PROCEDURE POUR LA CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT

CONTENU

1. Introduction 2
2. Définitions et abréviations 2
3. Documents de référence 3
4. Demande de certification 3
5. Le certificat 4
   5.1 Objectif 4
   5.2 Période de validité 4
   5.3 Conditions de validité 4
6. Description de la procédure de certification 5
   6.1 Constitution de l'équipe d'audit 5
   6.2 Audit de certification initial – 1er phase 5
   6.3 Audit de certification – phase 2 5
   6.4 Octroi de la certification 6
   6.5 Audits de suivi 6
   6.6 Renouvellement 7
   6.7 Dispositions générales 7
7. Cas particuliers 8
   7.1 Extension/ limitation/ modification de la certification 8
   7.2 Certification d'une entreprise multi-site 8
   7.3 Certification combinée 9
   7.4 Audit de transition – révision des normes de référence du certificat. 9
8. Utilisation du certificat 9
9. Suspension et/ou retrait du certificat 10
   9.1 Suspension du certificat 10
   9.2 Retrait du certificat à la suite d'une non-conformité constatée 10
   9.3 Retrait du certificat à la demande de l'entreprise-cliente 10
10. Procédure plaintes et appel 11
11. Confidentialité 11
12. Référence aux certificats, référence à l'accréditation et emploi des logos 12
   12.1 Exigences lors de la référence à la certification 12
   12.2 Exigences concernant l'utilisation du symbole BELAC **Error! Bookmark not defined.**
   12.3 Exigences concernant l'utilisation du logo de certification mis à disposition par BQA 12

Revision date	Approved by	Approval date
06/01/2023	DS	09/01/2023
		Application date

		09/01/2023

1. Introduction

Cette procédure décrit le processus de certification des systèmes de management d'une organisation et les règles qui sont d'application, et présente les actions à entreprendre tant par BQA que par l'organisation.

2. Définitions et abréviations

Système de management	système général pour désigner le système de management de qualité, d'environnement, d'énergie de sécurité ou d'autres
Demandeur	organisation visant à obtenir la certification de son système de management par BQA.
Organisation-cliente	organisme dont le système de management a été certifié par BQA et qui dispose d'un certificat de conformité délivré par BQA
Organisme de certification	tierce partie qui évalue la conformité du système de management aussi bien par rapport aux normes publiées que par rapport à toute documentation complémentaire imposée dans le cadre du système de management.

3. Documents de référence

Le processus de certification est basé sur une démonstration de la conformité avec les exigences de la version actuelle des normes/référentiels internationaux suivants et de leurs correspondants Européens et nationaux :

- ISO 9001- Systèmes de management de la qualité - exigences
- ISO 14001 – Systèmes de management environnemental – exigences et lignes directrices pour l'utilisation.
- ISO 22000 : Système de management de la sécurité des denrées alimentaires – exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire
- ISO 50001 – Systèmes de management de l'énergie – exigences et recommandations de mise en oeuvre
- ISO 45001 – Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail – exigences et lignes directrices pour leur utilisation
- ISO 27001 – Systèmes de management de la sécurité de l'information - exigences
- Et d'autres documents de référence équivalents

La base de la certification peut être étendue à d'autres documents normatifs nationaux ou internationaux en fonction des agréments/notifications obtenus par BQA, comme par example Care4Quality (C4Q), Vlarema, etc…ou des agréments/notifications que BQA obtient.

4. Demande de certification

Toute organisation intéressée par la certification de son système de management peut introduire sa demande au BQA S.A.. Dès réception de cette demande, BQA envoie le document 'demande d'offre' où les informations suivantes sont demandées:

- Données générales de l'organisation (nom, adresse, tél, numéro d'entreprise, …)
- Norme(s) de la certification demandée
- Programme de certification demandée (audit initial, renouvellement, etc…)
- Activité(s) ou processus à certifier
- Nombre d'employés (à exprimer en équivalents temps pleins) et site(s) impliqué(s)
- Certification(s) déjà obtenue(s)
- Données supplémentaires

La demande peut également être introduite directement via le site Web. Le document 'Demande d'offre' est disponible en ligne sur le site Web www.bqa.be.
Si souhaitez/nécessaire, un employé de BQA peut visiter l'organisation pour expliquer davantage l'offre.

Dès que l'information nécessaire est rassemblée et une revue a été effectuée, une offre est établie et envoyée au demandeur.

Note: l'offre n'inclut pas les visites et/ou audits supplémentaires qui s'avèrent nécessaires si le système de management de l'organisation n'est pas conforme au document de référence retenu.

Pour passer une commande, le demandeur complète et signe les documents nommés 'Mission d'audit' et les renvoie au BQA.

BQA souscrit par ceci l'engagement de :

- traiter le dossier de demande conformément aux normes, directives et dispositions réglementaires en vigueur

- ne rien communiquer à des tiers à propos de la demande et de son traitement sauf autorisation du demandeur

Le demandeur souscrit par ceci à l'engagement de :

- respecter cette procédure
- prendre toutes les mesures pour que la conformité du système de gestion avec les normes et dispositions réglementaires en vigueur soit garantie
- effectuer tous les arrangements nécessaires pour l'exécution de l'audit, y compris la possibilité d'étudier la documentation et d'avoir accès à tous les départements, aux dossiers et aux membres du personnel.

5. Le certificat

5.1 Objectif

Le certificat de BQA d'un système de management confirme officiellement que le système mis en oeuvre par une organisation-cliente est en conformité avec les exigences du document de référence (norme, directive, référentiel, …)

5.2 Période de validité

Le certificat BQA est valable pour une période de trois ans à partir de la date du Comité de Certification durant lequel le rapport d'audit de certification a été analysé et a reçu une évaluation positive. La période peut être adaptée pour tenir compte des limitations de la période de validité du document normatif de référence.

5.3 Conditions de validité

La validité d'un certificat BQA est maintenue à condition que l'organisation certifiée concernée satisfait en permanence aux exigences suivantes :

- Le système de management certifié est maintenu en permanence
- Les informations documentées requises sont conservées sur place par l'entreprise-cliente, pour l'évaluation par BQA.
- Une copie contrôlée et mise à jour d'une cartographie/vue d'ensemble des processus du système de management (ou un manuel du système de management) ainsi qu'un organigramme actuel sont disponibles.
- Toute modification significative du système de management est communiquée à BQA dans un délai de deux semaines à dater de sa mise en application.

  Par exemple – list non-exhaustive:

  - ✓ changement dans la Direction et/ou du/des personne(s) de contact concernant le système de management,
  - ✓ modification du domaine d'application du système de management y compris tout changement relatif à l'externalisation de processus,
  - ✓ augmentation/diminution significative de l'effectif de l'organisation,
  - ✓ toute modification du nom ou adresse de l'organisation
  - ✓ toute modification dans la structure juridique
  - ✓ toute fusion, scission, absorption, cession ou transfer d'une branche ou de la totalité des activités de l'entreprise relevant du domaine d'application du certificat
  - ✓ changements significatifs des processus et/ou produits
- Plus précisément pour les systèmes de gestion de la santé et la sécurité au travail ISO 45001 :2018 : le client certifié informera BQA sans délai la survenance d'un incident grave ou d'une violation de la législation pour lesquels les autorités compétentes ont mis en place une déclaration obligatoire. BQA se réserve le droit d'entreprendre des actions spécifiques

(y compris la suspension et la révocation du certificat) en cas de défaillance grave démontrable du système de gestion.

6. Description de la procédure de certification

6.1 Constitution de l'équipe d'audit

Avant le début de la mission d'audit, une équipe d'audit est désignée.
A l'intérieur de l'équipe d'audit, un auditeur principal est désigné pour porter la responsabilité organisationnelle de l'audit. Il/elle est l'interlocuteur du demandeur.
Cette équipe est présentée au demandeur qui peut refuser la participation de chaque auditeur/expert technique, et où d'application de chaque auditeur interne. Ce refus (y inclus une motivation) doit être notifié par écrit au moins trois semaines avant le début du processus de certification.

6.2 Audit de certification initial – phase 1

Un audit de certification - phase 1 est réalisé afin de donner un aperçu global du niveau de conformité du système de management par rapport aux exigences du document référentiel. La date de cet audit est déterminée en commun accord entre l'auditeur principal et le demandeur. Un rapport d'évaluation est établi à partir de cet audit. Celui-ci contient les éventuelles lacunes et/ou déficiences auxquelles il doit être remédié afin d'assurer la conformité à la norme concernée.
Au cours de la phase initiale d'audit 1, la documentation système sera vérifiée, ainsi que l'implémentation de la revue de direction et le système des audits internes.
Après cet audit phase 1, BQA laisse éventuellement au demandeur le temps nécessaire à la mise au point du système de management y inclus l'implémentation.
Si la gravité des non-conformités et/ou le nombre d'entre eux est trop grand, il peut être décidé de ne pas poursuivre l'audit phase 2. Un nouveau audit phase 1 devra alors être planifié.
Cet audit peut être immédiatement suivi par l'audit de certification – phase 2 ou pas.

6.3 Audit de certification – phase 2

L'audit de certification phase 2 ne peut avoir lieu que si :

- le système de management a été mis en œuvre pendant une période suffisamment longue (minimum 3 mois) afin que des preuves apparantées soient disponibles
- le système d'audits internes est complètement opérationnel, et peut être considéré comme efficace
- la direction a effectué au moins une évaluation du système (revue de direction)

L'auditeur principal établit le plan de travail et la matrice d'activités. Il informe l'organisation du programme d'audit qui reprend de façon détaillée toutes les activités et services qui feront l'objet d'un audit, et les personnes concernées.

L'audit commence par une réunion d'ouverture à laquelle au minimum la direction de l'organisation/représentation de la direction et les auditeurs sont présents. Durant cette réunion, les participants se présentent et les détails du programme d'audit sont fixés.

L'audit permet de juger dans quelle mesure l'organisation répond aux exigences du document référentiel et aux procédures (internes) établies par l'organisation client. Pour cela, tous les membres du personnel concernés par le système de management peuvent être interviewés.

Durant l'audit, un local sera attribué à l'équipe d'audit pour les réunions des auditeurs.

L'audit se termine par une réunion de clôture à laquelle au minimum la direction de l'organisation/ représentation de la direction et les auditeurs sont présents.

Pour l'ISO 45001 : 2018, la direction légalement responsable de la santé et sécurité (SST) et les représentants des travailleurs chargés de la sante et sécurité, doivent être présent à la réunion de clôture.

Au cours de cette réunion, les conclusions de l'audit sont présentées par les auditeurs y inclus, le cas échéant, les non-conformités. Les non-conformités sont classifiées en deux catégories, à savoir non-conformités mineures et majeures. Est considéré comme une non-conformité majeure, une non-conformité qui impacte la capacité du système de gestion d'atteindre les résultats escomptés. Les non-conformités mineures sont celles qui n'impactent pas la capacité du système de gestion d'atteindre les résultats escomptés.

Dans le cas où il n'y a pas de non-conformités, le rapport peut être transmis au Comité de Certification tout de suite.

Dans le cas où il y a des non-conformités mineures, l'entreprise-cliente renvoie les actions correctives dûment complétées dans un délai de 15 jours à l'auditeur principal. Après évaluation et acceptation par l'auditeur principal, le rapport d'audit peut être transmis au Comité de Certification.

Dans le cas où il y a des non-conformités mineures ainsi que des non-conformités majeures, l'entreprise-cliente renvoie à l'auditeur principal:

a) pour toutes les non-conformités mineures les actions correctives dûment remplies, dans un délai de 15 jours.
b) pour toutes les non-conformités majeures, les actions correctives dûment complétées y inclus les évidences des mesures prises, dans le délai convenu avec l'auditeur principal.

Le rapport d'audit peut être transmis au Comité de Certification dès que :

a) pour toutes les non-conformités mineures : après une évaluation positive – et acceptation des ACAN par l'auditeur principal

et

b) pour toutes les non-conformités majeures : les actions correctives ont été évaluées positives soit après une évaluation documentaire des mesures prises, soit après vérification sur site de l'entreprise-cliente, selon la méthode de suivi convenue par l'auditeur principal et l'entreprise-cliente.

6.4 Octroi de la certification

Le rapport d'audit est analysé et évalué par le Comité de Certification du BQA.

Le certificat est octroyé à l'organisation après une décision positive du Comité de Certification, et après signature par l'entreprise-cliente du contrat de certification, par laquelle elle s'engage à respecter les conditions de l'octroi pendant la durée de validité du certificat, y inclus les audits de suivi.

La décision du Comité de Certification est communiquée à l'organisation dans les quinze jours ouvrables.

Si le certificat est octroyé, il est établi à la date de la décision positive du Comité de Certification.

6.5 Audits de suivi

Afin de préserver la validité du certificat durant les 3 années prévues, des audits de suivi seront effectués.

Ces audits de suivi consistent au minimum des éléments suivants:

- la revue des audits internes, de la revue de direction et des actions correctives
- l'examen des plaintes clients et de leur traitement
- le suivi y inclus la vérification de l'efficacité des actions correctives suite aux remarques de(s) l'audit(s) précédent(s)
- l'évaluation de l'efficacité du système de management du point de vue de la réalisation des objectifs, gestion opérationnelle et état d'avancement des actions d'amélioration continue
- la vérification des modifications du système documentaire
- la vérification de l'utilisation du certificat et des logos
- éléments spécifiques des normes

En règle générale, tous les éléments du document normatif de référence seront réaudités durant la période de validité du certificat.
Dans le cas d'une certification qui intègre l'évaluation de la conformité par rapport aux exigences réglementaires (Directives Européennes), les exigences fixées par la législation sont applicables de plein droit.

Les audits de suivi sont en principe exécutés par un auditeur qui a été impliqué dans la certification.

Si BQA est d'avis que la situation constatée durant les audits de suivi planifiés ne fournit pas d'image représentative, BQA est mandaté pour communiquer à l'entreprise-cliente, à titre exceptionnel, que des audits peuvent avoir lieu sans avertissement.

La fréquence proposée de contrôle durant la première période de 3 ans prévoit deux audits de suivi par an, effectués tous les 6 mois à partir de la date de l'audit de certification. Cette fréquence peut être modifiée en fonction de la taille de l'organisation ou après la première période de certification pour autant que les constatations faites durant les audits de suivi et l'efficacité du système de management permettent de le justifier.

Les rapports sont présentés au Comité de Certification lors de sa réunion suivante. Le Comité décide de maintenir, de modifier ou de retirer le certificat correspondant.

6.6 Renouvellement

A la fin de la période de validité du certificat, un audit de renouvellement est réalisé. Cet audit de renouvellement est effectué pendant la période de trois mois précédant la date d'expiration du certificat et dans tous les cas avant la fin de la période de validité du certificat.
Cet audit de renouvellement se déroule suivant la même procédure que l'audit de certification phase 2 ci-dessus. Le programme tient compte de la connaissance acquise du système de management à réauditer.

6.7 Dispositions générales

Durant les audits, le(s) auditeur(s) reste(nt) libre(s), dans le cadre du domaine d'application du système de management, de choisir les activités et emplacements à auditer.

L'entreprise-cliente est tenue d'accorder sa pleine coopération au cours de l'audit. Pour cela elle doit veiller à ce que les conditions de travail dans l'organisation soient telles que la sécurité et la santé du/des auditeur(s) ne puissent être compromis lors de l'exécution des audits. Le cas échéant, des moyens de protection et/ou des instructions de sécurité doivent être mis à disposition.

Chaque plainte déposée par une tierce partie dans le cadre de la 'qualité' des produits/services qui relèvent dans le domaine d'application du système de management, doit être notifié au début de chaque audit, ou à la demande de l'auditeur.

Spécifiquement pour les systèmes de gestion de la santé et la sécurité au travail ISO 45001 : 2018 : le client certifié informera BQA sans délai la survenance d'un incident grave ou de violation de la législation pour lesquels les autorités compétentes ont mis en place une déclaration obligatoire. BQA se réserve le droit d'entreprendre des actions spécifiques (y compris la suspension et la révocation du certificat) en cas de défaillance grave démontrable du système de gestion.

Spécifiquement pour les audits ISO 27001 : avant l'audit de certification, il est demandé à l'entreprise cliente d'indiquer s'il existe des informations liées au SMSI (par exemple, des enregistrements SMSI ou des informations concernant la conception et l'efficacité des contrôles) qui, en raison de la nature confidentielle ou sensible des informations, ne peuvent pas être mises à la disposition des auditeurs. S'il est jugé qu'un audit adéquat du SMSI ne peut être effectué sans ces informations, l'entreprise-cliente sera informée qu'aucun audit de certification du SMSI ne peut être effectué tant que les dispositions d'accès appropriées n'ont pas été prises.

Toutes les obligations financières de l'entreprise-cliente à l'attention de BQA S.A. sont remplies.

7. Cas particuliers

7.1 Extension/ limitation/ modification de la certification

Une entreprise-cliente peut demander que le domaine d'application de son système de management soit étendu ou limité. Cette demande peut impliquer de nouveaux produits, services, activités, départements ou sites. L'extension ou la limitation peut avoir lieu suite à l'adoption d'une autre norme de référence ou de la modification d'éventuelles exclusions autorisées dans le cadre du document de référence.

L'attribution d'une extension de certification sera toujours accompagnée par un audit. Celui-ci sera, dans la mesure du possible, combiné avec un audit de suivi ou un audit de renouvellement.

Lors de l'attribution de l'extension, un nouveau certificat est délivré. Quand l'extension se passe durant la période de validité de la certification, elle n'aura aucune influence sur la durée de validité de la certification en cours.

Une limitation de la certification ne donne pas nécessairement lieu à une prestation d'audit supplémentaire. Un nouveau certificat est délivré. Lorsque la limitation se passe durant la période de validité de la certification, elle n'aura aucune influence sur la durée de validité de la certification en cours.

Dans tous les cas, il sera demandé à l'entreprise-cliente de restituer les anciens certificats à BQA.

7.2 Certification d'une entreprise multi-site

Sur demande, BQA peut organiser la certification de plusieurs organisations/sites appartenant à un même groupe.
Dans un tel cas, un seul certificat est émis par BQA, avec référence formelle aux différentes organisations/sites.

7.3 Certification combinée

Sur demande, BQA peut certifier simultanément le système de management vis-à-vis de plusieurs normes de référence/directives (par exemple qualité, environnement, sécurité, énergie, etc…). Les parties spécifiques à chaque système de management sont examinées séparément suivant les exigences des différentes normes de référence ou les directives applicables.

7.4 Audit de transition – révision des normes de référence du certificat.

Lorsque la norme de référence d'un certificat octroyé par le Comité de Certification du BQA à un client est modifiée, un 'audit de transition' est nécessaire pour que le certificat soit modifié et fasse référence à la nouvelle version de la norme.

Cet 'audit de transition' vise à évaluer comment l'entreprise-cliente a adapté son système de management aux nouvelles exigences de la norme révisée. Pour cela, l'entreprise cliente dispose d'une période de transition fixée par les organismes détenteur de la norme.

Lorsque l'entreprise cliente a :

- Identifié les différences d'exigences entre les révisions successives de la norme à intégrer à son système de management,
- Mis en œuvre son plan d'intégration de ces nouvelles exigences,
- A formé et informé les personnes concernées de son organisation,
- Mise à jour son système de management et réalisé un audit interne de ce système afin d'évaluer l'effectivité de la transition (revue de direction),

elle est en situation de convenir d'un audit de transition avec BQA.

En dehors de l'audit de certification initiale qui peut être fait dans la période de transition soit d'après la norme révisée ou pas, l'audit de transition sera réalisé durant les audits de suivi ou de renouvellement du cycle en cours. *Dans ce cas, il y aura une augmentation de la durée de l'audit selon des modalités spécifiques en fonction de la norme/dispositif. Ces modalités sont communiquées par e-mail aux entreprises-clientes concernées*.

L'entreprise-cliente peut demander en dehors des audits de suivi ou de renouvellement du cycle en cours, un audit de transition. *Dans ce cas, il y aura une augmentation de la durée de l'audit selon des modalités spécifiques en fonction de la norme/dispositif. Ces modalités sont communiquées à l'entreprise-cliente par courrier électronique*.

Au cas où l'audit de transition ne donne pas un résultat conforme à la nouvelle version de la\des norme(s), le(s) certificat(s) peut\peuvent être maintenu(s) à condition qu'un audit de suivi supplémentaire vis-à-vis de la version précédente de la\des normes est effectué. Dans d' autres cas, il est possible qu'un audit phase 1 doit être démarré ou que la procédure de la suspension du certificat est mise en marche (aussi voir §9.2).

Au cas où la transition vers la nouvelle version de la norme n'a pas été complétée par le Client, à la fin de la période de transition, un audit devra être effectué avec une durée correspondente à la durée d'un audit de certification initiale.

8. Utilisation du certificat

La reconnaissance internationale par les tiers de la valeur des certificats décernés aux entreprises-clientes implique que tout soit mis en œuvre pour que les certificats en circulation attestent réellement, incontestablement et précisément de la conformité avec le document référentiel.

BQA prend toutes les mesures préventives afin d'empêcher l'emploi frauduleux de ses certificats.

Ces mesures visent à empêcher la circulation de faux certificats et à éviter le moindre doute des tiers relatifs au certificat décerné ainsi qu'à l'interprétation de sa portée.

BQA s'assure par ailleurs que les références faites par ses organisations-clientes à un certificat n'ont pas pour effet d'induire un tiers en erreur quant à la portée de l'attestation délivrée. En cas de constatation de pratiques susceptibles d'induire les tiers en erreur, BQA prend toutes les mesures correctives nécessaires, y compris par voie de presse ou judiciaire, pour y mettre fin.

9. Suspension et/ou retrait du certificat

9.1 Suspension du certificat

Pendant la durée de validité d'un certificat, une organisation cliente peut demander une suspension temporaire du certificat.

Dans de tels cas, le Comité de Certification est compétent pour prendre une décision de suspension. Pour cela, le Comité de Certification peut imposer les conditions suivantes (non exhaustives) à l'entreprise-cliente :

- s'abstenir de toute forme de publicité concernant sa certification sur son site Web et dans ses brochures commerciales;
- informer l'ensemble de sa clientèle de façon proactive et spontanée sur la durée de la suspension;
- fournir à BQA la preuve de la bonne exécution de ses obligations.

La décision de suspension du certificat peut être communiquée par BQA aux tiers.

9.2 Retrait du certificat à la suite d'une non-conformité constatée

Les certificats délivrés par BQA attestent du respect par l'entreprise-cliente des exigences du document référentiel. Il ne s'agit pourtant pas d'une attestation de conformité à une date déterminée mais bien d'une attestation de la permanence de cette conformité pendant une période de 3 ans.

Dès lors que l'entreprise-cliente n'assure plus cette conformité - incluant l'amélioration continue de son système de management - au cours de la période de 3 ans, elle ne peut plus se prévaloir du certificat délivré. Dans de telles situations, le Comité de Certification est habilité à prendre une décision de retrait. BQA a mis en place une série de mesures spécifiques pour prévenir une telle situation :

- Dans la mesure du possible, l'auditeur principal informera la direction de l'organisation pendant l'audit d'éventuelles non-conformités qui pourraient donner lieu à un retrait ;
- Le Comité de Certification met l'organisation en défaut si aucune mesure d'amélioration d'une anomalie durable n'est prise. Le Comité de Certification accorde une durée de maximum six mois pour la mise en œuvre de mesures correctives.

Une décision de retrait du certificat entraîne contractuellement l'annulation immédiate du certificat et est communiquée aux tiers. BQA met tout en œuvre pour assurer le respect par l'entreprise-cliente des conséquences découlant d'un tel retrait (on demande à l'entreprise-cliente de renvoyer les certificats originaux et ne plus faire référence d'une quelconque manière au certificat attribué).

9.3 Retrait du certificat à la demande de l'entreprise-cliente

Pendant la période de validité du certificat, une organisation client peut décider qu'elle souhaite renoncer elle-même au contrat de certification.
Dans de tels cas, le Comité de Certification est habilité pour prendre une décision de retrait.

Une décision de retrait du certificat entraîne contractuellement l'annulation immédiate du certificat et est communiquée aux tiers. BQA met tout en œuvre pour assurer le respect par l'entreprise-cliente des conséquences découlant d'un tel retrait (on demande à l'entreprise-cliente de renvoyer les certificats originaux et ne plus faire référence d'une quelconque manière au certificat attribué).

10. Procédure plaintes et appel

BQA a pour souci constant non seulement de veiller à maintenir la qualité de ses activités de certification mais également de les améliorer en permanence.
Dans cet esprit, toute réclamation d'une entreprise-cliente est traitée avec amélioration continue comme objectif, indépendamment que ce soit une réclamation suite à une erreur matérielle, à des agissements, une constatation ou une décision qui est le fait de personnes impliquées par ces activités de certification.

- Des erreurs matérielles sont par exemple des traductions inappropriées, des données erronées sur le certificat, l'envoi de documents à un destinataire incorrect;
- Des agissements susceptibles de réclamations sont par exemple la divulgation d'informations confidentielles, le comportement d'un auditeur, le refus de répercuter le point de vue de l'entreprise-cliente dans un rapport d'audit ;
- Par constatations susceptibles de réclamations, on entend les constatations faites par les auditeurs au cours de l'audit de l'entreprise-cliente ;
- Les décisions susceptibles de réclamations sont par example la décision du Comité de Certification relative au certificat.

Afin de faciliter le dialogue avec les entreprises-clientes, la procédure d'introduction de telles réclamations se veut la plus souple possible tout en garantissant le sérieux de son examen.

Ainsi, un simple appel téléphonique suffit pour être assuré que la réclamation à l'encontre d'une erreur matérielle est examinée et si elle s'avère justifiée, suivie d'effet.

En ce qui concerne les divergences de point de vue relatives à des constatations opérées par les auditeurs, ces derniers ont l'obligation d'en faire mention dans leur rapport d'audit de telle sorte que le Comité de Certification en soit informé.

En ce qui concerne les réclamations contre certains agissements de personnes impliquées dans le processus de certification ou contre une décision relative à un certificat, les entreprises-clientes sont invitées à les introduire par écrit à l'attention du Directeur du BQA.

Toute réclamation introduite fait l'objet d'un examen et d'une conclusion qui est systématiquement transmise à l'entreprise-cliente. Cette dernière est en outre informée des possibilités d'appel à l'encontre de ces conclusions dans l'hypothèse où elle les estime insatisfaisantes (voir aussi la cartographie sur le site Web de BQA).

11. Confidentialité

La confidentialité du traitement des informations recueillies par les auditeurs et les membres du Comité de Certification est un élément essentiel pour les entreprises-clientes. Dans le cadre des activités de certification, les mesures suivantes sont prises pour la garantir :

- chaque auditeur doit préalablement à chaque mission s'engager à assurer la stricte confidentialité de toute information recueillie à l'occasion de cette mission;
- la conservation par l'auditeur de documents pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement de sa mission, de telle sorte à limiter le risque de divulgation auprès de tiers;

- les règles de circulation des documents établies de manière telle à éviter que ces documents ne tombent entre les mains de personnes tierces.

Les organisations acceptent, le cas échéant, la présence de représentants d'organismes d'accréditation ou de notification accompagnant les auditeurs BQA lors des audits de certification, de suivi et de renouvellement.

12. Référence aux certificats, référence à l'accréditation et emploi des logos

12.1 Exigences lors de la référence à la certification

L'organisation certifiée peut faire référence à la certification sur des documents informatifs ou publicitaires pour autant que

- cette référence ait un rapport direct avec l'activité/les activités et le domaine d'application couverts par le certificat édité par BQA et
- qu'il y ait une traçabilité en mentionnant l'organisme de certification BQA et le numéro de certificat.

L'organisation certifiée ne peut pas faire référence à une certification de système de management sur d'éventuelles attestations d'étalonnage, rapports de test, rapports de contrôle, dessins techniques, fiches techniques de produits, les spécifications des produits, les certificats d'analyse, etc…, qu'elle délivre. Dans ce contexte, les rapports/certificats sont considérés comme des produits.

Toute référence faite par une entreprise-cliente à un certificat ne peut pas par ailleurs avoir pour effet d'induire un tiers en erreur.

Sur les emballages et documents d'accompagnement peut figurer une mention que l'entreprise-cliente dispose d'un système de management certifié.
Les exigences suivantes doivent être respectées:
a) peut être considéré comme emballage: le matériel d'emballage qui peut être enlevé sans casser ou abîmer le produit. Toute autre emballage est considérée comme faisant partie du produit.
b) les documents qui sont disponibles séparément ou qui sont facilement éliminables sont considérés comme documents d'accompagnement. Des étiquettes ou plaques indicatrices sont considérés comme faisant partie du produit.
c) la mention ne peut jamais donner l'impression que le produit, le procès ou le service sont certifiés.
d) la mention doit contenir les informations/références suivantes:

- identification de l'entreprise-cliente certifiée
- type du système de management (par exemple QMS, EMS, ...) et la norme (par exemple ISO 9001, ISO 14001)
- référence à l'organisme certificateur (BQA).

.

12.2 Exigences concernant l'utilisation du logo de certification mis à disposition par BQA

Le logo de certification mis à disposition par BQA ("Certification BQA ISO XXXXX") peut figurer sur les documents informatifs ou publicitaires pour autant que cette utilisation ait un rapport direct avec les activités et le domaine d'applications couverts par le certificat édité par BQA.

Le logo de certification peut être apposé:

- pour autant que le numéro du certificat, attribué par BQA, figure sous le logo.

Le logo de certification ne peut pas être apposé:

- sur des documents émis à la suite d'activités autres que celles couvertes par le certificat en question;
- sur des produits ou emballages primaires;
- sur des rapports d'essais de calibration ou d'inspection, des certificats d'étalonnage, dessins techniques, fiches techniques de produits, les spécifications des produits, les certificats d'analyse, etc…, ou autres documents de même nature émis par des laboratoires.

Le logo de certification peut être utilisé en noir ou dans la teinte dominante d'un document pré-imprimé.

Les dimensions du logo de certification peuvent être modifiées à condition que les dimensions du logo propre de l'entreprise ne sont pas plus petites que les dimensions du logo de certification de BQA.

12.3 Exigences concernant l'utilisation du symbole BELAC

Le symbole BELAC est affiché par le logo BELAC avec ci-dessous le numéro du certificat d'accréditation de BQA pour l'application concernée.

Le symbole BELAC peut figurer sur les documents informatifs ou publicitaires pour autant que cette utilisation ait un rapport direct avec les activités et le domaine d'application couverts par le certificat édité par BQA.

Le symbole peut être apposé à condition que:

- le logo propre et/ou la dénomination du détenteur du certificat figure aussi sur le document;
- le logo propre figure ensemble avec le logo de BQA ou la dénomination de BQA et avec mention de numéro de certificat.
- le numéro d' accréditation de BQA est repris sous le logo BELAC.

Le symbole ne peut pas être apposé:

- sur des documents émis à la suite d'activités autres que celles couvertes par le certificat en question;
- sur papier à lettres avec l'en-tête du détenteur du certificat et qui sert à usage général.
- sur des produits ou emballages;
- sur des rapports d'essais de calibration ou d'inspection, des certificats d'étalonnage, dessins techniques, fiches techniques de produits, les spécifications des produits, les certificats d'analyse, etc…, ou autres documents de même nature émis par des laboratoires.

La couleur spécifique du logo est Pantone Rubine red. Il peut toutefois être utilisé également en noir ou dans la teinte dominante d'un document pré-imprimé.

Les dimensions du logo peuvent être modifiées, à condition que:

- la forme carrée et la lisibilité du logo sont conservées
- les dimensions restent plus petites que les dimensions du logo propre et le logo de l'organisme certificateur, étant BQA.

Conformément aux exigences de BELAC 2-001, paragraphe 4 – 2e alinéa, BQA prend les mesures nécessaires en cas de détection d'abus ou de référence erronée à l'accréditation et en informe BELAC.

Le règlement BELAC 2-001 est disponible sur le site web: BELAC-2-001-FR.pdf (fgov.be)

Une entreprise-cliente qui, pendant le cycle de certification, refuse chaque observateur BELAC, ne peut pas faire référence à l'accréditation BELAC.

De plus amples informations sont disponibles sur le site Web de BQA : www.bqa.be

S:\Q-DOCUMENTEN\PROCEDURE DE CERTIFICATION SYSTEME - rev 12 - F.docx