES Certification et utilisées pour la contractualisation dans le Dossier de Candidature sur WEECERT ;
- la recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

Le dossier de Certification est alors examiné par le Directeur de certification pour prise de décision.

Rappel : le Directeur de certification qui prend les décisions de certification et de renouvellement de la certification pour un audit donné ne peut avoir été impliqué dans la réalisation de cet audit.

Vérification du dossier par le Comité de certification

Avant d'émettre son avis, le Comité de certification vérifie que les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes eu égard aux exigences et au périmètre de la certification.

Le Comité de certification émet son avis en se fondant sur une évaluation des résultats et des conclusions de l'audit et sur toutes les autres informations fournies par le Responsable d'audit.

Cet avis est pris dans les trente jours ouvrés maximum qui suivent la remise du Dossier de Certification.

En cas de désaccord, un échange de messages et d'actions entre le Responsable d'audit et le membre en désaccord a lieu jusqu'à obtention d'un consensus (échanges communiqués au directeur de certification).

Le Comité de certification vérifie le respect de l'impartialité dans le déroulement de l'audit.

Les avis du Comité de certification sont rendus individuellement par chacun de ses membres. Les votes se font à distance [sur l'outil intranet de gestion intégrée WEECERT](#).

Une fois les avis émis, le Directeur de certification les collecte et peut s'appuyer dessus pour prononcer la certification, le certificat est rédigé, signé par la Présidente (ou son délégataire) et remis au Client.

Le Directeur de certification peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer ou assujettir sa décision à la réalisation d'un audit supplémentaire. Dans ce cas il en informe le Client dans le délai imparti.

Si la décision est négative, le Directeur de certification propose de réaliser un nouvel audit initial après un délai raisonnable permettant au Client de se mettre à niveau (notamment de clôturer l'ensemble de ses non-conformités).

Dans le cas d'une certification multi-référentiel, le Directeur de certification sépare ses décisions de certification et coordonne la remise des certificats selon les besoins exprimés par le Client (certificat unique multi référentiel ou certificat par référentiel normatif).

Délivrance du certificat

Le certificat est signé par la Présidente d'AES Certification. Cette signature ne signifie pas que la Présidence est en charge de la décision de certification (déléguée à son Directeur de certification).

Le ou les certificats sont alors fournis au Client et stockés dans l'annuaire des certifiés AES Certification. Ils précisent :

- La raison sociale du Client ;
- la date de la délivrance, de l'extension ou du renouvellement de la certification ;
- la date d'expiration ou la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification,
- un numéro d'identification unique
- la norme et/ou le document normatif, y compris le numéro de la version et/ou de la révision utilisée pour l'audit du client certifié ;
- Le périmètre des activités certifiées ;
- Le ou les sites concernés avec leur adresse ;
- le nom, l'adresse et la marque de certification de l'organisme de certification.

La date de certification originelle est la date de la première décision de certification. Le certificat expire trois ans exactement après la date de décision de certification.

Note importante : La certification de système de management ne couvre pas la certification des produits ou des services fournis par l'entreprise et ne l'exempte pas de ses obligations légales.

Dans le cadre d'une transition à l'issue d'un audit de suivi, le processus décisionnel en vue de la délivrance de la certification est identique à celui d'un audit initial ou d'un renouvellement.

Maintien du certificat

AES Certification met en place une activité de surveillance permettant le suivi régulier des domaines et des fonctions représentatifs couverts par le système de management en tenant compte des éventuelles modifications. Ces audits de surveillance sont des audits sur site ne couvrent pas nécessairement le système complet (cf [Note pour l'échantillonnage des activités à auditer](#)). Ils permettent de détecter les faiblesses de l'entreprise et d'identifier des axes de progrès qui lui permettront d'accroître son efficacité en engageant des démarches d'amélioration.

Cette activité de surveillance comporte des audits de suivi sur site permettant de vérifier le maintien de la conformité du système de management aux exigences normatives. Ce contenu est défini sur un programme de suivi (voir → **programme des audits de suivi dans le dossier d'audit**) établi par le Responsable d'Audit lors de l'audit de certification initial ou de renouvellement de la certification.

Les audits de suivi sont effectués au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification. Le premier audit de suivi est programmé dans un délai maximal de douze mois à compter de la date de décision de certification.

Les audits de suivi peuvent toutefois être réalisés à une fréquence plus courte à la demande du Client. AES Certification informe l'entreprise de la date précise de l'audit de suivi environ 30 jours à l'avance.

Dans le cadre de chaque audit de suivi, AES Certification reçoit une mise à jour des données du système de management du client. Ces données sont enregistrées dans le formulaire Weecert dédié.

La programmation de l'audit de recertification est effectuée de telle sorte que les éventuelles non-conformités relevées lors de cet audit soient levées avant la date d'échéance du certificat.

L'audit de suivi porte au minimum sur les éléments suivants :

- les audits internes et la revue de direction ;
- la revue du rapport de l'audit précédent et en particulier des actions entreprises vis-à-vis des observations et des non-conformités identifiées ;
- le traitement des plaintes ;
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du Client ;
- l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue ;
- la maîtrise opérationnelle continue ;
- la revue de toute modification ;
- l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification,
- La mise en œuvre du plan de transition vers une nouvelle version d'une norme, le cas échéant.

Pour les entreprises multi sites, chaque audit de suivi sur site couvre le siège social où sont localisées les fonctions générales du système de management ainsi qu'un échantillon de sites établi selon les règles du document → IAF MD 1.

L'activité de surveillance peut inclure également :

- Des enquêtes sur des aspects touchant la certification ;
- Des revues des déclarations du Client en ce qui concerne ses réalisations ;
- Des demandes de fourniture par le Client de documents ou d'enregistrements ;
- Tout autre moyen réglementaire de surveillance des performances du Client certifié.

Les activités de surveillance, y compris les rapports des auditeurs sont vérifiées par la Direction de certification d'AES Certification qui maintient l'approbation du dossier de certification et garantit ainsi que le processus de certification fonctionne de manière efficace.

Renouvellement de la certification

AES Certification réalise un audit de renouvellement en amont des 3 ans de validité du certificat. Un nouveau contrat de certification de trois ans est proposé au Client. Le nouveau certificat est valable 3 ans à compter de sa date de validité. L'audit est programmé environ 2 mois avant l'expiration du certificat précédent afin de permettre à l'entreprise de lever les éventuels écarts résiduels.

Audit de renouvellement de la certification

L'audit de renouvellement de la certification est effectué pour confirmer le maintien de la conformité et de performance du système de management dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification et de la politique du Client, tout en tenant compte des changements internes et externes. Il doit apporter la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management et la contribution des actions mises en œuvre à l'augmentation des performances globales.

L'audit de renouvellement de la certification prévoit une revue des performances du système de management sur la période de certification et comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents.

L'audit de renouvellement est réalisé en une étape et sur site, sauf si le système de management de l'entreprise a subi des modifications majeures. Son étendue tient compte des résultats des derniers audits de suivi et des plaintes éventuelles reçues de la part des utilisateurs de la certification. Dans tous les cas, y compris les certifications multi sites et/ou multi référentiels, les audits de renouvellement de la certification

sont planifiés afin d'assurer une couverture et une durée d'audit suffisante afin de donner confiance dans la certification.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management, à l'organisme Client ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple modifications de la législation), l'activité correspondant à un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter de réaliser en plus un audit équivalent à un audit d'Étape 1.

Si des non-conformités ou une absence de preuves de conformité sont identifiées au cours d'un audit de renouvellement de la certification, AES Certification fixe un délai particulier pour la mise en œuvre d'actions correctives avant l'expiration de la certification.

Lorsque, pour des raisons exceptionnelles, l'organisation de l'audit de renouvellement ou le traitement des non-conformités fait que la date d'expiration de la certification est dépassée, AES Certification propose un avenant au contrat, afin de réaliser un nouvel audit initial. La certification est alors retirée à la date d'expiration du certificat. Le client est alors notifié de l'expiration de sa certification.

Modifications du système de management

Lorsque des modifications majeures sont apportées à son système de management ou à ses caractéristiques juridiques ou organisationnelles^①, pouvant compromettre la capacité du système de management, le Client doit les signaler le plus rapidement possible à AES Certification.

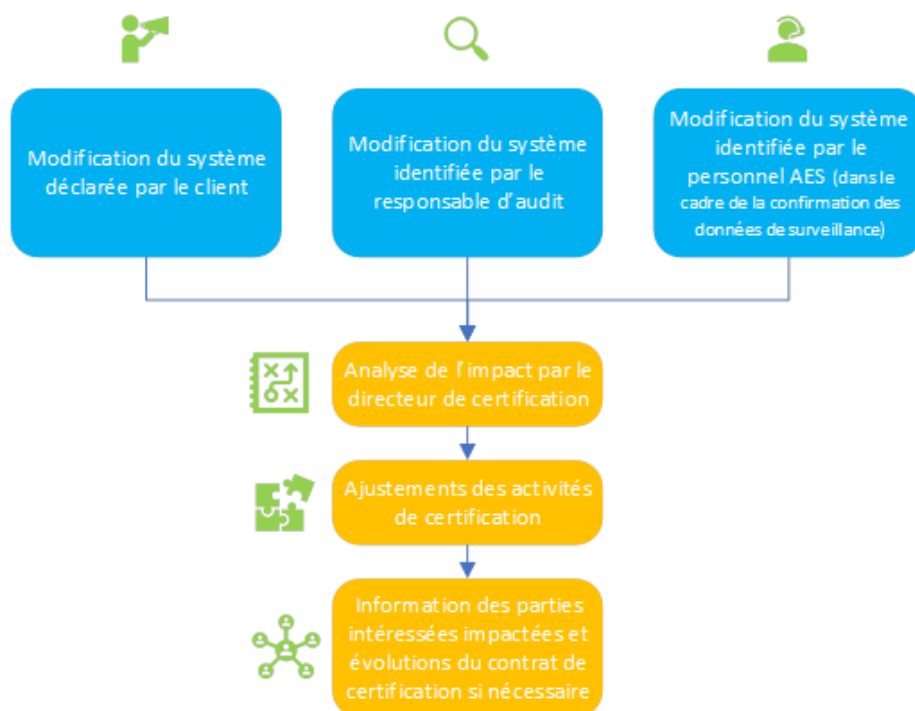
Ces changements sont évalués afin de s'assurer de leur compatibilité avec les normes et les référentiels complémentaires. Une visite de suivi spéciale peut être déclenchée.

Les modifications mineures apportées par le Client à son système de management sont communiquées à l'auditeur et revues lors des audits de suivi.

① Par exemple des modifications concernant :

- son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation ;
- l'organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens) ;
- les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux ;
- le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié ;
- les modifications importantes apportées au système de management et aux processus ;
- La volonté de transition vers une nouvelle norme.

Dispositions mises en place en cas de modification du système de management de l'organisme certifié :



Délivrance du nouveau certificat

Le Comité de certification émet un nouvel avis sur le dossier afin que le directeur de certification prenne la décision de renouveler la certification. Son avis se fonde sur les résultats de l'audit de renouvellement de la certification, sur les résultats de la revue du système basée sur les informations contenues dans le Dossier Client correspondant à la période de certification et sur les plaintes éventuelles reçues de la part des utilisateurs de la certification.

Extension de la certification

A tout moment la certification peut être étendue afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification ;
- D'inclure de nouvelles activités réalisées par le Client ;
- D'intégrer de nouvelles normes à la certification.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi ou de renouvellement de la certification. Dans certains cas, et suite à une revue de candidature, AES Certification peut réaliser un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification. Si cette extension est demandée par le Client ou identifiée par AES Certification, un nouveau contrat ou un avenant au contrat est réalisé, permettant de redéfinir la durée des audits et le périmètre exact à auditer.

L'extension de la certification est approuvée la Direction d'AES Certification.

Réduction de la certification

A tout moment la certification peut être réduite afin d'exclure des sites ou activités qui n'appartiendraient plus au client ou qui auraient gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification dans le périmètre de certification ;

Ces réductions doivent être conformes aux exigences des normes de certifications concernées. Ces demandes de réduction doivent être motivées par le client et/ou son auditeur (dans la cadre d'un audit), et doivent être approuvées par le directeur de certification. Le nouveau certificat est alors émis.

Ces réductions peuvent donner lieu à la rédaction d'un avenant au contrat de certification. Si ces réductions entraînent une importante modification du système de management, un audit complémentaire peut être réalisé.

Transition vers une nouvelle version de norme de certification

En cas de modification du système de management en vue d'intégrer les évolutions des normes de référence (par ex. ISO 9001 2015 et ISO 14001 2015 pour lesquelles une note spécifique a été documentée), l'organisme certifié doit notifier AES Certification avant l'audit concerné.

La transition peut être effectuée dans le cadre d'un audit de renouvellement ou de suivi, moyennant l'adaptation du temps d'audit, et l'organisation d'une étape de revue de transition. Le temps d'audit complémentaire ne pourra pas être inférieur à 0,5 jours d'audit (avant réduction potentielle).

Un plan de transition peut être documenté par l'organisme certifié, et soumis au responsable d'audit environ un mois avant l'audit de transition.

L'allongement de temps d'audit du fait de la transition pourra occasionner un avenant au contrat de certification.

Transfert de certification des clients certifiés par un autre organisme

AES Certification peut reprendre à son compte un cycle de certification de l'entreprise. AES Certification établit une proposition de certification s'intégrant dans le cycle de certification du Client. Les dispositions en matière de réalisation des audits et de décision de certification sont identiques à ce qui est décrit dans les chapitres précédents.

Toutefois, afin de permettre le transfert de certification, un examen effectué par un représentant d'AES certification (répondant aux critères de compétences d'un directeur de certification ou d'un responsable d'audit pour les visites avant transfert lorsqu'elles sont nécessaires) afin de vérifier les points spécifiés dans l'IAF MD2 en vigueur.

Les résultats de cet examen sont enregistrés dans une fiche de transfert de certification → **Enregistrement transfert certificat.**

Cet examen est mené par analyse documentaire et peut inclure, si nécessaire, une visite du futur client.

Nota : Un contact a lieu avec l'organisme de certification émetteur afin de vérifier la validité de la certification et l'état des non-conformités. En cas d'impossibilité AES Certification enregistre le motif.

A l'issue de cet examen AES Certification prend une décision de transfert (personne différente de la personne ayant fait l'examen de transfert) et programme les audits en lien avec le programme en cours et l'expiration du certificat.

Lorsqu'un certificat est émis, la date d'expiration du nouveau certificat est identique à celle du certificat précédent.

Si l'examen ne donne pas une confiance suffisante dans la certification en cours, AES Certification considère ce client comme un nouveau demandeur.

Transparence sur les faits marquants environnementaux

Si l'entreprise fait l'objet d'une mise en demeure au cours du cycle de certification, elle informe AES Certification dans des délais raisonnables :

- Soit auprès de l'équipe d'audit si un audit d'AES Certification est en cours ;
- Soit auprès de la Direction de certification.

En cas d'accident avec risque de pollution accidentelle ou pollution avérée, ayant entraîné l'intervention des autorités et de la presse, le Client en informe AES Certification dans les plus brefs délais.

Réclamations de clients concernant la certification

Les réclamations Client peuvent être transmises directement par le Client à l'adresse qualite@aes-certification.fr en précisant si possible dans l'objet « réclamation » ou recueillies par la Direction de certification d'AES Certification suite à un appel téléphonique. L'organisme accuse réception par e-mail de la réclamation. Par la suite, la Direction de certification répond au réclamant, analyse les causes et met en place si nécessaire une action. Une analyse des réclamations est réalisée afin de définir si des actions correctives doivent être mises en place. Une réponse est apportée au réclamant et la nature du traitement est enregistrée. AES Certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du Client. L'analyse et la réponse sont portées à la connaissance du Comité de préservation de l'Impartialité lors des réunions du Comité.

Plaintes

Toute plainte d'une partie intéressée d'un client certifié parvenant à AES Certification doit être notifiée par écrit ou envoyée à l'adresse qualite@aes-certification.fr en précisant si possible dans l'objet « plainte ». L'organisme accuse réception par e-mail de la plainte. Par la suite, et dès réception de la plainte, AES Certification vérifie si elle est liée aux activités de certification sous sa responsabilité et dans ce cas elle est enregistrée sous forme de plainte et suit le circuit de traitement des plaintes.

Les plaintes de tiers sont traitées sous la responsabilité de la Direction qui investigate et détermine si la plainte est liée à une activité certifiée et procède à une analyse des causes. Il lui incombe de vérifier l'ensemble des preuves liées à la plainte. Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est enregistrée. AES Certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du client et du tiers : AES Certification détermine avec eux si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure. La Direction apporte une réponse au réclamant et la nature du traitement est enregistrée.

Les personnels impliqués dans l'objet de la plainte ne sont pas impliqués dans le processus de traitement de celle-ci. Le cas échéant, et selon la nature de la plainte, la direction peut demander l'avis du comité de certification et/ou du comité de préservation de l'impartialité.

L'analyse et la réponse sont portées à la connaissance du Comité de préservation de l'Impartialité lors des réunions du Comité, et aux membres du comité de certification dans le cadre d'un renouvellement de certification.

Appels

Le Client a le droit de faire appel auprès d'AES Certification dans les cas suivants :

- Refus d'accepter sa candidature ;
- Non délivrance du certificat ;
- Suspension, annulation ou retrait du certificat.

Les appels doivent être envoyés par écrit par le Client ou transmis à l'adresse qualite@aes-certification.fr - en précisant si possible dans l'objet « appel » - dans les 30 jours qui suivent la notification de la décision. L'organisme accuse réception de l'appel par email.

En ce qui concerne le traitement de l'appel, il est à la charge, par ordre de priorité et sous condition de compétence et d'indépendance démontrées, du suppléant du directeur de certification, du comité de certification ou, en dernier ressort, d'un sapiteur. Dans ce dernier cas, les critères de compétences de ce dernier seront systématiquement définis, vérifiés et enregistrés avant son intervention, afin de garantir que celui-ci a les compétences requises.

Les décisions suite à appel sont communiquées au Client quatre mois au plus tard après la date de l'appel. Les appels peuvent donner lieu à des actions correctives sur le système de management d'AES Certification.

Changement des règles de certification

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, AES Certification informe ses Clients des modalités de transition liées à ces changements. Le maintien des certificats en cours est conditionné par le respect des modalités de transition, qui peuvent faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.

Suspension, retrait ou annulation de la certification

AES Certification peut suspendre la certification dans les cas où :

- Le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management (pas de réponse aux non-conformités dans le délai imparti...),
- Le client a mal utilisé le logo ou la marque de certification,
- le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,
- le client n'a pas proposé de plan d'action dans les délais impartis.
- Le client certifié a volontairement demandé une suspension temporaire.

La suspension invalide provisoirement la certification du système de management du Client qui doit en conséquence s'abstenir de promouvoir de quelque façon que ce soit sa certification et notamment l'usage de la marque de certification.

AES Certification modifie le statut du Client sur la base des certifiés sur son site internet (certifié – suspendu – retiré – annulé) et en donne information sur simple demande.

Suspension

La lettre (ou courrier électronique) de suspension explicite les problèmes existant et/ou les actions à réaliser par le Client pour annuler la suspension dans les délais impartis.

Le Client doit formellement demander l'annulation de la suspension lorsqu'il estimera avoir rempli ces conditions ou réalisé ces actions.

AES Certification vérifie la résolution des problèmes et la mise en application des actions correctives. Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai de six mois donne lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

Lors de l'audit suivant, l'auditeur vérifie le respect des règles d'usage de la marque pendant la suspension.

Retrait

La certification peut être retirée en cas de :

- Non-paiement des prestations de certification,
- Prise de mesures inadéquates suite à la suspension du certificat dans un délai de six mois.

Dans ce cas, le Client est informé des dispositions à prendre et dans tous les cas, il doit arrêter immédiatement toute référence à sa certification. AES Certification peut vérifier par tout moyen approprié que ces dispositions sont respectées. Le nom de la société et son certificat sont retirés de la liste des sociétés certifiées.

Annulation

La certification peut être annulée si le Client ne souhaite pas la maintenir et en informe par écrit AES Certification. Le Client est alors informé des dispositions à prendre et doit arrêter immédiatement toute référence à sa certification. AES Certification peut vérifier par tout moyen approprié que ces dispositions sont respectées. Le nom de la société et son certificat sont retirés de la liste des sociétés certifiées.

Publications

Le nom de l'entreprise certifiée avec sa portée de certification est enregistré dans le "base des certifiés" dès l'envoi du certificat voir → [Base des certifiés](#) accessible sur WEECERT et diffusable à tous les demandeurs. Il peut également être mentionné dans des publications d'AES Certification, après accord du Client.

Utilisation des certificats, marques de certification, marque d'accréditation et logos

Le certificat daté est délivré avec la marque de certification pour la norme applicable. La version valide du certificat est celle qui est accessible sur la base des certifiés. AES Certification communique au Client les instructions pour l'utilisation de la marque de certification. Le Client peut utiliser la marque dans les limites d'utilisation détaillées dans le guide : → [Guide d'utilisation de la Marque](#).

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification du système de management du Client qui peut en faire usage sur sa documentation, mais ne peut les utiliser sur les produits, les emballages ou les suremballages. AES Certification vérifie l'utilisation des logos et certificats lors des visites de suivi périodiques en vérifiant notamment que les marques de certification sont :

- Reproduites dans leur intégralité en incluant le cadre, avec une taille et une couleur conformes à la charte graphique ;
- Utilisées pour promouvoir la certification du système de l'entreprise et non de ses produits ;
- Utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

L'utilisation de la marque d'accréditation ou toute référence à l'accréditation d'AES Certification par le certifié doit être conforme à la version en vigueur du GEN REF 11. AES Certification contrôlera ce point dans la cadre de l'évaluation du respect des règles de l'usage de la marque de certification par le certifié.

Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux Clients

AES Certification conserve les enregistrements relatifs au processus d'audit et autres activités de certification de tous ses Clients, qu'ils aient fait seulement acte de candidature ou qu'ils soient audités ou certifiés par ses soins. Les données concernant les Clients dont la certification a été suspendue ou retirée sont également conservées.

Les enregistrements relatifs aux Clients certifiés comportent au minimum :

- les informations relatives à la demande et les rapports d'audit initial, de surveillance et de renouvellement de la certification ;
- le contrat de certification ;
- la justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage (si applicable) ;
- la justification pour la détermination de la durée de l'audit ;
- la vérification des corrections et actions correctives ;
- les enregistrements des plaintes et des appels ainsi que de toutes les corrections et actions correctives qui en découlent ;
- les avis du Comité de certification, les décisions de certifications (directeur) et la documentation relative aux décisions prises ;
- des documents de certification, y compris le périmètre de la certification en termes de produit, de processus ou service, selon le cas ;
- les enregistrements associés nécessaires pour établir la crédibilité de la certification tels que les preuves des compétences des auditeurs et des experts techniques.

Audits particuliers

Pré-audits

Les pré-audits ne font pas partie du processus de certification proprement dit. Ils sont réalisés à la demande du client. Ils ne sont pas assimilables à du conseil. Ils ne doivent en aucun cas être considérés comme des audits internes par les auditeurs lors des audits de certification.

Audits avec un préavis très court

AES Certification peut être amené à réaliser des audits de Clients certifiés avec un très court préavis afin :

- d'instruire des plaintes ;
- suite à des modifications de leur système de management ;
- pour effectuer une vérification de mise en œuvre d'action corrective suite à une non-conformité majeure ;
- pour effectuer un suivi des Clients suspendus.

Dans ces cas, le Client est dans l'obligation d'accepter ces audits (avec une souplesse dans le choix des dates), et AES Certification s'engage à ce que l'équipe d'audit constituée soit irréprochable, tant en conflit d'intérêt qu'en matière de connaissance de l'activité et de l'historique du Client.

Participation d'observateurs à des audits de certification

AES Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses audits de Certification ou de suivi.

Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs internes (dans le cadre des activités d'audit interne d'AES Certification) ;
- Des évaluateurs internes (dans le cadre de l'évaluation des auditeurs) ;
- Des auditeurs d'AES Certification en formation ;
- Des auditeurs d'organismes d'accréditation (audit d'AES Certification dans le cadre des programmes d'accréditation).

Le Client doit d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits AES Certification. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord du Client.