



Pour le Développement d'une Relation Durable avec nos Clients

Prestation de Certification

CERTIFICATION-D1-Indice 12

Applicable le 30/10/2020

GLOBAL Certification®

40, rue du séminaire – Centra 438 – F-94626 RUNGIS CEDEX

T : (33) 01 49 78 23 24

www.global-certification.fr

ETAPE 1 :

Demande de certification

Réalisation de l'audit

Prise de décision

1

Recueil des Informations

Envoi du présent document accompagné de notre formulaire « **Demande de l'entreprise** ».

2

Revue de la demande

Renseignement de notre support « **Demande de l'entreprise** » .
Cela nous permet de réaliser la revue de la demande et donc de cerner à la fois vos attentes et de prendre en compte les éléments constitutifs de votre projet de certification.
Ces informations peuvent être transmises par mail, courrier ou selon le référentiel via le site internet.

3

Etablissement d'une offre contractuelle

Une offre contractuelle est établie pour un cycle (selon les référentiels), sur la base des informations fournies : périmètre (site(s) à certifier) ; champ (activité(s)). Cette offre contractuelle définit ainsi les différentes modalités de notre prestation et **nos engagements réciproques**.

En cas de transfert en provenance d'un autre organisme de certification, le traitement du dossier sera réalisé selon des conditions bien précises définies dans le guide IAF MD2 en vigueur

Nous pouvons ainsi instruire une demande de transfert dans une **phase de surveillance ou de renouvellement**.

Dans le cas où GLOBAL Certification® propose un Pré Audit (uniquement pour les nouveaux clients), celui-ci est mentionné dans l'offre contractuelle.

A cette offre contractuelle est jointe une **liste des documents à nous communiquer** pour nous permettre de faire une première analyse de votre système documentaire.

4

Retour de l'offre contractuelle signée

Le retour de l'offre contractuelle **signée vaut commande de la prestation**.

L'offre contractuelle doit être accompagnée de **la lettre de demande et d'engagement au respect des exigences du référentiel concerné**.

En cas de modification impactant le périmètre de certification, il sera établi un avenant à l'offre contractuelle.

Dans la majorité des cas, les modifications pourront être intégrées au cours d'un audit programmé et nécessiteront le cas échéant, une évolution de la durée de l'audit pour prendre en compte les nouveaux paramètres. En fonction de vos souhaits ou de l'importance de la modification, un audit spécifique (extension, modification etc..) pourra être organisé pour permettre la mise à jour du certificat.

5

Mesure de votre satisfaction

Cette mesure est faite au quotidien, au cours de nos différents échanges mais également à l'issue des phases d'audit initial, de Surveillance ou de renouvellement (sous forme d'une enquête de satisfaction à renseigner).

Les informations ainsi collectées nous permettent d'améliorer nos services et de vous apporter une prestation à valeur ajoutée.

ETAPE 2 :

Demande de certification

Réalisation de l'audit

Prise de décision

1

Revue de Contrat

Réception de documents concernant votre système documentaire, pour étude de recevabilité (et ce, en cohérence avec l'offre contractuelle signée). Cf. Liste des documents d'instruction.

2

Organisation de l'audit

Les audits initiaux sont déclenchés par GLOBAL Certification®, et les dates d'audit sont fixées en accord avec celles proposées par le client.

Les audits de surveillance sont déclenchés selon l'échéancier transmis avec le certificat. Dans le mois prévisionnel, les dates sont définies en accord avec le client.

3

Réalisation de l'audit

L'audit quelle que soit l'étape comporte :

- Une **réunion d'ouverture** : présentation de l'équipe d'audit, des objectifs de l'audit, validation du déroulement de l'audit sur la base du plan d'audit et validation du périmètre et du champ de l'audit.

- Les **interviews et observations terrain** : l'équipe d'audit va rencontrer les différentes personnes de l'entreprise afin de valider la conformité du système documentaire sur la base des réponses apportées et surtout des preuves fournies.

4

Restitution de l'audit

L'audit se termine par :

- La **synthèse de l'équipe d'audit** : l'équipe d'audit prépare la réunion de clôture et formule par écrit les écarts constatés pour les notifier à l'entreprise et les lui laisse à l'issue de l'audit (réunion de clôture (audit CACES® et ISO 9001) ou par mail dans le cas de certains référentiels : chantier amiante entreprise, OF CSPS...) .

- La **réunion de clôture** : à l'issue de l'audit, l'équipe d'audit fait une restitution de l'audit : écarts constatés ; points sensibles ou conformes à surveiller; points forts ...

C'est le moment privilégié pour se mettre d'accord avec l'auditeur sur le libellé des écarts (pertinence et compréhension). Pour signifier la compréhension et son accord ou désaccord sur l'écart, l'entreprise **doit signer chaque fiche d'écart**.

En cas de désaccord, l'entreprise signe les écarts et adresse en réponse les arguments motivés justifiant de son désaccord. (Ce sera alors au Comité de trancher sur la pertinence ou non de l'écart et sur le désaccord motivé de l'entreprise). L'auditeur rappelle également à l'entreprise les suites de l'audit et notamment le délai pour l'envoi des réponses aux écarts.

ETAPE 2 :

Demande de certification

Réalisation de l'audit

Prise de décision

5

Réponse aux écarts et envoi à l'auditeur

L'entreprise répond aux éventuels écarts émis lors de l'audit et fait parvenir ses réponses à l'auditeur dans un délai de 10 jours ouvrés.

6

Envoi du rapport d'audit

Sur la base des réponses et preuves apportées sur les éventuels écarts, le Responsable d'audit (RA) statue sur la levée ou non des écarts. Le rapport d'audit complet est adressé à GLOBAL Certification®.

7

Préparation du dossier pour passage en Comité de Certification

Sur la base du rapport d'audit et des éventuels éléments de réponses fournis par l'entreprise, le dossier est présenté en Comité de Certification.

Activités de surveillance

En dehors des audits réalisés sur site (cf. processus normal d'audit), d'autres sources pourront être utilisées :

- Bilan annuel d'activités pour les référentiels qui le prévoient, à adresser chaque année à l'organisme certificateur
- Enquêtes clients
- Plaintes transmises par un tiers à l'encontre d'une entreprise certifiée par GLOBAL Certification®
- Revue des déclarations de l'entreprise certifiée sur ses supports de communication (exemple : site Web, matériel promotionnel...)
- Tout document à adresser sur demande à GLOBAL Certification®, par voie papier ou électronique
- Tout autre moyen de surveillance des performances de l'entreprise certifiée.

Audits avec préavis très courts

Dans les principaux cas suivants :

- Audit inopiné (lorsque cet type d'audit est prévu dans le référentiel, ou par exemple pour instruction d'une plainte...)
- Audit de modification
- Audit de suivi suite à une suspension

Le temps entre l'avis d'audit présentant l'équipe et la réalisation de l'audit étant très court, l'entreprise ne devrait pas formuler d'objection sur les membres de l'équipe.

ETAPE 3 :

Demande de
certification

Réalisation
de l'audit

Prise de
décision

1

Analyse du dossier par le Comité de Certification

Le rapport est analysé par le Comité de Certification qui émet un avis sur le dossier présenté.

Décision : Notification, établissement du certificat et envoi de l'échéancier

■ Favorable : Certification ; Maintien ; Renouvellement ou Rétablissement de la certification

GLOBAL Certification® vous informe de la décision accompagné du rapport d'audit complet et de l'échéancier des prochains audits. procède (en fonction de la phase d'audit) à l'établissement de votre certificat. Si la décision est positive, GLOBAL Certification® certificat est délivré pour une période définie par le référentiel en fonction de l'étape de certification. En cas de modification, un nouveau certificat peut être émis sans changement de l'échéance du certificat. Votre certificat vous est adressé accompagné de l'échéancier de vos prochains audits.

Si une décision positive est intervenue **après la date d'échéance de votre certificat**, le certificat pourra alors **être rétabli à la condition que l'audit ait été réalisé avant l'échéance du certificat**. Dans ce cas, l'entreprise se trouvera en rupture de certificat entre l'échéance du certificat et la date de décision du rétablissement de la certification. La date de rétablissement de la certification sera celle de la date de décision et la date d'échéance sera celle de la date d'échéance initiale + durée du cycle du référentiel concerné,

Si l'audit de renouvellement **ne peut être réalisé avant l'échéance du certificat**, l'audit qui sera réalisé sera **alors un audit initial**.

Certaines décisions sont favorables mais parfois avec la nécessité d'organiser une action supplémentaire de vérification sous forme de « suivi rapproché complémentaire ou documentaire ». C'est le cas par exemple de systèmes très jeunes qui n'ont pas suffisamment vécu pour démontrer un fonctionnement complet et efficace.

En audit de renouvellement, lorsque des cas de non-conformité ou d'absence de preuve de conformité sont identifiés, GLOBAL Certification® fixera des délais pour démontrer la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives **avant l'expiration de la certification**.

■ Défavorable :

Action Complémentaire : GLOBAL Certification® informe l'entreprise de la décision et procède (en fonction de la phase d'audit) à l'organisation d'une action complémentaire.

Le processus d'audit complémentaire suit la même logique que pour l'audit « normal » et démarre à la phase « réalisation de l'audit ».

Suspension ou retrait de certification : En fonction de la phase de l'audit et de la décision de certification GLOBAL Certification® peut être amené à suspendre de façon temporaire ou à procéder au retrait du certificat. Les conditions peuvent varier d'un référentiel à l'autre et sont indiquées dans les fiches d'informations spécifiques disponibles sur notre site internet www.global-certification.fr

Contestation de la décision

L'entreprise a la possibilité de contester une décision prise sur son dossier si elle estime que celle-ci n'est pas justifiée. Dans ce cas, conformément à la procédure de traitement des plaintes et appels disponible sur le site de GLOBAL Certification® (www.global-certification.fr) l'entreprise doit adresser dans les 10 jours suivant la notification de la décision, une lettre motivée contestant la décision. Le dossier est alors réexaminé à l'aide des nouveaux éléments apportés par l'entreprise. Passé ce délai, la décision est considérée comme acceptée par l'entreprise donc définitive.