

## REGLEMENT DE CERTIFICATION

Nous sommes convaincus que la certification de système de management permet d'établir les bases de la confiance entre un client certifié, son marché et l'organisme de certification.

Les normes exigent, entre autres, un engagement de la direction. Ce dernier est vérifié, notamment, lors des audits sur site.


Basée sur l'impartialité, la certification est soumise à des règles sur le calcul du temps d'audit et la qualification des auditeurs. La conformité à ces règles est vérifiée lors des évaluations sur site.

Nous considérons que la confiance se construit dans le temps.

Confiance, impartialité et transparence sont les bases de la relation que nous souhaitons établir avec nos clients. Nous espérons que ces valeurs de reflètent dans ce présent règlement.

Annexé à notre offre de certification, nous vous présentons le règlement de certification ci-dessous. Accepter notre offre, signifie avoir lu, compris et accepté ce dernier.

Sincères salutations,

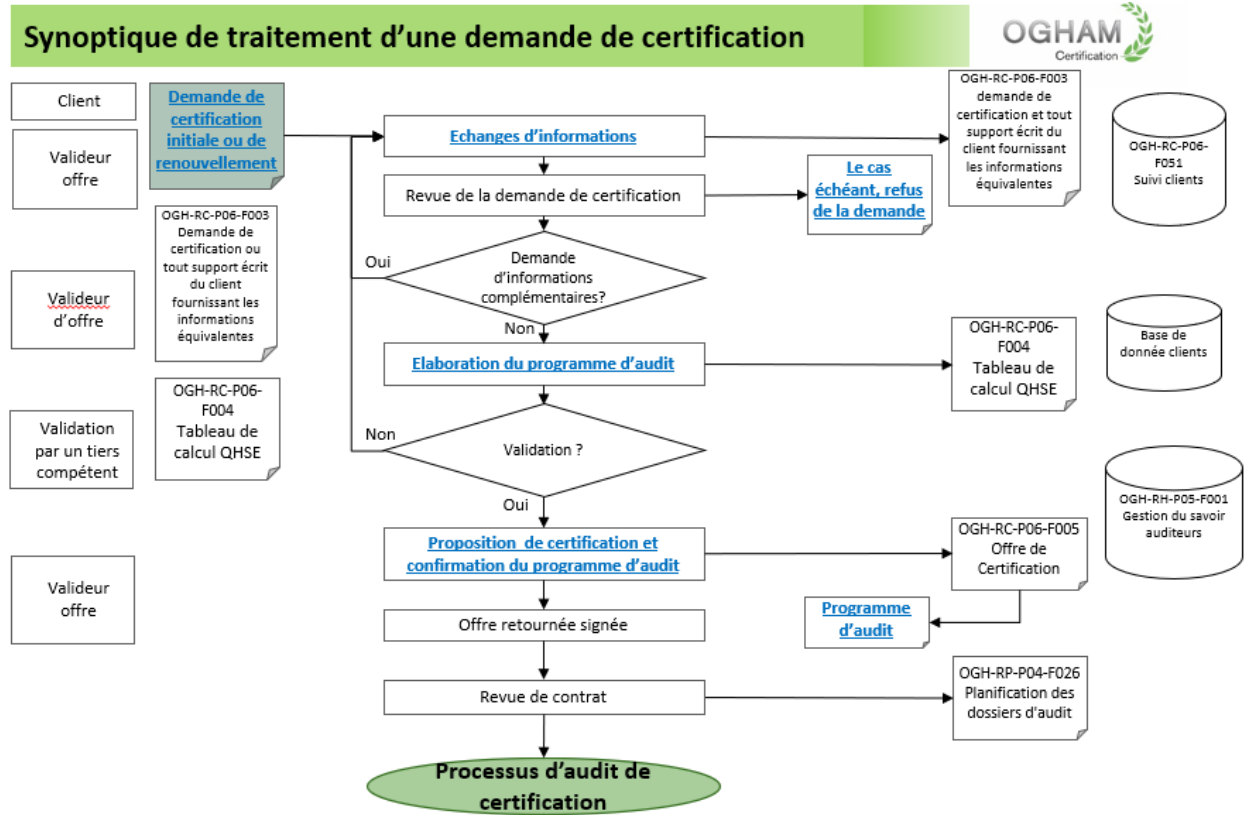
  
**OGHAM SAS**  
34 Quai Henri IV  
37270 VERETZ  
RCS-Tours 807 906 888  
TVA - FR 09 807 906 888

Cécile Agoutin,

Présidente.

**Le processus de certification :**

**Déploiement :**

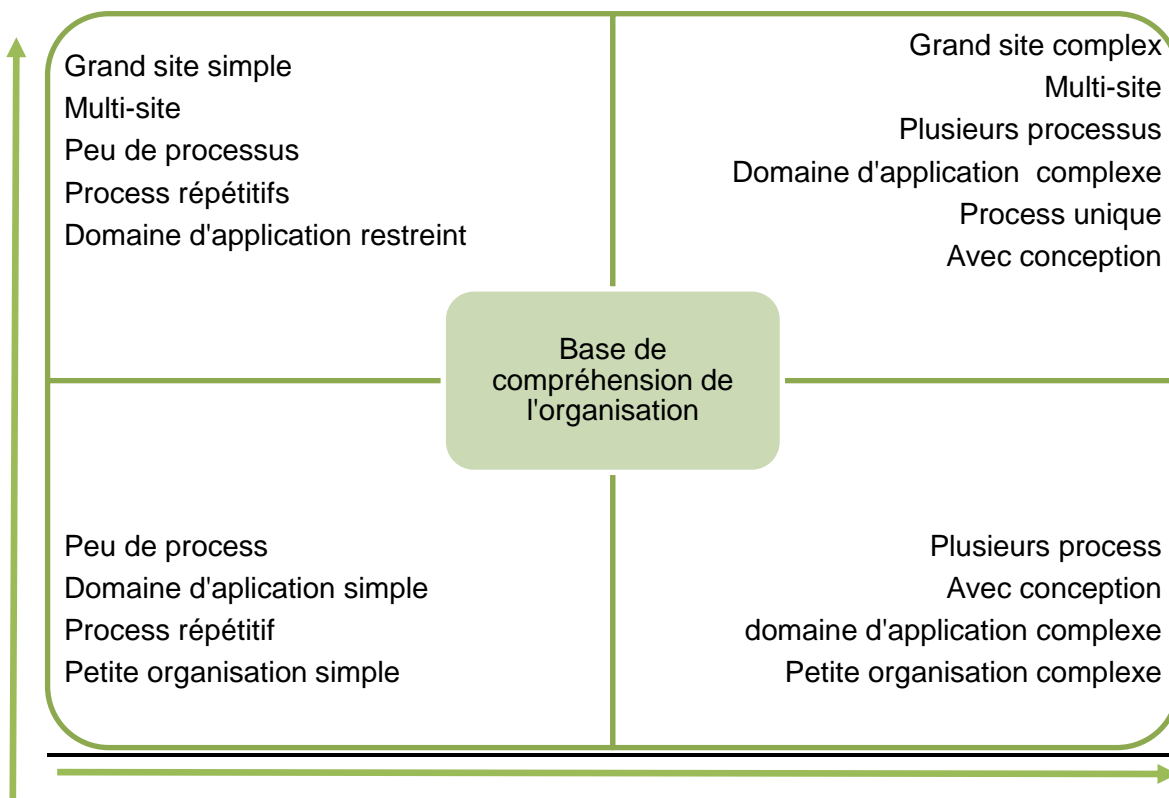


Des demandes d'informations complémentaires sont parfois nécessaires, une visite sur site est la meilleure option à suivre quand c'est possible. Un échange par visio conférence est aussi une alternative préférable à l'échange de mails.

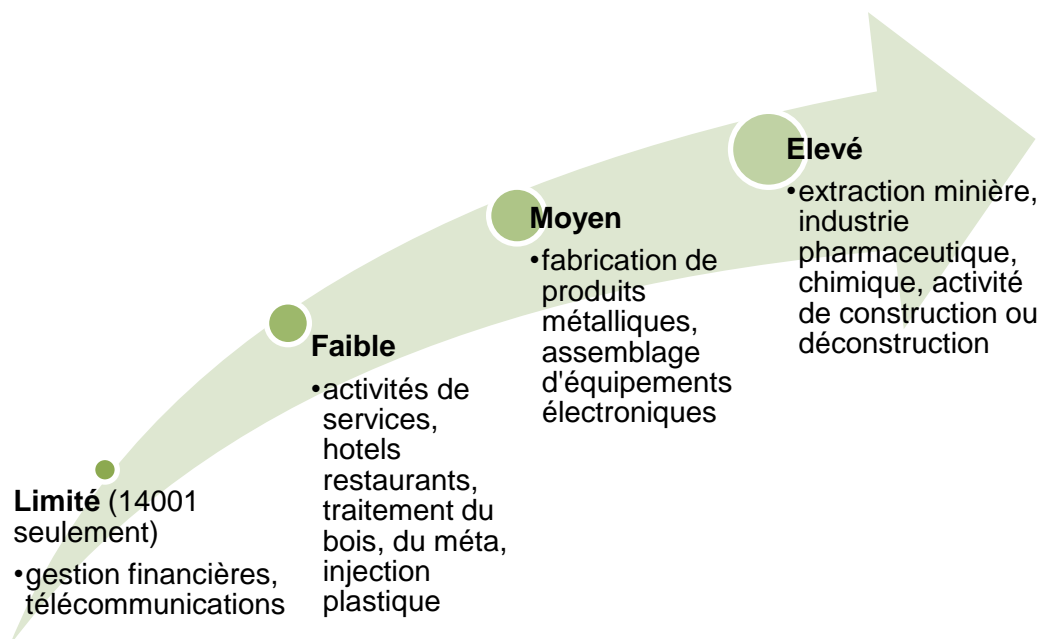


Les audits sur site sont définis par des règles de calcul des temps d’audit. Ces derniers définissent l’activité et l’organisation du client certifié. Ces informations doivent toujours être maintenues à jour pour que l’audit soit valide. Le client certifié doit donc informer de tout changement dans son organisation qui impacterait ses règles de calcul.

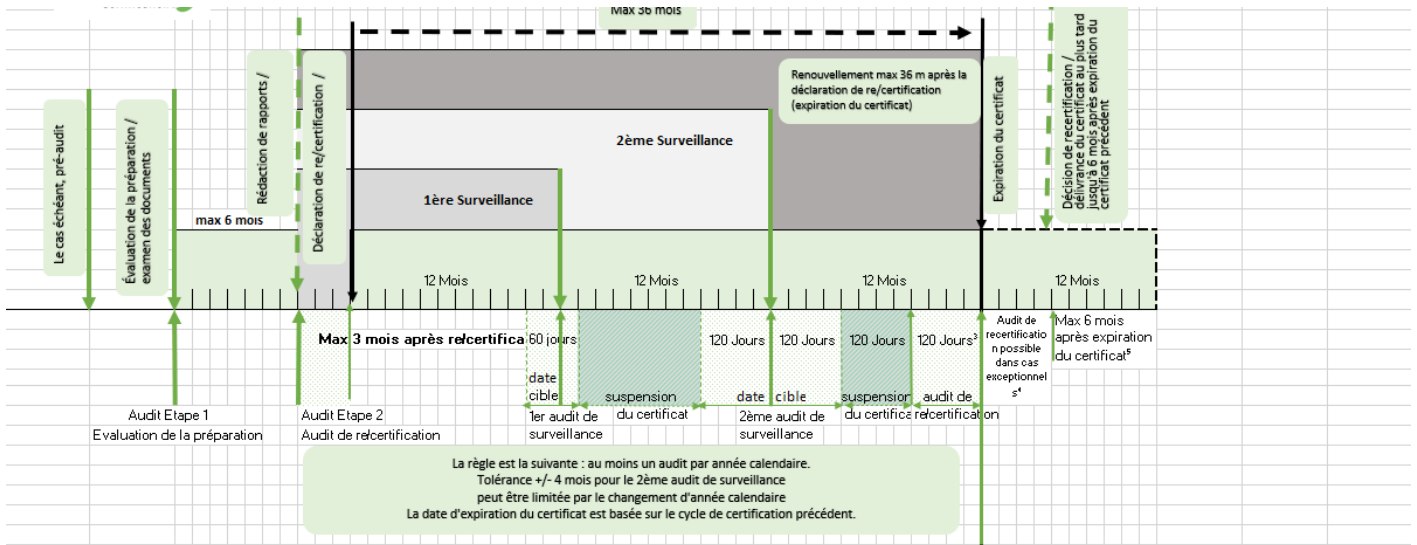
**Relation entre la complexité de l’organisation et le temps d’audit :**



**Relation entre le niveau de risque de l’activité et le temps d’audit :**



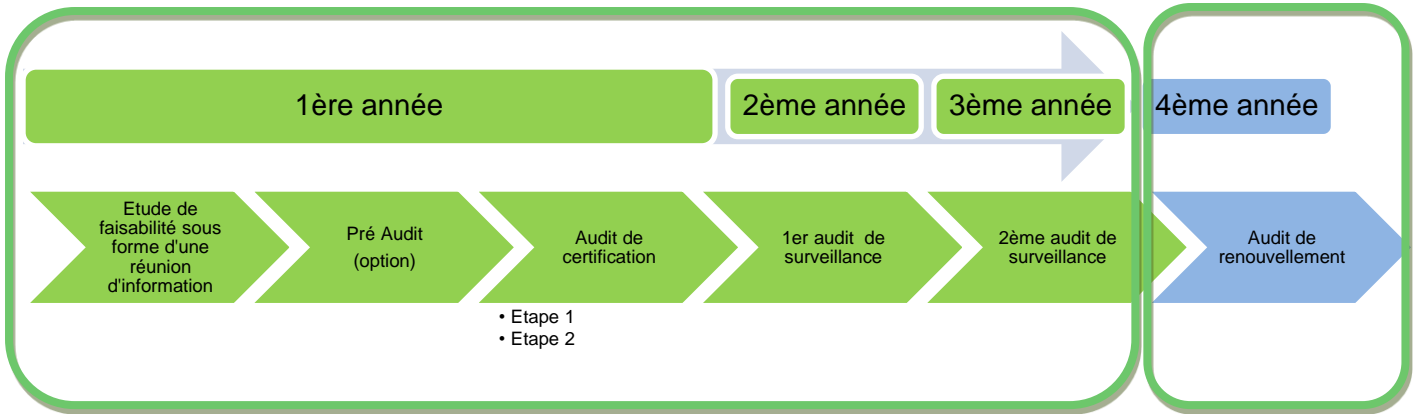
## Le cycle de certification et le certificat :



- 1 - Les actions correctives doivent être achevées dans un délai maximum de 60 jours. Si l'achèvement dépasse de plus de 60 jours la date cible de l'audit de surveillance, le certificat doit être temporairement suspendu.
- 2 - A l'issue de ce délai, au moins un nouvel audit étape 2 est requis.
- 3 - Connexion des certificats sans faille uniquement possible après l'achèvement de toutes les mesures de correction et décision de recertification jusqu'à l'expiration du certificat.
- 4 - Lors d'un audit de recertification après la date d'expiration du certificat (condition : contrat valable et planification de l'audit avant l'expiration du certificat), la période sans certificat est indiquée sur le certificat !
- 5 - Rétablissement de la certification possible dans ce délai. Durée <36 mois, car la date d'expiration est basée sur le cycle de certification précédent. Après cette période, au moins un nouvel audit étape 2 est requis.

## Définition de l'offre :

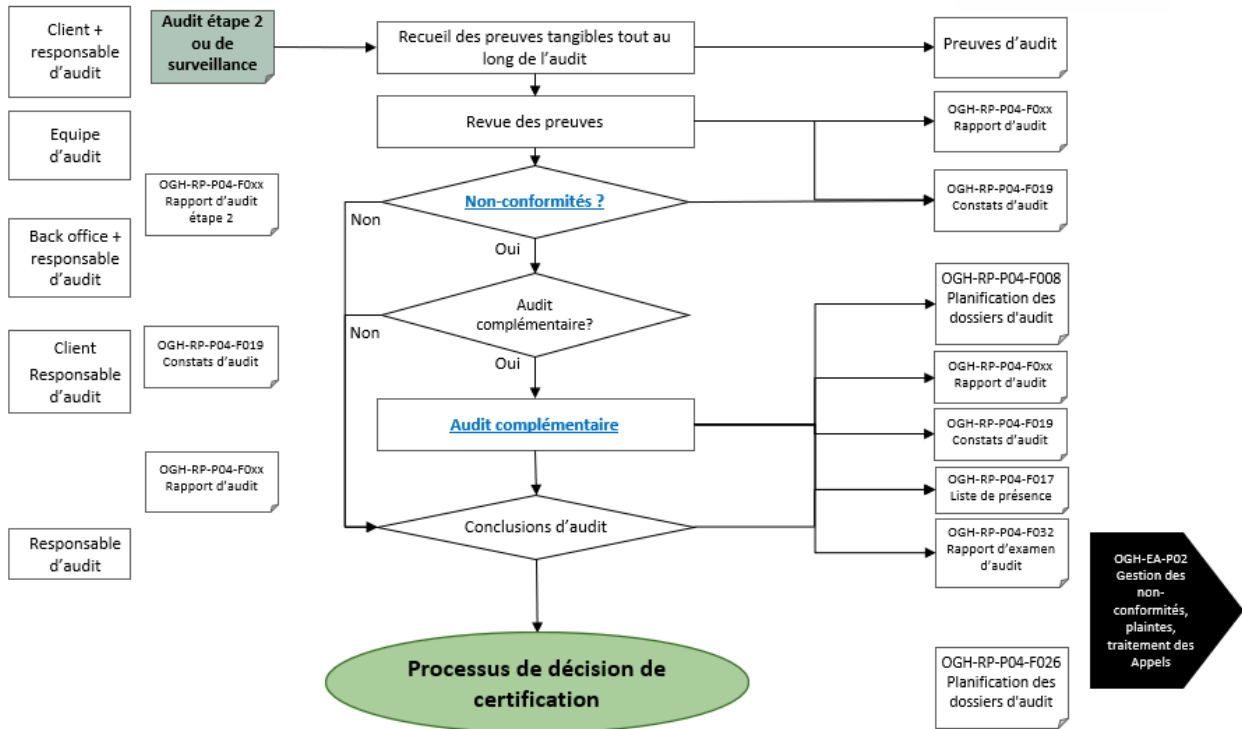
### 1 – étapes de certification :



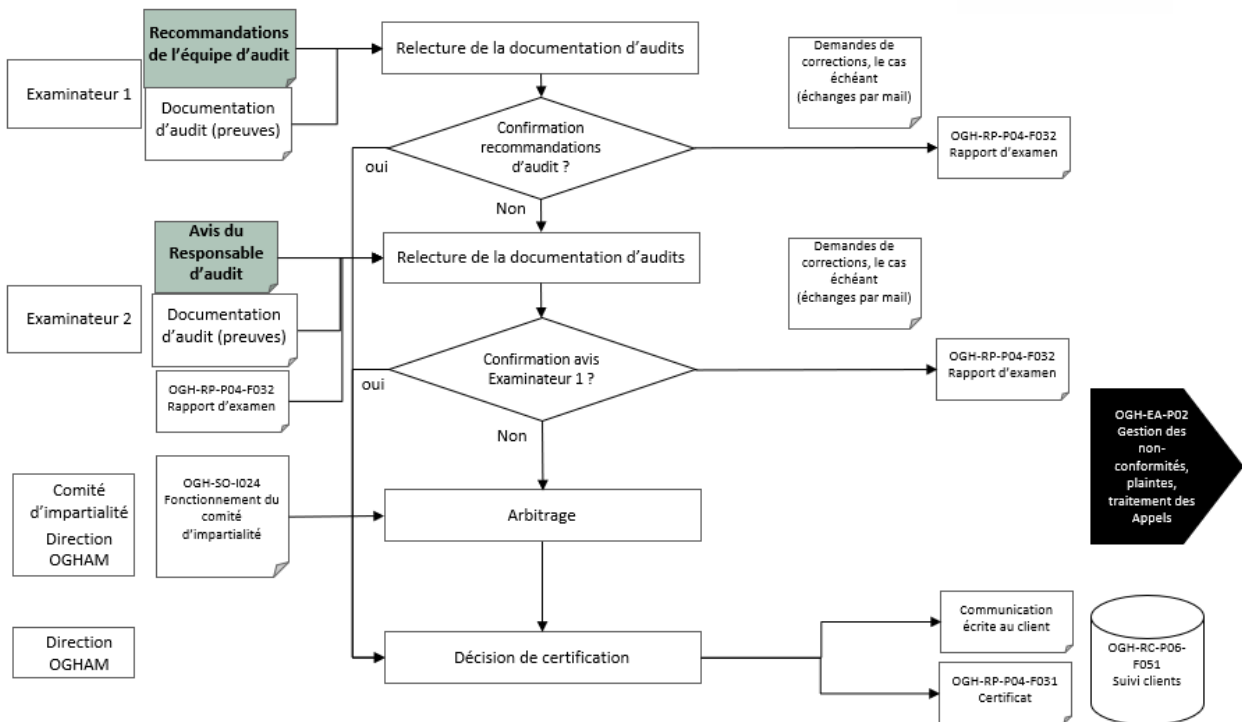
2 - Détails des étapes de certification :

<p>Etude de faisabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectif</b> : rédaction d'une offre : échanges sur la compréhension de l'organisation, de son contexte, du niveau de risque en fonction des normes et de son activité.</li> </ul>
<p>Pré-Audit (option)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectif</b> : c'est une évaluation factuelle de l'état de préparation, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution, réservée uniquement aux clients non encore certifiés. ils sont limités à une seule intervention par site et par norme. le Pré-audit n'est ni un étape 1 ni un audit interne.</li> </ul>
<p>Audit de certification</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparation</b> : par le responsable d'audit, englobe la planification des horaires et le déroulement de l'audit. Il permet à l'équipe d'audit de prendre connaissance du système de management de l'entreprise et de produire un plan d'audit.</li> <li>• <b>Etape 1</b> : examen (sur site) de la documentation du système de management et confirmation de la faisabilité de l'audit initial dit étape 2.</li> <li>• <b>Etape 2</b> : évaluation sur site par l'équipe d'audit selon les exigences de(s) la norme(s) et vérification de l'efficacité du système. Les constats font l'objet d'un rapport écrit après la réunion de clôture.</li> <li>• <b>Rapport</b> : La documentation d'audit est composée, notamment, d'un rapport d'audit et des constats d'audit.</li> <li>• <b>Certificat</b> : Après l'approbation de l'audit, un certificat est édité.</li> </ul>
<p>Audits de surveillance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation</li> <li>• Audits - annuels ou semi-annuels toujours encadrés par la validité du certificat</li> <li>• Rapport et approbation</li> </ul>
<p>Audits de renouvellement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation</li> <li>• Etape 1 (si nécessaire après d'importants changements) et Etape 2</li> <li>• Rapport et approbation</li> <li>• Certificat</li> </ul>

### Synoptique de traitement des constats d'audit



### Synoptique de décision de certification



## Règles d'Or :

### Informations relatives aux processus et aux exigences de certification :

- ✓ Lorsque le client est certifié, il accepte de se conformer aux règles de certification et accepte notamment la présence d'observateurs et ou des auditeurs en formation.
- ✓ Il doit se conformer au règlement d'usage de la marque de certification (règlement envoyé avec le certificat) s'il communique sur sa certification, cette communication, quelque soit son support doit rester conforme au domaine certifié. Il ne doit pas y avoir de doute quant au périmètre certifié : site(s) et activités

### Echanges d'information(s) :

- ✓ Toute modification de l'organisation d'un organisme certifié doit être remonté à l'organisme de certification. Cet échange d'information(s) doit permettre de réajuster le programme d'audit : échantillonnage et temps d'audit sur site principalement. Afin de pouvoir notifier l'audit, l'administration de certification s'enquiert, au préalable, de tout changement impactant le temps d'audit.
- ✓ Cet échange est **obligatoire** et doit faire l'objet d'une validation dans le cas d'une reprise de dossier. Si des modifications interviennent, comme déménagement du siège, par exemple, un audit sur site doit être mené.
- ✓ Dans tous les cas il doit être conservé dans le dossier de certification comme faisant partie à part entière de toute justification(s) de modification(s) quand nécessaire.

### Audit spéciaux :

- ✓ En cas de force majeure, il se peut qu'un client ne puisse tenir son engagement de délais relatif à son cycle de certification. Le cas de force majeure doit être consigné par écrit, par le client. Cet écrit ne peut se valider en l'état et doit faire l'objet d'une validation par l'autorité compétente d'OGHAM (ou autorité déléguée). Les cas de force majeure peuvent être : guerre, conflit dans le pays, perte significative d'activité ou changements significatifs induisant une impossibilité pour l'auditeur d'effectuer un audit dans des conditions satisfaisantes (mise en danger de sa sécurité par exemple). Une dérogation écrite peut être accordée par l'autorité compétente d'OGHAM (ou autorité déléguée). Cette dérogation peut engendrer la réalisation d'un audit intermédiaire. (ISO 17021-1.2015)
- ✓ En cas d'extension de périmètre, et après échanges satisfaisants avec le client (validés par OGHAM ou autorité compétente), il est également possible d'effectuer un audit intermédiaire. Sinon, l'extension sera prise en compte dans le cycle de certification suivant.
- ✓ L'objectif de l'audit intermédiaire est de confirmer le maintien de la certification du client.

### Constats d'audit :

- ✓ Définition d'une non conformité : non satisfaction d'une exigence

#### ☞ Les exigences peuvent être réglementaires, normatives ou celles fixées par le client

#### Majeure : bloquante pour la certification immédiate ou le maintien du certificat

- ✓ non satisfaction à une ou plusieurs exigences de la norme de référence, par exemples : pas de revue de direction, pas d'audit interne, pas de maîtrise documentaire, etc.
- ✓ un doute significatif quant à la capacité du système de management du client à atteindre les résultats escomptés, par exemple : un grand nombre de non conformités mineures, ...
- ✓ une utilisation abusive de la marque OGHAM
- ✓ Un risque avéré pour le produit et la santé (9001), pour l'environnement (14001), pour la Santé et Sécurité au Travail (45001) et la performance énergétique non démontrée (50001)

#### ☞ un audit complémentaire/supplémentaire peut être mené sur site ou hors site en fonction des non conformités majeures détectées

#### ☞ dans tous les cas les constats sont approuvés par un examinateur (décisionnaire)



### **Mineure : un plan d'action relatif à leur traitement doit être validé**

- ✓ Non satisfaction à une exigence n'entamant pas la capacité du système à atteindre les résultats escomptés. Par exemples : un point non traité en revue de direction, des défaillances dans la maîtrise de quelques documents, un seul appareil de contrôle non vérifié dans les temps, ...
- ✓ Le nombre élevé de non-conformités mineures pourrait nécessiter la réalisation d'un audit supplémentaire/complémentaire sur site ou 'documentaire'.
- ✓ Plan d'action à renvoyer après l'audit pour acceptation des constats du responsable d'audit

### **Points Sensibles: pas de conséquence immédiate dans la délivrance du certificat**

- ✓ Pas de plan d'action à renvoyer après l'audit
- ✓ Les points sensibles sont repris lors de l'audit suivant pour faire l'objet d'une évaluation.

### **Pistes d'amélioration: pas de conséquence dans la délivrance du certificat**

- ✓ Pas de plan d'action du client à renvoyer après l'audit

**Points forts** : une façon de faire particulièrement pertinente, un processus particulièrement bien géré qui mériterait d'être déployé sur l'ensemble de l'organisme audité, ....

☞ **Dans tous les cas un examinateur passe en revue les délivrables de l'audit pour approuver ou pas les constats de l'audit.**

### **Suspension de certificat :**

- ✓ à la suite de manquements répétés et graves au respect des exigences de la certification et à la démonstration de l'efficacité du système de management ou
  - ✓ parce que les non conformités majeures n'ont pas pu être clôturées dans les temps.
  - ✓ lorsqu'un client certifié repousse la date d'audit entraînant ainsi le non respect des échéances d'audit. Il s'agit de plus ou moins 2 mois à date échéance figurant sur le certificat.
  - ✓ Parce que le client certifié le demande
  - ✓ Si suite à un audit spécial il s'avère que le système de management est compromis et qu'il ne fonctionne pas correctement
- ☞ La suspension ne peut excéder 6 mois. Si les résolutions ne peuvent aboutir, la suspension doit mener à un retrait de certificat. (voir schéma temporel de la certification page 4 du présent document)

### **Retrait :**

- ✓ A la suite de non conformités majeures non résolues. Les actions correctives qui s'en suivent ne permettent pas de lever les non conformités majeures. Une lettre officielle doit être envoyée au client afin de l'informer de ses droits.
- ✓ Sur demande du client certifié. Cas de non paiement, de cessation d'activité ou de changement de structure significative ne permettant pas la continuité des activités clairement auditées, même après réduction du périmètre.
- ✓ Dans le cas de traitement d'une plainte ou d'un accident grave ou d'une grave violation de la réglementation qui démontrerait que l'efficacité du système de management du client certifié porterait préjudice aux activités de certification. Ce retrait interviendrait après suspension du certificat dès lors que l'action corrective n'est pas satisfaisante.
- ✓ Cas particulier non lié au processus de certification – cf. conditions générales de vente, décision juridique de non respect des clauses de vente.

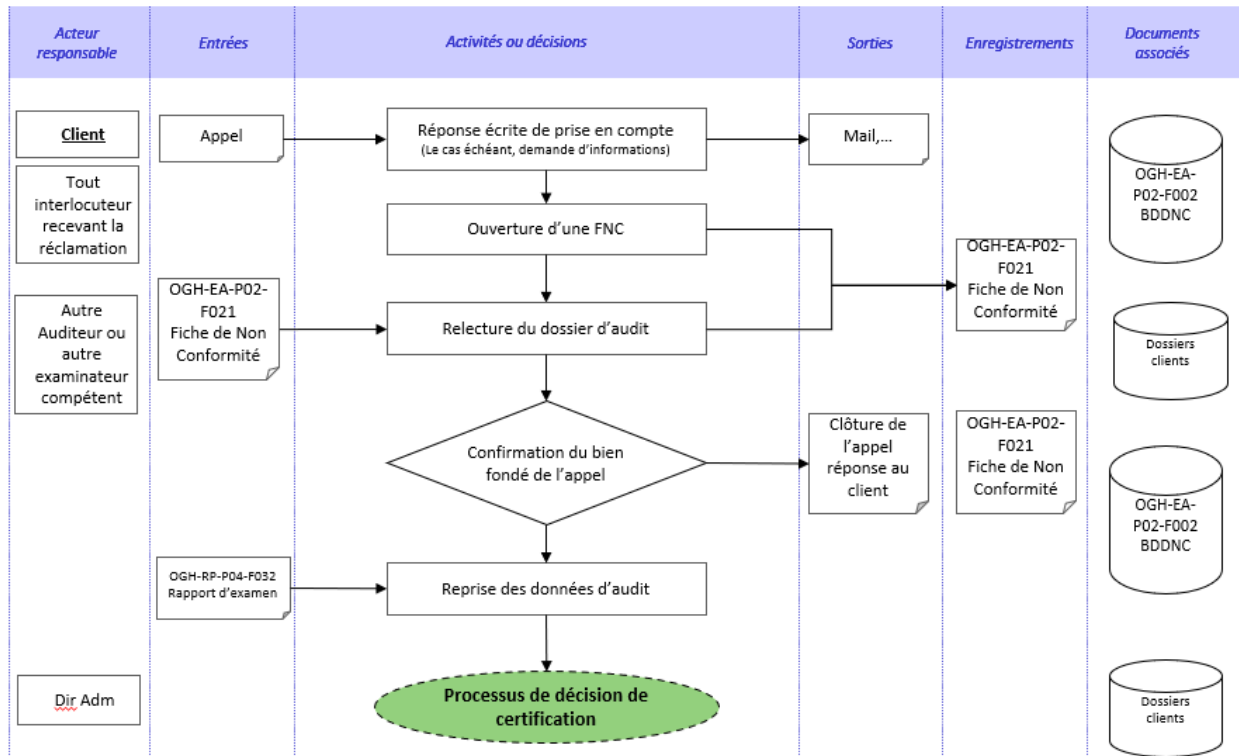


## Traitement des appels et des plaintes :

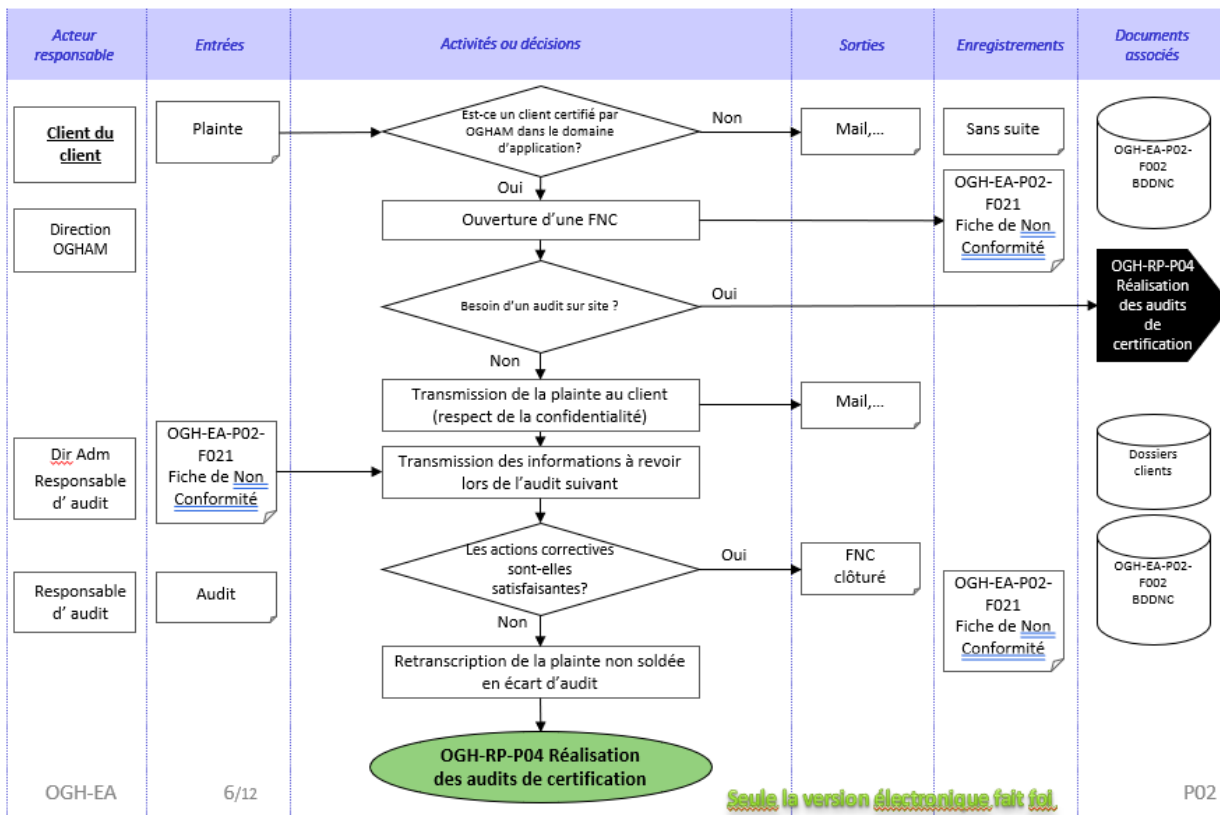
**Appel** : Le client certifié peut faire **appel** de la décision prise par l'équipe d'audit.

**Plainte** : Un usager peut formuler une **plainte** au regard du bien fondé de la certification.

### Synoptique de traitement d'un appel



## Synoptique de traitement d'une plainte



OGHAM communiquera sur :

- ✓ le statut de ses clients certifiés
- ✓ Son processus de certification
- ✓ Son processus de traitement des plaintes et appels
- ✓ Sa politique en matière d'impartialité
- ✓ L'utilisation de la marque et du logo
- ✓ Le règlement de certification

Ces informations seront mises à jour sur le site internet :

<https://www.oghamcertification.fr>

Dans le cadre du traitement d'une plainte, OGHAM ne s'autorisera pas à communiquer au public. Seules les informations demandées par des autorités compétentes et reconnues, le cas échéant, pourraient être transmises sur demande expresse écrite. Cf conditions générales de vente § 8,1 confidentialité

Dans le cadre de ses activités accréditées , OGHAM serait amené à communiquer des informations confidentielles de ses clients à l'organisme d'accréditation. Le client certifié accepte cette obligation.

