

Société PMS Certification SARL



Règles générales de certification des Systèmes de Management

PMS Certification

Résidence Essalem, 2 route de Raoued, Cité El Ghazala, Ariana 2083

Tél/Fax : +216 36 408 044 // Portable: +216 95 499 402

Email : contact.pmscertification@gmail.com

Matricule fiscale : 1690733/D/AM000 Agrément n° SDV200591K

Table des matières

1. Introduction	4
2. Objet et domaine d'application	4
3. Références	4
4. Conditions générales de la certification	5
5. Processus de certification	7
6. Utilisation de la certification	17
7. Suspension du certificat	18
8. Retrait de certificat	18
9. Réduction et annulation de la certification	19
10. Information sur le statut de certification	19
11. Appel.....	19
12. Réclamation et plainte	19
13. Confidentialité et impérialité	19
14. Modification apportées aux exigences ou à la norme de la certification	20
15. Frais de certification	20
Annexe	21

Abréviations

SARL	Société A Responsabilité Limitée
TUNAC	Conseil National d'Accréditation en Tunisie
IAF	International Accreditation Forum
OC	Organisme de Certification
SM	Système de Management
SMQ	Système de Management Qualité
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
SME	Système de Management Environnemental
SMS&ST	Système de Management de la Sécurité et Santé au travail
SMSDA	Système de Management de la Sécurité des Denrées Alimentaires
NC	Non-Conformité
SMI	Système de Management Intégré

1. Introduction

PMS Certification est un établissement privé à caractère SARL, agréé par l'Etat Tunisien sous le n° SDV200591K et ce, pour ses activités dans le domaine de l'évaluation de la conformité, l'attestation et la certification des entreprises selon les normes et les références internationales des Systèmes de Management (qualité, environnemental, sécurité alimentaire, santé et sécurité au travail, sécurité des systèmes d'information...etc).

2. Objet et domaine d'application

Ces règles générales ont pour objectif d'établir les procédures de certification des systèmes de management par PMS-Certification. Elles s'appliquent aux organismes souhaitant obtenir et maintenir la certification de leur système de management (qualité, environnemental, de santé et sécurité au travail, sécurité des aliments, sécurité de l'information) conformément aux normes internationales.

La certification s'applique à tout type d'organisme, quelle que soit sa taille, son produit ou son activité, sur un ou plusieurs sites, dans le cadre d'un même système de management. Les activités et sites concernés sont précisés lors de la demande et confirmés dans le certificat de conformité.

Ce document est disponible sur demande et est également envoyé aux organismes demandant la certification. Les mises à jour sont transmises aux organismes certifiés par PMS-Certification pour leur application.

3. Références

Les versions en vigueur des normes et documents ci-dessous sont nécessaires pour comprendre les présentes règles de certification :

- ✓ ISO/CEI 17021-1 - Evaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management – Partie 1 : Exigences
- ✓ ISO/CEI 17021-2 – Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management – Partie 2 : Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental
- ✓ ISO/CEI 17021-3 - Evaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management -- Partie 3 : Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité
- ✓ ISO/IEC TS 17021-10 – Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management – Partie 10 : Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail
- ✓ ISO/TS 22003 – Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires
- ✓ Les exigences de l'organisme d'accréditation TUNAC
- ✓ Documents d'exigences IAF en vigueur

4. Conditions générales de la certification

4.1 Droits de l'organisme

L'organisme a le droit de :

- ✓ Avoir accès à toutes les informations complémentaires concernant sa demande ;
- ✓ Récuser toute ou une partie de l'équipe d'audit. La récusation doit être dûment justifiée et parvenir à PMS-Certification sans délais dès réception de la notification de l'équipe d'audit ;
- ✓ Contester le comportement d'un auditeur ou d'un expert technique
- ✓ Faire appel d'une décision défavorable prise à son égard ;
- ✓ Se référer à son statut de « certifié » et à utiliser le logo de la certification dans le respect des règles d'utilisation du logo « PMS Certification » et du contrat de certification.

4.2 Obligations de l'organisme

4.2.1 L'organisme s'engage à :

- ✓ Se conformer aux exigences du présent document ainsi qu'aux exigences de la (des) norme(s) correspondante(s) ;
- ✓ Respecter les obligations définies dans le contrat de certification le liant à PMS-Certification ;
- ✓ Connaître et respecter le système de certification et le fonctionnement de PMS Certification conformément aux documents rendus disponibles par PMS Certification ;
- ✓ Faciliter l'accès aux informations, documents, enregistrements, locaux et installations à l'équipe d'audit aux horaires prévus pour l'audit ;
- ✓ Accepter les observateurs désignés par PMS Certification pour accompagner l'équipe d'audit ; notamment dans le cadre des évaluations pour l'accréditation.

Dans ce cadre, il autorise PMS Certification à fournir aux évaluateurs tous les documents et les renseignements nécessaires, concernant sa certification ;

- ✓ Collaborer avec PMS Certification pour examiner toute plainte ou observation émise par un tiers relative à sa portée de certification ;
- ✓ S'engager à respecter le programme de surveillance communiqué par PMS Certification ;
- ✓ L'organisme certifié doit conserver et tenir à jour tous les enregistrements des réclamations de ses clients ainsi que les mesures correctives adoptées. Ces enregistrements doivent être mis à disposition à la demande de l'équipe d'audit.
- ✓ Mettre à la disposition de l'équipe d'audit, un bureau et tous les documents de son système de management faisant partie du périmètre de la certification ainsi que les personnes à rencontrer ;
- ✓ Donner l'accès, pour l'équipe d'audit, à tous les processus et zones de l'organisme.

- ✓ Chaque auditeur doit être accompagné d'un guide, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre le responsable de l'équipe d'audit et l'organisme.

Le(s) guide(s) est (sont) mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit et ne doit(vent) ni influencer ni perturber le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les responsabilités d'un guide consistent à :

- ✓ Etablir des contacts et organiser des entretiens,
- ✓ Organiser des visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
- ✓ S'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- ✓ Etre témoin de l'audit pour le compte de l'organisme, et
- ✓ Fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.

L'organisme certifié doit conserver et tenir à jour tous les enregistrements des réclamations de ses clients ainsi que des mesures correctives adoptées. Ces enregistrements doivent être mis à disposition à la demande de l'équipe d'audit.

4.2.2 Modification du Système de Management

L'organisme certifié doit informer, dès que possible, PMS Certification de tout changement envisagé ou opéré dans son système de management ou toute modification susceptible d'affecter la conformité aux exigences aux normes de référence, par exemple des modifications concernant :

- ✓ Son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation ;
- ✓ L'organisation et les postes clés ;
- ✓ Les coordonnées de la personne à contacter et les principaux sites ;
- ✓ Le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié, et
- ✓ Les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

L'organisme doit accepter la décision de PMS Certification de l'action qu'il envisage d'entreprendre en conséquence qui consiste, soit d'organiser un audit d'évaluation complet ou partiel, soit de tenir compte de cette modification lors du prochain audit de surveillance.

Tout audit ou action engagée, n'ayant pas été prévus dans le contrat initial, engendre des frais supplémentaires.

5. Processus de certification

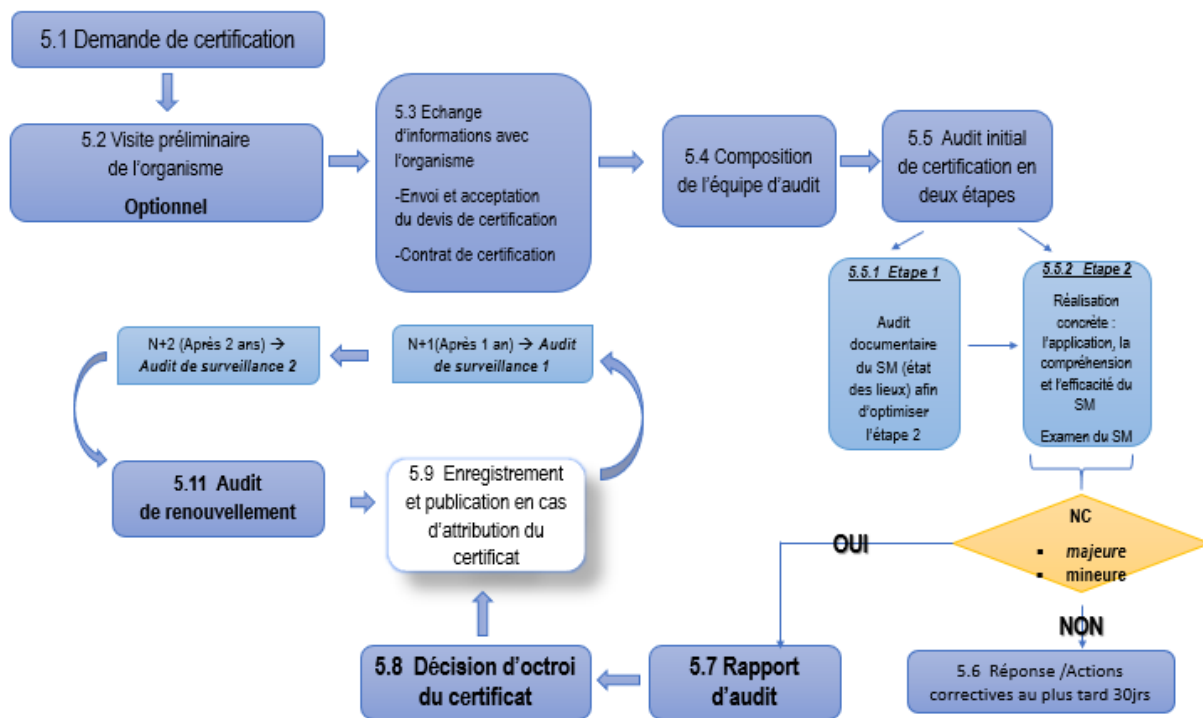


Schéma de processus de certification

5.1 Demande de certification

L'organisme client adresse une demande de certification à PMS Certification conformément au formulaire « Demande de devis de certification » fourni, à laquelle il joint les documents cités en annexe.

Ce formulaire doit être dûment rempli et signé par un représentant mandaté de l'organisme. Il regroupe des informations permettant à PMS Certification d'établir une offre de certification correspondant à l'organisation et à la taille de l'organisme.

5.2 Visite préliminaire de l'organisme

Une visite de l'organisme client pourrait être effectuée, éventuellement, pour recueillir les informations nécessaires à l'établissement de l'offre de certification.

5.3 Contrat de certification

Le devis de certification est constitué des frais d'audit initial de certification et les frais de surveillance sur les trois années de validité du certificat.

Une fois le devis accepté, un contrat est cosigné par l'organisme et PMS Certification.

5.4 Audit initial de certification

Une équipe d'audit qualifiée est nommée pour réaliser l'audit. En effet, PMS Certification évalue tous ses auditeurs et experts selon les normes internationales appropriées, en tenant compte de leurs formations, compétences et expériences. De plus, ils doivent respecter le code de déontologie, notamment en ce qui concerne les règles de confidentialité.

Le nombre d'auditeurs dépend notamment de la taille de l'organisme et de la complexité de ses processus. Il est déterminé sur la base des informations renseignées au niveau du formulaire de demande de certification, conformément aux exigences des normes internationales d'accréditation.

L'équipe d'audit peut comprendre un expert dont le rôle est d'apporter son soutien technique à l'équipe d'audit. L'expert technique est toujours accompagné par un auditeur.

L'équipe d'audit est proposée à l'organisme avant la date de l'audit afin de lui permettre de récuser un membre. Les motifs de ce refus doivent être bien expliqués et documentés.

L'audit initial de certification est mené en deux étapes :

5.4.1 L'étape 1 de l'audit initial de certification

L'audit d'étape 1 est réalisé par le Responsable d'audit dans les locaux du client. Son but est d'évaluer le degré de préparation de l'audité par rapport à la certification et de permettre de confirmer la réalisation de l'audit d'étape 2.

L'audit d'étape 1 inclut les éléments suivants :

- ✓ Une revue documentaire couvrant au minimum les documents ayant servi à l'étude de recevabilité ;
- ✓ Une confirmation des informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auquel l'organisme doit se conformer ;
- ✓ Une évaluation sur site, le cas échéant, de la compréhension des exigences de(s) la norme(s) de référence ;
- ✓ La vérification de la planification et de la réalisation des audits internes et de la revue de direction ainsi que le niveau de mise en œuvre du système de management ;
- ✓ La revue de l'affectation des ressources pour l'audit d'étape 2 ;
- ✓ La planification de l'audit d'étape 2 ;
- ✓ Procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et convenir avec l'organisme des détails de la deuxième étape de l'audit initial de certification. Dans le cas d'organismes multi sites, l'audit commence par le bureau central de façon à s'assurer qu'un seul système de management est appliqué sur tous les sites et qu'un management centralisé est diffusé jusqu'aux niveaux opérationnels, selon le principe d'échantillonnage.

Suite à l'audit étape 1, la durée de l'audit de certification et/ou de surveillance peut être rectifiée.

Les résultats de l'audit d'étape 1 sont documentés et consignés dans un rapport qui inclut les constats d'audit y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme non- conformité lors de l'audit d'étape 2.

Ce rapport permet de statuer quant à la préparation de l'audit pour l'audit d'étape 2 et de confirmer si cet audit peut être réalisé dans les délais convenus.

La détermination de l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2 de l'audit initial de certification est en fonction des besoins de l'organisme pour résoudre les problèmes identifiés lors de la première étape de l'audit initial de certification. Ce qui conditionne les dispositions prévues à l'étape 2. Toutefois si l'organisme dépasse **les trois (3) mois** entre ces deux étapes, l'audit étape 1 est à refaire aux frais de l'organisme.

5.4.2 L'étape 2 de l'audit initial de certification

L'objet de l'étape 2 est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management, par un audit sur le(s) site(s) de l'organisme, en prenant en compte au minimum les éléments suivants :

- ✓ Les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la (des) norme(s) de référence ;
- ✓ La vérification du respect des dispositions définies au niveau des présentes règles ;
- ✓ L'évaluation de la capacité du système de management à assurer que l'audit répond aux exigences légales, réglementaires, contractuelles et autres exigences applicables ;

- ✓ La surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles ;
- ✓ L'appréciation de l'efficacité du système de management et de ses processus ;
- ✓ La maîtrise opérationnelle des processus ;
- ✓ Les audits internes et la revue de direction ;
- ✓ Les responsabilités de la direction ;
- ✓ Les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs, toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance, les résultats et les conclusions des audits internes ;
- ✓ L'examen des éventuelles réclamations clients liées au système de management et les actions correctives menées en conséquence ;

Cette étape est réalisée sur le ou les site(s) de l'organisme en se basant sur les principes d'échantillonnage.



Le plan d'audit de l'étape 2 de l'audit initial de certification tient compte des informations obtenues au cours de l'audit de l'étape 1.




Les activités d'audit sont déployées au moyen d'entretiens avec les audités, observation des activités et revue de documents et d'enregistrements. L'équipe d'audit évaluera le respect des exigences de(s) la norme (s) de référence ainsi que le déploiement et la mise en œuvre du système de management à tous les niveaux de l'organisation de l'audité.

L'audit initial de certification (les deux étapes) débute par une réunion d'ouverture rassemblant la direction de l'organisme, les responsables des activités/processus et les auditeurs. Durant cette réunion, les détails du plan d'audit sont rappelés.

A la fin des deux parties de l'audit initial de certification, conformément au(x) plan(s), il est tenu une réunion de synthèse des auditeurs suivie par une réunion de clôture rassemblant la direction de l'organisme, les responsables des activités/processus et les auditeurs, au cours de laquelle le Responsable d'audit présente le résultat de l'audit y compris les constats d'audit et les recommandations de l'équipe d'audit. Durant cette réunion, les fiches de non-conformité(s) éventuelles sont présentées.

Les constats d'audits sont présentés comme suit :

-  **Point fort** : est un élément du système de management sur lequel l'audité dépasse les exigences de la norme de référence, ou se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.
-  **Opportunité d'amélioration** : est une voie identifiée par l'équipe d'audit et sur laquelle l'audité pourrait progresser.

-  **Point sensible** : est un élément du système de management sur lequel des preuves d'audit montrent que l'audité, actuellement conforme, risque de ne plus satisfaire une exigence spécifiée à court terme.
-  **Non-conformité mineure** : est une non-satisfaction d'une exigence de la norme de référence, ne mettant pas en cause l'efficacité ou l'amélioration du système de management de l'audité.
Elle pourrait toucher les dispositions et/ou la mise en œuvre du système de management mais ne doit pas avoir un caractère répétitif dans le temps.
-  **Non-conformité majeure** : est une non-satisfaction systématique d'une exigence de la norme de référence, touchant les dispositions et/ou la mise en œuvre du système de management de l'audité et remettant en cause l'efficacité du système de management.

Si une non-conformité de l'audit précédent n'est pas clôturée lors de l'audit, elle est reconduite.

Une non-conformité reconduite implique la clôture de la fiche de non-conformité établie lors de l'audit précédent et l'établissement d'une nouvelle fiche de non-conformité.

Le classement de la nouvelle non-conformité (NC majeure ou mineure) est indépendant du classement de la NC précédente.

5.5 Réponse de l'organisme

L'organisme doit répondre aux fiches de non-conformités, en proposant une analyse des causes, des actions correctives et les délais de leur mise en œuvre. Ces réponses doivent être retournées par l'organisme à PMS Certification au plus tard, **trente jours (30)** après la date de tenue de la réunion de clôture. Il doit joindre les preuves de mise en œuvre notamment pour les non-conformités majeures.

Au-delà des **trente jours (30)**, si l'organisme n'a pas transmis les actions correctives, PMS Certification informe l'organisme par écrit du risque d'arrêt du processus de certification.

Si à l'issue de l'étape 2, PMS Certification n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et des actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de **six (6) mois** à compter du dernier jour de l'étape 2, un nouvel audit d'étape 2 devra alors être réalisé. Cet audit fera l'objet d'un avenant au contrat de certification.

5.6 Rapport d'audit

Le responsable d'audit évalue la pertinence des actions correctives et prépare le rapport d'audit qui contient le résumé et les résultats de l'audit initial de certification ainsi que les fiches de non-conformités avec les actions proposées par l'organisme.

Il comprend également les points forts du système, les points sensibles et les pistes d'améliorations.

Le rapport d'audit est transmis à l'organisme dans **les quinze jours (15)** qui suivent la réception des actions correctives pour tous les systèmes de management pour d'éventuels commentaires avant la soumission au comité de certification.

Les rapports d'audit sont la propriété de PMS Certification.

5.7 Décision de certification

L'organisme doit démontrer, dans les cas où l'audit a comporté des non-conformités, que les actions correctives ont été réalisées.

PMS Certification peut exiger la vérification par un audit complémentaire du système de management, ce dernier est conduit en une seule étape sur site.

Le dossier de certification est ensuite transmis au comité de certification pour émettre sa recommandation concernant la certification du système de management de l'organisme audité.

La recommandation du comité de certification peut être l'un des cas suivants :

- ✓ Octroi de la certification
- ✓ Audit complémentaire
- ✓ Audit de surveillance supplémentaire rapproché (après six mois)
- ✓ Extension ou réduction du périmètre de la certification,
- ✓ Suspension ou de rétablissement de la certification
- ✓ Refus de la certification
- ✓ Retrait de la certification
- ✓ Renouvellement de la certification

En cas de décision favorable, le programme prévisionnel des audits de surveillance et de renouvellement ainsi que le rapport d'audit définitif sont notifiés à l'organisme.

Le certificat est alors accordé, il prend effet à la date de sa signature et sa validité est de **trois (3) ans** à partir de la date de décision du comité de certification.

5.8 Enregistrement du certificat

PMS Certification fournit à l'organisme certifié un certificat par norme de référence, attestant la conformité de son système de management à la norme correspondante.

Le certificat mentionne notamment :

- Un numéro d'identification unique,
- La norme de référence,
- L'identification et l'adresse de l'organisme certifié,
- Le périmètre de certification indiquant la portée de celle-ci (type de produits ou services couverts),
- La période de validité.

PMS Certification tient à jour un répertoire des clients certifiés.

5.9 Maintien de la certification

Le maintien de la certification est basé sur la réalisation des audits de surveillance pendant la durée de la validité du certificat.

Deux audits de surveillance au moins doivent être réalisés à raison d'un audit par an.

La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale est fixée dans **un délai maximal de douze (12) mois à compter de la date de décision de la certification**, sinon le certificat est suspendu.

Avant chaque audit, l'organisme certifié transmet à PMS Certification un formulaire de renseignements pour confirmer que les conditions de l'offre de certification initialement établie est toujours valable.

La durée de l'audit de surveillance peut être rectifiée suite aux modifications apportées (changement d'effectif, processus, sites, système, etc).

L'audit de surveillance est organisé selon les mêmes dispositions que l'audit initial étape 2. Il est conduit en une seule étape sur site.

La durée de l'audit de surveillance peut être rectifiée suite aux modifications apportées (changement d'effectif, processus, sites, système, etc).

Les audits de surveillance portent essentiellement sur :

- L'appréciation de l'efficacité du système de management et de ses processus ;
- L'évaluation de la capacité du système de management à assurer que l'organisme certifié continue à répondre aux exigences légales, réglementaires contractuelles et autres exigences applicables ;
- La vérification du respect des dispositions définies au niveau des présentes règles de certification ;
- La vérification du respect des règles d'usage du logo de certification,
- L'examen des éventuelles réclamations clients liées au système de management et les actions correctives menées en conséquence ;
- L'examen des modifications éventuelles de l'organisation et/ou du système de management qui ont pu être apportées depuis le dernier audit;
- L'examen des éléments du système de management ayant fait l'objet de points sensibles lors de l'audit précédent ;
- L'examen des éléments ayant fait l'objet de non-conformités lors de l'audit précédent, et le suivi de ces non-conformités le cas échéant,
- L'utilisation du certificat, du logo de la certification et éventuellement, des logos des organismes d'accréditation.

La certification de l'organisme est maintenue sur la base d'une conclusion favorable de l'équipe d'audit.

Dans le cas où l'audit révèle une non-conformité majeure (ou plusieurs) ou toute autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification, le dossier est soumis à l'avis du comité de certification.

Suite à l'audit de surveillance, des audits complémentaires peuvent être éventuellement conduits après avis du comité de certification et ceci dans les cas suivants :

- ✓ Une modification majeure dans le système de management de l'organisme,
- ✓ La détection de non-conformités majeures durant les audits de surveillance planifiés,
- ✓ La répétition de réclamations émises par des clients de l'organisme ou par des tiers.

Les audits de surveillance peuvent être organisés à une fréquence réduite, à **six (6) ou neuf(9) mois** par exemple, si l'organisme le souhaite.

Les actions correctives réalisées par l'organisme doivent parvenir à PMS Certification dans un délai ne dépassant pas les **trente jours (30)** après la date de tenue de la réunion de clôture.

Un rapport d'audit de surveillance est établi et transmis à l'organisme dans un délai de **quinze (15) jours**.

En plus des audits, la surveillance peut se faire avec d'autres activités qui peuvent inclure :

- ✓ La revue des déclarations de l'organisme certifié en ce qui concerne ses opérations (par ex: Site Web,...)
- ✓ Des demandes de documents, notamment les enregistrements relatifs à la conduite de la revue de direction, aux audits internes, sur support électronique ou papier ; et
- ✓ En demandant à l'organisme si des modifications ont été apportées à son système de management.

5.10 Renouvellement de la Certification

Avant chaque audit de renouvellement, si l'organisme certifié souhaite maintenir sa certification, il adresse une demande de renouvellement dont le modèle est fourni par PMS Certification, **trois (3) mois avant l'échéance du certificat en cours**, pour confirmer les conditions de l'audit (effectif, activité et périmètre de certification, changements, etc.).

Les documents à joindre avec la demande de renouvellement sont les mêmes que pour un audit de certification initiale (en annexe).

La première étape de l'audit initial de certification peut être réalisée à nouveau en cas de modifications importantes du système de management de l'organisme ou du contexte dans lequel le système de management opère.

Dans le cas d'une certification multi-sites ou selon plusieurs référentiels de Systèmes de Management, la planification de l'audit est réalisée en tenant compte de ces critères.

Ces audits de renouvellement portent sur :

- ✓ L'efficacité du système en regard des objectifs de l'organisme ;
- ✓ La revue de toute modification interne ou externe apportée ;
- ✓ La pertinence et l'applicabilité du système au regard du périmètre ;
- ✓ La preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales de l'organisme

L'audit de renouvellement est organisé **deux (2) mois** avant l'échéance du certificat en vigueur, de telle sorte que les cycles de certification se suivent sans interruption et qu'en cas de non-conformités ou d'absence de preuves de conformités identifiées, l'organisme puisse mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant expiration de la certification.

Dans le cas où l'audit de renouvellement n'est pas conduit avant la date d'expiration du certificat, la durée de l'audit sera majorée.

Si à l'issue de l'audit de renouvellement, l'équipe d'audit ne peut vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité avant la date d'expiration du certificat, le renouvellement ne peut être recommandé et la validité ne peut pas être prolongée.

Le renouvellement de la certification peut être rétabli si les actions correctives sont mises en œuvre et acceptées par PMS Certification, au plus tard dans les **six mois (6)** qui suivent l'audit de renouvellement. Sinon, un audit de certification doit être réalisé.

La date d'entrée en vigueur du certificat est celle de la décision du renouvellement et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

Toutes les actions planifiées et non planifiées font l'objet de rapports documentés. Les actions correctives réalisées par l'organisme, en conséquence, doivent parvenir à PMS Certification dans un délai ne dépassant pas les **trente jours (30)**.

5.11 Extension de la Certification

Un organisme certifié peut demander que d'autres activités soient couvertes par le périmètre de son certificat actuel. Cette demande peut impliquer de nouveaux produits, services ou sites, avec organisation modifiée.

Dans ce cas une revue de la candidature est entreprise et la détermination de toute activité d'audit nécessaire afin de décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée lors de l'audit de surveillance.

Lorsque la décision prise suite à un audit d'extension est positive, le certificat initial est retiré et remplacé par un nouveau certificat.

Le programme de surveillance est mis à jour en conséquence.

5.13 Audit avec un préavis très court

Il peut être nécessaire de planifier un audit avec un délai de préavis très court, afin d'instruire une plainte, ou suite à des modifications du système de management de l'organisme ou pour le suivi d'une suspension de la certification d'un organisme certifié.

PMS Certification veille notamment à la désignation d'une équipe d'audit de façon à pallier tout conflit d'intérêt et à avoir les connaissances appropriées dans le secteur d'activités de l'audit qui ne peut la récuser.

5.14 Organisme multi-sites

Un organisme composé d'un réseau de sites peut demander la certification.

Un organisme multisite est établi sur un ensemble de sites géographiques (agences, représentations, ...) au niveau desquels son (ses) activité(s) est (sont) en partie ou totalement réalisée(s).

L'ensemble des sites doivent appliquer un seul système de management.

L'organisme doit aussi avoir un bureau ou fonction centrale qui planifie, gère ou contrôle de façon centralisée le système de management. Un tel organisme n'a pas besoin de représenter une entité juridique unique, en revanche tous les sites doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec le bureau central de l'organisme et faire l'objet d'un système de management commun qui est défini, mis en place et soumis à la surveillance et à des audits internes exercés par le bureau central, selon le périmètre de la certification objet de la demande. Cela signifie que le bureau central a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'un des sites.

Les organismes multisites peuvent être audités par échantillonnage conformément au document d'exigences IAF MD 1 : exigences IAF pour la certification multi-sites par échantillonnage, et obtenir un seul certificat pour l'ensemble de leurs sites, à condition que le système mis en œuvre réponde à ce qui suit :

- Les sites sont liés au bureau central par un lien juridique ou contractuel. Le bureau central doit avoir un pouvoir et une autorité pour engager les modifications organisationnelles ou du système de management si nécessaire.
- Les activités objet de la demande sont gérées par des processus liés ou de même nature sur des sites différents.
- Le bureau central de l'organisme a établi un système de management conforme à la norme de référence et toute l'organisation de l'organisme satisfait aux exigences de la norme.
- Les activités centralisées ou qui font l'objet de bilan au bureau central, couvrent au minimum les éléments suivants :
 - La revue de la documentation et les modifications du système de management ;
 - La revue de direction ;
 - Le traitement des réclamations ;
 - L'évaluation des mesures correctives ;
 - La planification de l'audit interne et l'évaluation des résultats. Tous les sites objet de la demande (y compris le bureau central) doivent avoir fait l'objet d'audit interne avant l'audit de certification,
 - L'analyse des changements pour les aspects significatifs (impacts environnementaux, risques liés à la santé et sécurité au travail, usages énergétiques) et ;
 - La revue des différentes exigences réglementaires.

5.15 Certification des Systèmes de Management Intégrés

Les systèmes de management intégrés s'adressent aux organismes qui fonctionnent avec un seul SM, appliquant au minimum deux normes de référence (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001).

Pour obtenir la certification d'un système de management intégré, le demandeur doit démontrer qu'il dispose d'un seul système de management regroupant toutes les normes de référence faisant partie de la portée de la certification demandée.

Le processus de certification d'un système de management intégré est déroulé de la même façon qu'une certification d'un système de management selon une seule norme de management.

Un audit ne peut prendre en compte l'intégration du système de management que dans le cas où le système intègre effectivement les normes de référence concernées.

Le niveau d'intégration peut être caractérisé par :

- Un système de management intégré unique incluant des instructions de travail assez développées si applicable ;
- Des Revues de Direction prenant en compte les différents systèmes ;
- Des audits internes planifiés et réalisés sur la base d'une approche intégrée ;
- Une politique et des objectifs établis tenant compte de l'intégration du système de management ;
- Une approche intégrée des processus ;
- Une approche intégrée des mécanismes d'améliorations (action corrective et préventive, mesures et amélioration continue) ;
- Les responsabilités et assistance pour le management intégré.

Ceci est évalué lors de la revue de la demande.

6. Utilisation de la certification

PMS Certification autorise l'organisme certifié à apposer son logo de certification, sans aucune modification de la forme ni du contenu.

Cette autorisation est accordée dans les conditions suivantes :

- ✓ Le logo de certification est toujours utilisé en relation avec le nom de l'organisme certifié,
- ✓ Le logo de certification est utilisé uniquement en relation avec les produits ou services faisant partie du périmètre de certification par le certificat en question,
- ✓ Le logo de certification peut être reproduit sur les correspondances (papiers à en-tête), les documents publicitaires et promotionnels,
- ✓ Le logo peut être utilisé sur l'emballage du produit à condition d'être accompagnés de la mention « Systèmes de management certifié ».
- ✓ Les logos ne doivent pas être apposés sur les rapports des laboratoires d'essais, sur les rapports d'étalonnages ou d'inspection ni sur les certificats d'étalonnage ou d'inspection.

L'emballage du produit correspond à celui qui peut être retiré sans casser ni endommager le produit. Les documents d'accompagnement sont considérés comme

étant disponibles séparément ou facilement détachables. Les étiquettes ou les plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit.

Toutefois, la mention ne doit en aucun cas sous-entendre que le produit, processus ou service est certifié par ce biais.

7. Suspension du certificat

PMS Certification peut procéder à la suspension du certificat délivré à un organisme pendant une période limitée, dans les cas suivants :

- ✓ Si une réclamation adressée contre l'organisme est prouvée au cours d'un audit et n'a pas été traitée conformément à la procédure de traitement des réclamations de l'organisme certifié.
- ✓ Si l'audit de surveillance révèle plus d'une non-conformité qui ne seront pas corrigées dans **les soixante jours (60)** qui suivent l'audit.
- ✓ Si l'organisme applique une modification du système qui empêche sa conformité au référentiel de certification.
- ✓ Si l'organisme ne remédie pas de façon appropriée suite à l'usage abusif du certificat ou du logo de certification de PMS Certification.
- ✓ Si l'organisme n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise.
- ✓ Si l'organisme ne respecte pas ses engagements financiers à l'égard de PMS Certification.

L'organisme est informé de la suspension de son certificat indiquant les causes et les conditions dans lesquelles la suspension sera levée.

Si l'organisme ne s'y conforme pas dans un délai de **soixante jours (60)** à partir de la date de la notification, PMS Certification peut décider de retirer son certificat ou de réduire son périmètre après recommandation du Comité de Certification.

Lorsque les conditions indiquées sont remplies dans les délais exigés, PMS Certification lève la suspension et avise l'organisme en conséquence. Dans le cas contraire, le certificat est retiré.

En cas de suspension, l'organisme doit cesser immédiatement toute référence à la certification aussitôt qu'il est avisé par PMS Certification de sa suspension ou de son retrait.

8. Retrait du certificat

Le Comité de Certification de PMS Certification, peut retirer le certificat délivré à un organisme et résilier le contrat d'utilisation des logos, et ceci suite à la suspension et en conséquence de la persistance des conditions du chapitre 7 au-delà des délais accordés.

L'organisme doit cesser d'utiliser le certificat dans ses actions publicitaires ou dans ses offres et doit cesser d'apposer le logo de certification sur ses correspondances ou sur l'emballage du produit tel que spécifié dans le § 6.

9. Réduction et annulation de la Certification

Une réduction du périmètre de la certification est décidée dans le cas où l'organisme n'a pas respecté de façon constante ou a gravement manqué au respect des exigences de certains éléments relevant du périmètre de la certification (ou à la demande de l'organisme).

Les éléments ne satisfaisant plus aux exigences sont exclus du périmètre de la certification.

Les certificats sont annulés dans les deux cas suivants :

- Sur demande de l'organisme.
- Si l'organisme cesse d'exercer ou change d'activité, de produit ou de service pendant une longue période.

10. Information sur le statut de Certification

Sur simple demande d'un tiers, PMS Certification indique le statut de la certification d'un organisme comme étant valide, suspendue ou retirée

11. Appel

En cas d'appel de quelque nature que ce soit, l'organisme dispose d'un délai de **quinze (15) jours** ouvrables après notification de la décision ou connaissance des faits pour présenter ses observations par écrit à PMS Certification.

L'information de fin de traitement de l'appel et la décision prise sont communiquées au client concerné. Les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant été impliquées dans le processus d'audit et de prise de décision objet de l'appel.

12. Réclamation et plainte

Tout organisme, ou autres parties concernées, peuvent présenter une réclamation relative à l'activité de certification de PMS Certification et/ou contre un de son personnel au nom de la direction générale de PMS Certification.

Le réclamant est informé de la réception et de la prise en compte de la plainte, ainsi que des rapports d'avancement et des résultats.

La décision signifiée au réclamant est prise et approuvée par une personne n'ayant pas été précédemment impliquée dans l'objet de la réclamation.

Si la réclamation concerne un client certifié, elle est examinée d'un point de vue de l'efficacité du système de management certifié. Ceci peut engendrer des audits supplémentaires sur site.

13. Confidentialité et impartialité

PMS Certification veille au maintien de la confidentialité et de l'impartialité par son personnel interne, le personnel agissant pour son compte ainsi que par le Comité de Certification et le Comité de Préservation de l'Impartialité (CPI).

PMS Certification peut autoriser la consultation des dossiers uniquement à des autorités d'accréditation, aux instances règlementaires ainsi qu'aux membres des comités concernés par la certification (Comité de Certification et Comité de Préservation de l'Impartialité).

Chaque auditeur est appelé à signer une déclaration de confidentialité et d'impartialité avant que PMS Certification ne décide de recourir à ses services.

14. Modifications apportées aux exigences ou à la norme de certification

Lorsque PMS Certification apporte des modifications aux présentes règles générales concernant le processus de certification, elle notifie les organismes certifiés de la date à laquelle ces modifications entreront en vigueur afin qu'ils effectuent les ajustements nécessaires de leurs dispositions, dans les délais fixés.

Cette date est arrêtée par PMS Certification en concertation avec tous les organismes concernés.

Suivant l'importance des modifications opérées, et au-delà des délais accordés pour la prise en compte des nouvelles exigences, PMS Certification peut décider que la vérification des ajustements soit réalisée lors de l'audit suivant, ou par un audit particulier.

A défaut de prendre les mesures requises à la date fixée, il est procédé à la suspension conformément au chapitre 7, ou au retrait conformément au chapitre 8.

15. Frais de certification

Les frais de certification dépendent de plusieurs facteurs tels que la taille de l'organisme, du nombre de sites inclus dans le périmètre de certification, de la complexité des activités/processus de l'organisme (ISO 9001), des niveaux de complexité des aspects environnementaux (ISO 14001), des niveaux de complexité des risques S&ST (ISO 45001), de la complexité et du nombre d'études HACCP (ISO 22000) ou des niveaux de complexité du système d'information (ISO 27001).

Des frais occasionnels peuvent survenir, pour lesquels PMS Certification ne saurait être tenu responsable (audit complémentaire, prestations supplémentaires tel que décrit aux différents paragraphes précédents du présent document.)

Annexe: documents à joindre avec la demande officielle de certification

Norme (s)de référence	Documents demandés
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - Domaine d'application du SMQ, y compris la justification de la non-applicabilité de certaines dispositions de la norme ISO9001v2015, s'il y a lieu ; - Le rapport de la dernière revue de Direction ; - Le descriptif de l'ensemble des processus nécessaires au SMQ ; - La liste des exigences réglementaires applicables ; - La liste des informations documentées du SMQ.
ISO 14001:2015	<ul style="list-style-type: none"> - Domaine d'application du SME; - Le rapport de la dernière revue de direction ; - L'analyse environnementale ; - La liste des exigences réglementaires applicables ; - La liste des informations documentées du SME.
ISO 45001: 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Domaine d'application du SMSST ; - Le rapport de la dernière revue de direction ; - L'analyse des risques ; - La liste des exigences réglementaires applicables ; - La liste des documents et des enregistrements du SMSST.
ISO 22000: 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Domaine d'application du SMSDA ; - Le rapport de la dernière revue de direction ; - La ou les étude(s) HACCP ; - La liste des exigences réglementaires applicables ; - La liste des documents et des enregistrements du SMSDA
Système de management intégré ISO 9001 et/ou ISO 14001 et /ou 45001	<ul style="list-style-type: none"> - Le document décrivant le SMI ; - Le descriptif de l'ensemble des processus nécessaires au SMI, s'il y a lieu ; - Le rapport de la dernière revue de direction ; - L'analyse environnementale et/ou analyse de risques ; - La liste des exigences réglementaires applicables ; - La liste des documents du SMI ; - La liste des enregistrements du SMI.