

| | | | |
|---|---|--|-------------------------------------|
|  | ORGANISME D'INSPECTION ET DE CERTIFICATION Novalis Science Park - Rue de la Science, 8, 6900 AYE - Belgique 0032 (0)84 84 03 20 - info@promag.be - www.promag.be | Référence : A-10100-035-F-01.00 | Mise en application : 20/07/2017 |
| | | | Page : 1/9 |

PROCESSUS DE CERTIFICATION PROMAG

(ISO 17021-2015 § 8.1.1 ET 8.2.2)

1. OBJET

Présenter une synthèse des informations publiques telle qu'exigées par la norme ISO 17021 (dernière version en application) – chapitre 8.1 Informations publiques (§ 8.1.1 et 8.1.2).

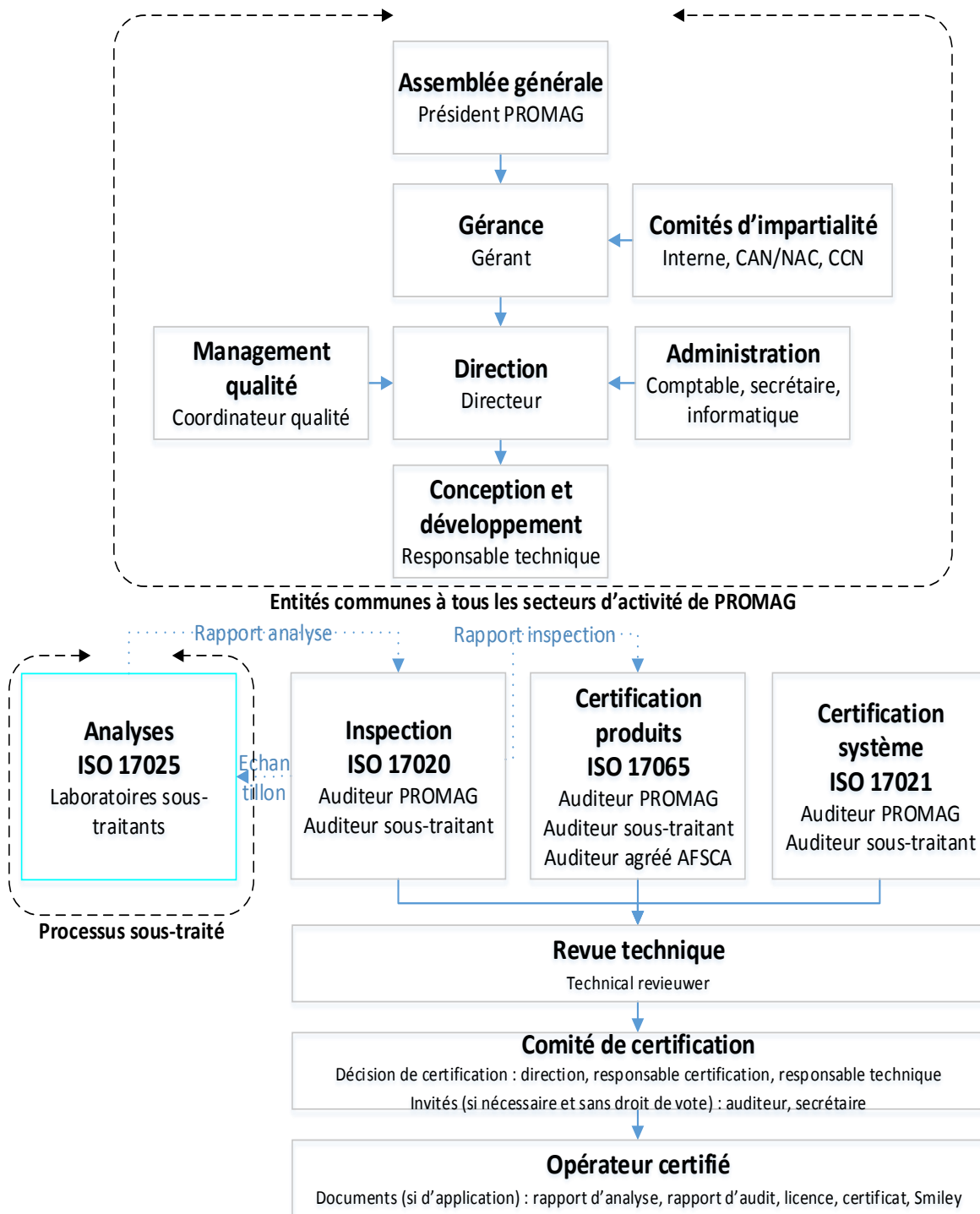
2. RESERVES

Le présent document :

- a pour seul objectif d'informer toute partie intéressée du processus de certification mis en œuvre par PROMAG,
- est exemplatif et non exhaustif, seule une synthèse des principales étapes du processus de certification sont décrites,
- est mis à disposition de toute tierce partie à titre de stricte information sans aucune forme de reconnaissance de PROMAG (seuls les documents signés par la direction de PROMAG dans le cadre du processus de demande de la certification, à titre d'exemples, convention de certification et règlement de certification, ont une valeur contractuelle),
- est la propriété de PROMAG et ne peut en aucun cas être reproduit sans autorisation préalable de PROMAG.

3. PROCESSUS D'AUDIT

Le schéma présenté ci-dessous décrit la structure organisationnelle de PROMAG. L'activité d'étude, recherche (conception) et développement est mise en application pour concevoir et valider les nouvelles activités. PROMAG exerce des activités d'audit éventuellement associés à des activités de certification de produits et/ou de système de management.



4. PROCESSUS POUR L'OCTROI, LE REFUS, LE MAINTIEN, LE RENOUELEMENT, LA SUSPENSION, LE RÉTABLISSEMENT, LE RETRAIT, L'EXTENSION OU LA RÉDUCTION DU PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION

4.1. Octroi et refus de la certification

Le dossier de certification est examiné par le comité de certification de PROMAG.

Le comité est formé de la direction, du responsable certification et du responsable technique du dossier ou d'un auditeur expérimenté pour le secteur d'activité et n'ayant pas participé à l'audit.

Lors de chaque réunion, il examine tous les dossiers qui lui sont soumis. Si cela s'avère nécessaire, le(s) responsable(s) d'audit concerné(s) est (sont) entendu(s). Dans chaque cas, le comité de certification décide soit d'octroyer la certification et dans quelles conditions, soit de refuser la certification et pour quelle(s) raison(s).

La certification est refusée lorsque le comité de certification juge que le système de management et/ou le produit et/ou le service s'écartent de façon substantielle des exigences des références normatives d'application. Cette décision est basée sur les faits suivants :

- évidence des non-conformités majeures,
- accumulation de non-conformités mineures mettant en cause l'efficacité du fonctionnement du système de management,
- collaboration insuffisante du demandeur vis-à-vis des demandes d'actions correctives,
- dépassement du délai imposé par le règlement de certification du détenteur entre la date de réalisation de l'audit et la date de l'octroi de la certification, notamment dans le cas d'envois tardifs et/ou de l'absence d'envoi du plan d'actions correctives par l'opérateur audité. S'il n'est pas imposé par le règlement de certification du détenteur, ce délai est de 6 mois.

La décision et les recommandations à l'attention des auditeurs du comité de certification sont enregistrées dans un procès-verbal. La décision finale est communiquée au demandeur endéans les cinq jours ouvrables. Les recommandations sont transmises à l'auditeur avant la réalisation de l'audit suivant.

S'il est octroyé, le document de certification est établi à la date de réunion du comité de certification. Il a une durée de validité par défaut de trois ans sauf en cas de modification du document de certification ou si le règlement de certification du détenteur en dispose autrement.

4.2. Suivi de la certification (maintien et retrait)

Au moment où un document de certification est octroyé, un programme de suivi est défini. L'octroi et le maintien du document de certification impliquent la réalisation effective d'un programme de suivi dont les modalités pratiques sont définies lors de la demande de certification.

Ce suivi consiste notamment et à titre d'exemple, à réaliser les actions suivantes :

- l'examen des plaintes reçues depuis le dernier audit,
- l'évaluation des demandes de corrections, et/ou d'actions correctives émises lors de l'audit précédent,
- l'évaluation des corrections et/ou actions correctives traitées,
- la revue des audits internes et leur planification,
- la revue du système de management,
- la revue de l'utilisation du document de certification.

En règle générale, tous les éléments de la référence normative seront ré-audités durant la période de validité du document de certification.

Dans le cas d'une certification qui intègre l'évaluation de la conformité par rapport aux exigences réglementaires (directives européennes ou toute législation d'application), les exigences fixées par la législation sont applicables de plein droit.

Des actions supplémentaires peuvent être prises dans un nombre limité de cas tels que (liste exemplative et non exhaustive) :

- une modification majeure du système de management certifié,
- la détection de non-conformités majeures durant les audits de suivi planifiés,
- la communication répétée de plaintes par une tierce partie.

Ces actions supplémentaires comprennent des revues de la documentation dans les bureaux de PROMAG ou des audits dans les locaux de l'opérateur certifié ou sur les sites qui ont fait l'objet de plaintes motivées.

Toutes les actions planifiées et non planifiées font l'objet de rapports documentés. Ces rapports sont communiqués à l'opérateur certifié dans le mois suivant l'action concernée.

Les rapports, ainsi que les recommandations des auditeurs, sont présentés au comité de certification. Celui-ci décide de maintenir, de modifier ou de retirer le document de certification correspondant ou de définir des conditions complémentaires.

4.3. Renouvellement

4.3.1. Certification de produit

a. Aucun règlement de certification publié par le détenteur

Les documents de certification sont renouvelés à leur échéance pour une durée correspondant à une année, sous réserve que tous les audits réalisés au cours de l'année civile précédente soient clôturés avec un avis positif du comité de certification.

b. Un règlement de certification est publié par le détenteur

Les documents de certification sont renouvelés sur base des règles définies dans la dernière version en application de ce règlement de certification, porté à la connaissance du demandeur dans la convention de certification.

4.3.2. Certification de systèmes

Si le détenteur n'a publié aucun règlement de certification, trois mois avant l'achèvement de la période de validité d'un document de certification donné, PROMAG établit une proposition pour le renouvellement de ce document.

Si le détenteur a publié un règlement de certification, le renouvellement du document de certification est réalisé conformément à ce règlement.

Le processus de renouvellement est comparable à la certification initiale. Cependant :

- le programme tient compte de la connaissance acquise du système de management à ré-auditer,
- le règlement général de certification existant à la date de la proposition de renouvellement est d'application,
- les documents de certification sont automatiquement renouvelés au cas où le premier audit de renouvellement d'un nouveau cycle de trois ans est effectué avec avis positif.

4.4. Suspension, réduction du périmètre de la certification et rétablissement de la certification

Le comité de certification de PROMAG peut prononcer une suspension, d'une durée maximale de 6 mois, et/ou une réduction du périmètre de certification, dans les cas suivants :

- le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management,
- l'opérateur certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,
- l'opérateur certifié a volontairement demandé une suspension temporaire.

Si la certification est suspendue, le comité de certification de PROMAG désigne le responsable certification pour informer l'opérateur et lui communiquer les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour le ou les produits conformément à la référence normative.

Les évaluations, revues ou décisions nécessaires à la levée de la suspension sont réalisées sur base des exigences identiques à celles qui ont prévalu pour l'octroi de la certification initiale.

4.5. Modification de la certification (extension ou réduction de périmètre)

Un opérateur certifié peut demander que des activités modifiées soient couvertes par son document de certification en cours. Cette demande peut concerner la modification du périmètre de la certification, de nouveaux produits, services ou sites, la modification d'un opérateur ou l'application d'une autre référence normative.

Dans de tels cas, un programme est développé en tenant compte des spécificités de la demande. En principe, le programme est limité aux entités concernées par la demande.

Au cas où la modification est acceptée, le document de certification est soit :

- adapté à la nouvelle situation,
- retiré et remplacé par un nouveau document de certification avec des nouvelles conditions,
- modifié (un document de certification supplémentaire est établi).

De plus, le programme de suivi de la certification est adapté en conséquence.

4.6. Retrait de la certification

La certification peut être retirée par PROMAG dans les cas suivants :

- suite à une demande écrite ou orale de l'opérateur certifié,
- suite à une demande écrite d'une autorité compétente régionale, fédérale, ou européenne,
- l'opérateur ne respecte pas le règlement général de certification,
- l'opérateur ne respecte pas ses engagements contractuels.

Seul le comité de certification de PROMAG a le droit de retirer la certification. Un retrait est notifié à l'opérateur par courrier postal recommandé.

5. TYPES DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT ET PROGRAMMES DE CERTIFICATION

Les systèmes de management suivants entrent dans le périmètre d'activité de PROMAG :

- système de management de la qualité,
- système de management de la sécurité alimentaire.

6. UTILISATION DU NOM DE PROMAG ET DE LA MARQUE OU DU LOGO DE CERTIFICATION

L'opérateur certifié peut :

- afficher et reproduire le document de certification et en émettre des copies (des copies originales peuvent être obtenues chez PROMAG),
- transmettre à toute tierce partie des copies des rapports d'audits, à conditions qu'elles soient complètes,
- reproduire le logo de PROMAG et/ou du détenteur, notamment sur la correspondance, les documents promotionnels, les supports publicitaires, les véhicules de société. Dans ce cas, les conditions reprises dans le règlement général de certification de PROMAG sont d'application (ce dernier est annexé à la convention de certification).

7. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS, DES PLAINTES ET APPELS

7.1. Plaintes (réclamations)

Afin de veiller à l'amélioration continue de la qualité de ses services, PROMAG dispose d'un système de collecte et de traitement des réclamations (décrits dans une procédure documentée) qui proviennent aussi bien des opérateurs que de toute personne concernée par l'activité ou que de tout consommateur. Dans la mesure du possible, PROMAG accuse réception de la réclamation et fournit, si nécessaire, un ou plusieurs rapports d'avancement du traitement de la plainte.

PROMAG veille également lors de ses audits que tout opérateur enregistre les réclamations reçues et qu'elles ont été traitées en vue d'améliorer le produit ou le service apporté par l'opérateur.

La gestion des réclamations est réalisée sous la responsabilité du comité de certification tout en garantissant à l'opérateur ou consommateur concerné, le respect de l'anonymat.

Suite à une réclamation, le responsable certification organise et procède à une enquête en collaboration avec le responsable technique (visites, entrevues, analyses) et rédige un rapport d'enquête. Le traitement de la réclamation est ensuite réalisé par le comité de certification dans un délai raisonnable.

Le responsable certification en collaboration avec le responsable qualité est chargé de la mise en place et du suivi des éventuelles actions correctives. Un rapport final spécifiant la fin du processus de traitement de la réclamation est transmis au réclamant et préalablement au comité de certification. Toute partie concernée garde la possibilité de faire appel si la solution présentée ne l'agrée pas ; dans cette éventualité, les modalités d'information du plaignant à chaque étape du processus de traitement de l'appel sont identiques aux modalités définies pour le traitement d'une réclamation.

7.2. Appels (recours)

Toute décision de PROMAG relative à son activité est susceptible de recours. Ce dernier peut donner lieu à un nouvel examen du dossier. Les modalités d'introduction, de traitement, de suivi et de clôture des recours sont décrites dans les procédures correspondantes.

Le recours peut notamment concerner des décisions du comité de certification relatives au traitement de non-conformités et de réclamations.

La convention signée par l'opérateur lors de son entrée en certification l'informe de l'existence du processus de recours et de son déroulement.

Le recours n'est pas suspensif de l'application de la décision. Il est traité par la Direction, ou en cas de conflit d'intérêts, par le comité consultatif compétent, dans les deux mois de sa date d'introduction. La Direction ou le comité consultatif de certification entend l'intéressé si ce dernier le souhaite.

Le secrétariat notifie la décision et les motivations à l'intéressé dans un délai d'une semaine après la date de prise de décision par la Direction. Le comité de certification veille à l'application des décisions.

8. POLITIQUE EN MATIÈRE D'IMPARTIALITÉ

COMITES CONSULTATIFS DE CERTIFICATION (SYNONYME DE COMITE D'IMPARTIALITE)

Afin d'éviter tout conflit d'intérêt ou risque de partialité et pour garantir à l'activité d'audit et de certification les critères indispensables d'impartialité et d'indépendance, PROMAG dispose d'un comité consultatif de certification interne et de comités consultatifs externes mis en place par la Direction.

La Direction et le comité de certification tiennent informé les comités consultatifs de certification interne et/ou externe :

- de toutes décisions ou actions importantes en matière d'inspection et de certification,
- de la situation financière et des ressources de revenus.

Ces comités ne peuvent en aucun cas intervenir dans l'évaluation et l'octroi du certificat.

La mise en place, la composition, le mandat, le fonctionnement et les attributions du comité consultatif de certification interne sont décrits dans le règlement d'ordre intérieur du comité consultatif de certification.

Pour les comités consultatifs de certification externes, le règlement d'ordre intérieur de l'organisateur de ce comité est d'application. A défaut, le règlement d'ordre intérieur du comité externe sera assimilé au règlement d'ordre intérieur du comité consultatif de certification interne de PROMAG.

Pour certaines activités, PROMAG accepte qu'un comité consultatif de certification soit créé indépendamment de son propre comité. La liste de ces comités indépendants est enregistrée dans le système qualité de PROMAG. Dès lors, PROMAG n'intègre pas cette activité de certification dans son comité consultatif de certification et reconnaît le comité externe mis en place, à condition :

- que le comité soit accepté par l'organisme d'accréditation,
- qu'il existe un règlement concernant le fonctionnement de ce comité,
- que ce comité rassemble toutes les personnes directement concernées,
- que ce comité dispose d'un mandat répondant aux normes d'accréditation de référence,
- que PROMAG soit informé des décisions et avis pris par ce comité la concernant,
- que PROMAG soit régulièrement informé de la composition de ce comité.

PROMAG met à disposition de chaque comité consultatif de certification :

- les données d'entrée et de sortie des revues de direction relatives à l'analyse de l'impartialité, des conflits d'intérêts, de l'objectivité des activités de certification, et le cas échéant, les preuves de la manière dont PROMAG élimine ou limite ces risques au minimum,
- les preuves que PROMAG est libre, dès l'origine et par la suite, de toutes pressions commerciales, financières ou autres, susceptibles de compromettre son impartialité.

Le comité consultatif de certification est composé de représentants de toutes les parties intéressées par l'activité d'inspection et de certification (opérateurs, organismes d'intérêt public, personnalités qualifiées, consommateurs, etc.). Il a pour tâche l'accompagnement du fonctionnement du système de certification et la revue annuelle de l'impartialité du comité. Dans les limites de ses compétences et à la demande de PROMAG ou de sa propre initiative, il donne son avis sur :

- la nature, l'objectivité, la fiabilité et le contenu du système de certification et du (des) schéma(s) de certification,
- les exigences et les méthodes d'évaluation qui sous-tendent le système de certification,
- la fréquence à laquelle les audits initiaux, les audits de surveillance et/ou les évaluations doivent être exécutés pour déterminer si les exigences imposées sont satisfaites en permanence,
- les prescriptions concernant l'utilisation et la signification du certificat et/ou marque de certification, logo ou appellation,
- la confiance dans la certification,
- les politiques en matière d'impartialité,
- le traitement des recours.

Si la direction de PROMAG devait ne pas suivre un avis du comité consultatif de certification, ce dernier dispose du droit d'engager toute action indépendante (par exemple informer les autorités, les organismes d'accréditation, les parties prenantes) sous la seule réserve du respect strict de la confidentialité. Dans cette éventualité, PROMAG documente par écrit les motifs l'ayant amené à décider de ne pas suivre un avis du comité consultatif de certification et met ces rapports à la disposition de toute tierce partie habilitée pour les vérifier.