Balises
Modifié 4 mars 2022 15:02 par Antonina Sparacino…

IP-MQ/P-c/5 : Décisions de certification, contestations, recours et appels

Modifications par rapport à la version précédente :

- 12/01/2021 (sba)
- 26/04/2021: vérification globale et ajustement des fonctions conformément à l'organigramme (kfa/asp) (finalisation des recours réduit à 20 jours après réception, IFS norme plus stricte que la norme d'accréditation).
28/06/2021: Intégration du Point 9.5.4 de la norme 17021 au point 5.3.1 concernant le renouvellement d'un certificat.

REFERENCES

Classification	Procédure IP-MQ/P-c/5 (29/03/2004)
Version et date d'application	V3 28/06/2021

LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- IP-MQ/P-c/5-A4 : Composition du conseil de certification & définition des groupes
- IP-MQ/P-c/5-A5 : Check-list de validation technique
- IP-MQ/P-c/5-A6 : Check-list de validation administrative
- IP-MQ/P-c/5-A7 : Schéma de certification
- IP-MQ/P-c/5-A10 : Regitre des dossiers de contestations, recours, appels
- IP-MQ/P-c/5-A11 : Check-list de compilation du dossier à soumettre au conseil de certification (a: IFS Featured, b: IFS Global Market et c: FSSC)
- IP-MQ/P-c/5-A12 : Check-list de validation technique secteur primaire

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour objet de définir les règles d'octroi, de maintien, d'extension, de suspension, de restriction ou de retrait d'une certification de produit ou de système de management par l'organisme de certification.

Les modalités de contestations, recours et appels des requérants y sont également décrites.

Cette procédure s'applique à toute certification confiée à l'organisme de certification et d'inspection (OCI) et est disponible sur notre site web à l'adresse www.quality-partner.be ou sur demande.

2. Documents de référence

ISO17065, la dernière version doit être appliquée.

ISO 17021, la dernière version doit être appliquée.

3. Responsabilités

Objet	**Responsable**
Audit	Auditeur
Compilation du dossier pour décision de certification	Responsable Certification/secrétariat
Avis sur la certification (aspects techniques) groupe 1 / groupe 2	Experts techniques groupe 1/groupe 2
Validation administrative groupe 1	Responsable certification
Décision de certification groupe 1/groupe 2	Responsable de la décision finale
Traitement des contestations	Responsable Certification
Traitement des recours	Conseiller scientifique ou expert technique indépendant à l'évaluation
Traitement des appels	Comité consultatif
Archivage des dossiers de contestations, recours et appels	Responsable qualité

4. Définitions

- Expert technique Groupe 1 et 2 : personne ayant une connaissance appropriée du domaine d'activité sur lequel porte la demande de certification. Personne participant à la validation technique du dossier soumis à décision et pouvant avoir le pouvoir de décision.

L’expert technique du groupe 2 peut signer le certificat.

- Responsable de décision finale groupe 1 et 2 : personne ayant comme mission la prise de décision finale de certification sur base de l’avis de l’auditeur et des experts techniques , la signature du certificat.
- Certificat ou équivalent : document délivré par l’organisme de certification conformément aux règles d’un système de certification, attestant qu’un produit, un processus, un service ou un système de management est conforme à une norme ou un autre document normatif spécifique.
- Contestation : action introduite de manière formelle en première instance par un requérant contre une décision de refus, de suspension ou de retrait, total ou partiel, de certification.
- Recours : action introduite de manière formelle en deuxième instance par un requérant contre une décision de refus, de suspension ou de retrait, total ou partiel, de certification ou dans le cas de l'application d'une sanction ou d'une remarque simple ou d'une demande d'amélioration (certification bio).
- Appel : action introduite de manière formelle en troisième instance par un requérant contre une décision de refus, de suspension ou de retrait, total ou partiel, de certification.
- Requérant : personne physique ou morale ayant introduit une contestation, un recours ou un appel.
- Référentiel : ensemble des dispositions de référence servant de guide pour la construction et la vérification d’un produit, service, processus ou système de management.
- Réunion : assemblée de différentes personnes pouvant se faire dans un lieu déterminé ou à distance par moyen de communications divers.

5. Description

5.1 Type de certification

Certification de produits ou processus (ISO 17065),

Certification de système de management (EN 17021).

Le schéma spécifique étant repris dans les instructions IP-MQ/P-c/8-Ix.

5.2 Conseil de certification

Il est essentiel que les décisions d’un organisme de certification soient fondées sur des preuves tangibles de conformité ou de non conformité constatées par l’organisme de certification et que les décisions ne soient pas faussées par d’autres intérêts ou d’autres parties.

Inscert Partner s.a. s’engage à ce que les décisions relatives à une certification ne soient jamais externalisées.

Afin de bénéficier au mieux des compétences de nos experts techniques et dans l’objectif que les décisions de certification soient prises par des personnes ayant les compétences les plus ciblées possibles sur le secteur audité, nous avons décidé de constituer 2 groupes de membres au sein de notre conseil de certification . De la sorte, nous pouvons garantir le niveau de connaissance et l’expérience de nos experts techniques (si applicable) pour évaluer l’information recueillie au cours du processus d’audit. En effet, Inscert Partner, de part la diversité des secteurs évalués, se doit de pouvoir s’appuyer sur des spécialistes du secteur, tout en assurant l’indépendance de la décision.

En pratique, cela implique que les dossiers de certification seront dirigés soit vers le groupe 1 de certification, soit vers le groupe 2. Cette orientation se fait sur base de l’annexe IP-MQ/P-c/5-A4 et le fonctionnement de ces 2 groupes est décrit distinctement au travers de ce document.

5.2.1 Rôle:

- Prend la décision d’octroyer, maintenir, étendre, suspendre ou retirer partiellement ou totalement la certification d’un adhérent à un schéma de certification selon un référentiel donné sur base des dossiers préparés par le département de certification.
- Assure que chaque décision de certification est prise par une personne différente de celle qui a procédé à l’évaluation.
- Examine les conclusions du rapport d’évaluation et l’adéquation et l’efficacité du plan d’actions correctives de même que la clôture éventuellement exigée des non conformités.

5.2.2 Composition

Le conseil peut être formé de 2 personnes à savoir 1 Expert technique et 1 responsable de décision finale.

- Les Experts techniques assurent la validation technique du dossier et donnent leur avis sur la certification du dossier.
- Les responsables de décision finale prennent la décision finale de certification sur base des avis de l’auditeur et des experts techniques.
- Un expert technique peut être le responsable de la décision finale.
- Dans le cadre du mode de production biologique, l'avis de l'expert technique n'est pas requis dès lors que le décisionnaire final dispose de l'expertise nécessaire et suffisante pour prendre la décision finale.

Une liste des Experts techniques et des responsables de décision finale est reprise en annexe IP-MQ/P-c/5-A4 et doit être utilisée en cascade.

5.2.3 Fréquence

La fréquence du conseil de certification est au minimum hebdomadaire. Une réunion trimestrielle est tenue entre les membres afin de prendre connaissance du planning des audits futurs, d'exposer les cas particuliers rencontrés, compléter la jurisprudence,.. . Cette réunion n'est pas obligatoire si aucun sujet particulier ne doit être traité.

5.3 Conseil de certification : groupe 1 et groupe 2

5.3.1 Schéma de fonctionnement

Le conseil de certification se tient à distance par l'intermédiaire de courriers électroniques ou via des bases de données et se dessine en une succession d'étapes. Si le schéma de fonctionnement du conseil de certification n'est pas utilisé comme tel pour un référentiel donné, cela doit être mentionné dans la procédure spécifique. En cas de sujet particulier à discuter (problème précis, désaccord entre les membres,…) une réunion est organisée.

Le rapport d'audit complet de même que le plan d'actions correctives validé par l'auditeur et les éventuels éléments jugés utiles par celui-ci sont compilés.

Préparation du dossier

L'ensemble des éléments des dossiers à soumettre au conseil de certification :

- rapport d'audit final,
- plan d'actions correctives validé par l'auditeur,
- le certificat antérieur le cas échéant,
- les éléments joints au dossier par l'auditeur le cas échéant,

Choix des membres du conseil de certification

Le choix des membres se fait par le Responsable Certification en fonction :

- des compétences dans le secteur en question et du référentiel spécifique,
- des critères d'indépendance connus,
- de leur disponibilité,
- de la composition minimale imposée.

Si durant les 2 dernières années (à dater du jour du conseil – étendus à 3 ans pour les SAC), un membre du conseil de certification a eu des services ou a été employé par la société auditée ou a participé à l'audit, alors il ne peut en aucun cas participer au conseil de certification et doit avertir immédiatement le Responsable Certification. Celui-ci doit alors choisir un autre membre pour participer au conseil de certification.

Avis technique

Les Experts techniques doivent , le cas échéant, faire part de leur impossibilité de participer à la prise de décision si leur indépendance n'est pas garantie ou que le délai octroyé ne peut être respecté.

Les experts techniques doivent analyser toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits afin de passer en revue les résultats et donner leur avis sur les conclusions de l'audit.

Un délai de 5 jours ouvrables est prévu pour que tous les Experts techniques envoient leurs avis au Responsable Certification à compter du jour d'envoi du dossier. En cas de questions ou remarques, une semaine de délai supplémentaire est octroyée pour permettre d'avoir tous les éléments objectifs permettant de donner un avis objectif. En cas de divergences d'avis, le Responsable Certification demande aux Experts techniques de se concerter.

- Une check-list de validation technique est reprise en annexe IP-MQ/P-c/5-A5 . Ce document doit être complété par les Experts techniques par oui ou par non. La réponse négative doit toujours être justifiée. La check-list doit être signée (signature électronique) et datée.

Décision finale, émission du certificat et signature

Dans les 5 jours ouvrables après réception de la réponse des Experts techniques, le dossier est envoyé/transmis au responsable de décision finale qui, sur base de l'avis des Experts techniques (si applicable) et de l'auditeur, prend la décision finale de certification du dossier. Ce membre doit être différent de l'auditeur et ne peut pas avoir presté de services pour le client concerné dans les 2 années qui précèdent le conseil de certification (3 ans étendus pour le SAC) et être employé par Inscert Partner.

Si le responsable de décision finale ne peut pas garantir son indépendance par rapport au dossier, la décision sera prise par le membre « suivant » repris à l'annexe IP-MQ/P-c/5-A4.

Dans le cadre de la délivrance d'un renouvellement de certification, la décision de certification doit se fonder sur les audits de renouvellement et sur la revue du système correspondant à la période de certification ainsi que les plaintes perçues durant cette période.

La décision et le certificat (si avis favorable) est transmise (par écrit) au client en mentionnant la décision de certification : octroi, octroi sous réserve, extension, maintien, refus, retrait, restriction.

- En cas de décision favorable, le secrétariat envoie au client :
  - un courrier d'accompagnement (félicitations),
  - le certificat et ses conditions d'utilisation,

    - le rapport final d’audit.
- En cas de restriction, suspension ou de retrait de certificat, dans le cas où la décision vient de l'organisme certificateur, le client est averti par l’organisme de certification par courrier qui précise la date d’effet de la restriction, de la suspension ou du retrait et les mesures à prendre pour lever la suspension ou réitérer une demande de certification. La période de suspension doit être précisée au client et dans le cadre de la certification bio, cette période est fixée dans la grille de sanction (Flandres). Ce courrier précise également que le client doit :
    - S’abstenir de toute publicité se référant à son éventuel statut de certifié (y compris faire mention du site internet).
    - Renvoyer à l’organisme de certification l’original de son certificat (ou équivalent).
    - En cas de non respect des conditions d'utilisation du certificat ou de non respect des délais mentionnés dans le courrier, si cela est applicable, les autorités compétentes seront averties afin de prendre les dispositions nécessaires.

Dans le cas où c'est le client qui informe l'organisme d'une situation donnant lieu à une restriction, suspension ou retrait de certificat, la procédure de communication peut être allégée et les échanges d'informations réalisés par mail.

Transmission des données

Se fait par le secrétariat dans les 2 jours ouvrables qui suivent la décision finale.

SAC = encodage dans la base de données AC II de l’autorité compétente

BIO = transmission aux autorités compétentes des informations requises.

Les détails de la transmission des données sont repris dans les instructions spécifiques concernées.

Le client peut contester la décision conformément paragraphe 5.9 ou introduire une nouvelle demande selon la procédure IP-MQ/P-ic/2.

L’organisme de certification doit quant à lui supprimer le client de la liste des « certifiés ».

Dans tous cas, le propriétaire du référentiel peut être informé d’une décision de certification par l' Operation Manager . Il s’agit d’une obligation au niveau des SAC.

Le schéma de décision de certification se trouve en annexe IP-MQ/P-c/5-A7.

5.4 Décisions de certification

L’octroi : toutes les conditions du référentiel sont remplies et le certificat ou son équivalent est accordé.

L’octroi sous réserve : Le conseil de certification considère que le certificat peut être octroyé au client sous réserve que les conditions définies par les membres soient remplies dans un délai défini. Dans l’affirmative, la décision d’octroi sera accordée. A défaut de remplir ces conditions, le certificat sera suspendu. La vérification de l’application des conditions peut être faite par l’auditeur ou par le conseil de certification.

Ces conditions sont décrites précisément au client dans un courrier accompagnant le certificat.

Maintien : le conseil de certification doit maintenir la certification sur la démonstration que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme.

Extension : En réponse à une demande d’extension du périmètre d’une certification déjà accordée, l’organisme de certification doit entreprendre une revue de la candidature et déterminer toute activité d’audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d’accorder l’extension. Cette démarche peut être faite au même moment qu’un audit.

Dans le cas d’une demande d’extension au moment de l’audit sur le terrain, l’auditeur contacte le Operation Manager et celui-ci décide de la possibilité ou non de faire l’audit supplémentaire en même temps que celui en cours.

Si l’audit est fait à postériori et que la décision est favorable, un nouveau certificat est émis avec une date de validité identique au certificat en cours et le scope étendu.

Refus : même après demande d’informations supplémentaires, le client ne respecte pas les exigences de la norme, le certificat n’est pas délivré. Le client doit entamer une nouvelle demande pour recommencer le schéma de certification.

Restriction : si les exigences de la norme en vigueur ne sont plus satisfaites pour certains éléments du périmètre de certification, ceux-ci doivent être exclus du scope de certification.

Suspension: la certification sera suspendue si le conseil de certification estime que le produit, le processus ou le système de management certifié manque gravement au respect des exigences de la certification. Une remise à niveau est demandée par le conseil de certification. Les points devant en faire l’objet sont définis par le conseil de certification, cette remise à niveau devant se faire dans le temps imparti.

A la fin d’une période de suspension , ou sur demande du client, le conseil de certification fait réaliser une enquête pour s’assurer que les conditions prévues pour recouvrer la certification sont bien remplies. Dans l’affirmative, la suspension est levée et le certificat remis en vigueur, dans le cas contraire, le conseil de certification procède au retrait du certificat sans préavis.

Retrait : la certification sera retirée si le conseil de certification estime que le produit, le processus ou le système de management certifié ou le client manque gravement au respect des exigences de la certification.

On notera qu’une certification peut être suspendue ou retirée sur demande du client.

Dans le cas ou un audit de surveillance est réalisé (dans le sens "revisite") le processus de décision de certification est également appliqué et suit un cycle identique au cycle appliqué pour l'audit ayant donné lieu à le revisite.

5.5 Le certificat ou équivalent

Celui-ci est toujours accompagné des conditions d'utilisation et identifié de façon unique par un numéro et mentionne au minimum les informations suivantes :

- l'identification du client et son adresse (précision du site d'exploitation),
- le périmètre ou scope de certification,
- la mention du référentiel et son numéro de version utilisé pour l'audit,
- le niveau de certification,
- la date d'émission du certificat

  spécificité des certificats dont le layout (qui ne nous appartient pas, par exemple CERTUS) n'inclut pas de rubrique de date d'émission du certificat : dans ces cas, la date de la lettre/mail d'accompagnement de l'envoi du certificat au Client est la date d'émission du certificat.

- les dates de début et de fin de validité,
- le symbole BELAC dans le cas de schéma de certification accrédité,
- l'identification de l'organisme de certification et son adresse,
- la référence de l'audit et du client (ex : INS208/01/0001_ID client)
- toute autre information requise par la norme et/ou tour autre document normatif utilisé pour la certification.

Un certificat est émis par référentiel, dans le cas où l'adhérent est certifié pour plusieurs référentiels, celui-ci reçoit autant de certificat que de référentiels certifiés.

Le certificat est un document faisant partie du système documentaire de Inscert Partner s.a. et est donc codifié en accord avec la procédure MQ/P1. Un exemple de certificat est disponible à l'annexe IP-MQ/P-c/5-A1.

5.6 Répertoire des adhérents

Les informations des adhérents sont disponibles sur Intranet, au minimum, les informations suivantes y sont reprises :

- nom du client certifié,
- document normatif applicable,
- périmètre de la certification,
- le lieu (ville et pays),
- site(s) concerné(s) par la certification et l'adresse du siège social.

Ces informations, propriété d'Inscert Partner s.a., sont accessibles au sein de la société et peuvent être obtenues sur demande.

5.7 Communications

L'organisme de certification doit s'assurer que tous les clients certifiés sont informés de toutes modifications apportées aux exigences en matière certification qui ont une incidence sur le client.

Aussi, Inscert Partner s.a. peut à tout moment communiquer toute information relative à la certification de son client au propriétaire du référentiel.

Le client quant à lui doit se conformer aux exigences de communication stipulées dans les conditions d'utilisation du certificat, y compris communiquer à Inscert Partner s.a. les éventuelles réclamations de ses clients relatives au scope du certificat.

5.8 Enregistrements

Les enregistrements relatifs au processus d'audit et d'autres activités de certification de tous les clients, y compris les organismes candidats ainsi que tous les organismes audités, certifiés ou dont la certification a été suspendue ou retirée sont conservés au sein de la société pendant la durée du cycle en cours plus un cycle complet de certification. Toutes les données relatives aux clients, à l'exception de celles rendues publiques par le client lui même, sont considérées comme confidentielles. Les données conservées doivent comporter :

- les informations relatives à la demande,
- le contrat de certification,
- la justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage (système de management spécifique et/ou sélection du site si évaluation multisite)
- les rapports d'audit initial, de surveillance et de renouvellement de la certification,
- la justification de la durée d'audit,
- la vérification du plan d'actions correctives,
- les enregistrements des plaintes et des contestations, recours ou appels et les actions qui en découlent,
- la documentation relative aux décisions de certification,

- les documents de certification,
- les enregistrements des compétences des auditeurs ou experts techniques.

5.9 Réclamations.

Toute réclamation émise par des tiers doit être enregistrée et faire l'objet, si elle est fondée, de mesures correctives et/ou préventives conformément à la procédure MQ/P9. Ces réclamations peuvent émaner de nos clients ou des clients de ceux-ci. Dans le premier cas, la procédure MQ/P9 est d'application, dans le second, la réclamation n'incombant pas au fonctionnement de Inscert Partner, cette réclamation sera traitée comme un travail non conforme et la procédure MQ/P9 est d'application.

5.10 Contestations, recours et appel.

5.10.1 Enregistrement des contestations, recours et appel.

Ceux-ci doivent être motivés et introduits par mail ou par lettre recommandée à

Inscert Partner s.a.

A l'attention du Inspection & Certification Director

Rue Hayeneux, 62

4040 HERSTAL

Toute contestation, recours ou appel manifesté chez Inscert Partner doit être enregistré et faire l'objet de mesures correctives si nécessaires.

Chaque dossier est numéroté de manière incrémentale : année/n° de dossier.

Un accusé de réception est adressé au requérant en précisant le numéro de dossier et son délai de traitement.

5.10.2 Ouverture du dossier.

Pour chaque enregistrement un dossier individuel est ouvert et le registre repris en annexe MQ/P-c/5-A10 complété.

5.10.3 Traitement des contestations, recours et appels.

5.10.3.1 Contestations - Traitement en 1ère instance

Le Inspection & Certification Director examine le dossier et prend les dispositions nécessaires, en concertation avec le Manager Operationnel du département concerné. Celles-ci peuvent comporter :

- la transmission ou la collecte d'informations complémentaires
- la mise en place, si nécessaire, d'actions correctives pour remédier à des non-conformités.

Le Inspection & Certification Director notifie sa décision au requérant par lettre recommandée ou par mail dans les 10 jours de la notification de la contestation par le requérant.

Avant envoi au requérant, l' Inspection & Certification Director sollicite l'avis du responsable qualité quant à la solution proposée.

Dans le cas d'un accord entre les 2 parties, le dossier est clôturé en première instance et archivé.

Dans le cas d'un désaccord entre les 2 parties, le requérant peut entamer un recours.

5.10.3.2 Recours - Traitement en 2ème instance

Le conseiller scientifique examine le dossier et prend les dispositions nécessaires à condition de n'avoir aucunement participé à l'évaluation du dossier de certification. Dans ce cas, il est remplacé par l'inspection et certifica**tion** Director**.**

Il notifie sa décision au requérant par lettre recommandée ou par mail dans les 10 jours suivant la date de réception du dossier.

Dans le cas d'un accord entre les 2 parties, le dossier est clôturé en deuxième instance et archivé par le responsable qualité.

Dans le cas d'un désaccord entre les 2 parties, le requérant peut faire appel. Avant envoi au requérant, le Inspection & Certification Director sollicite l'avis du responsable qualité quant à la solution proposée.

Pour la certification "bio", si le recours en seconde instance n'a pas permis d'aboutir sur un accord, le client est informé qu'une démarche peut être introduite auprès de l'autorité compétente.

5.10.3.3 Appel - Traitement en 3ème instance

Dans le cas où un désaccord persiste après le traitement du dossier en première et en deuxième instance, il sera demandé au comité de contestation de l'organisme de certification de statuer sur la décision finale. Si un membre présente un manque d'indépendance à l'audit, il ne participera pas à cette démarche. Les membres examinent le dossier et prennent les dispositions nécessaires. Avant envoi au

requérant, le Inspection & Certification Director sollicite l'avis du responsable qualité quant à la solution proposée. Il notifie sa décision au requérant par lettre recommandée ou par mail dans les 20 jours suivant la date de réception du dossier)

Au terme de ces procédures, le requérant ne dispose plus de recours.

6. Vérification

Le responsable qualité veille au respect de cette présente procédure.