

evolve

La certification responsable et engagée



Procédure de suspension & retrait

Sommaire

- 1. GENERALITE.....2
- 2. DOMAINE D'APPLICATION.....2
- 3. DEFINITIONS2
- 4. SUSPENSION DE CERTIFICAT3
- 5. REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION4
- 6. RETRAIT DE CERTIFICAT4
- 7. ANNULATION DU CONTRAT5

1. Généralité

Le Certificat est valable pour une période qui est généralement de trois ans (parfois 4 ans en fonction de la certification concernée) et est renouvelable à condition de passer de façon satisfaisante l'audit de renouvellement.

evolve peut, à n'importe quel moment pendant la période de validité du certificat, suspendre, retirer ou réduire le périmètre dudit Certificat ou annuler le contrat selon les termes précisés dans la proposition commerciale signée avec **evolve**.

Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'Entreprise ou de l'Organisation, ou bien elles peuvent être décidées et imposées par **evolve** dans le cas où, selon **evolve**, l'Entreprise ou l'Organisation agirait contrairement aux exigences de la Certification concernée. Ceci comprend l'utilisation non-conforme du logo ou de la marque de Conformité de **evolve**, ou la réalisation d'activités susceptibles de nuire à la bonne réputation de **evolve**.

La procédure de suspension, de retrait du Certificat ou d'annulation du contrat ne sera entamée qu'après échanges avec l'Entreprise ou l'Organisation durant lesquels les actions correctives seront étudiées.

L'organisme dispose de **4 semaines** à compter de la notification de son retrait ou de sa suspension pour se manifester.

2. Domaine d'application

Cette procédure couvre les critères de suspension et de retrait de la Certification, et d'annulation du contrat ainsi que les actions nécessaires pour leur mise en œuvre.

3. Définitions

La suspension de la certification implique l'interdiction faite à l'Entreprise ou l'Organisation de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive la certification par **evolve**.

Pendant la période de **suspension**, l'Entreprise ou l'Organisation gardera son certificat.

evolve prend les dispositions exécutoires avec ses clients pour assurer qu'en cas de suspension le client s'abstient dorénavant de toute promotion de sa certification. **La liste des entreprises certifiées sera mise à jour en conséquence.**

Le **retrait** implique l'interdiction faite à l'Entreprise ou l'Organisation de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive sa certification.

Le retrait est une étape qui suit en général la suspension lorsque la preuve n'aura pas été fournie que les actions correctives ont eu l'effet souhaité.

L'annulation est normalement initiée par le client et implique le retrait du/des Certificat(s) de l'Entreprise ou de l'Organisation ainsi que du/des logo(s), et la résiliation du contrat pour la Certification concernée.

L'annulation sera en conformité avec les dispositions convenues dans l'offre commerciale signée entre **evolve** et son client.

4. Suspension de certificat

Le Certificat peut être suspendu pour une période limitée, si nécessaire. Pendant la période de suspension, l'Entreprise ou l'Organisme gardera le Certificat en sa possession, mais sera prévenu que toute publicité ou promotion de sa certification sera temporairement suspendue. Cette disposition comprend le retrait du Certificat de tout endroit visible notamment dans les locaux de l'Entreprise.

La suspension et/ou le retrait peuvent découler de la réalisation d'un audit.

La suspension, d'une durée de 3 mois, ne devra intervenir qu'après l'échec total ou partiel des actions correctives normales prises suite à une non-conformité documentée.

Ci-dessous, quelques exemples de causes de suspension :

- Un audit supplémentaire, mené après l'identification par la surveillance ordinaire d'un non-respect grave, indique que les actions correctives mises en place par l'Entreprise ou l'organisation pour éliminer les non-conformités relevées se sont avérées inadaptées,
- Lorsque le système certifié a gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité de son système,
- Le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,
- Si le client certifié a volontairement demandé une suspension temporaire (voir plus bas).
- Si les réponses aux non-conformités constatées lors d'un audit de renouvellement arrivent après la date de validité du certificat. En effet, ne pouvant pas passer en comité de certification, le cycle de certification précédent s'en trouve suspendu.
- Une utilisation abusive du logo de **evolve** a été relevée et n'a pas été éliminée de façon satisfaisante par l'Entreprise ou l'Organisation après notification par **evolve**.
- Les exigences mentionnées dans cette procédure **seront notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception au client** pour lui signaler sa suspension.

Les actions suivantes doivent être prises lorsqu'une situation pouvant entraîner la suspension se présente :

- Dans le cas où l'Entreprise ou l'Organisation demande une suspension pour cause de changement ou détérioration du système susceptible de provoquer des non-conformités majeures lors de la prochaine surveillance, **evolve** encouragera la mise en place des actions correctives nécessaires et le maintien du programme de surveillance ordinaire afin de documenter la situation réelle.
- l'Entreprise ou l'Organisation a jusqu'à 60 jours pour corriger toute non-conformité documentée.

Un audit supplémentaire peut alors être organisée.

Dans le cas où une non-conformité ne serait pas éliminée après la période d'actions correctives fixée, **evolve** notifiera à l'organisme qu'une **suspension** est imposée.

Les exigences mentionnées dans cette procédure seront notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

La période maximale de suspension sera de 3 mois, après quoi un deuxième audit supplémentaire sera fixé, afin de revoir la situation.

Si, lors de l'audit supplémentaire, il est déterminé que l'Entreprise ou l'Organisation est en conformité avec les conditions requises, la suspension pourra être levée, sur la recommandation de l'Auditeur chargé de l'audit supplémentaire, et le programme de Surveillance ordinaire pourra reprendre.

Si l'Auditeur chargé de l'audit supplémentaire considère que l'Entreprise ou l'Organisation n'a pas voulu, ou n'a pas pu éliminer la non-conformité, il recommandera le retrait du Certificat.

5. Réduction du périmètre de certification

Lorsque le client a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, **evolve** peut réduire le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences.

Sur simple demande d'un tiers, **evolve** peut indiquer le statut de la certification d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite.

6. Retrait de certificat

Un retrait de Certificat est une étape grave, qui ne sera franchie que lorsqu'il deviendra apparent que les procédures d'actions correctives normales, y compris la suspension, ne pourront aboutir à la conformité pleine et entière aux exigences de la Certification du Système de management de l'organisme.

La procédure suivante sera entamée lorsqu'une recommandation de retrait concernant une Organisme certifiée sera reçue par **evolve**.

La situation de la certification de l'Entreprise ou de l'Organisation sera revue dans sa globalité et les actions à suivre parmi les choix suivants :

- Autoriser la prolongation de la suspension pour une période maximale de 3 mois, suivie d'un audit supplémentaire **OU**
- Recommander au Comité de Certification que le retrait du certificat soit appliqué **ET**
- Notifier formellement cette décision à l'organisme.

Si une prolongation de la suspension est accordée, la procédure spécifiée au paragraphe 4 sera reprise.

NOTA : Une seule prolongation de suspension sera accordée pendant le contrat de 3 ans avec un même Organisme.

S'il est décidé que le retrait doit être poursuivi, l'action suivante sera mise en place :

Le Comité de Certification sera informé des retraits et l'entreprise et l'organisation recevra une notification de la Procédure de traitement des plaintes et appels et sera informé qu'une demande en recours peut être déposée dans les **quatre** semaines suivant ladite notification.

L'annulation du contrat sera également mise en place.

7. Annulation du contrat

L'annulation du contrat avec une Entreprise ou une Organisation peut être demandée par celle-ci ou décidée et imposée par **evolve**.

evolve fera tout ce qui est possible pour conserver un contrat avec une Entreprise ou une Organisation en conformité ou avec une Entreprise ou une Organisation en non-conformité si celle-ci est sincère dans ses intentions d'effectuer les actions correctives nécessaires.

Si le contrat est annulé à la demande de l'Entreprise ou de l'Organisation, **evolve** signifiera à l'Entreprise ou à l'Organisation son acceptation par écrit.