



# MANUEL QUALITE

**B Q A s.a.**

**Organisme de certification procédant  
à l'audit de systèmes de gestion**

**B Q A s.a.**

Technologiepark-Zwijnaarde, 70  
B - 9052 ZWIJNAARDE  
E-mail : [info@bqa.be](mailto:info@bqa.be)  
Internet : [www.bqa.be](http://www.bqa.be)

Tel. +32 9 395 12 60

Tout destinataire peut s'assurer qu'il dispose de la dernière version du présent document en prenant contact avec le secrétariat du BQA.

Tout usage ou reproduction du présent document sous quelle forme que ce soit omettant l'indication claire de la source est interdite. Seules les copies originales font foi.

Editeur responsable: D.SIMOENS – Technologiepark-Zwijnaarde 70 – 9052 Zwijnaarde

**CHAPITRE 0 – TABLEAU RECAPITULATIF**

<b>CHAPITRE 1 – OBJECTIF, STATUTS ET POLITIQUE QUALITE .....</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE 2 – DEFINITIONS ET ABREVIATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 3 – UN SERVICE EQUIVALENT POUR TOUS .....</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 4 – LA STRUCTURE .....</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 5 – LE PERSONNEL CHARGE DE LA CERTIFICATION.....</b>	<b>10</b>
1. L’IMPARTIALITE.....	10
3. LA CONFIDENTIALITE .....	10
4. L’INDEPENDANCE DES PERSONNES.....	10
<b>CHAPITRE 6 – LA GESTION DE LA DOCUMENTATION .....</b>	<b>12</b>
<b>CHAPITRE 7 – LE PROCESSUS DE CERTIFICATION.....</b>	<b>13</b>
1. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE – PHASE I .....	14
2. AUDIT DE CERTIFICATION INITIALE – PHASE II.....	15
3. PHASE D’OCTROI.....	16
4.PHASE DE SUIVI.....	17
5. PHASE DE RENOUVELLEMENT .....	18
<b>CHAPITRE 8 – LES MOYENS A DISPOSITION DE L’ACTIVITE DE CERTIFICATION .....</b>	<b>19</b>
<b>CHAPITRE 9 – CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>20</b>
<b>CHAPITRE 10 – AUDITS INTERNES .....</b>	<b>21</b>
<b>CHAPITRE 11 – NON-CONFORMITES, ACTIONS CORRECTIVES ET AMELIORATION CONTINUE .....</b>	<b>22</b>
<b>CHAPITRE 12 – PLAINTES ET APPEL .....</b>	<b>22</b>
<b>CHAPITRE 13 – EMPLOI ABUSIF DES CERTIFICATS.....</b>	<b>24</b>
<b>CHAPITRE 14 – LIMITATION, SUSPENSION ET RETRAIT DES CERTIFICATS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXE 1: TABLEAU RECAPITULATIF DES PROCEDURES .....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE 2 : APERÇU DES MODIFICATIONS .....</b>	<b>26</b>

## CHAPITRE 1 – OBJECTIF, STATUTS ET POLITIQUE QUALITE

### **1. Objectif et Statuts**

Conforme à ses statuts, BQA a pour Objectif 'de certifier, de contrôler ou de faire procéder à des essais'.

BQA est, conforme à ses statuts, habilité dans le cadre de son activité de certification, à procéder à la certification de systèmes de gestion.

### **2. Politique Qualité**

La valeur d'un certificat au plan international est tout d'abord déterminée par la compétence et la réputation de l'organisme de certification qui l'octroie.

Au-delà des exigences posées par l'organisme d'accréditation, le BQA est soucieux d'asseoir sa compétence et sa réputation sur la valeur ajoutée qu'apporte aux entreprises clientes l'examen régulier de leur système qualité.

Sur base de son expérience, le BQA constate que pour garantir dans le temps l'apport d'une réelle valeur ajoutée aux entreprises clientes au travers des audits périodiques, il convient notamment de recourir aux compétences d'auditeurs ayant une réelle connaissance des éléments cruciaux de l'activité des entreprises clientes que celle-ci désire voir certifier. Cette connaissance se traduit par une compréhension de l'organisation du client et son contexte, la compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.

Le BQA définit dès lors son domaine d'application en fonction des compétences de ses auditeurs.

Ensuite, pour consolider la confiance dans la certification et la garantie d'un apport de valeur ajoutée à ses clients, le BQA privilégie le déroulement harmonieux de ses activités de certification en construisant une relation de confiance avec ses clients. Cette confiance est basée :

- ⇒ sur le respect du caractère confidentiel des informations qui seront échangées entre le personnel du BQA et son client,
- ⇒ sur le traitement des données personnelles conformément à la législation applicable
- ⇒ sur un traitement non discriminatoire à toutes les étapes de la certification.
- ⇒ l'approche fondée sur le risque qui est implémentée à travers les différents processus d'audit et de certification, y compris les mesures préventives associées
- ⇒ l'exécution des activités de certification d'une manière impartiale et objective.

*Le Directeur du BQA s'engage à faire preuve d'impartialité, à observer et à gérer tout conflit d'intérêts et à garantir l'objectivité et l'indépendance dans toutes les activités de certification des systèmes de gestion.*

*Afin de garantir l'impartialité, BQA a mis en place un groupe de travail dont la mission est d'évaluer régulièrement l'impartialité et l'indépendance des processus d'audit, de certification et de prise de décision.*

*Le groupe de travail est autorisé à émettre des avis au Directeur du BQA en vue d'éliminer ou de réduire les conflits d'intérêts potentiels ou réels qui compromettraient ou pourraient compromettre l'impartialité de BQA.*

Pour garantir l'aptitude du BQA à satisfaire aux exigences posées par l'organisme d'accréditation et apporter une réelle valeur ajoutée aux entreprises clientes, le BQA a mis en

œuvre un système qualité. Annuellement les performances et l'efficacité de ce système qualité sont évaluées par la Revue de Direction et des objectifs sont fixés dans le but d'améliorer en continu le service que le BQA fournit aux entreprises clientes.

**CHAPITRE 2 – DEFINITIONS ET ABREVIATIONS**

QMS	Système de gestion de la qualité
EMS	Environmental management system – Système de gestion environnemental
FSMS	Système de gestion de la sécurité alimentaire
HACCP	Hazard analysis critical control point
PRP – GHP	Prerequisite programs
PRPo	Operational prerequisite programs
OH&SMS	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
DIR	Directeur BQA
AP	Auditeur Principal: auditeur responsable d'une mission d'audit.
TA	Auditeur Technique: auditeur spécialisé dans le secteur d'activités de l'entreprise-cliente, auditeur qui assiste l'auditeur principal. Autre dénomination: auditeur sectoriel.
TE	Expert Technique: personne qui ajoute des connaissances ou de l'expertise à l'équipe d'audit
SO	Senior Officer: membre du Comité de Certification
MA	Management Assistant
ADV	Advisor: personne intermédiaire entre BQA et les auditeurs, l'organisme d'accréditation et en charge du système de gestion qualité de BQA.
Comité de Certification	Comité nommé de prendre toute décision relative à un dossier de certification d'une entreprise-cliente, de reconnaître les compétences des auditeurs et des candidats auditeurs (auditeur technique et auditeur principal), et d'émettre des propositions d'amélioration du système de gestion qualité de BQA.

## CHAPITRE 3 – UN SERVICE EQUIVALENT POUR TOUS

Les services de certification de BQA sont accessibles à toute entreprise dans la mesure où ses activités appartiennent aux secteurs pour lesquels BQA dispose ou est susceptible de disposer dans les délais impartis, des auditeurs qualifiés.

Les secteurs (QMS, EMS, EnMS, OH&S, ISMS, ....) pour lesquels BQA est accrédité par BELAC peuvent être consultées sur le site web de BELAC.

Le prix de ces prestations est fixé sur base d'un tarif par journée et demi-journée ainsi que d'un forfait unique d'enregistrement du certificat pour la période de trois ans. Les conditions générales sont identiques pour toutes les entreprises. Le prix par jour comprend non seulement le temps d'audit, mais aussi le temps de préparation ainsi que le rapport.

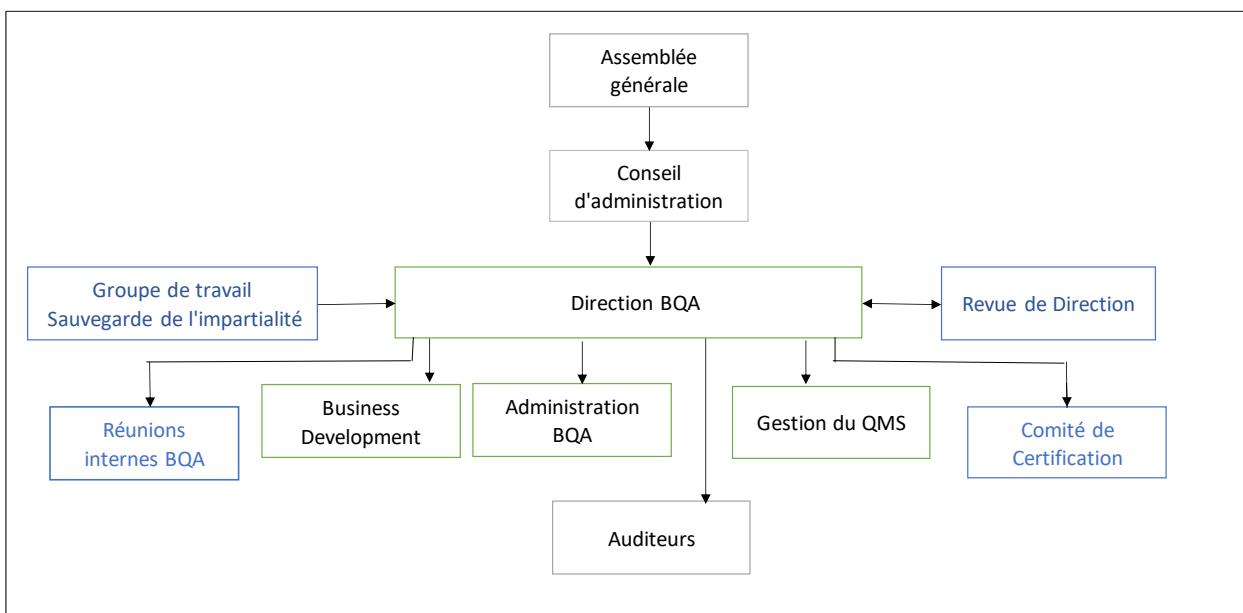
Toute demande de certification est traitée avec la même diligence dans le souci constant de satisfaire aux attentes légitimes des entreprises.

Pour faire appel aux activités de certification du BQA, aucune condition d'appartenance n'est imposée. Le recours à un de ces services de certification n'implique en rien l'obligation de faire appel au BQA pour d'autres services.

BQA se réserve le droit de refuser la certification d'une entreprise reconnue coupable d'un emploi abusif d'un certificat délivré par un autre organisme accrédité. Tenant compte de la stratégie du BQA, tout est mis en œuvre dans le processus de certification afin de permettre à toute entreprise de recourir aux services du BQA qui lui fournit l'assurance d'un traitement non discriminatoire. Cette volonté se traduit notamment au travers : l'incompatibilité des fonctions, de la politique d'impartialité, de l'indépendance des auditeurs et des 'senior officers', de la décision du Comité de Certification, de la clarté des processus, une tarification transparente, des recours ouverts aux entreprises et des structures du BQA.

- ✓ Des structures et des processus clairs, dans lesquels chacun a une fonction précisément définie, contribuent à la prévention de l'inégalité de traitement. Afin de garantir l'impartialité, BQA a mis en place un groupe de travail chargé de veiller à l'impartialité absolue.
- ✓ Incompatibilité de fonction : chaque personne active au sein de BQA est tenue de signer une déclaration dans laquelle il/elle s'engage à informer BQA de toute incompatibilité éventuelle entre sa situation professionnelle (passée/actuelle ou prévisible), sa situation familiale (directement ou indirectement liée), sa situation patrimoniale (actionnaire ou administrateur), ou toute autre situation qui pourrait déontologiquement compromettre l'impartialité requise pour les services à rendre par cette personne.
- ✓ Indépendance (financière) des auditeurs et des senior officers : la rémunération des auditeurs ne dépend en aucune manière des conclusions de leur audit. La rémunération des senior officers n'est en aucune manière liée à la décision qu'ils prennent concernant les certificats.
- ✓ L'audit : l'audit de certification est confié à une équipe d'audit composée d'un ou plusieurs auditeurs : un auditeur principal et un ou plusieurs auditeurs techniques. Il en va de même pour les audits de renouvellement.
- ✓ En traitant les rapports au sein d'un Comité de Certification, BQA veille à l'impartialité des auditeurs et propose, si nécessaire, des modifications au sein de l'équipe d'audit.
- ✓ La décision : toute décision relative à l'octroi ou au renouvellement, etc. d'un certificat est confiée à un Comité de Certification.

## CHAPITRE 4 – LA STRUCTURE



Les fondateurs de BQA ont veillé dès le départ à assurer l'impartialité totale des activités de certification qu'ils souhaitaient déployer.

Une entité juridique sous forme d'une société anonyme, dénommée BQA, a ainsi été créée. Son objet est la réalisation d'activité d'audit, de formation et de certification des entreprises.

L'impartialité de la structure administrative du BQA repose principalement sur :

- la composition des différents organes en veillant à ce que les intérêts particuliers d'une entreprise ne puissent à aucun moment interférer avec les activités de BQA et en garantissant que tous les intérêts concernés soient représentés dans chacun des organes;
- la répartition des compétences entre les différents organes en conférant au directeur, assisté du Comité de Certification et du Groupe de travail 'le Sauvegarde de l'Impartialité', toute autorité nécessaire pour garantir le respect par BQA de toutes les exigences relatives à son accréditation

### La répartition des compétences entre les différents organes

Conformément à la loi, **l'Assemblée générale** est seule compétente pour les décisions associées à l'existence même de l'entité juridique. Il s'agit par exemple de décisions de modifications des règles statutaires, d'approbation des comptes annuel, etc....

Conformément aux statuts, le **Conseil d'administration** est seul compétent pour toute décision à l'exception de celle réservée expressément par la loi à l'Assemblée générale..

Le Directeur du BQA a, par délégation générale du Conseil d'administration, tous les pouvoirs nécessaires pour exercer les activités de certification conforme la norme ISO 17021 et les exigences spécifiques des systèmes de référence QMS, EMS, EnMS, OH&SMS, ISMS et des schémas, dont notamment C4Q, RABC EN 14065, OCS.

Le *Directeur* du BQA formule la stratégie à poursuivre dans le cadre des activités de certification en vue d'améliorer les services de BQA à ses clients, et traduit cette stratégie en pratique. Cette stratégie se traduit par la définition annuelle d'objectifs à atteindre et l'évaluation régulière du degré de réalisation de ces objectifs.

Le Directeur assure qu'un système de gestion de la qualité est établi et implémenté et il fait un bilan de la performance, de l'efficacité et de l'aptitude du système de gestion. La revue de direction est effectuée au moins annuellement et est décrit dans la procédure 1.1.11 – Revue de Direction.

Le Directeur gère l'ensemble des activités journalières qu'entraîne la certification d'une entreprise-cliente. *Il est assisté dans cette tâche par le Comité de certification.*

*Il est assisté dans sa fonction par l'advisor (ADV), les Management Assistants (MA) et le cas échéant par du personnel temporaire. (voir également l'organigramme de BQA).*

L'advisor (=gestionnaire système) entretient le système de gestion de l'activité de certification et communique avec les différents acteurs intervenant dans le processus. Elle participe en tant que rapporteur à l'ensemble des comités de gestion de l'activité de certification. L'advisor est le point de contact officiel avec l'organisme d'accréditation BELAC.

Les *Management Assistants (MA)* sont responsables de la gestion administrative du processus de certification depuis la remise d'offre jusqu'à la délivrance d'un certificat à l'entreprise-cliente certifiée.

L'audit des entreprises-clientes est confié aux auditeurs principaux, éventuellement assistés d'un ou plusieurs auditeurs techniques et/ou experts. Les auditeurs assument une fonction essentielle ; la qualité des activités de certification dépend en effet dans une large mesure de la compétence des auditeurs qui assurent la préparation, la mise en œuvre et le rapport des missions qui leur sont confiées.

La spécificité de la structure organisationnelle du BQA fait de lui un organisme certificateur susceptible d'assurer la qualité optimale des activités de certification.

Le **Comité de Certification**, présidé par *le Directeur* du BQA, est l'organe central de gestion du processus de certification des entreprises-clientes. Du fait même de cette délégation générale accordée *par le Conseil d'Administration au Directeur*, l'activité de certification est totalement protégée de toute influence de la part des organismes liés au BQA.

Le Comité de Certification décide de l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait, le rétablissement de la certification après suspension, des certificats des entreprises-clientes.

Le Comité de certification a également pour mission de conseiller *le Directeur* sur la gestion des activités de certification et le respect des exigences de la norme ISO 17021. Le Comité fait également des suggestions au Directeur concernant le respect des exigences de l'organisme d'accréditation, en tenant compte des recommandations. À cette fin, le Comité est informé de :

- ✓ Les résultats des audits internes
- ✓ les actions correctives prises à la suite des écarts constatés par rapport aux normes de référence ISO 17021, ISO 9001 (QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 50001 (EnMS), ISO 45001 (OH&SMS), ISO 27001 (ISMS), etc. ou par rapport au manuel qualité actuel.

La description détaillée du fonctionnement du Comité de Certification est fournie dans la procédure « 2.5 – Comité de Certification – Décision relative à la certification ».

Le Groupe de travail 'Maintien de l'Impartialité' a pour mission d'analyser les risques liés à l'indépendance de toutes les activités de certification et d'évaluer l'impartialité des décisions prises par le Comité de Certification.

Le Groupe de travail 'Maintien de l'Impartialité' est ouvert aux contributions de toutes les parties prenantes/intéressées (Conseil d'administration, représentants des auditeurs, du Comité de Certification, des entreprises-clientes, des organisations professionnelles, etc.) conformément aux exigences des sections 4.2 et 5.2 de la norme ISO 17021-1:2015, à condition qu'ils respectent les critères garantissant pleinement leur impartialité vis-à-vis des parties impliquées dans le processus de certification.

De plus amples détails sont disponibles dans la procédure 1.1.9 'Impartialité'.

## CHAPITRE 5 – LE PERSONNEL CHARGE DE LA CERTIFICATION

Tenant compte du rôle majeur des auditeurs et des membres du Comité de Certification et des autres fonctions impliquées dans le processus de certification, les exigences en la matière font l'objet d'une attention toute particulière.

Les quatre piliers des activités de certification prennent dans ce contexte toute leur signification:

- ✓ **l'impartialité,**
- ✓ **la compétence**
- ✓ **la confidentialité**
- ✓ **et l'indépendance**

Les règles spécifiques du BQA en cette matière sont de nature à répondre au mieux à ces exigences et même dans certains égards sont renforcées.

### 1. L'impartialité

BQA s'engage à mener ses activités de certification en toute impartialité et indépendance. (voir également la Politique qualité BQA).

La procédure 1.1.9 'Impartialité' décrit le processus de garantie de l'impartialité et de l'indépendance tout au long des activités de certification.

### 2. La Compétence

La procédure '1.2.2 – Personnel de l'organisme de certification – Critères de qualification' décrit les exigences imposées par BQA en matière de compétences de ses auditeurs, mais aussi de toutes les autres fonctions ayant un impact sur le processus de certification.

### 3. La Confidentialité

La confidentialité dans le traitement des informations collectées par les auditeurs et les membres du Comité de certification est un élément essentiel pour les entreprises-clients. Il s'agit avant tout d'une question de déontologie propre, mais certaines mesures préventives sont prises afin d'éviter toute violation de cette déontologie.

Dans le cadre des activités de certification, ces mesures sont principalement les suivantes:

- ✓ leur expérience dans le traitement d'informations confidentielles est un critère de sélection ; cela afin de garantir un réflexe automatique en matière d'informations confidentielles;
- ✓ chaque auditeur et chaque membre du Comité de certification doit s'engager, avant chaque mission, à garantir la confidentialité stricte de toutes les informations collectées dans le cadre de cette mission;
- ✓ la conservation par l'auditeur, le membre du Comité de certification, des documents uniquement pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution de sa mission ; ceci afin de limiter le risque de diffusion à des tiers;
- ✓ les règles de circulation des documents sont établies de manière à éviter que ces documents ne tombent entre les mains de tiers.

### 4. L'indépendance des personnes

La procédure 1.1.9 ‘Impartialité’ décrit le processus visant à garantir l'impartialité et l'indépendance tout au long des activités de certification.

En raison de l'importance de ces quatre aspects pour la crédibilité des certificats délivrés par BQA, tout tiers est habilité à introduire une *plainte* auprès du directeur de BQA en cas de non-respect de l'une de ces exigences. La *plainte* est traitée par une instance non impliquée et la décision motivée est communiquée au tiers concerné.

## **CHAPITRE 6 – LA GESTION DE LA DOCUMENTATION**

Le système de gestion BQA est formalisé dans un système intégré de contrôle des documents et des données.

Le système de gestion est structuré comme suit:

- ✓ Le manuel qualité BQA
- ✓ Les procédures BQA, qui décrivent les différentes activités/processus pour répondre à l'ISO 17021 et d'autres exigences applicables.
- ✓ Les instructions de travail de BQA, qui décrivent en détail une activité particulière/un processus spécifique.
- ✓ Les documents et les enregistrements en évidence des prestations et de la performance du système de gestion de BQA.

Le contrôle de la documentation se traduit principalement dans une procédure qui prévoit ce qui suit:

- ✓ l'identification des documents afin de permettre chaque utilisateur de vérifier facilement leur statut.
- ✓ des règles relatives à la création ou modification, à l'approbation, à la distribution, à l'archivage et le processus post-archivage des documents et enregistrements.
- ✓ des règles relatives à la gestion, à la traçabilité et la conservation de la documentation, afin d'éviter toute perte de confidentialité, l'utilisation impropre ou perte d'intégrité de la documentation.
- ✓ mesures préventives et moyens de contrôle a posteriori afin de garantir l'utilisation correcte des documents appropriés.

La liste récapitulative des procédures se trouve en annexe de ce manuel.

La gestion de la documentation est décrite dans la procédure 1.1.4 'Système documentaire'

## CHAPITRE 7 – LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

La crédibilité d'un certificat vis-à-vis des tiers est déterminée par la manière dont le certificat est octroyé et suivi. C'est pourquoi les procédures d'octroi et de suivi du certificat sont décrites de manière univoque et exhaustive.

Les quatre piliers du BQA, "**impartialité, compétence, confidentialité et indépendance**", forment avec la norme ISO 17021 la base du processus d'audit et de certification.

A chaque stade du processus, BQA veille à respecter les règles suivantes :

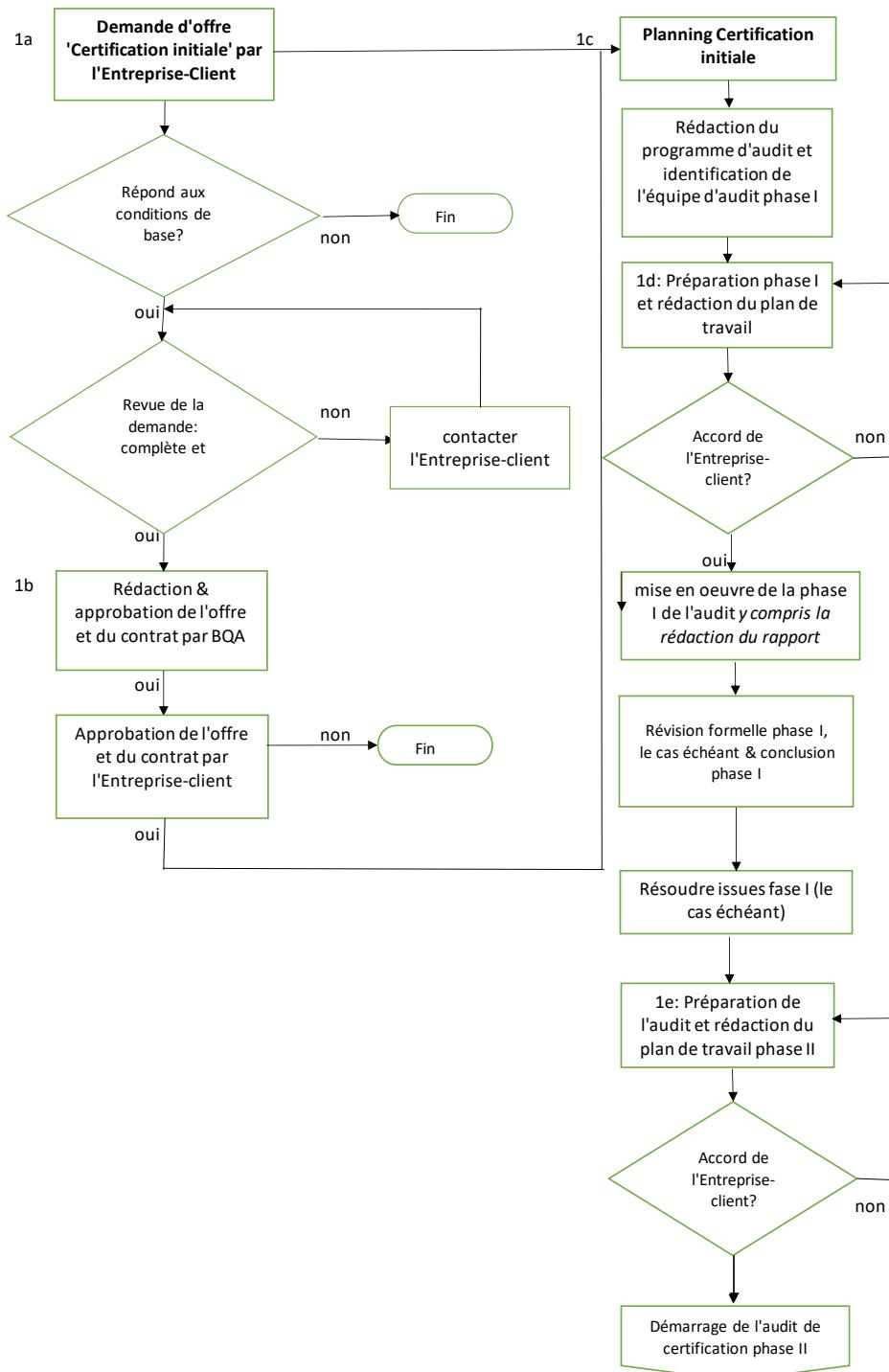
- ✓ A chaque étape du processus d'audit, l'entreprise-cliente s'engage d'atteindre un objectif clairement décrit (l'audit de certification initiale en deux phases (phase I et phase II), l'octroi et le suivi du certificat et enfin l'audit de renouvellement). Ainsi, l'entreprise-cliente ne se voit pas imposer une procédure dont elle ne maîtriserait pas les coûts;
- ✓ Au cours du processus de certification, une distinction claire est faite entre, d'une part, la réalisation de l'audit et, d'autre part, la prise de décision concernant le certificat. L'audit est réalisé par des auditeurs, tandis que les décisions sont prises par un Comité de certification. BQA évite ainsi que le pouvoir de décision en matière d'audit et le pouvoir de décision soient confiés à une seule et même personne.
- ✓ Les entreprises-clientes ont toujours la possibilité de contester les activités d'audits et de certification : toutes les plaintes sont traitées et toutes les décisions à ce sujet sont motivées et communiquées à l'entreprise-cliente.
- ✓ Informations sur la procédure à suivre, les modalités et les exigences sont communiquées par BQA au demandeur par le document 'Procédure pour la certification de systèmes de management' et les 'Conditions générales' du contrat de certification.

BQA distingue les phases suivantes : la phase 1 de l'audit de certification initiale, la phase 2 de l'audit de certification initiale, la phase d'attribution, la phase de suivi et la phase de renouvellement.

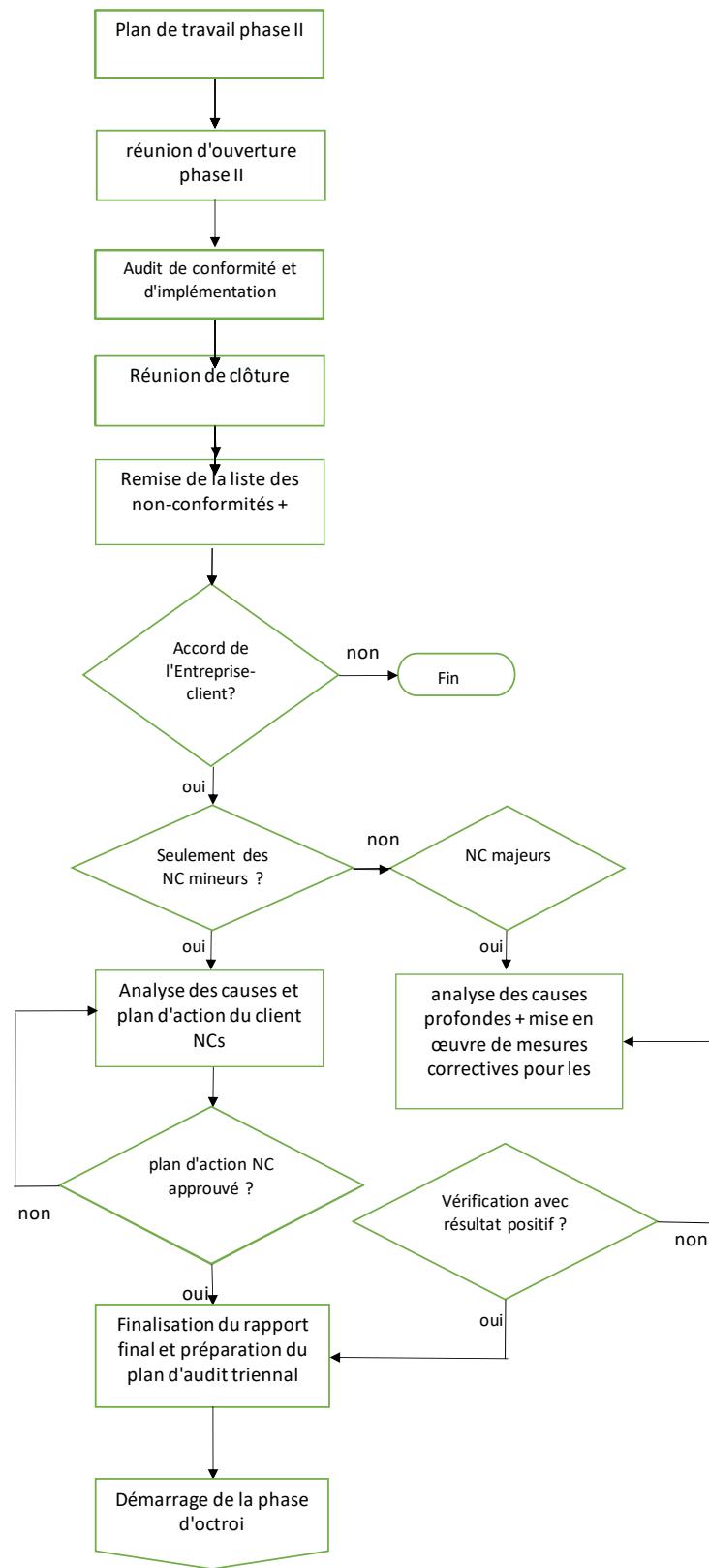
Outre les phases décrites ci-dessous de manière générale, il peut exister des variations pour les différentes normes (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 50001, ISO 27001, etc.). Celles-ci sont décrites de manière spécifique dans les procédures suivantes : (procédure 2.3 Certification initiale – phase 1 et procédures 2.6.1 à 2.6.6 et procédures 2.6.9 à 2.6.11 procédures détaillées certification initiale phase 2 pour QMS, EMS, FSMS, EnMS, OH&SMS, ISMS, suivi et renouvellement, entreprises multisites et audits de systèmes intégrés).

En cas de modification des normes en vigueur et/ou de la méthode de travail de BQA, les clients en sont informés soit par courrier, soit lors de séminaires organisés par BQA.

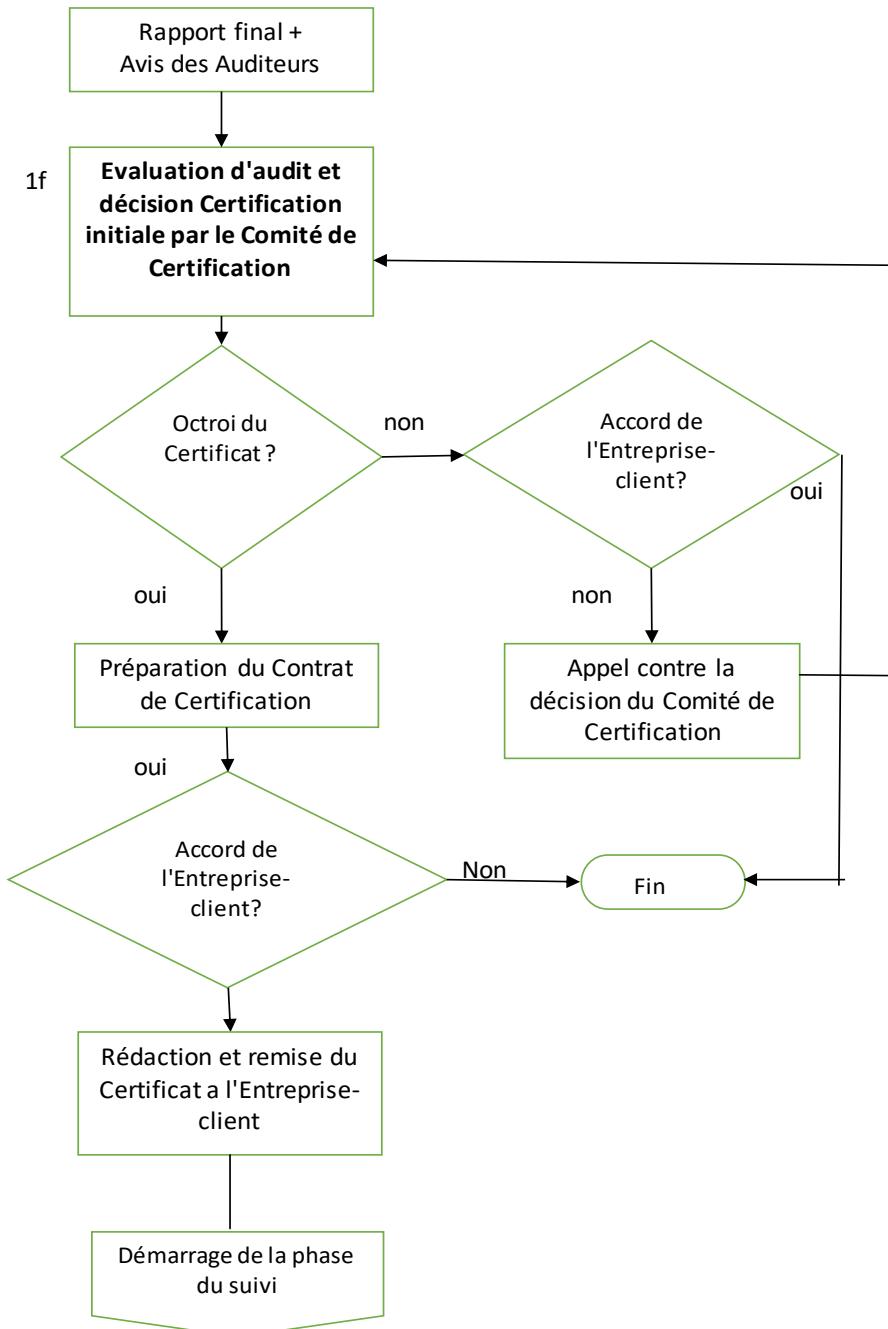
## 1. Audit de certification initiale – phase I



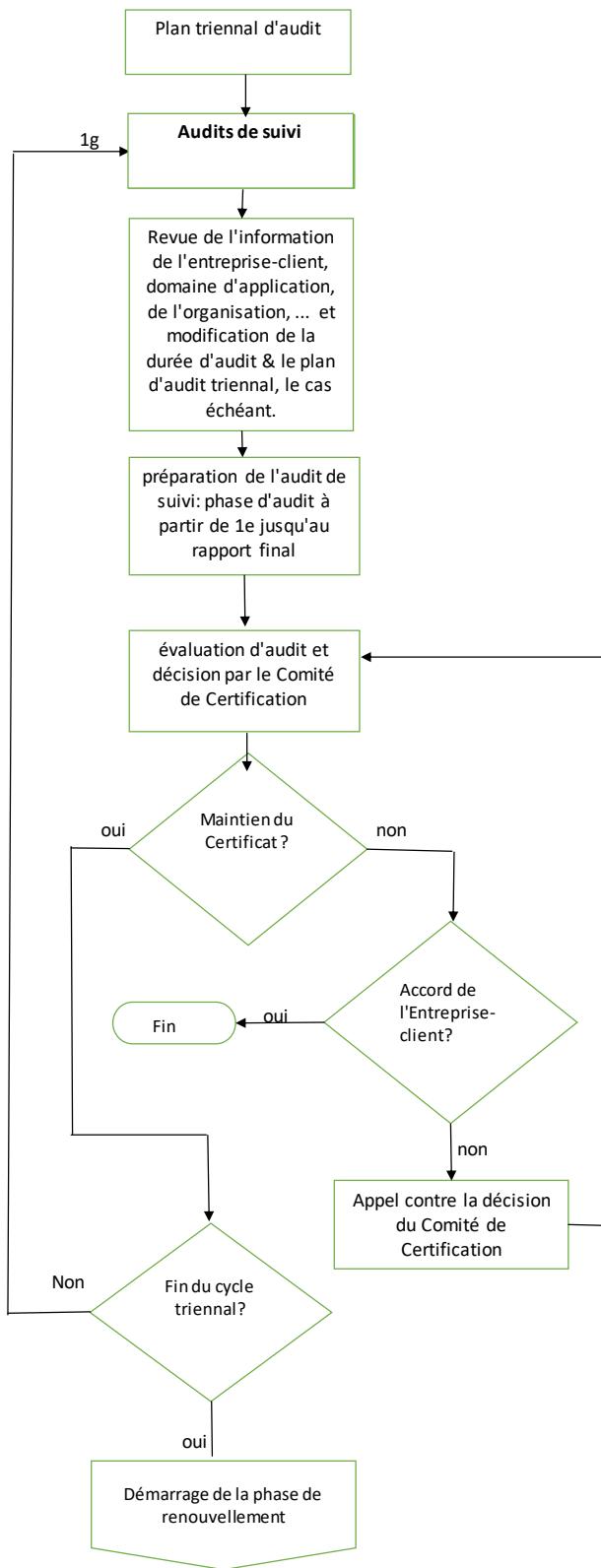
## 2. Audit de certification initiale – phase II



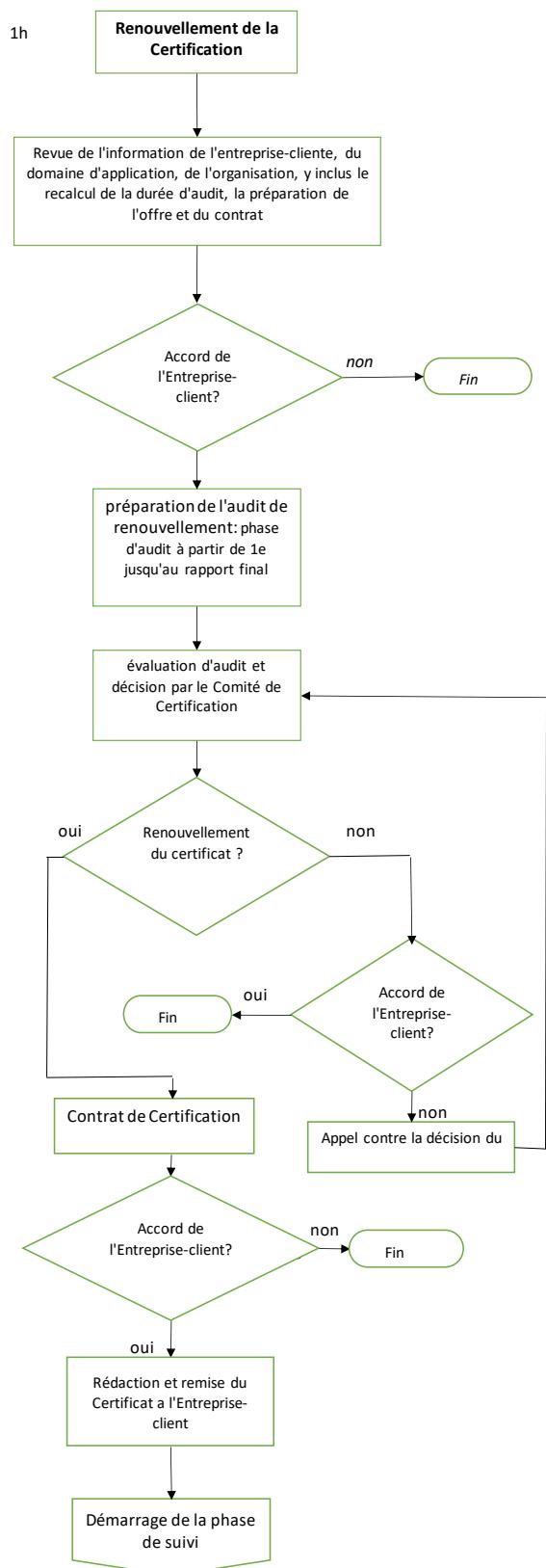
### 3. Phase d'octroi



#### 4. Phase de suivi



## 5. Phase de renouvellement



## **CHAPITRE 8 – LES MOYENS A DISPOSITION DE L'ACTIVITE DE CERTIFICATION**

Les activités de certification du BQA sont exercées au travers d'une 'société anonyme'.

La spécificité d'une telle société est la mise en commun des moyens de ses actionnaires afin de développer une activité commune.

Les ressources humaines disponibles, sont une garantie de la permanence de la qualité des services rendus aux entreprises-clientes. Elles permettent également à BQA de garantir à tout moment la possibilité de rendre ce service à toute entreprise-cliente dont l'activité relève du champ d'application de son accréditation.

Les moyens logistiques dont BQA dispose, offrent aux entreprises-clientes la certitude d'une certification à l'épreuve du temps. L'utilisation de ces ressources au bénéfice des entreprises-clientes doit assurer une crédibilité croissante des certificats délivrés.

## CHAPITRE 9 – CONFIDENTIALITE

La confidentialité est un des quatre piliers les plus importants des activités de certification. C'est pourquoi tout est mis en œuvre pour garantir la confidentialité non seulement de toutes les informations recueillies au cours des audits de l'entreprise-cliente, mais également des informations collectées tout au long de la période de certification. BQA garantit cette confidentialité pour une durée indéterminée, soit directement (par exemple pour son personnel), soit indirectement (par exemple pour les auditeurs/experts externes, etc.).

Cette confidentialité n'est pas seulement assurée par le biais des mesures préventives/prévention de risques, mais également par des contrôles réguliers.

Les mesures préventives reposent principalement sur :

- ✓ La maîtrise des documents du BQA dont le contenu peut inclure des informations à caractère confidentiel pour les entreprises-clientes ;
- ✓ La maîtrise des flux d'informations propres aux entreprises-clientes entre les différentes personnes impliquées dans les activités de certification et la gestion de ces informations quel que soit le support d'informations ;
  - Le système de qualité ne connaît que deux catégories de faits : 'confidentiels' et 'public'. Tous les faits susceptibles de nuire aux entreprises-clientes sont considérés comme confidentiels quels que soit la manière ou le moment où l'auditeur/le senior officer en a pris connaissance.
  - Le rappel fréquent du caractère confidentiel contribue également à renforcer le respect de cet engagement de confidentialité.
- ✓ Chaque auditeur et Senior Officer est tenu de signer un accord de confidentialité lors de l'acceptation de chaque mission.
- ✓ Les critères de sélection des personnes impliquées dans les activités de certification ainsi que le contrôle mutuel résultant du travail en équipe.

Les contrôles à posteriori ont pour objectif de maintenir une attention permanente des personnes impliquées dans le traitement le traitement de ces informations confidentielles et de sanctionner sévèrement toute éventuelle violation de cette confidentialité.

Les contrôles s'effectuent principalement au travers de :

- ✓ L'évaluation régulière du personnel impliqué dans les activités de certification ;
- ✓ La réalisation d'audits internes afin d'assurer le respect des procédures relatives aux informations recueillies, aux documents QMS, EMS, EnMS et OH&SMS, ISMS ainsi que leur transmission.

En raison de l'importance du respect de cette confidentialité des informations, toute violation constatée est mise sur l'ordre du jour du prochain Comité de certification. Le Directeur énonce les faits dont il a connaissance. Le Comité entend la personne en question et prend des mesures le cas échéant.

## CHAPITRE 10 – AUDITS INTERNES

La réalisation des audits internes a pour objectif d'assurer de la conformité du système de gestion du BQA aux exigences de la norme ISO 17021.

L'ensemble des procédures de système de gestion du BQA est soumis aux audits internes pour:

- ✓ Vérifier la conformité des procédures par rapport aux exigences de la norme ISO 17021, aux directives IAF MD et aux directives spécifiques de l'organisme compétent pour l'accréditation du système de gestion de BQA ;
- ✓ Vérifier l'implémentation adéquate des procédures.

La procédure 1.1.6 ‘Audits internes’ décrit en détail l’activité éponyme.

## CHAPITRE 11 – NON-CONFORMITES, ACTIONS CORRECTIVES ET AMELIORATION CONTINUE

### 1. Non-conformités et actions correctives

Lorsqu'une non-conformité est constatée ou signalée, la procédure est lancée en enregistrant la non-conformité sur le formulaire 'Action corrective'.

Sur la base d'une description objective aussi détaillée et complète que possible, une analyse de(s) cause(s) et une analyse de la portée de la non-conformité sont réalisées. Celles-ci forment la base sur laquelle les actions correctives sont planifiées, y inclus les responsabilités et les lignes du temps. A intervalles réguliers, l'Advisor fait le suivi de l'état des actions correctives.

Le moment où les actions correctives sont réalisées, elles sont évaluées sur leur efficacité. Quand l'évaluation donne un résultat positif, la non-conformité peut être clôturée. Quand le résultat est négatif, d'autres actions sont décidées par le Directeur de BQA.

### 2. Amélioration continue.

Tous les modifications matérielles et/ou organisationnelles et/ou documentaires au système de gestion de la Qualité de BQA sont considérées comme une amélioration. Toutes les employées de BQA inclus dans la matrice des employées de BQA peuvent suggérer des améliorations. L'amélioration continue peut aussi résulter des activités du Comité de Certification ou d'une autre réunion prévue par les procédures de BQA. Toutes les suggestions d'amélioration sont enregistrées et traitées dans la mesure où les possibilités dans le domaine du personnel et/ou des finances, etc. s'étendent. Les enregistrements et le traitement suivent la même systématique que le traitement des non-conformités, sauf que 'Amélioration continue' est mentionnée dans la description.

Plus de détails sont disponibles dans la procédure '1.4.1 Non-conformités, actions correctives et amélioration continue'.

## CHAPITRE 12 – PLAINTES ET APPEL

Une plainte est déposée lorsqu'une entreprise-cliente ou un tiers signale à BQA un dysfonctionnement du système de gestion de BQA qui, selon eux, leur cause un préjudice, ou lorsqu'une plainte concernant les certificats et/ou le système de gestion d'une entreprise certifiée par BQA est déposé auprès de BQA par un tiers.

BQA s'efforce en permanence de maintenir la qualité de ses activités de certification et cherche également à les améliorer constamment.

Dans cet esprit, toute réclamation d'une entreprise-cliente est considérée comme bénéfique pour ses activités, 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 dans les 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, l'imposition à l'entreprise-cliente d'un plan de tra-

vail ou d'une date d'audit, le refus d'enregistrer 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/appels sont principalement la désignation des auditeurs pour une mission déterminée et 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 assurer qu'une réclamation à l'encontre d'une erreur matérielle sera examinée et, si justifiée, suivie d'effet. Le même s'applique aux plaintes en ce qui concerne la désignation d'auditeurs pour une mission déterminée.

En ce qui concerne les divergences de point de vue relatives à des constatations effectuées 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 concernant une décision relative à un certificat, les entreprises-clientes sont invitées à les introduire par écrit à l'attention du Directeur du BQA. Il assurera que 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 contre ces conclusions dans le cas où l'entreprise-cliente n'est pas satisfaite avec la réponse donnée en réponse à la réclamation.

La valeur des certificats du BQA dépend en grande partie de la reconnaissance par les clients des entreprises certifiées de la qualité des certificats octroyés.

De plus, il est essentiel non seulement pour l'entreprise certifiée, mais également pour BQA d'être informé de toute plainte introduite par les clients des entreprises certifiées concernant la non-conformité du système de management de l'entreprise-cliente.

BQA et l'entreprise-cliente s'engagent contractuellement à s'informer mutuellement de toute plainte introduite par des tiers concernant la non-conformité du système de management de l'entreprise-cliente à la norme de référence.

Le traitement des plaintes et appels sont décrites dans la procédure 1.4.2 'Plaintes et procédure d'appel'.

## CHAPITRE 13 – EMPLOI ABUSIF DES CERTIFICATS

La reconnaissance internationale par des tiers de la valeur des certificats délivrés aux entreprises certifiées, implique que tout soit également mis en œuvre pour que les certificats en circulation attestent de manière réelle, incontestable et précise la conformité du système de management de la qualité d'une entreprise-cliente à cette norme\ces normes.

BQA prend toutes les mesures préventives nécessaires pour empêcher toute utilisation abusive de ses certificats et sanctionne très sévèrement tout abus.

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

BQA s'assure par ailleurs que les références faites à un certificat par ses entreprises- clientes n'ont pas pour effet d'induire un tiers en erreur quant à la portée du certificat 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.

## CHAPITRE 14 – LIMITATION, SUSPENSION ET RETRAIT DES CERTIFICATS

Les certificats délivrés par le BQA attestent du respect par l'entreprise-cliente des exigences de la norme de référence. 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 - au cours de la période de 3 ans, elle ne peut plus se prévaloir du certificat délivré.

Toute dérogation à ce principe est de nature à remettre en cause la valeur des certificats délivrés par BQA. En cas de dérogation le Comité de certification est habilité à décider de la limitation, de la suspension ou du retrait du certificat.

Une telle décision entraîne contractuellement l'annulation immédiate du certificat et *peut être* communiquée à des tiers. BQA met tout en œuvre pour s'assurer que l'entreprise-cliente respecte les conséquences d'une telle restriction, suspension ou révocation.

**ANNEXE 1: Tableau récapitulatif des procédures**

1.1.1	Organisme de certification
1.1.2	Organisation
1.1.3	Sous-traitance - obsolète
1.1.4	Système documentaire
1.1.5	Conditions pour l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait de la certification
1.1.6	Audits internes
1.1.9	L'impartialité
1.1.10	Formation
1.1.11	Revue de Direction
1.2.1	Personnel de l'organisme de certification - général
1.2.2	Personnel de l'organisme de certification – critères de qualification
1.2.3	Personnel de l'organisme de certification – procédure de sélection
1.2.4	Personnel de l'organisme de certification – Personnel d'audit sous contrat
1.2.5	Personnel de l'organisme de certification – Enregistrement relatifs au personnel d'audit -> transfert à PRO 1.1.10
1.2.6	Personnel de l'organisme de certification – Procédure à la disposition des équipes d'audit -> transfert à PRO 1.1.4 et liste récapitulative des documents
1.3	Modifications apportées aux exigences de certification -> transfert au Manuel Qualité
1.4.1	Non-conformités, actions correctives et amélioration continue
1.4.2	Plaintes et procédure d'appel
2.1.1	Demande en matière de certification – information sur la procédure -> transfert au Manuel Qualité
2.1.2	Demande en matière de certification– La candidature
2.1.3	Demande en matière de certification- Calcul de la durée d'audit
2.2	Préparation de l'audit
2.2.1	Planning et modifications du planning
2.2.2	Processus de mise en place d'un audit urgent
2.3	Procédure détaillée – QMS, EMS, FSMS – Audit de certification initiale – phase I et Pré-audit.
2.4	Rapport d'audit
2.5	Comité de Certification – Décision en matière de certification
2.6.1	Procédure détaillée – ISO 9001 – Audit de certification initiale – phase II, de suivi et de renouvellement
2.6.2	Procédure détaillée - EMS – Audit de certification initiale – phase II, de suivi et de renouvellement
2.6.3	Procédure détaillée - FSMS – audit de certification initiale – phase II, de suivi et de renouvellement
2.6.4	Procédure détaillée – Evaluation d'une entreprise multisite – audit de certification initiale (phase I et II), suivi, renouvellement
2.6.5	Procédure détaillée – système intégré – audit de certification initiale, suivi, renouvellement
2.6.6	NTMB Zorgsysteem – mission de certification du BQA
2.6.7	VLAREMA – Keuring van de kwaliteitsborgingsystemen voor de inzamelaars, handelaars, makelaars van gevaarlijke afvalstoffen.
2.6.8	VLAREMA – Kwalificatie criteria voor de auditor
2.7	Mise en page et gestion de Certificats
2.8	Accès aux enregistrements des plaintes à l'encontre des organismes
2.10	Transfert d'un système de management certifié, entre un autre organisme de Certification et BQA
2.11	Planification d'urgence
2.12	Pré-audit (supprimé de la procédure 2.3)

**ANNEXE 2 : Aperçu des modifications**

Version	Modification
2017-07-03	H1 : Politique qualité BQA : ajout de la réflexion basée sur les risques. H2 : ajout de l'abréviation EnMS. Suppression de la définition « comité pour le maintien de l'impartialité ». H4 : ajout : référence à l'organigramme de BQA. Modification du Comité pour le maintien de l'impartialité en « Assemblée pour le maintien de l'impartialité ». Répartition modifiée d'un certain nombre de tâches entre le CC et l'Assemblée pour le maintien de l'impartialité. H5 § 2.a : ajout de l'EnMS H7 §2 : modification du diagramme de processus « audit initial phase II » avec modification du traitement des non-conformités légères et graves H7 § 4 : ajout : EnMS et procédure 2.6.9 H9 §6 : ajout : EnMS Annexe 1 : ajout : PRO 1.1.12 « gestion des activités dormantes » et PRO 2.6.9 « EnMS - Audit de certification initiale phase II, audit de suivi et audit de renouvellement »
2019-02-04	Page de titre : modification du numéro de rue BQA nv. Page 3 : introduction de la nouvelle version de la politique qualité BQA. Page 8 : réunion sur le maintien de l'impartialité ◊ groupe de travail sur le maintien de l'impartialité. Page 13 : ajout d'une référence à EnMS, SMS. Page 21 : modification de la référence de BELAC 2-312 vers les documents IAF MD. Généralités : suppression de la référence à NTMB.
2020-02-17	Chapitre 3 : clarification concernant le service équivalent pour tous les clients. Chapitre 4 : supprimé : objectif du groupe de travail pour préserver l'impartialité afin d'améliorer les procédures. Chapitre 5 : §1, §2 et §4 : référence aux procédures correspondantes au lieu de répétition du texte. Chapitre 8 : suppression du §5 : sans rapport avec les « moyens ». Chapitre 10 : ajout des « directives spécifiques », en complément des directives ISO 17021 et IAF MD. Supprimé : la partie relative à la transition vers une nouvelle version d'une norme. Mise à jour du tableau récapitulatif des procédures
2021-03-31	Chapitre 7 : suppression de la norme OHSAS 18001. Chapitre 12 : ajout des plaintes déposées par des tiers. Annexe 1 : ajout de nouvelles procédures au tableau récapitulatif.
2023-01-09	Chapitre 2 : ajout des définitions OH&SMS et ISMS. Généralités : modification de SMS en OH&SMS. Généralités : ajout de la norme ISO 27001 – ISMS. Annexe 1 : mise à jour générale du tableau des procédures (modifications des titres et procédures supplémentaires).
2023-07-17	Chapitre 1 : complément à la politique de qualité dans le cadre du RGPD
2024-08-26	<i>Page de titre 1 : suppression du numéro de fax</i> <i>Généralités : uniformisation de la désignation Direction BQA → Directeur BQA.</i> <i>Chapitre 1 - §2 : nouvelle version de la Politique Qualité.</i> <i>Chapitre 5 : remplacement du mot 'appel' par 'plainte'.</i> <i>Page 7 § 3 : ajout : référence au Groupe de travail pour l'Impartialité.</i> <i>Page 14 : ajout au flow chart : review de la phase I, le cas échéant.</i>