

evolve

La certification responsable et engagée

Programme de certification

1.	DEMANDE DE CANDIDATURE	3
2.	EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION	3
3.	PROPOSITION COMMERCIALE	3
4.	CONTRACTUALISATION	4
5.	DEROULE D'UN AUDIT	4
5.1.	PLANIFICATION	4
5.2.	L'EQUIPE D'AUDIT	4
5.3.	SPECIFICITE SMS&ST	4
5.3.1.	RECUSATION	5
5.3.2.	CONFIDENTIALITE / IMPARTIALITE	5
5.4.	LE PRE AUDIT	5
5.5.	L'AUDIT INITIAL	6
5.5.1.	Préparation	6
5.5.2.	L'Étape 1 (systèmes de management uniquement)	6
5.5.3.	L'Étape 2	7
6.	PRISE DE DECISION DE CERTIFICATION	12
7.	AUDIT COMPLEMENTAIRE	12
8.	AUDIT SUPPLEMENTAIRE	13
9.	INCIDENT GRAVE DURANT LE CYCLE DE CERTIFICATION	13
9.1.	Maintien de la certification dans le cadre de la SMS&ST	13
10.	DELIVRANCE DU CERTIFICAT	13
11.	UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION	14
12.	LES AUDITS DE SURVEILLANCE	14
13.	RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	15
14.	EXTENSION DE LA CERTIFICATION ET MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT	16
15.	TRANSFERT DE CERTIFICATION	16
16.	SUSPENSION ET RETRAIT	17
17.	RECLAMATION	17
18.	PLAINTES ET APPELS	18

1. DEMANDE DE CANDIDATURE

Un formulaire de demande de certification est communiqué à tout organisme candidat à la certification en ayant fait la demande.

Ce formulaire est la base du contrat de certification.

Si l'organisme possède plusieurs sites à certifier, la certification est réalisée sur la base d'un échantillonnage des sites existants.

2. EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION

L'organisme candidat à la certification doit être conforme en tout temps aux dispositions pertinentes du programme de certification, ainsi qu'aux exigences définies par la législation française applicable, et notamment en termes de santé et sécurité de ses personnels.

L'organisme candidat doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, aux enregistrements (y compris aux rapports d'audits internes) et au personnel aux fins de l'évaluation, de la surveillance, de la réévaluation, de la résolution des plaintes, de l'instruction des réclamations et de la participation d'observateurs, le cas échéant.

evolve peut être amené à associer des experts techniques, des traducteurs, des interprètes et des observateurs à ses audits de certification ou de suivi.

Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs en formation,
- Des auditeurs évaluateurs,
- Des évaluateurs d'organisme d'accréditation / audit dans le cadre du programme d'accréditation.

L'organisme est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits.

Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'organisme.

L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les observateurs peuvent être des membres de l'organisme du client, des consultants, du personnel d'un organisme d'accréditation, des régulateurs ou toutes autres personnes dont la présence est justifiée.

3. PROPOSITION COMMERCIALE

Dès réception du formulaire, **evolve** vérifie que, les informations en sa possession sur l'organisme candidat et son système de management, sont suffisantes pour estimer la prestation.

Par ailleurs **evolve** s'assure de posséder les compétences et la capacité d'effectuer la prestation de certification. En fonction de cette revue de la demande, **evolve** se prononce sur la possibilité ou non de réaliser la prestation de certification demandée. Le cas échéant, **evolve** informe l'organisme client des raisons du refus de sa demande.

evolve établit une proposition de certification qui respecte les exigences définies par la norme ISO/CEI 17021 et/ou la norme ISO/CEI 17065 et des règles IAF dans leur version en vigueur.

Celle-ci permet de définir la durée de l'audit et le plan d'échantillonnage en cas de certification multisites.

La proposition de certification (proposition commerciale) ainsi établie couvre l'audit initial et les audits de surveillance permettant le maintien du certificat.

La proposition commerciale n'inclut pas les éventuels audits complémentaires et/ou supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de l'organisme n'était pas conforme au référentiel retenu.

4. CONTRACTUALISATION

Une fois que l'organisme client a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec **evolve**.

La proposition commerciale fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification de système de management. En la signant, l'organisme client accepte les conditions générales de vente et s'engage à se conformer aux dispositions décrites dans le présent document et aux conditions d'utilisation de la marque et du logo d'**evolve**.

Dès réception de la proposition commerciale signée, **evolve** effectue sa revue de contrat et l'enregistre par le changement d'état de la proposition dans le tableau **evolve _BDD**.

5. DEROULE D'UN AUDIT

5.1. PLANIFICATION

evolve propose à l'organisme client une date d'audit et une équipe d'audit et lui fournit les informations nécessaires concernant les membres qui la composent.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

5.2. L'EQUIPE D'AUDIT

evolve utilise des auditeurs salariés et sous-traitants suivant :

- La compétence et expérience (IRCA, ICA & code EA),
- La confidentialité et l'impartialité des auditeurs (cf. 6.2.3),
- L'uniformité dans l'approche de l'audit et des normes,
- La disponibilité des auditeurs.

5.3. SPECIFICITE SMS&ST

L'équipe d'audit doit s'entretenir avec les membres du personnel suivants :

- 1) les cadres assumant la responsabilité réglementaire de la santé et de la sécurité au travail,
- 2) un (des) représentant(s) des employés responsable(s) de la santé et de la sécurité au travail,
- 3) du personnel responsable du suivi de la santé des employés, par exemple les médecins et les infirmiers.

En cas d'entretien à distance, ce choix de mode d'entretien doit être justifié et documenté,

4) des cadres et les employés permanents et temporaires,

Les autres membres du personnel qui peuvent être interviewés incluent :

5) des cadres et des employés réalisant des activités liées à la prévention des risques S&ST,
6) la direction et des employés des prestataires.

5.3.1.RECUSATION

En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès d'**evolve** dans un délai de 7 jours calendaires.

5.3.2.CONFIDENTIALITE / IMPARTIALITE

Le personnel et les auditeurs d'**evolve** s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information dont ils ont connaissance lors d'un audit.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité l'engageant à déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

Cependant, l'organisme de certification peut être contraint par la loi et/ou autorisé par les règles d'accréditation à divulguer des informations confidentielles concernant les organismes certifiés et/ou candidats à la certification. Les organismes certifiés seront préalablement informés de ce type de communication.

5.4. LE PRE AUDIT

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie du processus de certification, ces évaluations ont pour objet de faire un état du système de l'organisme en identifiant les écarts existants avec la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil et n'équivaut en aucun cas à un audit interne ni à un audit d'étape 1 des systèmes de management.

Les activités de pré audits sont considérées comme ne compromettant pas l'impartialité du processus de certification dans la mesure où les conditions suivantes sont respectées :

- les pré-audits n'ont d'autre but que d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation d'une entité au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution ;
- l'activité de pré-audit est **réservée aux clients non encore certifiés** (en demande de certification initiale pour une norme donnée ou en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client est certifié) ;
- les règles de pré-audit et la mission des auditeurs doivent être définies et compatibles avec les règles de déontologie de la certification ;
- les pré-audits doivent **être limités à une seule intervention par site et par domaine de certification avant un audit de certification par le même organisme de certification**;
- pour les dispositifs de certification de systèmes de management, **la durée d'un pré audit doit être nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification chez le même client. Une durée équivalente à celle prévue pour un audit de surveillance annuelle est acceptable.** En corollaire, il doit être clair pour le client que le pré audit ne saurait constituer une évaluation exhaustive de son système qualité ;

- tout pré-audit doit donner lieu à un compte-rendu écrit (par exemple rapport), adressé au client et une copie conservée par l'organisme, consultable lors des évaluations de l'organisme d'accréditation et permettant de s'assurer que les intervenants ne se sont pas écartés de leur mission d'évaluation ; il n'y a aucune action de la part de l'organisme de certification après la remise du rapport de pré-audit.

En règle générale, un mois est souhaité entre le pré-audit et l'audit initial.

5.5. L'AUDIT INITIAL

L'audit initial comprend deux étapes Étape 1 et Étape 2. Lors des audits de surveillance et de renouvellement, seule l'Étape 2 est réalisée.

5.5.1.Préparation

Le responsable d'audit prépare l'intervention et communique à l'organisme client le **plan d'audit** environ **3 semaines avant la date convenue de l'audit** de certification.

Afin d'effectuer la revue documentaire en vue de l'envoi du plan d'audit, à minima les documents suivants sont demandés au client

- Le manuel qualité (le cas échéant)
- La documentation décrivant le fonctionnement des processus (cartographie des processus)
- Les documents relatifs aux audits internes et revues de Direction et/ou revue de management
- Les règlements relatifs aux produits ou prestations fournies,
- Les arrêtés préfectoraux,
- Et tout autre document permettant de juger du niveau de la satisfaction des exigences spécifiées dans les référentiels de certification

Lors de la préparation de l'audit et de l'analyse des documents transmis par l'organisme, le responsable d'audit s'aperçoit d'un état d'impréparation de l'organisme, le responsable d'audit doit informer l'organisme client ainsi qu'**evolve**.

Si le responsable d'audit s'aperçoit également d'une différence du nombre de sites proposés à la certification (lors de la préparation ou lors du début de l'audit), le responsable d'audit doit aussitôt en informer **evolve**. Et ce, afin notamment de mettre en conformité l'offre commerciale avec le périmètre de certification.

5.5.2.L'Étape 1 (systèmes de management uniquement)

L'étape 1 est réalisée sur site, ou potentiellement à distance dans le cadre d'un système de management de la qualité. Dans le cadre d'une certification ISO 14001, ISO 45001 et ISO 50001, l'audit étape 1 de certification se déroule impérativement chez le client.

Si l'audit d'étape 1 se déroule sur site, l'auditeur peut évaluer le lieu et les conditions spécifiques du site à auditer 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,

L'étape 1 permet à l'auditeur :

- de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme client ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auxquels l'organisme doit se conformer, (par exemple les aspects relatifs à la qualité, au respect de l'environnement, au respect de la sécurité et aux contraintes réglementaires applicables aux activités effectuées par l'organisme, les risques associés,...),

- 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 atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'audit d'étape 2.
- De confirmer l'effectif du ou des sites qui seront audités.

L'audit étape 1 ISO 14001, ISO 45001 et ISO 50001 porte sur :

- La documentation du système de management environnemental, sécurité et énergétique.
- L'identification et l'évaluation des aspects environnementaux et la liste des usages énergétiques significatifs.
- L'identification des risques S&ST au sein du DUERP.
- L'identification des exigences réglementaires auxquelles est soumis l'organisme.
- La prise en compte des aspects environnementaux significatifs et des usages énergétiques significatifs et des exigences réglementaires.
- Le système d'audits internes et la prise en compte de leurs résultats lors des revues de direction.

A l'issue de l'audit d'étape 1 et avant l'étape 2, les résultats de l'audit d'Étape 1 sont documentés et communiqués au client, y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit d'étape 2.

En cas de problème identifié, le responsable d'audit peut déclarer que l'étape 2 ne peut être réalisée dans la situation actuelle. Dans ce cas, un audit d'étape 1 est de nouveau planifié avec la même équipe d'audit et donnera lieu à une facturation supplémentaire.

En règle générale, un mois est souhaité entre l'étape 1 et l'étape 2.

5.5.3. L'Étape 2

L'audit de certification a pour objet de vérifier la conformité de l'organisme au référentiel retenu.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'organisme doit :

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité.

Cette deuxième étape d'audit doit comprendre au minimum l'audit des 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 ou de management,
- 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, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.

L'étape 2 se déroule en 4 phases :

5.5.3.1. La réunion d'ouverture

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de confirmer le domaine d'application de la certification, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions des collaborateurs présents de l'organisme client.

Dans le cas d'un audit de renouvellement, ou un audit de surveillance, le responsable d'audit informe également l'organisme, que tous les points sensibles et/ou non-conformités de l'année N-1 devront être revus.

5.5.3.2. La réalisation de l'audit

L'audit sur site (ou à distance) se réalise au moyen :

- d'entretiens avec le personnel,
- d'observations des processus et des activités,
- de revue des documents et des enregistrements.

L'auditeur vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de la(les) norme(s) retenue(s).

L'auditeur, lors d'un audit de renouvellement (ou de transfert sur site le cas échéant), doit prévoir une revue des performances du système de management sur la période de certification précédente et qui comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents ainsi que celui de la première année.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif (par exemple en matière de sécurité), le responsable de l'équipe d'audit doit rapporter ces faits au client et, si possible, à **evolve** pour déterminer une action appropriée.

Une telle action peut comprendre la confirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit doit rendre compte à **evolve** du résultat de l'action entreprise.

Le responsable de l'équipe d'audit doit revoir avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et en rendre compte à **evolve**.

Chaque auditeur doit être accompagné d'un guide, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre le responsable de l'équipe d'audit et le client. Le(s) guide(s) est (sont) mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit.

L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les responsabilités d'un guide peuvent consister à :

- a) établir des contacts et organiser des entretiens,
- b) organiser des visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,

- c) s'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- d) être témoin de l'audit pour le compte du client, et
- e) fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.

Le Responsable d'Audit et les auditeurs peuvent émettre 4 types de constats :

- Point fort :

Il est bon de mettre en évidence les forces d'un client lorsque ses processus sont particulièrement efficaces, voire supérieurs à une exigence du système de management. Cela peut être caractérisé par une organisation, une documentation ou un dispositif technique efficace. Le rapport sur les forces d'une organisation fournit au client un point de repère à viser pour satisfaire aux autres exigences standard.

- Axe d'amélioration (Piste de progrès) :

C'est une recommandation sur une opportunité d'amélioration pour guider le client dans l'orientation qui pourrait être prise pour améliorer son système de management, sans fournir de conseils.

- Point Sensible :

Ces points documentés ne sont pas des non-conformités. Cependant, ils soulèvent un ou plusieurs points de vigilance qui pourraient faire l'objet de demandes d'action lors de l'audit de l'année prochaine si le client ne prend pas de mesures pour les corriger. Ils n'appellent pas de réponse immédiate de la part de l'organisation cliente.

- Non-conformités :

Au cours de l'audit, les anomalies rencontrées sont commentées pendant l'audit avec le représentant de l'organisme qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Les non-conformités doivent répondre aux 3 critères suivants :

- a) Être objectives et motivées par la non-satisfaction d'une exigence de la norme de certification et/ou des exigences réglementaires applicables ou d'une disposition prévue par l'organisme,
- b) Être fondées sur des faits et en aucun cas sur des présomptions,
- c) Être comprises et acceptées par l'organisme.

Dès cet instant, l'organisme peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités.

Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non-conformités sont enregistrées et conservées par l'organisme de certification.

L'organisme client est tenu informé du résultat de la revue et de la vérification (généralement par retour des fiches de non-conformités avec acceptation du plan d'action par l'auditeur).

- a) La non-conformité mineure

Dans le cas d'une non-conformité mineure, l'organisme client a **30 jours** pour fournir à l'équipe d'audit un plan d'action efficace pour la résoudre. Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

L'organisme client doit donc prévoir suffisamment de temps pour présenter un nouveau plan d'actions dans les 30 jours au cas où le premier plan proposé serait refusé par l'auditeur. L'organisme client est l'unique responsable de la conformité aux exigences de certification.

Une fois le plan d'action accepté par le responsable d'audit, l'équipe d'audit transmet un avis motivé favorable. Soit la non-conformité mineure est soldée soit l'efficacité du plan d'action est à contrôler lors du prochain audit.

Remarque : Une accumulation de plusieurs non-conformités mineures peut être considérée par l'auditeur comme une non-conformité majeure.

- b) La non-conformité majeure

Toute non-conformité majeure doit être résolue sous 30 jours.

Dans certains cas, l'équipe d'audit peut venir attester de la résolution de cette non-conformité lors d'un audit complémentaire.

L'équipe d'audit donne ensuite un avis motivé relatif à la certification ou à son maintien.

Si l'organisme de certification n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2, l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification. Cela donne lieu à une facturation supplémentaire.

Si l'organisme de certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne doit pas être recommandé et la validité de la certification ne doit pas être prolongée.

5.5.3.3. La réunion de synthèse intermédiaire

A la fin de chaque jour d'audit, des réunions peuvent être organisées afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts rencontrés pendant la journée sont synthétisés.

5.5.3.4. La réunion de clôture

Le Responsable d'Audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture. La liste des participants doit être enregistrée.

Dans le cadre du SMS&ST les personnes présentes en réunion de clôture doivent être :

- les cadres règlementairement responsables de la S&ST,
- le personnel responsable du suivi de la santé des employés,
- le(s) représentant(s) des employés responsable(s) de la S&ST,

Toute absence devra être justifiée et documentée.

Avant la réunion de clôture, l'équipe d'audit doit :

- a) procéder à une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée recueillie pendant l'audit, par rapport aux objectifs de l'audit,
- b) se mettre d'accord sur les conclusions de l'audit, en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit,
- c) identifier toute action de suivi le cas échéant, et
- d) confirmer l'adéquation du programme d'audit ou identifier toute modification nécessaire (par exemple le périmètre, le moment ou les dates de l'audit, la fréquence des actions de surveillance, les compétences).

Pendant la réunion de clôture, le degré de détail est adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit, et celle-ci doit inclure les éléments suivants :

- a) l'indication au client que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude ;
- b) la méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit;
- c) le processus d'**evolve** pour le traitement des non-conformités cité au 6.4.3.5, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client ;
- d) le délai de 30 jours dans lequel le client doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit ;
- e) les activités de post-audit de l'organisme de certification (cf. à partir §7) ;
- f) des informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel (cf. procédure traitement plaintes et appels) ;
- g) dans le cas d'un audit de renouvellement ou d'un audit de suivi, le responsable d'audit informe également le client que tous les points sensibles et/ou non-conformités de l'année N-1 ont été revus et que leur traitement est formalisé au sein du rapport d'audit.

Le client a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client peut faire l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues doivent être enregistrées sur le pré-rapport et sont transmises à **evolve**.

En fin de réunion de clôture, le Responsable d'Audit remet un pré-rapport au client contenant les constats éventuels (non-conformité et nombre de points sensibles) et le signe avec le client.

5.5.3.1. Réalisation du rapport

Le rapport doit contenir les informations suivantes :

- les domaines couverts par l'audit (sites/unités/départements/processus/sites temporaires),
- les observations faites, à la fois positives (caractéristiques notables) et négatives (non-conformités potentielles),
- le détail de toute non-conformité identifiée et étayée par une preuve objective.

Ce rapport d'audit est transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 20 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives et/ou des plans d'actions par l'équipe d'audit, le cas échéant, ou 20 jours ouvrés après la réunion de clôture si aucun écart n'est constaté.

6. PRISE DE DECISION DE CERTIFICATION

Un organisme candidat ne pourra être recommandé à la certification que lorsque toutes les non-conformités majeures ont été levées et quand un plan d'action, enclenché ou mis en œuvre, sera accepté par l'auditeur pour les non-conformités mineures.

Le dossier de prise de décision comporte à minima les éléments suivants :

- Plan d'audit ;
- Rapport d'audit ;
- Fiche(s) d'écart(s) ;
- Document d'aide à la revue technique.

L'instance de décision est alors chargée de prendre la décision de certification. Ses membres n'ont pas participé à l'audit.

Par ailleurs, dans le cadre de la surveillance de l'impartialité d'**evolve**, une procédure de surveillance du processus de décision de certification¹ est établie.

7. AUDIT COMPLEMENTAIRE

evolve peut être amené à réaliser des audits chez des clients certifiés dit « audits complémentaires » afin de pouvoir présenter le dossier en Instance de décision dans les cas suivants :

- s'il y a des non conformités majeures détectées ou relevées lors d'un audit chez un client afin de vérifier le solde et l'application des actions correctives sur le terrain ; le passage en instance de décision pourra avoir lieu qu'après avis favorable du Responsable d'audit (recommandation). Cette décision est formalisée sur le pré-rapport en accord avec le client, et reprend les résultats de l'audit.
- Dans le cas où une plainte/réclamation a été déposée par un client de l'organisme auditée (plainte/réclamation qui nécessiterait un audit terrain pour s'assurer que la justification de la plainte et que celle-ci à une incidence sur le processus de certification),
- S'il y a une demande d'extension du périmètre de certification importante et qui nécessite également de vérifier sur le terrain que cette extension ne peut être traitée "administrativement",
- Dans le cas d'un suivi d'une suspension d'un client certifié ;

Le client ne peut alors formuler d'objection sur la désignation de l'équipe d'audit.

Cet audit complémentaire donnera lieu à une facturation.

¹ GEN_DOC_002_Surveillance du processus de certification_DPI

8. AUDIT SUPPLEMENTAIRE

Audit supplémentaire : audit entre deux suivis annuels (audit à 6 mois) recommandé par le Responsable d'Audit avec l'accord du client sur le pré-rapport, afin de vérifier l'application des actions correctives de l'entité certifiée ; cet audit ne bloque pas le processus de certification.

Cet audit supplémentaire donnera lieu à une facturation.

9. INCIDENT GRAVE DURANT LE CYCLE DE CERTIFICATION

9.1. Maintien de la certification dans le cadre de la SMS&ST

- Indépendamment de l'intervention de l'autorité réglementaire compétente, si l'organisme de certification est averti d'un incident grave en lien avec la santé et la sécurité au travail, par exemple d'un accident grave ou d'une grave violation de la réglementation, **un audit spécial** peut être nécessaire afin de vérifier que le système de management n'a pas été compromis et qu'il a fonctionné correctement.

L'organisme de certification devra documenter les résultats de cette enquête.

- Les informations sur les incidents nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente, tels que les accidents graves ou les graves violations de la réglementation, fournies par le client certifié ou directement recueillies par l'équipe d'audit lors de l'audit spécial doivent constituer une base sur laquelle l'organisme de certification décidera des mesures à prendre, y compris d'une suspension ou d'un retrait de la certification, dans les cas où il peut être démontré que le système n'a clairement pas répondu aux exigences de la certification du SMS&ST.

Ces exigences doivent faire partie des contrats conclus entre l'organisme de certification et l'entreprise.

10. DELIVRANCE DU CERTIFICAT

Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante par l'instance de décision, un certificat est délivré à l'organisme. Il précise :

- La raison sociale de l'organisme,
- La norme applicable et la marque de certification, le cas échéant,
- Le périmètre des activités certifiées,
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses.

Ce certificat est valable pendant 3 ans à compter de la date de validité qui est la date de décision de certification.

Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

11. UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification qui peut en faire usage sur sa documentation sous conditions², mais ne peut les utiliser sur les produits, les emballages ou les suremballages.

evolve diffuse au client les instructions nécessaires sur l'utilisation de la marque en même temps que son certificat.

L'organisme certifié :

- veille à ce qu'aucun document, marque ou rapport de certification, ne soient utilisés en totalité ou en partie de façon abusive.
- doit se conformer aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait mention de sa certification dans des supports de communication tels que documents, brochures ou publicités,
- n'est pas autorisé par l'organisme de certification à faire référence à son accréditation.
- doit se conformer à toutes les exigences qui sont prescrites dans la procédure de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et autres informations ,

Si l'organisme certifié fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par la procédure de certification.

evolve vérifie l'utilisation des marques et certificats au cours des audits.

evolve tient à jour une liste des Entreprises Certifiées présentant les périmètres de certification. Cette liste est consultable sur place et sur demande auprès des services d'**evolve**

Par le biais de dispositions juridiquement exécutoires, **evolve** exige que le client certifié :

1. Se conforme aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité et autres documents ;
2. Ne fasse ou ne permette de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification ;
3. N'utilise ou ne permette d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie ;
4. Cesse, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié, comme exigé par l'organisme de certification ;
5. Modifie tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification ;
6. Ne laisse pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié ;
7. Ne sous-entende pas que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification ;
8. N'utilise pas sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de **evolve** et/ou du système de certification et compromettre la confiance que lui accorde le public.

12. LES AUDITS DE SURVEILLANCE

Les audits de surveillance ont pour objectif de s'assurer que le système de management certifié demeure conforme aux exigences spécifiées dans les référentiels de certification en vigueur. Ces audits sont conçus de manière à ce que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par le système de management fassent l'objet d'un suivi régulier.

² Cf. règlement d'usage de la marque et documentation de l'organisme d'accréditation

Avant chaque audit de surveillance, une revue d'offre est réalisée avec le client, pour s'assurer de l'exactitude des données d'entrée fournies lors de l'établissement de l'offre initiale et d'évaluer les modifications éventuelles.

S'il y a des modifications (extension de site, augmentation d'effectif, changement d'adresse...), celles-ci sont enregistrées et une nouvelle offre commerciale est susceptible d'être transmise au client, celle-ci annule et remplace l'offre initiale.

Un audit de surveillance doit avoir lieu au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification. Il comporte uniquement l'étape 2 de l'audit. Le premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit impérativement être réalisé dans les 12 mois à compter de la date de décision de certification.

Au travers de l'audit de surveillance, l'équipe d'audit surveille les performances du client certifié, l'efficacité de son système de management par rapport à ses objectifs, et contrôle les actions entreprises vis-à-vis des constats d'audit précédents.

NOTE : Il peut être nécessaire d'adapter la fréquence des audits de surveillance afin de prendre en compte des facteurs tels que la saisonnalité ou la certification de systèmes de management sur une durée limitée (par exemple site de construction temporaire).

Outre l'audit de surveillance, d'autres activités de surveillance peuvent être réalisées, telles que :

- Des enquêtes adressées au client sur des aspects touchant la certification ;
- La revue des déclarations du client en ce qui concerne ses opérations ;
- Les demandes faites au client de fournir des documents et des enregistrements ;
- Les autres moyens de surveillance des performances du client certifié.

Ces activités sont planifiées en même temps que l'audit de surveillance de l'organisme client.

Pour les Entreprises Multisites, à l'image de l'audit initial, chaque visite de suivi couvrira le siège social où sont localisées les fonctions générales du système de management, ainsi qu'un nombre approprié de sites.

Sauf exception, les audits de surveillance sont réalisés par l'équipe d'audit ayant initialisé le cycle d'audit.

13. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

L'audit de renouvellement a pour but de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble, ainsi que de sa pertinence au regard du périmètre de la certification.

La décision de renouvellement de la certification doit impérativement être prononcée par **evolve** avant la fin de validité du certificat précédemment délivré par l'organisme de certification ou par un éventuel autre organisme de certification.

Afin d'assurer un recouvrement de la certification, l'audit de renouvellement devra être programmé **au moins deux à trois mois** avant la date d'expiration de la certification en cours.

Pour le renouvellement de certification, le déroulé de l'audit est identique à celui d'une certification initiale, à ceci près qu'il comporte uniquement l'étape 2 et tient compte des points suivants :

- l'efficacité du système de management dans sa globalité (changements internes et externes) ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification délivrée 3 ans auparavant,
- la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales,
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du système de management pertinent.

L'organisme client complète le formulaire de candidature pour le renouvellement de sa certification.

evolve contacte l'organisme client pour obtenir des informations relatives à d'éventuelles modifications par rapport à l'année N-1.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management du client, un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter de réaliser un audit d'Étape 1.

Cet audit d'étape 1 donnera lieu à une facturation.

L'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé.

La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

Si l'organisme de certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas prolongée.

Le client en sera informé et les conséquences lui seront expliquées.

14. EXTENSION DE LA CERTIFICATION ET MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, l'organisme de certification entreprend une revue de la candidature et détermine toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée au même moment qu'un audit de surveillance.

À tout moment le périmètre de certification peut être élargi afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification.
- D'inclure de nouvelles activités réalisées dans l'organisme.
- De couvrir de nouveaux référentiels de certification.

Si l'organisme modifie l'un des points listés ci-dessous (a-e), celle-ci doit informer **evolve**.

- a) son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation,
- b) l'organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens),
- c) les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux,
- d) le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié, et
- e) les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

Compte tenu des modifications (modification du périmètre de certification, augmentation d'effectifs), **evolve** peut émettre une nouvelle offre commerciale (avenant à l'offre initiale qui annule et remplace l'offre initiale). Ces changements sont alors évalués lors des visites de suivi (modifications mineures, exemple b, c) afin de s'assurer de leur compatibilité avec les normes et référentiels ou en audit supplémentaire. Cet audit supplémentaire donnera lieu à une facturation.

15. TRANSFERT DE CERTIFICATION

Pour toute demande de transfert, il est conseillé d'en faire la demande au moins 4 mois avant l'expiration la certification. Toutefois, des dérogations sont possibles au cas par cas.

Seules les certifications délivrées par un organisme accrédité peuvent être transférées.

Afin de transférer votre certification, il est demandé de joindre au dossier de candidature les éléments suivants :

- le ou les motif(s) de souhait de transfert,
- toute(s) éventuelle(s) réclamation(s) reçue(s) par votre organisme de certification et les actions entreprises,
- les 3 derniers rapports d'audit du cycle précédent,
- les éventuelles non-conformités et la documentation s'y rapportant,
- la lettre de notification de maintien de votre certification émise par l'organisme de certification d'origine,
- une copie de votre certificat en cours,
- un éventuel courrier de suspension de votre organisme de certification d'origine, et ce, jusqu'au transfert effectif de votre certificat.

Le transfert d'une certification n'entraîne pas sa prolongation. Ainsi, un transfert effectué pendant la période de certification ne changera pas la date de fin du certificat, et un renouvellement sera nécessaire dès l'année 3.

Transférer sa certification en cours de validité n'entraîne pas de frais supplémentaires ; sauf si des contrôles ou vérifications doivent être menés. L'organisme client sera facturé pour l'audit de renouvellement, et le cas échéant, pour les audits de surveillance.

16. SUSPENSION ET RETRAIT

evolve peut refuser, suspendre, retirer ou annuler les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité, voir le document de procédure de suspension et retrait.

Un certificat peut être refusé, suspendu, retiré ou annulé dans les cas suivants :

- Si l'organisme ne met pas en place les actions correctives dans les délais annoncés,
- Si l'organisme se livre à une utilisation abusive de la certification (certificat, marques),
- Si la date de validité figurant sur le certificat est dépassée.

evolve informe l'organisme de sa décision (les raisons expliquant la décision sont détaillées à l'organisme) et met tout en œuvre pour permettre à celui-ci de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné un refus de certification ou une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable le certificat est finalement retiré.

L'organisme est informé de la possibilité de faire appel de la décision dans les cas suivants : les modalités de gestion de décision d'appel sont définies dans la procédure traitement des plaintes et des appels.

17. RECLAMATION

L'organisme certifié doit conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d'**evolve** sur demande, et doit :

- Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification,
- Documenter les actions entreprises,

L'organisme certifié doit informer sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

L'organisme certifié sur les systèmes de management de la S&ST doit notifier sans délai à l'organisme de certification l'apparition d'incidents graves ou d'infractions à la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente.

18. PLAINTES ET APPELS

Pour toute information sur la procédure de plaintes et appels, veuillez-vous reporter au document suivant : traitement des plaintes et des appels, disponible sur le site d'**evolve**.