

Gestion des certificats (19 février 2021)

Cette procédure précise les règles pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification.

Le certificat original se trouve sur le Web. L'adresse correspondante au certificat se trouve sur le QR-code du Certificat. Pour connaître son statut en cours il suffit d'utiliser le lien du QR-code correspondant.

Les statuts possibles d'un Certificat sont gérés par le programme ACPO (Actif – Echu – Suspendu – Retiré - Réduit : Réduction du périmètre de la certification). Lors de la modification de statut d'un certificat, nous prenons les mesures suivantes :

- le PDF de certification qui correspond à l'accès du QR-code est changé avec la mention correspondante du nouveau statut.
- le statut de la certification sur le programme ACPO est adapté avec la mention correspondante. Les informations nécessaires sont transmises par le team administratif aux personnes concernées chez ACPO

L'octroi ou le renouvellement d'un certificat

L'octroi d'un certificat s'effectue :

- ✓ systématiquement par le responsable des opérations des Audits sur la base de l'analyse du rapport de l'audit initial ou de renouvellement fournit par le lead auditeur
- ✓ échantillonnage par le comité de certification

Cette analyse vérifie que les exigences de la norme ISO 17021-1:2015 soient respectées. Les non-conformités majeures doivent être levées et les non-conformités mineures doivent avoir un plan d'action validé par le client. En cas d'écart avec les exigences normatives le lead auditeur est amené à prendre contact avec le client pour lever les points en suspens. Le statut du certificat est passé sous Actif sur le programme de gestion ACPO.

Le refus d'un certificat

Su préavis du comité d'audit, le comité de certification refuse la certification lorsque les exigences 17'021-1 ne sont pas remplies. Un courriel sur les écarts est adressé au lead auditeur qui informe le client des écarts. Les mesures engagées par le client doivent permettre de lever, sans compromis, les écarts.

Le maintien, la suspension ou le retrait d'un certificat

Pour donner suite à une plainte ou à un appel, ACPO est amené à prendre position selon les procédures de Gestion des Plaintes ou Gestion des Appels. En conclusion des procédures, le maintien, la suspension ou le retrait du Certificat est décidée par le comité de certification, sur préavis du comité d'audit. Si la décision correspond à une suspension ou à un retrait, le statut du certificat passe à Suspendu ou Retiré et le PDF du certificat, accessible sur le WEB par le QR-Code est complété avec la mention « Suspendu » ou « Retiré ». Lorsque la décision est de maintenir le Certificat, il n'y a aucune modification du statut. Le certificat est suspendu lorsque les actions correctives majeures ont été détectées et qu'un plan d'action pour leur résolution est mise en place. Il est Retiré lorsqu'il n'a pas de plan d'action.

Lorsque les délais établis avec les clients sur la gestion des Remarques, Non-conformités mineures et majeures ne sont pas respectées un rappel est effectué par l'administration ACPO. Ensuite une discussion a lieu entre le client et l'auditeur et s'il n'est toujours pas possible de recevoir les informations nécessaires pour le lever les Constats nous suspendons la certification.

L'extension et la réduction du périmètre de la certification

Sur demande du client ou sur une plainte, un appel ou une réclamation le l'extension et la réduction du périmètre de la certification peut être modifié. En fonction de la source de l'information, le comité de certification, sur préavis du comité d'audit donne sa décision. Si la modification du périmètre est effective l'ancien PDF du certificat passe au statut « Echu » et un nouveau certificat est émis avec le périmètre correspondant.

Si le client a gravement manqué au respect des exigences de la certification sur certains éléments, le comité de certification, sur préavis du comité d'audit réduit le périmètre de certification pour exclure les éléments concernés.

ACPO informe le client par courriel lorsque le certificat change de statut. ACPO informe les tiers de la situation de chaque certificat sur simple demande par courriel à info@acpo.eu.

Extraits de exigences Normatives (ISO 17021 :2015)

8.1.1 L'organisme de certification doit conserver (par le biais de publications, de supports électroniques ou d'autres moyens) et rendre publiques, sans avoir à en faire la demande et dans toutes les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action, les informations concernant:

- a) les processus d'audit;
- b) les processus pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification;
- c) les types de systèmes de management et les programmes de certification qui entrent dans son périmètre d'action;
- d) l'utilisation du nom de l'organisme de certification et de la marque ou du logo de certification;
- e) les processus de traitement des demandes d'informations, des plaintes et appels;
- f) sa politique en matière d'impartialité.

9.6.5 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification

9.6.5.1 L'organisme de certification doit avoir une politique et une ou plusieurs procédures documentées traitant de la suspension, du retrait ou de la réduction du périmètre de la certification et il doit définir les actions qu'il doit mener en conséquence.

9.6.5.2 L'organisme de certification doit suspendre la certification, par exemple, dans les cas où:

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

9.6.5.3 Lorsqu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée.

9.6.5.4 L'organisme de certification doit rétablir la certification suspendue si le problème qui a abouti à la suspension a été résolu. Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai établi par l'organisme de certification doit donner lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

NOTE Dans la plupart des cas, la suspension ne devrait pas dépasser six mois.

9.6.5.5 Lorsque le client certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, l'organisme de certification doit réduire le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences. Une telle réduction du périmètre doit être conforme aux exigences de la norme sur laquelle s'appuie la certification.