CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT

	Nom et Prénom	Fonction	Visa
Rédigé par	Slim Dhahri	Responsable Qualité	
Vérifié par	Abir Raïs	Responsable Certification	
Approuvé par	Mourad Boukattaya	Directeur Général	

Historique des modifications :

Révision	Date	Nature des modifications
00	14/10/08	Edition initiale
01	20/02/09	Mise à jour suite à l'audit interne
03	23/07/12	Mise à jour suite à l'évolution de la norme ISO 17021 version 2011
04	10/11/12	Mise à jour suite à l'audit TUNAC
05	11/07/16	Mise à jour suite aux nouvelles exigences de l'ISO 17021-1 version 2015
06	25/12/16	Mise à jour suite à l'audit TUNAC
07	15/08/17	Revue de la procédure
08	23/08/18	Revue de la procédure
09	05/10/18	Clarification du traitement des non conformités
10	01/02/19	Ajout élements relatifs à la sécurité des denrées alimentaires
11	12/05/23	Mise à jour suite à l'audit TUNAC

Table des matières

1 Proposition de Certification 4
1.1 Candidature 4
1.1.1 Schéma général 4
1.1.2 Schéma Multi-site 4
1.1 Offre de Certification 5
1.2 Contrat de Certification 5
2. Les Auditeurs BUREAU VERITAS CERTIFICATION 5
3. Le Pré-Audit (ne faisant pas partie du processus de certification) 6
4. Réalisation des audits 6
4.1 Audit Etape 1 6
4.1.1 Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit Etape 1 6
4.1.2 Mise à disposition des documents 7
4.1.3 Conclusions de l'audit Etape 1 7
4.1.4 Programme de l'Audit de Certification Etape 2 7
4.2 Audit de Certification Etape 2 8
4.2.1 Réunion d'ouverture 8
4.2.2 Déroulement de l'Audit 9
4.2.3 Les Ecarts 9
4.2.4 Réunion de Synthèse 10
4.2.5 Réunion de cloture 10
4.2.6 Actions correctives 10
5. Certification 11
6. Marques de certification 11
7. Maintien du certificat 12
7.1 Audits de Suivi 12
7.2 Actions Correctives 12
8. Audit de Renouvellement 12
9. Temps et durée des audits de certification, de suivi et de renouvellement 14
10. Extension et réduction de la Certification 14
11. Cas particulier : la reprise de certification 14
12. Modification du système de management 15
13. Suspension, Retrait ou Annulation de la certification 15
14. Demande d'informations 15
15. Appels et plaintes 16
16. Confidentialité 16
17. Echange d'information 16
18. Participation d'observateurs à des audits 16
19. Changement des règles d'accréditation, de la réglementation 16

Le présent document a pour objet de définir la procédure de Certification du système de management d'une entreprise.

1 Proposition de Certification

1.1 Candidature

1.1.1 Schéma général

L'imprimé de BUREAU VERITAS CERTIFICATION intitulé « Informations relatives à l'entreprise », et référencé « IRE » est la base du contrat de certification. Il regroupe les informations suivantes :

- Identité et coordonnées de l'Entreprise (nom, adresse, etc.).
- Activités réalisées (processus, produits, clients, etc.).
- Organisation de l'Entreprise (nombre de sites, effectifs, etc.).
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues.
- Nature de la certification demandée (modèle de norme, périmètre de certification, etc.).
- Le cas échéant, une demande de pré-audit (qui ne fait pas partie du processus de Certification).

BUREAU VERITAS CERTIFICATION prend également en compte les informations suivantes pour l'établissement des propositions de certification :

- L'Entreprise détient déjà des qualifications professionnelles ou d'autres certifications.
- L'Entreprise est déjà certifiée et souhaite un renouvellement ou une extension de sa certification.
- L'Entreprise a plusieurs sites ou agences et met en œuvre un système centralisé.
- L'Entreprise est très petite et applique un système qui se caractérise par sa simplicité.

Si nécessaire, des annexes spécifiques peuvent être utilisées pour recueillir des informations nécessaires pour certaine certification

1.1.2 Schéma Multi-site

Une Entreprise multi-sites est une Entreprise possédant plusieurs implantations géographiques telles que directions régionales, agences ou bureaux et mettant en œuvre un seul et même systemème de management.
Les activités, le périmètre de certification et le cas échéant, les aspects significatifs (par exemple: effets environnementaux ou risques liés à la sécurité) doivent être similaires pour chaque site.
Dans ce cas le systemème mis en œuvre doit répondre aux exigences suivantes :

- La gestion et la structure du systemème de management sont centralisées
- Tous les sites font l'objet d'audits internes dont les résultats sont consolidés. Ils ont tous été audités avant l'audit de certification.
- Les activités suivantes sont centralisés ou font l'objet d'un reporting central :
  - Revue de contrat (hors acceptation locale des commandes)
  - Qualification des sous-traitants et fournisseurs
  - Evaluation des besoins en formation
  - Maîtrise de la documentation
  - Suivi des actions correctives et préventives
  - Coordination et suivi des audits internes
  - Revue de direction

La certification porte sur le système de management mis en œuvre et non pas sur une entitée juridique en particulier. Une même certification multi sites peut permettre de générer un ou plusieurs certificats, même si l'entitée multi sites est composé de sociétés dont les raisons sociales sont différentes.

En plus des critères précédents, la Certification est réalisée sur la base d'un échantillonnage des sites existants. Ainsi, la liste des sites qui seront audités est établie en fonction du nombre total de sites, de manière à avoir dans l'échantillon retenu chaque type d'implantation de façon représentative.
Cette approche prend en compte les similitudes existantes dans l'organisation et permet, en évitant toute redondance, d'obtenir une vision représentative de la conformité de l'entreprise.
La liste des entités à auditer lors de l'audit initial, comme lors des visites de suivi, comprend systématiquement le siège social ou sont localisés toutes les fonctions générales du systemème de management ainsi qu'un nombre approprié de sites. Cette liste est communiquée à l'entreprise avec le programme de chaque audit.

1.1 Offre de Certification

Sur la base des informations communiquées par l'entreprise, BUREAU VERITAS CERTIFICATION Tunisie établit une proposition de certification qui respecte les exigences nationales définies par les organismes d'accréditation TUNAC concernés et les exigences européennes définies au sein de l'EA (European Accreditation).

La proposition de certification ainsi établie par BUREAU VERITAS CERTIFICATION couvre l'évaluation initiale et les audits de suivi permettant le maintien du certificat. Elle est détaillée dans les documents suivants :

- La proposition financière : QF06
- La présente procédure de certification : GP01
- Les conditions générales de Vente : General Terms & Conditions for Certification Services

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de l'Entreprise n'était pas conforme au référentiel retenu.

1.2 Contrat de Certification

La proposition financière acceptée et visée par l'Entreprise (QF06) constitue le Contrat de Certification.
Sur ce document, l'Entreprise peut indiquer la période à laquelle elle souhaite recevoir l'audit initial. Dés réception de ce document, Bureau Veritas Certification effectue sa revue de contrat et prépare l'audit de certification en constituant l'équipe d'audit et en programmant sa réalisation.
L'Entreprise est ensuite informée des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention.

Dans le cas de refus d'une demande de certification, Bureau Veritas Certification Tunisie informe le client de cette décision et conserve les données relatives à cette demande et le motif de refus dans un tableau dans la base des données certification.

2. Les Auditeurs BUREAU VERITAS CERTIFICATION

BUREAU VERITAS CERTIFICATION utilise principalement des auditeurs salariés afin de privilégier les points suivants :

- La confidentialité des intervenants
- L'uniformité dans l'approche de l'audit et des normes
- La disponibilité des auditeurs

Tous les auditeurs de sont qualifiés conformément aux exigences du groupe Bureau Veritas Certification pour les schémas de certification Qualité – Environnement – Santé et Sécurité au Travail – Sécurité des denrées alimentaires. Ils ont tous à la fois une grande expérience tant dans les domaines de l'industrie ou des services que dans la pratique de l'audit.

Ils sont désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des 3 critères suivants :

- La compétence dans le domaine d'activité de l'Entreprise.
- La proximité des locaux de l'Entreprise.
- La disponibilité aux dates de certification souhaitées par l'Entreprise.

Les auditeurs BUREAU VERITAS CERTIFICATION privilégient une approche terrain et pragmatique. Avant toute autre chose, ils évaluent le système Qualité, Sécurité, Environnement, sécurité des denrées alimentaires ou autre comme étant un outil permettant à l'Entreprise de maîtriser ses activités et de les améliorer.

Bureau veritas certification fournit les infomations nécessaires concernant chacun des membres de l'équipe d'audit à l'oganisme. Toute objection effectuée par une entreprise contre la désignation d'un auditeur ou d'un expert doit être justifiée afin que Bureau veritas certification se pemet de reformer l'équipe d'audit.

3. Le Pré-Audit (ne faisant pas partie du processus de certification)

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie intégrante du processus de certification, toutefois BUREAU VERITAS CERTIFICATION les réalise à la demande des Entreprises. Ces évaluations ont pour objet de faire un état du système Qualité, Environnement, santé et sécurité au travail, sécurité des denrées alimentaires de l'Entreprise en identifiant les écarts existants avec la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil.

Les pré-audits sont réalisés en appliquant la même procédure d'évaluation que celle utilisée dans le processus de certification, toutefois la durée globale et la portée du pré-audit sont inférieures à celles de l'audit de certification.
De ce fait, cette évaluation n'a pas un caractère exhaustif et ne porte pas sur l'examen de l'ensemble du système de management mais se restreint à l'évaluation d'une partie du périmètre de certification ou d'une partie des exigences du référentiel.
Le pré-audit est le constat d'une situation à un instant donné. Il n'y a aucune action après la remise du rapport de pré-audit.

4. Réalisation des audits

Conformément à l'ISO 17021, les audits pour une certification initiale sont réalisés en 2 étapes : **Audit Etape 1 et audit Etape 2.**
Les audits Etape 1 et Etape 2 sont prévus dans le contrat de certification. Ils sont programmés afin que le Délai entre l'audit Etape 1 et l'audit Etape 2 ne dépasse pas 90 jours.

4.1 Audit Etape 1

Cet audit permet d'analyser le degré de préparation de l'Entreprise. Il est recommandé que cette etape soit réalisée sur le site de l'Entreprise.
Selon les dispositions contractuelles prévues, l'audit de certification Etape 1 peut avoir lieu sur le site de l'Entreprise ou hors site. L'Etape 1 a lieu hors site lorsqu'à l'issue de la revue de contrat, la durée proposée pour la réalisation de l'audit est de 3 jours ou moins.
La durée de l'audit Etape 1 ne doit pas excéder 25 % de la durée totale de l'audit sur site.
Pour que l'audit Etape 2 puisse être effectué, il est recommandé que le système de management soit opérationnel depuis au moins 3 mois.

4.1.1 Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit Etape 1

Au cours de cette étape, les éléments suivants sont examinés par le Responsable d'audit :

- Documentation traitant des performances clé ou des aspects significatifs (*)
- Processus du systemème de management (décrit en général dans un manuel de management)

- Objectifs liés au systemème de management
- Programme des audits internes (réalisés et planifiés)
- Compte-rendu de la dernière revue de direction
- Liste des codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies
- Organigramme nominatif
- Consignes de sécurité applicables, le cas échéant, sur les sites concernés, notamment lorsqu'un plan de prévention doit être établi
- Toute autre information complémentaire jugée utile par l'entreprise ou éventuellement sollicitée par les auditeurs

Pour l'environnement, il s'agit de l'identification des aspects environnementaux, des résultats de l'analyse environnementale, et des moyens de maîtrise.
Pour la sécurité, il s'agit de l'identification des dangers, de l'évaluation des risques et des moyens de maîtrise (ces informations sont généralement contenues dans le document relatif à la prévention des risques).
Pour la qualité, les éléments attendus sont généralement contenus dans le manuel de management de la qualité complété par les objectives qualités et les performances en termes satisfaction client et de résultats sur les produits ou services.
Pour la sécurité des denrées alimentaires, il s'agit de l'analyse des dangers, y compris la détermination si tous les risques potentiels des dangers sont évalués, le plan HACCP et le plan des PRPo, Réalisation des éléments pertinents de la validation, de la vérification et des audits internes avec les actions correctives mises en œuvre

4.1.2 Mise à disposition des documents

Si l'étape 1 se fait hors site, lors de la confirmation de la programmation de l'audit, Bureau Veritas Certification demande à l'Entreprise de transmettre au Responsable d'audit les éléments listés au paragraphe 4.1.1 au minimum 6 semaines avant la date de l'audit de certification.
Si l'étape 1 se fait sur site, la transmission d'éléments n'est pas nécessaire préalablement à l'audit, et les éléments listés sont examinés sur site.

4.1.3 Conclusions de l'audit Etape 1

A l'issue de l'étape 1, l'auditeur vérifie :

- La faisabilité de l'audit Etape 2
- Les aspects réglementaires et juridiques auquel le client doit se conformer (relatifs. la qualité, au respect de l'environnement, à la sécurité des denrées alimentaires ou à la sécurité et aux contraintes réglementaires applicables) ainsi que les risques associés
- Les informations fournies par le client sur le document Informations relatives à l'entreprise
- Si le client a reçu une mise en demeure venant d'une autorité administrative, ou si une régularisation administrative est en cours.

Un rapport de l'audit Etape 1 est établi et transmis à l'Entreprise. Ce rapport statue sur la recevabilité du dossier et confirme si l'audit Etape 2 peut être réalisé.
Si des écarts sont formulés, l'auditeur déterminera si le délai prévu entre l'audit Etape 1 et l'audit Etape 2 parait suffisant pour que les écarts soient corrigées avant l'audit Etape 2 et si, finalement, l'audit Etape 2 peut être confirmée.
Si à l'issue de l'étape 1, le responsable d'audit évalue que l'entreprise n'est pas prête pour réaliser l'étape 2, un nouvel audit étape 1 sera proposé et nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat existant.

4.1.4 Programme de l'Audit de Certification Etape 2

Le Responsable d'audit prépare ensuite le programme de l'audit Etape 2 et met au point l'organisation et le logistique avec l'Entreprise.
Ce programme prévisionnel précise les éléments de l'organisation de l'Entreprise qui feront l'objet de l'évaluation ainsi qu'un planning des interventions. Ce programme peut être revu par la suite, en fonction de sa cohérence avec l'organisation des activités et des disponibilités des personnes que les auditeurs souhaitent rencontrer.

Les objectifs de l'audit doivent décrire ce qui doit être réalisé par l'audit et doivent comporter :

- La détermination de la conformité du système de management aux critères de l'audit (les exigences de la (aux) norme(s) sus mentionnée(s), les processus définis et la documentation du système de management élaboré par l'organisme),
- L'évaluation de la capacité du système de management pour assurer que l'organisation répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables,
- L'évaluation de l'efficacité du système de management afin d'assurer que l'organisation répond en permanence à ses objectifs spécifiés,
- L'dentification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

4.2 Audit de Certification Etape 2

Cette étape a pour objet de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du système de management par rapport au référentiel retenu, en prenant en compte les éléments suivants :

- les informations et les preuves relatives à la conformité de toutes les exigences de la norme relative au systeme 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 systeme 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 systemème 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.

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

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

En aucun cas le certificat ne se substitue aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

4.2.1 Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le responsable d'audit confirme l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit et confirme le programme d'audit en fonction des dernières modifications que l'Entreprise souhaite éventuellement apporter.
Les responsables de l'Entreprise sont conviés à cette réunion pour bien percevoir la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.
La reunion d'ouverture doit comprendre les elements suivants :

- Présentation des participants et une description succincte de leurs rôles;
- Confirmation du périmètre de la certification;
- Confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client;
- Confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit;
- Confirmation des points relatifs à la confidentialité;
- Confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit;
- Informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément;
- Confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représentent l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit;

- Confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant;
- Méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage;
- Confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit;
- Opportunité du client de poser des questions.

4.2.2 Déroulement de l'Audit

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies par le système de management sont mises en oeuvre à tous les niveaux de l'Entreprise et respectent les exigences des normes applicables.

Pour cela, il vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de la norme retenue et que là où c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.
En complément et afin d'avoir une vue générale de l'efficacité du système de management, l'auditeur analyse un ou plusieurs dossiers d'affaire, et parcourt son historique afin de vérifier que le système mis en place est approprié et efficace.
Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d'outil adapté aux besoins de l'Entreprise en fonction des risques qu'elle doit maitriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

4.2.3 Les Ecarts

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés sont commentés avec le représentant de l'Entreprise qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.
Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé sur un rapport de non-conformité (imprimé SF02 – Rapport de Non-conformité) dont l'original est laissé à l'Entreprise. Les originaux de ces SF02 sont signés par le représentant de l'Entreprise (cette formalité n'est pas nécessaire dans le cas d'échanges de fichiers informatiques).
Les écarts sont catégorisés en non-conformités mineures ou majeures. Elles sont générées lorsque, par exemple, l'équipe d'audit constate **:**

- Une défaillance d'un processus à respecter une exigence du référentiel ou du système de management en place, ou à atteindre son but
- Un non-respect d'une exigence réglementaire et légale relative aux produits ou services
- Une dérive d'un processus mettant en cause la conformité d'un produit

Les écarts sont catégorisés en non-conformités mineures ou majeures, Afin de distinguer entre non-conformité majeure et mineure :

- Une non-conformité majeure est une non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés, les non-conformités pourraient être classées comme majeures dans les circonstances suivantes:

  - s'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliront les exigences spécifiées;

  - plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

- Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux 3 critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'entreprise
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions
- Etre comprises et acceptées par l'Entreprise.

Dés cet instant, l'Entreprise peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités. A la demande de l'Entreprise, les auditeurs Bureau Veritas Certification se prononcent sur la recevabilité des actions correctives qu'elle se propose d'engager.

4.2.4 Réunion de Synthèse

Pour les audits durant plusieurs jours, des réunions peuvent être organisées à la fin de chaque journée afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts rencontrés pendant la journée sont analysés permettant ainsi à l'Entreprise de commencer à engager les actions correctives correspondantes.
Elles permettent aussi d'analyser les résultats des actions correctives déja engagées, et dans certains cas de cloture les non-conformités correspondantes.

4.2.5 Réunion de cloture

Le Responsable d'Audit organise une réunion de cloture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture.
Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.
Au cours de la réunion de cloture le responsable d'audit :

- Présente les éventuels "rapports de non-conformité" émis (SF02) lors des étapes 1 et 2.
- Vérifie les accréditations demandées et le domaine d'activité qui figurera sur le certificat
- Remet à l'entreprise le fichier informatique contenant le rapport d'audit et les SF02

Ces échanges ayant lieu sous format électronique, les signatures ne sont pas nécessaires.
L'Entreprise ne sera recommandée à la certification que lorsque toutes les non-conformités auront été corrigées.
Pour cela l'Entreprise dispose d'un délai de 90 jours pour effectuer les corrections nécessaires qui devront porter sur la résolution du problème rencontré et de son origine afin qu'il ne se renouvelle pas. Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, l'équipe d'audit peut proposer, en accord avec l'entreprise, la réalisation d'un audit complémentaire (avant décision de certification) ou d'un audit supplémentaire (après la décision de certification).

4.2.6 Actions correctives

Les rapports de non-conformité complétés par l'Entreprise sont retournés au Responsable d'Audit.
Il existe trois niveaux d'action corrective :

- Action corrective mise en oeuvre pendant l'audit.
  - Dans ce cas, le SF02 est complété pendant l'audit.
- Action corrective pouvant être soldée par simple échange documentaire entre l'Entreprise et l'auditeur (concerne des modifications de documents ou des productions de documents ou photos)
  - Dans ce cas, une visite complémentaire n'est pas nécessaire et le SF02 est soldé par l'auditeur.
- Action corrective dont la mise en oeuvre doit être constaté sur place.

L'audit complémentaire est proposé à l'entreprise et organisé par Bureau Veritas Certification. Les dispositions prises pour la résolution des écarts sont vérifiées sur le terrain par le responsable d'audit avant de solder les fiches de non conformité et d'émettre un rapport d'audit complémentaire.

Les non conformités mineures :
Les rapports de non-conformité mineures complétés par l'organisme sont retournés au Responsable d'Audit dans un délai de 90 jours maximum à compter de la réunion de clôture d'audit
Les non-conformités mineures peuvent être soldées sur la base d'actions planifiées ; ces actions seront systématiquement vérifiées (Mise en œuvre et efficacité) à l'occasion du prochain audit.
Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, Bureau Veritas Certification peut demander la réalisation d'un audit supplémentaire, après décision de certification.

Les non conformités majeures :
Les rapports de non-conformité majeures complétés par l'organisme sont retournés au Responsable d'Audit dans un délai de30 jours maximum à compter de la réunion de clôture d'audit .
Les non-conformités majeures ne peuvent être soldées qu'après vérification de la mise en oeuvre effective des actions correctives. Si les non-conformités majeures ne sont pas soldées dans les 90 jours, un délai supplémentaire de 3 mois peut être accordé. Au-delà de ces délais, une réévaluation complète est nécessaire.
Les non conformités majeures doivent être soldées suite à un audit complémentaire. Dans ce cas, un avenant sera proposé à l'organisme.

Lorsque le rapport d'audit, les rapports de non-conformité sont échangés par voie informatique entre l'auditeur et l'entreprise, Bureau Veritas Certification considère que les signatures ne sont pas nécessaires.
Le responsable d'audit communique tout le dossier d'audit au responsable technique immédiatement dés que l'ensemble des rapports de non-conformité sont soldés.

5. Certification

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformité soldés et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'Entreprise à la certification.
L'examen des dossiers se fait en comité restreint composé de 3 personnes (3 personnes choisis parmi la liste des membres approuvée par la Direction Générale) et selon la procédure « Fonctionnement du Comité de décision de Certification »
Ce comité vérifie la correcte application des procédures de certification. Il vérifie également le respect des règles d'impartialité.
Dans le cas d'une certification multi-référentiel, Bureau Veritas Certification Tunisie coordonne ses décisions de certification.
Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante, un ou plusieurs certificats Bureau Veritas Certification sont délivrés à l'Entreprise. Ils précisent :

- La raison sociale de l'Entreprise.
- La norme applicable.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Le ou les sites concernés avec leur adresse.

La date de certification originale est la date de la première décision de certification.
Le certificat expire trois ans aprés la date de décision de certification.
Cette certification n'implique pas la certification des produits ou des services fournis par l'Entreprise et ne l'exempte pas de ses obligations légales.
Si nécessaire, des procédures paralléles sont mises en oeuvre pour la délivrance de certificats accrédités dans d'autres pays.

Le Comité de Certification peut demander des compléments d'information, voir la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'un audit supplémentaire.

6. Marques de certification

Le certificat est délivré avec la marque de certification et le modèle de norme retenu.
En complément, Bureau Veritas Certification communique à l'Entreprise les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification.
Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification du système de management de l'entreprise qui peut en faire usage sur sa documentation, mais ne peut les utiliser sur les produits, les emballages ou les suremballages.

Bureau Veritas Certification contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours 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 sa charte
- Sont utilisées pour promouvoir la certification du système de l'Entreprise et non de ses produits.
- Sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

En accord avec la Norme ISO 17021, Bureau Veritas Certification tient à jour un fichier d'entreprises certifiées présentant les normes de certification. Cette liste est communiquée sur demande.

7. Maintien du certificat

Les visites de suivi permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système de management est toujours conforme à la norme retenue.
En complément, elles permettent de détecter les faiblesses de l'Entreprise et d'identifier des axes de progrés qui lui permettront d'accroitre son efficacité en engageant des démarches d'amélioration.

7.1 Audits de Suivi

Tous les audits de surveillance doivent être planifiés et réalisés sur une base d'année civile (01 Janvier au 31 Décembre) , en tenant en compte de l'année de réalisation de l'audit de certification initiale (stage 2 ou renouvellement) , c-à-d un audit de surveillance pour chaque année civile .
En plus de ce dispositif, la date de réalisation de l'audit de suivi 1 ne doit pas dépasser la date d'anniversaire de la décision de certification .
Cette règle ne s'applique pas aux audits de renouvellement .
En cas de dépassement des délais, une analyse de risque peut être déclenchée et des décisions de suspension / retrait peuvent être entreprises .

7.2 Actions Correctives

Si, durant l'audit de suivi, l'auditeur détecte une activité qui n'est pas conforme aux normes ou aux référentiels complémentaires, il émet un rapport de non-conformité (SF02). L'Entreprise, dans ce cas, propose à l'auditeur une action corrective appropriée et établit en accord avec ce dernier un calendrier de remise en conformité.
L'action corrective doit être mise en oeuvre dans un délai de 90 jours maximum aprés l'audit de suivi.
Si l'action corrective n'était pas réalisée dans un délai de 90 jours, le certificat pourrait être suspendu dans l'attente d'un audit complémentaire.

8. Audit de Renouvellement

A l'issue des 3 ans de validité, un audit de renouvellement est réalisé. Son étendue tient compte des résultats des derniers audits de suivi. Un nouveau contrat est proposé à l'Entreprise à cette échéance.
L'audit de renouvellement est réalisé en une seule étape, sauf si le système de management de l'Entreprise a subi des modifications majeures.

Il est programmé environ 3 mois avant l'expiration du certificat précédent afin de permettre à l'Entreprise de lever les éventuels écarts avant l'expiration du certificat précédent.

La validité du nouveau certificat est de 3 ans à partir de la date de décision de certification.

Bureau veritas Certification Tunisie peut rétablir une nouvelle certification dans un délai maximal de six 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 étape 2 doit au minimum être réalisé.
Dans ce cas, 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.

Les dates suivantes doivent être indiquées sur le nouveau certificat :

Cas n°1 : la décision de renouvellement de certification est faite avant la date de l'expiration du certificat initial :

- Date de la première décision de certification
- Date d'expiration du cycle précèdent
- Date de validité du certificat

Cas n°2 : La décision de renouvellement de certification est faite après la date de l'expiration du certificat initial :

- Date de la première décision de certification
- Date d'expiration du cycle précèdent
- Date d'audit de renouvèlement
- Date de décision de recertification
- Date de validité du certificat

Cas particulier pour les entreprises précédemment certifiées par un autre organisme accrédité :

L'entreprise s'engage à mettre les informations suivantes à la disposition de l'équipe d'audit :

- Le certificat en cours (accréditation, authenticité, durée, étendue des activités couvertes)
- Les rapports d'audit précédents et absence de non-conformités en suspens,
- Les réclamations client revues et les actions entreprises,
- Tout engagement pris avec l'administration dans le respect de la conformité réglementaire.

Ces informations permettent a l'équipe d'audit de vérifier que :

- Le périmètre de certification est le même que le précédent,
- Aucune non-conformité relevée au cours du cycle précédent n'est en suspens,
- Le système de gestion des réclamations client est efficace,
- La mise en conformité réglementaire est correctement gérée avec l'Administration,
- L'équipe d'audit décidera des suites à donner en cas d'éléments non satisfaisants.

9. Temps et durée des audits de certification, de suivi et de renouvellement

Le temps d'audit est défini comme étant le temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management de l'organisation du client.
La durée des audits de certification d'un système de management, est une partie du temps d'audit consacrée à la réalisation des activités d'audit*.
Le temps passé pour se rendre sur les sites audités n'est pas inclus dans la durée des jours d'audit du système de management
**Les activités d'audit incluent normalement:*

- *la conduite de la réunion d'ouverture;*
- *la réalisation d'une revue documentaire pendant la conduite de l'audit;*
- *la communication pendant l'audit;*
- *l'attribution des rôles et des responsabilités de guides et d'observateurs;*
- *la collecte et la vérification des informations;*
- *la génération des constats d'audit;*
- *la préparation des conclusions d'audit;*
- *la conduite de la réunion de clôture.*

Le temps passé par un membre quelconque de l'équipe qui n'a pas été désigné comme auditeur (c'est-à-dire les experts techniques, les traducteurs, les interprètes, les observateurs et les auditeurs en formation) n'est pas compté dans la durée de l'audit du système de management.

10. Extension et réduction de la Certification

A tout moment la certification peut être étendue ou reduit afin :

- D'intégrer ou d'enlever de nouveaux sites dans le périmètre de certification.
- D'inclure ou déliminer de nouvelles activités réalisées dans l'Entreprise.
- De couvrir de nouvelles normes de certification.

L'extension ou la réduction est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer.
Si les circonstances l'exigent, Bureau Veritas Certification peut déclencher un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification.
Cette extension est soit prévisible, et dans ce cas, le contrat de certification prévoit cette disposition. Sinon, un avenant au contrat sera réalisé, permettant de dimensionner correctement les temps d'audit et les sites à auditer.
Pour ces extensions, l'organisme doit obligatoirement avoir réalisé un audit interne relatif à cette extension.

11. Cas particulier : la reprise de certification

Bureau Veritas Certification Tunisie peut reprendre à son compte un cycle de certification de l'entreprise. Afin de maîtriser le transfert de dossier, un examen technique est réalisé, consistant à vérifier entre autres :

- Que la certification initiale accréditée est valable (authenticité, durée, étendue des activités couvertes)
- Que les rapports d'audit précédents existent et que des non-conformités ne restent pas en suspens

Bureau Veritas Certification Tunisie réalise une revue de contrat et établit une proposition de certification s'intègrant 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 le paragraphe 7.

A l'issue de cet examen, soit Bureau Veritas Certification Tunisie émet directement un certificat, soit réalise préalablement un audit de suivi à l'issue duquel le certificat est émis (à la levée des non-conformités en cas d'écarts relevés en audit de suivi). La date de décision de la certification est la date de début de certification de l'organisme certificateur précédent. Les audits de suivis sont ensuite planifiés et réalisés en fonction des dates échéances définies dans le contrat.

12. Modification du système de management

Si l'Entreprise apporte des modifications majeures à son système de management, celles-ci doivent être portées à la connaissance de Bureau Veritas Certification le plus rapidement possible. Ces changements seront alors évalués de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les normes et les référentiels complémentaires. Une visite de suivi spéciale pourra dans certains cas être déclenchée.
Les modifications mineures apportées au système de management par l'Entreprise seront communiquées à l'auditeur lors de la prochaine visite de suivi afin qu'il puisse les revoir.

13. Suspension, Retrait ou Annulation de la certification

1. Suspension initiée par BVC suite aux situations suivantes :
   - Une défaillance persistente dans le système de management de l'entreprise pour se conformer aux exigences de certification – Ceci inclut l'efficacité du système de management
   - Une non-conformité majeure détectée durant un audit de surveillance et non clôturé dans la durée spécifiée ou suite à un audit de suivi (complémentaire) qui indique que des actions non suffisantes ont été entreprises pour résoudre la non-conformité détectée.
   - Non soumission d'un plan d'actions corrective acceptable pour les non conformités mineures dans la durée spécifiée
   - Défaillance d'accepter un audit de surveillance dans la durée spécifiée défnie par le programme d'audit
   - Une utilisation abusive du logo BVC a été relevée et n'a pas été éliminée de façon satisfaisante par l'Entreprise après notification par BVC
   - Non paiement des frais de l'audit
   - Le client certifié a volontairement demandé une suspension
2. Dans le cas où l'Entreprise demande une suspension pour cause de changement ou détérioration du système susceptible de provoquer des non-conformités majeures lors de la prochaine surveillance ordinaire, BVC encouragera la mise en place des actions correctives nécessaires et le maintien du programme de surveillance ordinaire afin de documenter la situation réelle. Après la visite l'entreprise a jusqu'à 180 jours pour corriger toute non-conformité documentée. Une Surveillance Spéciale doit alors être organisée
3. Dans certains cas, la suspension peut être une réduction du domaine d'application si les exigences du référentiel ne sont pas satisfaites dans certaines parties du système de management du client. Ceci doit être faite conformément au processus de certification.

14. Demande d'informations

Les demandes d'informations sont traitées par la direction de certification sous la responsabilité du responsable Certification, qui doit fournir, sur demande, les informations concernant
a) les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action;
b) le statut d'une certification donnée;
c) le nom, le document normatif correspondant, le domaine d'activité et la localisation géographique d'un client certifié particulier.

15. Appels et plaintes

L'Entreprise peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature d'une Entreprise.
- Non délivrance d'un certificat.
- Suspension, annulation ou retrait d'un certificat.

Toute plainte relative à un client certifié est notifiée à ce dernier.
Dés réception des plaintes, le responsable qualité procède à l'analyse des plaintes afin de vérifier si la plainte est liée aux activités de certification.
L'enregistrement, le suivi ainsi que la vérification de toutes les actions correctives sont assurés par le Responsable qualité.

16. Confidentialité

Le personnel administratif et les auditeurs Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.
Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Recours juridique.
- Accord écrit donné par l'Entreprise.

17. Echange d'information

Bureau Veritas Certification avise ses clients cetifiés de toute modification qu'il envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification. La verification de la conformité aux nouvelles exigences peuvent se faire pendant l'audit de surveillance.

18. Participation d'observateurs à des audits

Bureau Veritas Certification Tunisie peut être amené.à associer des observateurs à ses audits de Certification ou de suivi.
Ces observateurs peuvent être :
1. Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification Tunisie (dans le cadre des activités d'audit interne de notre entreprise)
2. Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne de notre entreprise par notre réseau international)
3. Des auditeurs Bureau Veritas Certification en formation
4. Des auditeurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Certification Tunisie dans le cadre des programmes d'accréditation)
L'entreprise est tenue d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits Bureau Veritas Certification. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'Entreprise.

19. Changement des règles d'accréditation, de la réglementation

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, Bureau Veritas Certification Tunisie informera ses clients des modalités de transition liées à ces changements.
Le maintien des certificats en cours sera conditionné par le respect des modalités de transition, qui pourront faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.
Les clients de Bureau Veritas Certification Tunisie seront informés de tout changement dans le processus de certification.