Move Forward with Confidence*

'Avançons en confiance

GP01 : Procédure de Certification du système de management

21 Mai 2024

GP01

Procédure de certification du système de management ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

BV Maroc Activité Certification

Historique des modifications	
Date de Révision	Nature des modifications
Novembre 2005	Création
Novembre 2008	Adaptation de la procédure vis-à-vis des nouvelles exigences de la norme ISO 17021
15/02/2010	Modification du paragraphe 4 (Précision de la méthode de notification des audits par le Responsable de programmation pour les deux cas suivants : cas des auditeurs sous-traitants et cas des auditeurs salariés). «Voir paragraphe 4»
11/04/2011	Modification du paragraphe 7.2 suite aux constats de l'évaluation COFRAC.
11/11/2011	Changements organisationnels de BVM Transition à la version 2011 de la norme ISO 17021 Fusion entre processus Vente et Renouvellement Création processus Management et dynamique d'amélioration
29/10/2013	Modification du paragraphe 4 Réalisation des audits (Règles de planification des audits étape 1 et étape 2)
04/05/2015	Modification du paragraphe 20 : Clarification sur les modalités de communication sur les changements du processus de certification
20/06/2015	Modification du paragraphe 6 : Modalités d'utilisation des Marques de certification Modification du paragraphe 7.1 : Confirmation des informations relatives à l'entreprise lors de la planification des audits de suivi
02/01/2016	Modification du paragraphe 1.2 Audits assistés par ordinateur Modification du paragraphe 4.1.1 Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit Etape 1 Modification du paragraphe 7.1 Planification des audits de suivis
15/06/2016	Révision du chapitre 4.2.3, définition de non-conformités majeures et mineures Ajout du paragraphe 9 sur le temps et durée des audits de certification, de suivi et de renouvellement Ajout du paragraphe 16 sur le traitement des demandes d'information Précision apportée au chapitre 17 sur le traitement des réclamations Révision du Chapitre 4.2.6 Actions correctives, vérification de mise en œuvre des actions au-delà de six mois Révision du chapitre 7.1, sur les dates de réalisation de l'audit de surveillance Révision des conditions de renouvellement du chapitre 8
07/08/2018	Extension d'accréditation à l'ISO 14001, Modification des exigences de réalisation des audits sur site Etape 1
16/11/2020	Modification des activités de transfert
22/10/2021	Intégration des modifications liées à la documentation du groupe Spécificités de l'audit à distance
27/02/2022	Responsabilité de traitement des appels
25/03/2023	Clarification des conditions de transferts sortant
24/11/2023	Mise des conditions Multisites
24/10/2024	Modification de l'organisme ou du système de management
05/11/2024	Modification de l'organisme ou du système de management
21/05/2024	**New Brand guidelines**

Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Nom	Nom : Mouna TEMSAMANI	Nom : Said Chahbane
Ibtissam ELMABROUK Responsable Technique	Mouna TEMSAMANI Directeur Certification	SAID CHAHBANE Directeur Général Délégué

SOMMAIRE

1. Proposition de Certification
2. Les Auditeurs Bureau Veritas Certification
3. Le Pré-Audit (ne faisant pas partie du processus de certification)
4. Réalisation des audits
5. Certification
6. Les marques de certification
7. Maintien du certificat
8. Audit de renouvellement
9. Temps et durée des audits de certification, de suivi et de renouvellement
10. Extension de la certification
11. Cas particulier : la reprise de certification
12. Modification du système de management
13. Transparence sur les faits marquants environnementaux
14. Audits avec préavis très court
15. Suspension, retrait ou annulation de la certification
16. Demande d'information
17. Réclamations clients
18. Appels
19. Confidentialité
20. Participation d'observateurs à des audits
21. Changement des règles d'accréditation, de la réglementation applicable

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des systèmes de management d'une entreprise ou d'un organisme.

1 Proposition de certification

1.1. Candidature

1.1.1 Schéma général

Bureau Veritas Certification recueille les informations suivantes, via le formulaire « Application Form», ce dernier regroupe les informations suivantes :

- Identité et coordonnées de l'entreprise (nom, adresse, etc.)
- Nature de la certification demandée (modèle de norme, périmètre de certification, sites concernes, etc.)
- Le cas échéant, une demande de pré-audit (qui ne fait pas partie du processus de Certification)
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues
- Activités réalisées (processus, produits, clients, etc.)
- Organisation de l'entreprise (nombre de sites, effectifs, etc.)

Bureau Veritas Maroc prend également en compte les informations suivantes pour l'établissement des propositions de certification :

- L'organisme est déjà certifié et souhaite un renouvellement ou une extension de sa certification.
- L'organisme a plusieurs sites ou agences et met en œuvre un système centralisé.

1.1.2 Schéma Multi-sites

Un organisme multi sites est un organisme possédant plusieurs implantations géographiques (réseaux, directions régionales, agences, bureaux, …) et mettant en œuvre un seul et même système de management.

Dans ce cas, le système mis en œuvre doit répondre aux exigences suivantes :

- L'organisme utilise le même système de management
- Tous les sites ont fait l'objet d'audits internes avant l'audit de certification et les résultats consolidés
- Les activités suivantes sont centralisées ou font l'objet d'un bilan par le site centralisateur :
  - ✓ le traitement des réclamations et mises en demeure
  - ✓ la revue de direction
  - ✓ l'évaluation des mesures correctives
  - ✓ la planification des audits internes et l'évaluation des résultats.
- Les sites sont liés à l'entité centrale par un lien juridique ou contractuel rendant exécutoire le contrat de certification par l'ensemble des entités concernées.

Les audits de certification peuvent être réalisés sur la base d'un échantillonnage des sites existants en fonction du nombre total de sites et de la nature de leurs activités.

La liste des entités à auditer lors de l'audit initial, comme lors des visites de suivi, comprend systématiquement le site centralisateur où sont localisées toutes les fonctions générales du système de management ainsi qu'un nombre approprié de sites.

Cette liste est communiquée à l'organisme avec le plan de chaque audit.

1.2 Offre de certification

Sur la base des informations communiquées par l'entreprise, Bureau Veritas Maroc établit une proposition de certification qui respecte les exigences définies par les organismes d'accréditation concernés et les exigences internationales définies au sein de l'IAF (International Accréditation Forum).

La proposition technique et commerciale ainsi établie par Bureau Veritas Maroc couvre l'évaluation initiale et les audits de suivi permettant le maintien du certificat ainsi que l'audit de renouvellement le cas échéant. Elle prend en compte l'audit des sites temporaires, chantiers.

Elle est détaillée dans les documents suivants :

- La proposition financière généré depuis Salesforce.
- La présente procédure de certification : GP01.
- Les conditions générales et techniques pour les services de Certification

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires et supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de management de l'entreprise n'était pas conforme au référentiel retenu.

Si l'audit peut se faire en utilisant des techniques d'audit assistées par ordinateur (TAAO), le client sera informé des conditions relatives aux mesures de sécurité de l'information mutuellement acceptables via l'offre ou un autre canal de communication.

1.3 Contrat de certification

La proposition financière acceptée et visée par l'entreprise constitue le Contrat de Certification.

Dès réception de ce document, Bureau Veritas Certification effectue sa revue de contrat et prépare l'audit de certification en constituant l'équipe d'audit et en programmant sa réalisation.

L'entreprise est ensuite informée des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention.

2 Les Auditeurs Bureau Veritas Maroc

Tous les auditeurs sont qualifiés conformément aux exigences de la norme ISO 17021, Bureau Veritas Certification utilise principalement des auditeurs salariés afin de privilégier les points suivants :

- La confidentialité des intervenants.
- L'uniformité dans l'approche de l'audit et des normes.
- La disponibilité des auditeurs.

Tous les auditeurs sont qualifiés conformément aux exigences de la norme ISO 17021. Ils ont tous à la fois une grande expérience tant dans les domaines de l'industrie ou des services que

dans la pratique de l'audit des systèmes de management pour les activités concernées (Qualité, Sécurité ou Environnement, par exemple).

Les auditeurs désignés pour la réalisation des audits de certification, sont sélectionné en fonction des 3 critères suivants :

- La compétence dans le domaine d'activité de l'Entreprise.
- La proximité des locaux de l'Entreprise.
- La disponibilité aux dates de certification souhaitées par l'Entreprise.

Les auditeurs Bureau Veritas Certification privilégient une approche terrain et pragmatique. Avant toute autre chose, ils évaluent le système de management comme étant un outil permettant à l'entreprise de maitriser ses activités et de les améliorer.

Toutefois, Bureau Veritas Certification peut faire appel à des auditeurs sous-traitants, qui sont qualifiés de la même manière que les auditeurs salariés.

3 Pré-audit (ne faisant pas partie du processus de certification)

La réalisation des pré-audits ne fait pas partie intégrante du processus de certification. Toutefois Bureau Veritas Maroc les réalise à la demande des entreprises. Ces pré-audits ont pour objet de faire un état partiel du système de management en identifiant les écarts existants par rapport à la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil. Ils ne peuvent en aucun cas être considérés comme des audits internes.

Les pré-audits sont réalisés en appliquant la même procédure d'évaluation que celle utilisée dans le processus de certification. Toutefois la durée globale et la portée du pré-audit sont inferieures que celles de l'audit de certification, la recommandation faite par l'organisme accréditeur COFRAC de ne pas dépasser l'équivalent de la durée d'une visite de suivi annuelle, cela limite en effet le caractère exhaustif de l'examen du système qui se restreint à l'évaluation d'une partie du périmètre de certification ou d'une partie des exigences du référentiel.

Le pré-audit est le constat d'une situation à un instant donné. Il n'y a aucune action après la remise du rapport de pré-audit.

4 Réalisation des audits

L'organisme est ensuite informé des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention. Il a la possibilité de formuler une objection à la désignation d'un auditeur.

Conformément à l'ISO 17021, les audits pour une certification initiale sont réalisés en 2 étapes : Audit étape 1 et audit étape 2.

L'étape 1 a généralement lieu sur site ; Toutefois, dans le cadre d'une certification ISO 9001, elle peut avoir lieu hors site lorsque la durée totale de l'audit initial est de 3 jours ou moins.

En ce qui concerne les certifications ISO 14001, ISO 45001, Bureau Veritas Certification peut décider, lorsque les risques associés à la certification ont été évalués comme faibles, de mener l'étape 1 hors site. Les critères d'évaluation sont notamment :

- Niveau de risque associé à l'activité et aux aspects environnementaux (ISO 14001), aux dangers (ISO 45001).
- Sensibilité du milieu

- Situation réglementaire du site (régime de classement : non classé / déclaration / enregistrement / autorisation / Seveso)
- Risque associé au projet de certification (mono-site, effectif faible, risques faible…)
- Connaissance du client

La durée de l'audit étape 1 ne doit pas excéder 50% de la durée totale de l'audit sur site.

Pour déterminer l'intervalle entre l'étape 1 et l'étape 2, il faut prendre en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'étape 1. L'organisme de certification peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'étape 2.

Si, à la demande du client, l'étape 2 est planifiée à intervalle réduit ou accolé à l'étape 1, et si les résultats suite à l'étape 1 ne permettent pas de réaliser l'étape 2 comme prévu, Bureau Veritas Maroc se réserve le droit de facturer des frais de report d'audit étape 2.

Au-delà de 90 jours, Bureau Veritas Maroc se réserve la possibilité de réaliser un nouvel audit étape 1 (un avenant au contrat sera établi).

Spécificités liées à l'audit à distance :
La réalisation des audits à distance est régie par la procédure du groupe. L'audit à distance est planifié dans les cas suivant entre autres :

- Force majeure (ex : pandémie)
- Eloignement des sites à auditer
- Condition climatique à risque
- Sensibilité du site…..

Le pourcentage de l'audit à distance défini prend en considération plusieurs critères :

- Le code d'activité de l'entreprise
- Les résultats des précédentes évaluations

L'équipe d'audit qui réalise l'audit doit être formé à la réalisation des audits à distance via Mylearning

4.1 Audit étape 1

Cet audit s'agit d'une revue documentaire qui permet d'analyser le degré de préparation de l'Entreprise. Pour que l'audit étape 1 puisse être effectue, il est recommandé que le système de management soit opérationnel depuis au moins 3 mois.

4.1.1 Eléments nécessaires à la réalisation de l'audit étape 1

Au cours de cette étape, les éléments suivants sont examinés par le Responsable d'audit :

- Documentations traitantes des performances clés, des risques et opportunités et des aspects significatifs (*)
- Identification du Contexte internes et externes et des parties intéressées
- Processus du système de management
- Aspects réglementaires et juridiques auquel le client doit se conformer (Liste des codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies)
- Identification et cohérences des risques et opportunités du système de management et plans d'actions associés
- Objectifs du système de management et plans d'actions associés

- Fonctionnement du système de management ; Résultat de la surveillance, mesure, analyse et évaluation des performances
- Programme des audits internes (réalisés et planifies) ; l'ensemble du système de management de l'entreprise doit avoir été audité avant l'audit étape 1,
- Compte-rendu de la dernière revue de direction,
- Organigramme nominatif,
- Consignes de sécurité applicables,
- Toute autre information complémentaire jugée utile par l'entreprise ou éventuellement sollicitée par les auditeurs.

(*) Pour l'environnement, il s'agit de l'identification des aspects environnementaux, des risques et opportunités, des obligations de conformité, et des moyens de maitrise.
Pour la sécurité, il s'agit de l'identification des dangers, de l'évaluation des risques et des moyens de maitrise.
Pour la qualité, il s'agit de l'identification des risques et opportunités associés aux contextes internes et externes et des demandes des parties intéressés et des moyens de maitrise associés, complété par les objectives qualités et les performances en termes de maitrise opérationnelle de la production et de la prestation de services et de la satisfaction client.

4.1.2 Mise a disposition des documents

Si l'étape 1 se fait hors site, lors de la confirmation de la programmation de l'audit, Bureau Veritas Maroc demande à l'entreprise si possible de transmettre à l'équipe d'audit tout ou partie des éléments listés au paragraphe 4.1.1 au minimum 6 semaines avant la date de l'audit de certification.

4.1.3 Conclusions de l'audit étape 1

A l'issue de l'étape 1, l'auditeur vérifie :

- La faisabilité de l'audit étape 2
- Les aspects réglementaires et juridiques auxquels le client doit se conformer (relatifs à la qualité, au respect de l'environnement ou à la sécurité et aux contraintes réglementaires applicables) ainsi que les risques associes,
- Les informations fournies par le client sur l'Application Form
- Si le client a reçu une mise en demeure venant d'une autorité administrative, ou si une régularisation administrative est en cours.

Un rapport de l'audit étape 1 est établi et transmis à l'entreprise. Ce rapport statue sur la recevabilité du dossier et confirme si l'audit étape 2 peut être réalisé.

Si des écarts potentiels sont formulés, l'auditeur déterminera si le délai prévu entre l'audit étape 1 et l'audit étape 2 parait suffisant pour que les écarts soient corrigés et si, finalement, l'audit étape 2 peut être confirmé.

Si à l'issue de l'étape 1, le responsable d'audit évalue que l'entreprise n'est pas prête pour réaliser l'étape 2, un nouvel audit étape 1 sera proposé et nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat existant.

4.1.4 Programme de l'audit de certification étape 2

Le Responsable d'audit prépare ensuite le programme de l'audit étape 2 et met au point l'organisation logistique avec l'entreprise. Il est envoyé au minimum 2 semaines avant la date de l'audit étape 2.

Ce programme prévisionnel précise les éléments de l'organisation de l'entreprise qui feront l'objet de l'évaluation ainsi qu'un planning des interventions. Ce programme pourra être adapte selon les contraintes locales de dernières minutes.

4.2 Audit de certification étape 2

Cette étape a pour objet de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du système de management par rapport au référentiel retenu, en prenant en compte les éléments suivants :

- Les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme, relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables,
- La surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable)
- Le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire,
- La maitrise opérationnelle des processus du client,
- Les audits internes et la revue de direction,
- Les responsabilités du leadership vis-à-vis des politiques de l'organisme client,
- Les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance, les risques et opportunités, et les actions (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management ou de tout autre document normatif) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance, les résultats et conclusions des audits internes.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'entreprise doit :

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.

En aucun cas l'audit ne se substitue aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

4.2.1 Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le responsable d'audit confirme le domaine d'application du système de management de la qualité, présente le déroulement de l'audit et confirme le programme d'audit en fonction des dernières modifications que l'entreprise souhaite éventuellement apporter.
Les responsables de l'entreprise sont conviés à cette réunion pour bien percevoir la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.

4.2.2 Déroulement de l'audit

L'audit sur site se réalisé au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies par le système de management sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise et respectent les exigences des normes applicables.

Pour cela, il vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de la norme retenue et que, la ou c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.

En complément et afin d'avoir une vue générale de la performance du système de management, l'auditeur analyse un ou plusieurs dossiers, et parcourt son historique afin de vérifier que le système mis en place est approprié et efficace.

Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d'outil adapté aux besoins de l'entreprise en fonction des risques qu'elle doit maitriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

Spécificités audit Environnement et sécurité

Lors des audits de certification ISO 14001 et ISO 45001, l'entreprise devra permettre l'audit des sous-traitants intervenant sur site de manière que l'équipe d'audit puisse s'assurer de leur sensibilité et du bon respect des règles opérationnelles définies par l'entreprise candidate à la certification.

4.2.3 Les non-conformités

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés sont commentés avec le représentant de l'entreprise qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global. Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé sur une fiche de non-conformité (Fiche NC-SF02).

Les écarts sont catégorisés en non-conformités mineures ou majeures, Afin de distinguer entre non-conformité majeure et mineure :

- Une non-conformité majeure est une non-conformité qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés, les non-conformités pourraient être classées comme majeures dans les circonstances suivantes :
- S'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliront les exigences spécifiées ;
- Plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.
- Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

- Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux 3 critères suivants :
- Etre objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'entreprise,
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions,
- Etre comprises et acceptées par l'Entreprise.

Des cet instant, l'entreprise peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités. A la demande de l'entreprise, les auditeurs Bureau Veritas Maroc se prononcent sur la recevabilité des actions correctives qu'elle se propose d'engager.

4.2.4 Réunion de synthèse

Pour les audits durant plusieurs jours, des réunions peuvent être organisées à la fin de chaque journée afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts rencontrés pendant la journée sont analysés permettant ainsi à l'entreprise de commencer à engager les actions correctives correspondantes. Elles permettent aussi d'analyser les résultats des actions correctives déjà engagées, et dans certains cas de clôturer les non-conformités correspondantes.

4.2.5 Réunion de clôture

Le Responsable d'Audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture.

Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.

Au cours de la réunion de clôture le responsable d'audit :

- Présente les éventuels "fiches de non-conformité" émis (Fiche NC-SF02) lors des étapes 1 et 2.
- Vérifie les accréditations demandées et le domaine d'activité qui figurera sur le certificat.
- Remet à l'entreprise le fichier informatique contenant le rapport d'audit et les SF02 (sauf cas exceptionnels)

Ces échanges ayant lieu sous format électronique, les signatures ne sont pas nécessaires.

L'entreprise ne sera recommandée à la certification que lorsque toutes les non-conformités auront été corrigées. Pour cela elle dispose d'un délai de 90 jours pour effectuer les corrections nécessaires qui devront porter sur la résolution du problème rencontré et de son origine afin qu'il ne se renouvelle pas. Dans le cas ou le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, le responsable d'audit peut demander la réalisation d'un audit complémentaire (avant décision de certification) ou supplémentaire (après la décision de certification).

4.2.6 Actions correctives

Les actions correctives doivent être mises en œuvre par l'entreprise et soldées par le responsable d'audit dans un délai inferieur à 90 jours à compter de la réunion de fin d'audit.

Les rapports de non-conformité complétés par l'organisme sont retournés au Responsable d'Audit dans un délai de 90 jours maximum, à compter de la réunion de fin d'audit. Si les non-conformités ne sont pas soldées dans les 90 jours, un délai supplémentaire de 3 mois peut être accordé, avec nécessité de réaliser un audit complémentaire qui nécessitera un avenant au contrat existant. La durée de l'audit complémentaire doit être équivalente à la durée de l'audit étape 2. Au-delà de ce nouveau délai de 3 mois, une réévaluation complète est nécessaire.

D'une manière générale, les non-conformités mineures peuvent être soldées sur la base d'actions planifiées ; ces actions seront systématiquement vérifiées à l'occasion du prochain audit.
Les non-conformités majeures ne peuvent être soldées qu'après vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives. Cette mise en œuvre peut se faire par échange documentaire ou lors d'un audit complémentaire. Dans ce cas, un avenant sera proposé à l'organisme.

Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, Bureau Veritas Certification peut demander la réalisation d'un audit supplémentaire, après décision de certification.

5 *Certification*

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformités soldés et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'entreprise à la certification. Le dossier est alors vérifié et validé par la Direction Technique de Bureau Veritas Maroc qui prend la décision de certification sous la surveillance de son Comite de certification.

Ce comite, vérifie la correcte application des procédures de certification. Il vérifie également le respect des règles d'impartialité. Dans le cas d'une certification multi-référentiel, Bureau Veritas Maroc coordonne ses décisions de certification.

Un ou plusieurs certificats Bureau Veritas Maroc sont délivrés à l'Entreprise. Ils précisent :
- La raison sociale de l'Entreprise.
- La norme applicable.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Le ou les sites concernés avec leur adresse.

La date de certification originale est la date de la première décision de certification. Le certificat expire trois ans après la date de décision de certification. Cette certification n'implique pas la certification des produits ou des services fournis par l'entreprise et ne l'exempte pas de ses obligations légales. Si nécessaire, des procédures parallèles sont mises en œuvre pour la délivrance des certificats accrédités dans d'autres pays.

La Direction Technique de Bureau Veritas Maroc ou le Comite de Certification peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'un audit supplémentaire.

6 *Marques de certification*

Le certificat est délivré avec la marque de certification et le modèle de norme retenu. En complément, Bureau Veritas Maroc communique à l'entreprise les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification.

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification du système de management de l'entreprise qui peut en faire usage sur sa documentation, mais ne peut les utiliser sur les produits, les emballages ou les suremballages**.** L'utilisation des marques d'accréditation est interdite (sauf autorisation de Bureau Veritas Certification).

Bureau Veritas Maroc contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours des visites de suivi périodiques en vérifiant notamment que les marques de certification :

- Sont reproduites dans leur intégralité en incluant le cadre, avec une taille et une couleur conforme à sa charte
- Sont utilisées pour promouvoir la certification du système de l'entreprise et non de ses produits.
- Sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

L'organisme doit respecter les exigences suivantes :

- se conformer aux exigences de Bureau Veritas Certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels qu'Internet, brochures ou publicité et autres documents,
- ne pas faire ou permettre de déclaration trompeuse concernant sa certification,
- ne pas utiliser ou permettre d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie,
- cesser, en cas de suspension ou de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié,
- modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification, • ne pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié,
- ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de la certification, et
- ne pas utiliser sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de Bureau Veritas Certification ou du système de certification, et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

En accord avec la Norme ISO17021, Bureau Veritas Maroc tient à jour une liste d'entreprises certifiées. Cette liste est communiquée sur demande.

7 Maintien du certificat

Les visites de suivi permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système de management est toujours conforme à la norme retenue. En complément, elles permettent de détecter les faiblesses de l'entreprise et d'identifier des axes de progrès qui lui permettront d'accroitre son efficacité en engageant des démarches d'amélioration.

7.1 Audits de suivi

L'audit de surveillance n°1 est programmé au plus tard 12 mois après la date de décision de certification.
L'audit de suivi n°2 est programmé entre la deuxième et la troisième année de la certification.
Toutefois, à la demande de l'organisme, ils peuvent être réalisés à une autre fréquence (par exemple 6 ou 9 mois).

Pour les entreprises Multi-sites, a l'image de l'audit initial, chaque visite de suivi couvrira le siège social ou sont localisées les fonctions générales du système de management ainsi qu'un nombre approprie de sites.

Les visites de suivi correspondent à des audits partiels dont le contenu est défini sur un planning de suivi établi par le Responsable d'Audit lors de l'audit de certification et intégré au rapport d'audit.

Bureau Veritas Maroc informe l'entreprise de la visite de suivi prévue avec un préavis d'environ 30 jours.

Le responsable de la planification doit s'assurer auprès des clients lors de la planification des audits de suivi qu'il n'y a pas eu de changement dans l'organisation de l'entreprise et que les informations communiquées sur l'Application Form demeurent valable.

En cas de changement notifié par l'entreprise, le responsable de la planification doit informer le directeur de certification et le directeur technique pour mesurer éventuellement l'impact sur le contrat.

7.2 Non-conformités et actions correctives

Si, durant l'audit de suivi, le responsable d'audit émet un rapport de non-conformité (SF02), l'entreprise propose au responsable d'audit une action corrective appropriée et établit un calendrier de remise en conformité.

L'action corrective doit être mise en œuvre dans un délai de 90 jours maximum après l'audit de suivi. Si l'action corrective n'était pas réalisée dans un délai de 90 jours, le certificat pourrait être suspendu dans l'attente d'un audit complémentaire.

NB : Lors de chaque audit de suivi l'équipe d'audit passe en revue la mise en œuvre des corrections et des actions correctives pour la mise en œuvre des non-conformités

8 *Audit de renouvellement*

A l'issue des 3 ans de validité, ou lorsqu'une entreprise change d'organisme certificateur à la fin d'un cycle au profit de Bureau Veritas Maroc, un audit de renouvellement est réalisé. Son étendue tient compte des résultats des derniers audits de suivi. Un nouveau contrat est proposé à l'entreprise à cette échéance.

L'audit de renouvellement est réalisé en une seule étape, sauf si le système de management de l'entreprise a subi des modifications majeures. Il est programmé environ 2 mois avant l'expiration du certificat précédent afin de permettre à l'entreprise de lever les éventuels écarts avant l'expiration du certificat précédent.

Lorsque la décision de renouvellement est prise avant expiration du certificat précédent, le certificat est valable 3 ans à compter de la date de décision.

Lorsque, pour des raisons exceptionnelles, l'organisation de l'audit de renouvellement ou le traitement des non-conformités fait que la date d'expiration de la certification **est dépassée six mois**, Bureau Veritas Maroc se réserve le droit de :

- Réduire la date d'expiration du nouveau certificat**,** afin de se recaler sur le cycle précédent,
- Demander la réalisation d'audit complémentaire (avant décision de certification) ou supplémentaire (après la décision de certification),
- Demander un renforcement des audits de surveillance.
- Réaliser un audit initial complet

Bureau veritas Maroc peut rétablir une nouvelle certification dans les six mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit étape 2 doit au minimum être réalisé.

La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

Les dates suivantes doivent être indiquées sur le nouveau certificat :

Cas n°1 : la décision de renouvellement de certification est faite avant la date de l'expiration du certificat initial

- Date de la première décision de certification
- Date d'expiration du cycle précèdent
- Date de validité du certificat

Cas n°2 : La décision de renouvellement de certification est faite après la date de l'expiration du certificat initial

- Date de la première décision de certification
- Date d'expiration du cycle précèdent
- Date d'audit de renouvèlement
- Date de décision de recertification
- Date de validité du certificat

Cas particulier pour les entreprises précédemment certifiées par un autre organisme accrédité

L'entreprise s'engage à mettre les informations suivantes à la disposition de l'équipe d'audit :

- *Le certificat en cours (accréditation, authenticité, durée, étendue des activités couvertes)*
- *Les rapports d'audit précédents et absence de non-conformités en suspens,*
- *Les réclamations client revues et les actions entreprises,*
- *Tout engagement pris avec l'administration dans le respect de la conformité réglementaire.*

Ces informations permettent à l'équipe d'audit de vérifier que :

- *Le périmètre de certification est le même que le précédent,*
- *Aucune non-conformité relevée au cours du cycle précédent n'est en suspens,*
- *Le système de gestion des réclamations client est efficace,*
- *La mise en conformité réglementaire est correctement gérée avec l'Administration,*
- *L'équipe d'audit décidera des suites à donner en cas d'éléments non satisfaisants.*

9 *Extension de la Certification*

À tout moment la certification peut être étendue afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification.
- D'inclure de nouvelles activités réalisées dans l'Entreprise.
- De couvrir de nouvelles normes de certification, ou de prendre en compte des évolutions de norme ou de règles d'accréditation.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de renouvellement ou de suivi afin de minimiser les couts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer.

Pour ces extensions, l'organisme doit obligatoirement avoir réalisé un audit interne relatif à cette extension.

Si les circonstances l'exigent, Bureau Veritas Maroc peut déclencher un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification. Cette extension est soit prévisible, et dans ce cas, le contrat de certification prévoit cette disposition. Sinon, un avenant au contrat sera réalisé, permettant de dimensionner correctement les temps d'audit et les sites à auditer.

10 *Cas particulier : le transfert de certification entrant*

Bureau Veritas Maroc peut reprendre à son compte le cycle de certification d'un organisme.

Une proposition technique et commerciale est établie, sur la base du cycle de certification, et prévoyant une réserve quant à la validation du transfert.

Afin de maîtriser le transfert de dossier, un examen technique est réalisé, consistant à vérifier entre autres :

- *La validité de la certification en cours (accréditation, authenticité, durée, étendue des*
- *activités couvertes, motif du souhait de transfert)*
- *Les rapports d'audit précédents et l'absence de non-conformités en suspens*
- *Les réclamations reçues et actions entreprises*
- *Tout engagement pris avec l'administration* dans le respect de la conformité réglementaire

A l'issue de l'examen technique du dossier, en cas de décision favorable, Bureau Veritas Maroc émet un certificat de transfert, et prévient l'OC précédent afin que celui-ci puisse retirer son certificat.

La date d'expiration du certificat est identique à celle du certificat émis par l'OC précédent. Les audits suivants sont ensuite planifiés et réalisés en fonction de l'échéance du certificat.

11 *Cas particulier : le transfert de certification Sortant*

Bureau Veritas Maroc collaborera avec l'Organisme Co-frère repreneur en cas de transfert de certification demandée.

A réception de la confirmation de la décision de transfert de la part de l'Organisme Co-frère repreneur, Bureau Veritas Maroc retirera le certificat émis.

12 *Modification du système de management*

Si l'organisme apporte des modifications à sa structure (statut, organisation, effectifs, personnel intérimaire/temporaire. …), à son système de management ou au périmètre de la certification (sites, activités …), celles-ci doivent être portées à la connaissance de Bureau Veritas Certification le plus rapidement possible.

Ces changements sont alors évalués de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les normes et les référentiels complémentaires et à évaluer leur impact sur le programme et le temps d'audit. Un audit de surveillance spécial peut dans certains cas être déclenché. Ces modifications sont communiquées à l'auditeur et revues lors des audits de surveillance.

13 *Transparence sur les faits marquants Environnementaux*

Si l'entreprise fait l'objet d'une mise en demeure au cours du cycle de certification, elle en informe Bureau Veritas Maroc dans des délais raisonnables. Cela pourra être effectue :

- Auprès de l'équipe d'audit,
- Auprès des représentants du comité de certification ISO14001, lorsque la mise en demeure ne se produit pas à l'occasion d'un audit.

En cas d'accident avec risque de pollution accidentelle ou pollution avérée, ayant entraine l'intervention des autorités et de la presse locale, l'entreprise en informe Bureau Veritas Maroc dans les plus brefs délais.

14 *Audits avec un préavis très court*

Bureau Veritas Maroc peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un très court préavis afin d'instruire des plaintes, à la suite de modifications de son système de management, ou pour effectuer un suivi des clients suspendus.

Dans ces cas, le client est dans l'obligation d'accepter ces audits (avec une souplesse dans le choix des dates), et Bureau Veritas Maroc s'engage à ce que l'équipe d'audit constituée soit irréprochable, tant en conflit d'intérêt, qu'en matière de connaissance de l'activité et de l'historique du client.

15 *Suspension, retrait ou annulation de la certification*

Bureau Veritas Maroc se réserve le droit de suspendre, de retirer ou d'annuler les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité. Un certificat peut être suspendu, retiré ou annulé dans l'un les cas suivants :

- Si l'entreprise ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités,
- Si l'entreprise se livre à une utilisation abusive des marques de certification ou du logo Bureau Veritas Maroc,
- Si l'entreprise ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec Bureau Veritas Maroc.
- Si l'organisme n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement, aux dates prévues, notamment lorsque les factures ne sont pas honorées dans les délais contractuels, empêchant ainsi la programmation des audits à venir
- Si l'organisme le demande.

Pendant la période de suspension, l'organisme doit s'abstenir de toute promotion active de sa certification.
La durée d'une suspension est de 3 mois, pouvant être reconduite une fois. La certification peut être réactivée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant.
En cas d'échec, la certification sera finalement retirée et le contrat sera annulé. L'organisme cessera toute publicité sur son ancienne certification.
Bureau Veritas Certification se réserve le droit de communiquer sur les cas de suspension et de retrait de certification.

16 Demande d'informations

Les demandes d'informations sont traitées par la direction de certification sous la responsabilité de la direction technique, qui doit fournir, sur demande, les informations concernant

a) les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action ;
b) le statut d'une certification donnée ;
c) le nom, le document normatif correspondant, le domaine d'activité et la localisation géographique d'un client certifié particulier.

17 *Réclamations client*

Les réclamations de client ou de tiers sont traitées sous la responsabilité de la Direction technique, qui investigue et procède à une analyse des causes. Une réponse écrite est apportée au réclamant et la nature du traitement est enregistrée.

Une analyse des causes des réclamations est réalisée afin de définir si des actions correctives ou préventives doivent être mises en place.

L'analyse des causes ainsi que les actions correctives et préventives sont proposées par la direction technique et sont portés à la connaissance du TQR (Technical Quality responsible) qui statut sur la pertinence de l'analyse et des actions proposées. la décision est donc prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la réclamation.

Les différentes actions sont enregistrés sur l'outil du groupe IEvaluate.

Bureau Veritas Certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du plaignant et du client.

Les réclamations pouvant concerner un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors de missions d'audit. Un bilan des réclamations est porté à la connaissance du comité d'impartialité.

18 *Appels*

L'entreprise peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Maroc dans les cas suivants :

- Refus d'accepter la candidature d'une entreprise,
- Non délivrance d'un certificat,
- Suspension, annulation ou retrait d'un certificat.

A la réception de l'appel, la direction technique examine et analyse sa recevabilité afin de définir si des corrections et/ou des actions correctives sont nécessaires à entreprendre pour traiter l'appel en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires ;

Les actions menées sont enregistrées par la direction technique et portée à la connaissance du comité de certification.

Les appels sont traités en premier niveau par la Direction Technique, puis si nécessaire par le comité de certification avec information du Comite d'impartialité,
Le comité de certification est responsable des décisions de certification et peut intervenir pour le traitement des réclamations/Appels quand cela est nécessaire.
En tout état de cause, la décision est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

Bureau Veritas doit accuser réception de l'appel et fournir à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel.

Bureau Veritas Certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis de l'appellent.

19 *Confidentialité*

Le personnel administratif et les auditeurs Bureau Veritas Maroc s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Recours juridique.
- Accord écrit donné par l'entreprise.
- Demande des organismes d'accréditation

20 *Participation d'observateurs à des audits*

Bureau Veritas Maroc peut être amené à associer des observateurs à ses audits de Certification ou de suivi. Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs internes de Bureau Veritas Maroc (dans le cadre des activités d'audit interne de notre entreprise)
- Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne de notre entreprise par notre réseau international)
- Des auditeurs Bureau Veritas Maroc en formation
- Des auditeurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Maroc dans le cadre des programmes d'accréditation)

L'entreprise est tenue d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits Bureau Veritas Maroc. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'entreprise.

21. Changement des règles d'accréditation, de la réglementation

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, Bureau Veritas Maroc informera ses clients des modalités de transition liées à ces changements.

Le maintien des certificats en cours sera conditionné par le respect des modalités de transition, qui pourront faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.

Les clients de Bureau Veritas Maroc seront informés de tout changement dans le processus de certification via le site web officiel de Bureau Veritas Maroc www.bureauvertias.ma