



CONDITIONS PARTICULIERES DE CERTIFICATION CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

Introduction :

Les présentes conditions particulières de certification constituent le règlement particulier établi par DEKRA Certification pour la certification des systèmes de management des entreprises selon les normes et référentiels suivants :

- ISO 9001 (qualité)
- ISO 14001 (environnement)
- ISO 22000 (sécurité des denrées alimentaires)
- ISO 50001 (énergie)
- ISO 45001 (santé et sécurité au travail)
- OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail)
- normes de la série EN 9100 (aéronautique)
- toute autre norme ou tout autre référentiel (hormis la certification des organismes testeurs CACES®, qui est une certification de système de management faisant l'objet de conditions particulières spécifiques)

Les normes et référentiels précités incluent leurs documents d'application émanant des instances de normalisation et/ou les organismes d'accréditation et/ou les prescripteurs du schéma de certification ainsi que la réglementation applicable et sont dénommés ci-après « norme(s) » ou « référentiel(s) ».

Conformément aux conditions générales de vente, les présentes conditions particulières de certification font partie intégrante du contrat de prestation qui lie DEKRA Certification et le client.

Elles s'appliquent donc en complément de l'offre commerciale, des conditions générales de vente et des conditions générales de certification.

Les présentes conditions particulières de certification fournissent les informations spécifiques à la certification selon chaque norme et/ou référentiel précité.

Se reporter également à l'introduction des conditions générales de certification en vigueur.



1. Obligations générales de DEKRA Certification

1.1 Confidentialité

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Démarche de certification selon les normes de la série EN 9100 :

A la demande du prescripteur du schéma de certification, qui est l'association dénommée International Aerospace Quality Group (IAQG), toutes les informations relatives à la certification du client sont enregistrées par DEKRA Certification dans une base de données gérée par ce prescripteur et qui rend ces données disponibles et accessibles via un site internet (Online Aerospace Supplier Information System ci-après dénommé « base OASIS »). Dans le cas où cela est justifié (par exemple, concurrence, confidentialité, conflit d'intérêts – voir paragraphe 19 de la norme EN 9104-001), certaines informations peuvent ne pas y être enregistrées.

1.2 Désignation des auditeurs

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

1.3 Responsabilités

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

2. Obligations générales du client

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Démarche de certification selon les normes de la série EN 9100 :

Le client doit :

- connaître, dans la mesure où elles lui sont applicables, les réglementations en vigueur en matière de classification des documents (secret de la défense nationale), de trafic d'armes et de biens à double usage ;
- utiliser la base OASIS et nommer avant l'audit de certification un administrateur local de cette base dont la fonction est notamment d'y saisir et de tenir à jour les données relatives au client (raison sociale, nom et adresse des sites, analyses de causes, actions correctives, etc...) ;
- fournir sur demande et sauf justification contraire (par exemple, concurrence, confidentialité, conflit d'intérêts – voir paragraphe 19 de la norme EN 9104-001) :
 - o l'accès à ses données dans la base OASIS aux membres des associations ASD et IAQG ainsi qu'aux organismes d'accréditation ou tout organisme officiel dûment agréé ;
 - o des copies du rapport d'audit et des documents/enregistrements associés à ses clients et à ses clients potentiels (il peut communiquer ces données par l'intermédiaire de la base OASIS ou en fournissant le rapport d'audit directement) ;
- aviser immédiatement ses clients de la suspension ou du retrait de sa certification.

2.1 Accord

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

2.2 Conditions de réalisation des audits

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Démarche de certification selon les normes de la série EN 9100 :

Le droit d'accès client accordé par le client (voir ci-avant paragraphe 2) aux sociétés membres de l'ASD ou de l'IAQG, aux organismes d'accréditation ou tout organisme officiel dûment agréé permet à ceux-ci de vérifier la conformité aux exigences via les documents d'audit.



Cela induit également la possibilité pour ces organismes de déléguer un ou plusieurs observateurs pouvant assister aux audits effectués par DEKRA Certification chez son client (voir également ci-après paragraphe 4.4.8).

Dans tous les cas, toutes les informations recueillies sont soumises à la confidentialité.

2.3 Intégrité des données transmises à DEKRA Certification

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

2.4 Notification à DEKRA Certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Démarche de certification selon les normes de la série EN 9100 :

La bonne tenue et la mise à jour des données relatives au client dans la base OASIS par l'administrateur qu'il a nommé sont de la responsabilité du client.

Si ces éléments sont manquants ou incomplets au moment de la prise de décision et/ou de maintien de la certification, DEKRA Certification peut ne pas attribuer la certification ou suspendre la certification puis la retirer.

Avant un audit initial ou de renouvellement et avant un audit de surveillance, le client doit fournir à DEKRA Certification la liste à jour de ses cinq (5) plus gros clients aéronautiques, le pourcentage de chiffre d'affaires qu'il réalise avec chacun et leurs coordonnées.

Si une non-conformité majeure est émise lors d'un audit fournisseur effectué par l'un de ses donneurs d'ordre, le client a obligation de la notifier sans délais DEKRA Certification.

2.5 Délais de réalisation des audits

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur et à la norme et/ou référentiel concerné.

2.6. Utilisation du certificat, des marques et des logos

2.6.1 Utilisation du certificat, de la marque et du logo DEKRA Certification

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

2.6.2 Utilisation des marques et logos d'entités autres que DEKRA Certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Certification selon les normes de la série EN 9100 :

Le client ne peut pas utiliser les marques et les logos appartenant à l'IAQG sans l'autorisation directe de cette association. La seule exception à cette règle est la diffusion de son certificat DEKRA Certification qui contient une marque et/ou un logo IAQG.

Au cours des audits, DEKRA Certification vérifie l'utilisation de la marque et/ou du logo IAQG au travers du contrôle des conditions d'utilisation de la certification par le client. Cette vérification pourra également avoir lieu suite à une remontée d'information reçue par DEKRA Certification (question sur l'état d'une certification, plainte,...).



3. Traitement des demandes

3.1 Candidature

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Dans le cas d'une demande de certification selon la norme ISO 22000, le client doit déterminer la ou les catégories, telles que référencées dans la norme ISO/TS 22003.

Le demandeur peut s'appuyer sur le Protocole de certification afin d'identifier les catégories concernées (voir paragraphe 3 de la partie 1).

Dans le cas d'une demande de renouvellement de certification, et afin de mettre à jour les données, DEKRA Certification transmet au client une revue de contrat simplifiée que le client doit retourner complétée.

3.2 Contrat

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

L'offre commerciale établie par DEKRA Certification couvre l'audit de certification initial et les audits de surveillance permettant le maintien de la certification pendant une durée de 3 ans (cette durée peut varier si un référentiel en dispose autrement).

La fréquence des audits de surveillance est annuelle.

Contrat relatif à la certification selon les normes de la série EN 9100 : outre les règles précitées, tous les services décrits dans le contrat sont soumis aux résolutions émises par l'IAQG, applicables au secteur européen et consultables sur le site internet de la base OASIS, ainsi qu'aux exigences des normes EN 9104-001 et EN 9101.

3.2.1 Frais

Se reporter également à l'offre commerciale, aux conditions générales de vente en vigueur et aux présentes conditions particulières de certification.

3.2.2 Modalités de facturation

Se reporter aux conditions générales de vente ainsi qu'à l'offre commerciale en vigueur.

3.2.3 Conditions de report et d'annulation

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur

3.2.4 Durée des audits

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification ainsi qu'à l'offre commerciale en vigueur :

La durée des audits est basée sur les données indiquées par le client et, conformément à la norme ISO/CEI 17021-1, sur l'application des modalités de calcul du document IAF MD5.

Durée des audits selon la norme ISO 22000 : outre les données indiquées par le client, la durée des audits est basée sur l'application des modalités de calcul de la norme ISO/TS 22003.

Durée des audits selon les normes de la série EN 9100 : outre les données indiquées par le client, la durée des audits est basée sur l'application des modalités de calcul de la norme EN 9104-001.

Durée des audits combinés : outre les règles précitées, elle prend en compte le degré d'intégration du système de management, les règles des propriétaires du référentiel et la possibilité pour l'auditeur de réaliser des audits sur plusieurs normes et/ou référentiels.



3.2.5 Cas des organismes multi-sites

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Les conditions d'éligibilité pour réaliser des audits multi-sites par échantillonnage sont reprises dans le formulaire de demande de devis transmis par DEKRA Certification.

Une offre commerciale avec échantillonnage multi-sites ne peut être établie que si l'ensemble des conditions sont réunies.

Un site ne peut être écarté de la certification multi-sites que si celui-ci est défini dès la signature de l'offre commerciale.

La durée des audits est basée sur les données indiquées par le client et, conformément à la norme ISO/CEI 17021-1, sur l'application des modalités de calcul du document IAF MD 1.

Dans le cas où l'échantillonnage est retenu,

- vingt-cinq (25) pour cent de l'échantillon doit être pris en compte de façon aléatoire ;
- le reste de l'échantillonnage doit être défini en prenant en compte les critères suivants :
 - o les différences entre les sites (taille, activité(s) réalisées, processus mise en œuvre) ;
 - o les résultats des audits internes des sites, des revues de direction et des audits de certification précédents ;
 - o les réclamations ;
 - o les modifications depuis le dernier audit ;
 - o les différences de culture, de langue, etc. ;
 - o la répartition géographique ;
 - o pour le SME, les aspects et impacts environnementaux.

Le siège de l'entreprise du client est averti au moins quinze (15) jours à l'avance du choix des sites.

Echantillonnage des sites et durée des audits selon la norme ISO 22000 : outre les données indiquées par le client, l'échantillonnage des sites et la durée des audits sont basés sur l'application des exigences de la norme ISO/TS 22003.

Echantillonnage des sites et durée des audits selon la série des normes EN 9100 : outre les données indiquées par le client, la durée des audits est basée sur l'application des exigences de la norme EN 9104-001.

Dans le cas d'un client présentant plusieurs sites dans son périmètre de certification chargés de l'organisation de ses activités, la norme EN 9104-001 définit également trois autres configurations prenant en compte plusieurs sites et qui ne relèvent pas de la définition d'un organisme multi-sites : campus, plusieurs sites et complexe.

Pour ces configurations :

- les conditions d'éligibilité sont reprises dans le formulaire de demande de devis transmis par DEKRA Certification ;
- la durée des audits est basée sur les données indiquées par le client et sur l'application des modalités de calcul de la norme EN 9104-001.

3.2.6 Cas de la combinaison de normes et/ou de référentiels

Se reporter aux conditions générales de certification ainsi qu'à l'offre commerciale en vigueur.



4. Audits

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.1 Conditions de réalisation des audits

4.1.1 Réunion d'ouverture

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.1.2 Déroulement des audits

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.1.3 Réunion de synthèse

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.1.4 Réunion de clôture

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Lors de la réunion de clôture, s'il est nécessaire de valider le contenu du certificat à émettre en cas d'obtention ou de maintien d'une certification, le client complète et signe une demande de certificat afin de déterminer les informations à y faire figurer (adresse, formulation des termes du périmètre,...). Les frais liés à une modification du certificat, demandée par le client postérieurement à son émission, sont à la charge de celui-ci.

4.2 Classification des constats d'audit

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Les constats d'audit sont classés comme suit :

- **Conforme** : l'exigence est appliquée de manière satisfaisante par le client
- En cas d'écart par rapport à la norme ou au référentiel d'évaluation
 - o **Non-conformité mineure** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système de management
 - o **Non-conformité majeure** : non-respect d'une exigence qui est susceptible d'entraîner une défaillance du système de management ou de réduire sa capacité à assurer la maîtrise du processus ou la conformité du produit
- **Point de vigilance** : situation qui ne constitue pas une non-conformité mais constitue une piste à suivre pour le prochain auditeur, une alerte pour le client ou un écart potentiel.
- **Possibilité d'amélioration / Observation** : possibilité d'amélioration

L'appréciation de la nature et de l'importance des constats, en fonction de la situation observée, est de la responsabilité de l'auditeur.

Dans tous les cas, lorsque l'auditeur a identifié des écarts par rapport aux exigences de la norme ou du référentiel au cours de son audit, le client en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans un rapport d'audit.



4.3 Résolution des écarts

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

En cas d'écart, le responsable d'audit et le client cosignent la fiche d'écart (section 1).

Le client conserve l'original de la fiche d'écart, le responsable d'audit en garde une copie.

Le client renseigne la section 2 de la fiche d'écart* et la renvoie au responsable d'audit sous deux (2) semaines**.

En cas de non-conformité majeure, l'apport de justificatifs est obligatoire et doit nécessairement permettre de résoudre la non-conformité.

Si un complément d'information est demandée par le responsable d'audit, le client a deux (2) mois** pour répondre.

Toute non-conformité majeure doit être résolue dans un délai de trois (3) mois**.

Une non-conformité mineure non traitée devient une non-conformité majeure à l'audit suivant. En cas de traitement partiel, une non-conformité mineure peut être reconduite à l'audit suivant, à l'appréciation de l'auditeur.

Résolution des écarts dans le cadre des normes de la série EN 9100 :

Les règles spécifiques suivantes s'appliquent :

- la fiche d'écart est à compléter dans le rapport de non-conformité (NCR) de la base OASIS (formulaire 4) ;
- toute non-conformité doit être résolue dans un délai de trois (3) mois**
- étant précisé que :
- si la non-conformité ne nécessite pas une action de confinement immédiate : le responsable d'audit doit pouvoir vérifier l'analyse des causes, la correction spécifique et les actions correctives entreprises, ou qu'il est prévu d'entreprendre dans un délai d'un (1) mois** ;
- si la non-conformité nécessite une action de confinement immédiate :
 - o le client doit décrire les actions immédiates pour confiner la situation/les conditions non-conformes et maîtriser tout produit non-conforme identifié. Un enregistrement de la correction doit être établi dans tous les cas ; et
 - o renseigner les actions de confinement spécifiques, y compris la correction dans un délai de 7 jours***, le responsable d'audit devant valider ces actions dans les 14 jours qui suivent la réponse du client.

Résolution des écarts dans le cadre de l'audit d'un organisme multi-sites :

Outre les règles précitées, si une non-conformité porte à la fois sur le système central du client et celui des sites, des actions correctives doivent être menées à la fois sur le système central et sur les sites.

Selon le type et la nature de non-conformité, DEKRA Certification se réserve le droit d'augmenter l'échantillonnage. Dans ce cas l'offre commerciale peut être revue.

L'absence de résolution d'une non-conformité sur un site peut avoir des conséquences sur l'ensemble de la certification multi-sites (voir ci-après paragraphe 8).

Résolution des écarts dans le cadre d'un audit combiné :

Outre les règles précitées, en présence d'une non-conformité mineure constatée à l'occasion d'un audit combiné sur des normes et/ou des référentiels portant sur le même périmètre, une certification peut être recommandée (par exemple, selon la norme ISO 9001), une autre certification peut ne pas être recommandée (par exemple, selon la série des normes EN 9110).



En présence d'une non-conformité majeure constatée à l'occasion d'un audit combiné sur des normes et/ou des référentiels portant sur des périmètres différents, une certification relevant d'un périmètre non concernée par la non-conformité peut être recommandée alors qu'une certification relevant d'un périmètre concernée par la non-conformité ne peut pas être recommandée.

4.4 Types d'audits :

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.4.1 Pré-audit

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

4.4.2 Audit initial

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

L'audit initial est réalisé en deux étapes successives, distinctes et séparées : étape 1 et étape 2.

4.2.2.1 Etape 1

L'audit d'étape 1 inclut deux parties successives : d'une part, une revue documentaire et, d'autre part, l'identification des processus et l'analyse de la compréhension des exigences de la norme et/ou du référentiel. Il se déroule en tout ou partie sur site ou hors site.

Audit dans le cadre de la norme ISO 22000 : l'audit d'étape 1 est réalisé en totalité sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

Audit dans le cadre des normes de la série des normes EN 9100 : l'audit d'étape 1 est réalisé en totalité sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

4.2.2.1.1 Revue documentaire

Cette revue permet de s'assurer que les documents suivants sont disponibles :

- un manuel du système de management ;
- les procédures écrites et instructions exigées dans la norme et/ou du référentiel ;
- les comptes rendus d'audit interne ;
- les comptes rendus de revue de direction.

La revue documentaire doit être réalisée avant la deuxième partie de l'étape 1, en accord avec les délais d'envoi du plan d'audit.

Les constats de la revue documentaire seront inclus dans un rapport d'audit étape 1.

Cette revue documentaire est basée sur une durée de zéro virgule vingt-cinq (0,25) à un (1) jour en fonction de la durée totale de l'audit initial de certification.

Dans le cas d'un organisme multi-sites, il se peut que l'auditeur identifie des points qui ne permettent pas la réalisation de l'échantillonnage multi-sites ou qui nécessite d'augmenter l'échantillon. Dans ce cas, l'offre commerciale est revue.



Revue documentaire dans le cadre de la norme ISO 22000 :

La revue permet également de vérifier :

- que le client dispose des agréments nécessaires ;
- si les mesures de maîtrise définies par le client ont été déterminées dans le respect des principes de la norme ISO 22000 et sont à jour.

4.2.2.1.2 Identification des processus et analyse de la compréhension des exigences de la norme et/ou du référentiel

Cette évaluation, dont l'objectif est d'identifier les processus, d'analyser la compréhension des exigences de la norme et/ou du référentiel par le client, et le cas échéant, de connaître le site du client, permet également d'identifier les aspects réglementaires auxquels le client doit se conformer.

Identification des processus et analyse de la compréhension des exigences de la norme ISO 22000 :

L'objectif est de vérifier le système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) dans son contexte et de confirmer que :

- les programmes prérequis (PRP) sont appropriés ;
- le système de management permet une identification, une évaluation et une classification des dangers ;
- la réglementation est suivie ;

- le système de management a été construit de façon à atteindre les objectifs de la politique de sécurité des denrées alimentaires ;
- le niveau de mise en place du système de management de la sécurité des denrées alimentaires justifie la réalisation de l'étape 2 ;
- les programmes de validation, de vérification et d'amélioration sont conformes aux exigences de la norme ;
- les documents concernant le système de management de la sécurité des denrées alimentaires peut faire l'objet d'une communication en interne mais aussi auprès des clients, fournisseurs et autres parties intéressées.

4.2.1.3 Conclusion de l'audit d'étape 1

La finalité de l'audit d'étape 1 est de vérifier le degré de préparation du client par rapport aux exigences de la certification ; cet audit permet donc de confirmer la possibilité de réaliser l'audit d'étape 2.

Les résultats de l'étape 1 sont consignés dans un rapport qui inclut les constats effectués et mentionne, le cas échéant, les écarts susceptibles d'être classés en non-conformité lors de l'audit d'étape 2.

L'audit d'étape 1 permettant de juger du degré de préparation du client pour l'étape 2, il n'est donc pas exhaustif quant aux écarts constatés.

Lorsqu'à la suite des résultats de l'étape 1, il apparaît que le client est prêt pour l'audit initial de certification, la date d'audit de l'étape 2 est confirmée. Si le client n'est pas prêt, l'audit d'étape 2 est ajourné ou annulé.

L'audit d'étape 2 doit être réalisé dans un délai de (six) 6 mois maximum à compter de la date de l'audit d'étape 1. Passé ce délai, un nouvel audit d'étape 1 doit être planifié.

Audit combiné d'étape 1 :

Il doit permettre de confirmer la capacité du client à répondre à chaque norme et/ou référentiel ainsi que le niveau d'intégration déclaré par le client. Si le niveau d'intégration n'est pas celui précisé par le client, l'offre commerciale peut être revue.



4.2.2.2 Etape 2

L'audit d'étape 2 se déroule sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

Au cours de l'audit d'étape 2, l'auditeur vérifie la levée des écarts éventuels notifiés lors de l'audit d'étape 1 ainsi que la mise en œuvre et l'efficacité du système de management.

L'audit couvre toutes les exigences de la norme et/ou du référentiel concerné.

Au cours de l'audit, l'auditeur vérifie la mise en œuvre et l'efficacité du système de management.

Pour cela, l'auditeur interroge le personnel et/ou contrôle des pratiques et enregistrements afin de s'assurer que la conformité du client est acquise/maintenue entre les évaluations.

Si toutes les conditions de réalisation de l'audit ne sont pas réunies le jour de l'audit, le client doit contacter DEKRA Certification, de préférence par écrit, afin d'expliquer la situation.

Les constats effectués par l'auditeur au cours de l'audit (y compris les éventuels écarts), sont abordés avec le client lors d'une réunion de clôture (voir conditions générales de certification).

Un rapport d'audit, où sont notifiés les résultats de l'audit et une recommandation sur l'attribution de la certification, est rédigé par l'auditeur. Il est remis au client par DEKRA Certification à l'occasion de la notification de décision.

Audit d'étape 2 dans le cadre de la norme ISO 22000 :

Outre les règles précitées, les points qui ont déjà été audités lors de l'étape 1 et pour lesquels il a été possible d'établir la conformité peuvent ne pas être ré-audités. L'auditeur doit cependant s'assurer que ces exigences continuent d'être respectées.

Audit combiné d'étape 2 :

Outre les règles précitées, les rapports sont rédigés en utilisant une trame de rapport d'audit combiné sauf indication contraire.

4.4.3 Audit de surveillance

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Pendant la durée de validité de la certification, DEKRA Certification réalise chaque année au moins un audit de surveillance, excepté les années de renouvellement de la certification.

La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de douze (12) mois à compter de la date de décision de certification.

Le calcul du délai de réalisation d'un audit de surveillance est basé sur le dernier jour de l'audit précédent.

Il est réalisé sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

L'audit de surveillance est réalisé dans les mêmes conditions qu'un audit initial avec les aménagements suivants :

- l'audit de surveillance se déroule en une seule étape et doit permettre de donner confiance dans la continuité du système de management du client ;
- l'audit de surveillance comprend notamment la revue des écarts constatés lors de l'audit précédent, des audits internes, des revues de direction, du traitement des réclamations, des actions correctives, des activités visant à l'amélioration continue, de l'efficacité du système, des modifications du système de management et de l'utilisation des logos et certificats ;
- le rapport d'audit comporte la recommandation de l'auditeur sur le maintien de la certification.



4.4.4 Audit de renouvellement de certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur

DEKRA Certification réalise un audit de renouvellement avant la fin de validité du cycle de certification pour permettre sa reconduite pour la même durée.

Le calcul de la durée de cette période est basé sur la date de la décision de certification initiale ou de renouvellement de certification

Il est réalisé sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

L'audit de renouvellement est réalisé dans les mêmes conditions qu'un audit initial avec les aménagements suivants :

- l'audit de renouvellement se déroule en une seule étape et doit permettre de confirmer le maintien de la conformité aux exigences de la norme et/ou du référentiel concernée et l'efficacité du système. Il permet également de vérifier quelles sont les performances du système de management du client ;
- toutefois, lorsque des modifications importantes ont été apportées au système de management du client, au client ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple, modifications de la réglementation), l'audit de renouvellement peut nécessiter en outre la réalisation d'un audit d'étape 1 ;
- l'audit de renouvellement comprend notamment la revue des rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents ;
- le rapport d'audit comporte la recommandation de l'auditeur sur le renouvellement de la certification.

4.4.5 Audit d'extension du périmètre de certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Pendant la période de validité de la certification, le périmètre à auditer peut évoluer avec l'ajout de sites, d'activités ou encore de normes et/ou de référentiels.

Ces évolutions, qui font en principe l'objet d'un avenant au contrat, nécessite la réalisation d'un audit d'extension qui peut être réalisé à tout moment du cycle de certification (y compris à l'occasion d'un audit déjà prévu).

DEKRA Certification détermine les exigences à auditer et la durée d'audit adaptée qui sont détaillées dans l'offre commerciale.

4.4.6 Audit complémentaire

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Un audit complémentaire peut être organisé dans les cas définis dans les conditions générales de certification et les présentes conditions particulières de certification.

De manière générale, un audit complémentaire peut être organisé afin de vérifier :

- si une ou des non conformités peuvent être levées ;
- la continuité du système organisationnel suite à un changement essentiel affectant le client ;
- si une suspension peut être levée.

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client reçoit une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit, ainsi qu'un planning.



4.4.7 Audit à préavis très court

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

A l'occasion d'une plainte ou réclamation à l'encontre d'un client transmise à DEKRA Certification, DEKRA Certification un audit à préavis très court pourra être diligenté (par exemple, en cas de doute sur la continuité du système organisationnel).

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client reçoit une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit, ainsi qu'un planning.

4.4.8 Audit d'observation

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Dans le cadre du système qualité mis en place par DEKRA Certification, une autorité, les prescripteurs d'un schéma de certification, un organisme d'accréditation ou des auditeurs internes mandatés par DEKRA Certification sont susceptibles d'observer un auditeur de DEKRA Certification lors de l'audit d'un client. Dans ce cas, dans la mesure où DEKRA Certification en est informé, le client est informé préalablement à l'audit. Dans tous les cas, le client est dans l'obligation d'autoriser l'accès aux observateurs menant l'audit d'observation.

L'audit d'observation peut également être dénommé « audit de supervision ».

4.5 Interruption ou annulation d'audit

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur.

5. Attribution/renouvellement/extension de la certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Lorsque le dossier est complet il est pris en charge par un officier de certification qui procède à une revue technique et propose une décision.

Les principes suivants sont pris en compte pour proposer une décision :

- préalablement à la proposition de décision, un écart peut être requalifié après échange avec l'auditeur et/ou nécessiter des preuves documentaires ;
- si les éléments fournis par le client ne permettant pas de résoudre une non-conformité majeure, un audit complémentaire doit être réalisé dans un délai de trois (3) mois à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture) ; la certification ne peut pas être délivrée ou renouvelée (audit de certification initiale, audit de renouvellement) ou fait l'objet d'une suspension (audit de surveillance) tant qu'une non-conformité majeure n'est pas résolue.

La proposition de décision est ensuite transmise à la direction générale pour validation et prise de décision.

La décision est ensuite notifiée par écrit au client.

La certification initiale prend effet au jour de la décision de certification.

Le renouvellement de la certification doit être prononcé avant l'expiration du cycle de certification et prend effet au plus tard le lendemain de la date d'échéance du cycle de certification antérieur (sauf cas particulier décrit ci-après dans le paragraphe 9.7.2).

La certification ou son renouvellement sont valables au plus pendant la durée du cycle prévue par la norme et/ou le référentiel au maximum. Le cas échéant, la validité est conditionnée à la réalisation d'audits de surveillance dans des délais fixés par la norme et/ou le référentiel et donnant lieu à un résultat positif.



Attribution/renouvellement/extension de la certification dans le cadre des normes de la série EN 9100 :
En application des normes de la série EN 9100, en présence d'une non-conformité majeure ou mineure non résolue, la certification ne peut pas être recommandée.

6 Certificat

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Sauf mention différente dans le certificat transmis par DEKRA Certification, la certification s'étend à l'ensemble des activités et sites du client.

Dans le cas d'un organisme multi-sites, le certificat comporte le nom et les coordonnées du bureau central ainsi que la liste des sites qui y sont rattachés.

En cas de fermeture d'un site, DEKRA Certification établit un nouveau certificat prenant en compte cette modification du périmètre de certification.

7 Maintien de la certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

A la suite d'un audit de surveillance, d'un audit de suivi, d'un audit spécifique ou d'un complémentaire ou d'un audit avec un préavis très court ou inopiné, une décision de maintien de certification est proposée par un officier de certification suivant les mêmes principes que ceux décrits dans le paragraphe 5 du présent document ; elle est ensuite transmise à la direction générale pour validation et prise de décision.

A la suite d'un audit de surveillance, le maintien de certification peut également être fondé sur la base du seul avis favorable du responsable d'audit en l'absence de non-conformité majeure ou d'une autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification.

Maintien de la certification dans le cadre des normes de la série EN 9100 :

En application des normes de la série EN 9100 :

- le maintien de certification ne peut pas être fondé sur la base du seul avis favorable du responsable d'audit ;
- en présence d'une non-conformité majeure ou mineure non résolue concernant les exigences de la série des normes EN 9100, la certification ne peut pas être recommandée.

8 Suspension/retrait/extinction de la certification, réduction de périmètre

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Un audit complémentaire peut être décidé afin de vérifier si une suspension de certification peut être levée (voir ci-avant paragraphe 4.4.6).

9 Rétablissement de la certification

9.7.1 Rétablissement de la certification suite à une suspension

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur

9.7.2 Rétablissement de la certification en cas de dépassement de date de validité

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

10. Restitution du certificat

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.



11 Transition en cas d'évolution d'une norme ou d'un référentiel : validité de la certification

Se reporter aux conditions générales de certification en vigueur.

12. Transfert de certification

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Certification émise selon les normes de la série EN 9100 :

Les conditions de transfert décrites ci-après s'appliquent en complément.

Seule une certification valide émise dans le cadre du schéma ICOP selon les normes de la série EN 9100 par un organisme de certification possédant une accréditation valide est éligible au transfert.

Les opérations d'examen avant transfert de certification doivent être réalisées lors d'un audit additionnel (indépendant du cycle de certification de l'entité candidate au transfert de certification).

Cet audit additionnel (ou audit de transfert) est réalisé en totalité sur site. L'audit peut être réalisé en tout ou partie à distance dans le cas où cela est autorisé par la norme ou le référentiel concerné. Dans ce cas, et en fonction de la durée d'audit à distance, sa faisabilité peut être conditionnée en outre par une analyse de risque.

Avant d'accepter un transfert de certification, les points ci-dessous doivent être vérifiés par DEKRA Certification :

- il ne doit pas y avoir de non-conformité ouverte non close par l'organisme certificateur émetteur (sauf si ce dernier a cessé ses activités ou est dans l'incapacité de clôturer les actions correctives, dans ce cas DEKRA Certification vérifie la résolution des actions correctives) ;
- les auditeurs ayant participé au dernier audit pour le compte de l'organisme certificateur émetteur doivent être identifiés.

La base OASIS doit servir de moyen de vérification (vérification de l'accréditation de l'organisme certificateur émetteur, client non suspendu, certification en cours de validité) et l'accès aux données d'audit doit être octroyé (même temporairement) par l'entité candidate afin de prendre connaissance de la documentation d'audit et vérifier ainsi la clôture des écarts.

Dans le cas où les écarts clos ne sont pas disponibles dans la base OASIS, DEKRA Certification demande au client les preuves de clôture (écarts signés par le responsable d'audit de l'organisme certificateur émetteur) avant de contractualiser.

Une fois la contractualisation réalisée, un feed-back doit être adressé par DEKRA Certification à l'organisme certificateur émetteur pour obtenir de sa part les preuves de clôture des écarts.

L'audit de transfert, d'une durée d'au moins zéro virgule cinq (0,5) jour, réalisé par un responsable d'audit est nécessaire pour confirmer la validité de la certification en cours. Cet audit doit être indépendant et déconnecté du cycle de certification et ne peut en aucun cas être couplé à un audit du cycle (surveillance ou renouvellement).

Si le transfert s'effectue à moins de douze (12) mois de l'expiration de la certification, l'audit de transfert doit être réalisé en 2 étapes, la durée globale étant d'au moins un virgule cinq (1,5) jours (étape 1 = 1j + étape 2 = 0.5j).

Clôture des écarts lors des transferts :

- toutes les non-conformités mineures et majeures doivent avoir été confinées et corrigées de manière satisfaisante, l'analyse des causes réalisée et les actions correctives mises en œuvre, revues, acceptées et vérifiées par DEKRA Certification ;
- si la résolution des non-conformités nécessite plus de quatre-vingt (90) jours, le transfert de la certification n'est pas autorisé.

13. Appels, réclamations et plaintes

Précision(s) complémentaire(s) aux conditions générales de certification en vigueur :

Dans le cas d'une plainte ou réclamation à l'encontre d'un client transmise à DEKRA Certification un audit à préavis très court peut être décidé (voir ci-avant paragraphe 4.4.7).