

Règles de certification

1. Projet de certification

Dans le but d'obtenir et conserver la certification, tous les demandeurs de certification doivent tenir compte des règles et procédures suivantes.

Toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'évaluation devront être fournies au moyen du questionnaire d'identification complété et validé par le demandeur de certification.

INTERTEK ALGERIA opérera en toute transparence, sans préjudice ni discrimination quel que soit le demandeur de certification, la taille de son entreprise, son activité, son contexte financier ou politique.

INTERTEK ALGERIA est responsable de toutes les opérations relatives à la certification, depuis la revue documentaire initiale, l'audit initial du système de management et les visites de surveillance périodiques, et jusqu'au ré-audit.

INTERTEK ALGERIA doit informer le client des résultats de l'audit initial et dans le cas où ce résultat ne satisfait pas aux exigences de certification, INTERTEK ALGERIA doit informer le client des aspects pour lesquels la demande de certification n'est pas recevable.

Quand le client est en mesure de démontrer dans les délais impartis qu'il a effectivement mis en place des actions qui répondent à toutes les exigences, INTERTEK ALGERIA étudie la pertinence de ces actions et statue sur l'attribution de la certification.

Tous les clients certifiés sont invités à fournir un retour d'information et des suggestions concernant les pistes potentielles d'amélioration des règles de certification. INTERTEK ALGERIA se réserve le droit d'apporter des corrections à ces règles sans notification préalable. Les clients devront informer INTERTEK ALGERIA par écrit de tout changement pouvant affecter leurs responsabilités.

Le client doit s'assurer que les questions relatives à la responsabilité d'INTERTEK ALGERIA par rapport au système de management certifié ont été clairement prises en compte, par exemple en désignant une personne qui assure le contact avec INTERTEK ALGERIA pour garantir que les dispositions ci-dessus ont été prises en compte.

Le client doit accepter la présence éventuelle d'un observateur :

- Désigné par l'organisme d'accréditation pour s'assurer de la conformité des prestations dans le cadre de l'accréditation d'INTERTEK ALGERIA.
- Auditeur INTERTEK ALGERIA en formation pour observer la réalisation d'un audit initial ou de surveillance.

2. Audit Initial en vue d'une certification

Les audits initiaux sont réalisés en deux étapes en évaluant les procédures des clients par rapport aux exigences des normes internationales de systèmes de management ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000, et/ou de l'ensemble des documents spécifiques relatifs à un secteur. La réalisation de l'étape 2 est conditionnée par le résultat de l'étape 1.

3. Certification

Après la conduite d'un audit initial, quand le(s) système(s) audité(s) a (ont) été jugé(s) conforme(s) aux exigences de la (des) norme(s) par les responsables habilités, le responsable d'INTERTEK ALGERIA autorise l'émission du (des) certificat(s) et le client est informé par écrit.

Le certificat est valable trois ans à partir de sa date d'émission ou bien de renouvellement (après un ré-audit).

Un système jugé non conforme aux exigences de la (des) norme(s) peut faire l'objet d'un refus de certification, cela en dépendra du constat émis.

Le maintien de la certification se fait par la réalisation d'audit de surveillance. La fréquence des audits de surveillance est de une ou deux fois par an. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de 12 mois à compter du dernier jour de la deuxième étape de l'audit initial. Le deuxième audit de surveillance sera réalisé au plus tôt ou au plus tard un mois avant ou après la date anniversaire. Des visites additionnelles peuvent être conduites. Cette programmation d'audit complémentaire est laissée à la discrétion du responsable d'INTERTEK ALGERIA suivant le résultat des audits et les recommandations de l'équipe d'audit.

Les audits de renouvellement doivent être programmés au moins 90 jours avant l'expiration de la certification afin de laisser suffisamment de temps pour la mise en œuvre de toute correction et action corrective nécessaires. La décision de certification doit être prise avant l'expiration du certificat.

Le certificat reste la propriété d'INTERTEK ALGERIA et doit lui être retourné en cas de demande.

Tous les clients doivent tenir à jour la liste de toutes les plaintes qu'ils reçoivent et qui sont couvertes par le champ de certification pour lequel le certificat a été délivré. Le détail des actions correctives relatives à ces plaintes devra être mis à la disposition d'INTERTEK ALGERIA pour revue en cours d'audit.

INTERTEK ALGERIA tient accessible au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension et au retrait des certifications.

4. Extension/Réduction de la certification

Tout client souhaitant étendre la portée de son certificat pour couvrir des activités ou sites supplémentaires, doit envoyer une demande écrite au responsable d'INTERTEK ALGERIA. Ce dernier doit étudier la nature de l'extension demandée et décide de la nécessité de réaliser un audit complémentaire pour permettre d'étendre la portée de la certification.

INTERTEK ALGERIA se réserve le droit, à n'importe quel moment pendant la période de validité du certificat de réduire le périmètre de certification. Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'entreprise cliente ou elles peuvent être imposées par INTERTEK ALGERIA. La réduction du périmètre de certification ne sera mise en œuvre qu'après entretien avec le client concerné, durant lequel les actions correctives seront étudiées. Les motifs de réduction du périmètre d'un certificat sont les suivants :

- Demande émise de la part du client (pour des raisons qui lui sont propres).
- Le non-respect aux exigences contractuelles.
- Un Système de Management non conforme aux exigences requises.

5. Publicité faite par les détenteurs de certificats

Tout client détenteur de certificat en cours de validité a le droit de publier que les activités de son entreprise ont été auditées et certifiées par INTERTEK ALGERIA et a le droit d'utiliser la marque de certification pour promouvoir les activités couvertes par le champ de certification.

Dans tous les cas, le client doit faire suffisamment attention à ses publications et annonces pour éviter toute confusion entre les activités certifiées et celles non certifiées.

Le client ne doit faire aucune revendication qui pourrait induire les acheteurs en erreur en les laissant penser qu'un produit, processus, service, site ou organisation est couvert par la certification alors que ce n'est pas le cas.

6. Confidentialité

INTERTEK ALGERIA fera tout ce qui est possible pour s'assurer que ses employés et sous-traitants respectent la confidentialité des informations dont ils ont pris connaissance du fait de leurs contacts avec les clients. Toute information non-confidentielle liée à la certification du système de management d'un organisme peut être utilisée de façon publique par INTERTEK ALGERIA.

Le client devra garder confidentielles les dispositions commerciales convenues avec INTERTEK ALGERIA pour la certification. Toute information concernant un client ou une personne en particulier ne devra pas être dévoilée à un tiers sans le consentement écrit du client ou de l'organisme concerné.

Lorsque la loi oblige INTERTEK ALGERIA à divulguer des informations confidentielles à un tiers, le client ou la personne concernée doit en avoir été informé(e) auparavant (dans les limites prévues par la loi).

Lorsque des informations confidentielles sont mises à la disposition d'autres entités, INTERTEK ALGERIA en informera le client.

7. Impartialité

INTERTEK ALGERIA s'engage à identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant des certifications engagées, afin d'exercer ses prestations en toute impartialité. Le comité d'impartialité d'INTERTEK ALGERIA permet de mener un travail de prévention pour fournir des prestations en toute indépendance et impartialité.

8. Mauvaise utilisation du certificat

INTERTEK ALGERIA prendra toutes les précautions pour contrôler l'usage de ses certificats. Des références incorrectes à des certificats ou bien une publication de certificats dans des annonces publicitaires, dans les catalogues, etc. pouvant induire en erreur le lecteur, seront traitées par des actions appropriées qui peuvent inclure des actions légales, ou correctives, ou bien par la publication d'un erratum. Les clients sont invités à rapporter au responsable d'INTERTEK ALGERIA toute sorte de mauvaise utilisation de la marque de certification qui pourrait retenir leur attention. Les informations reçues seront traitées en toute confidentialité

9. Suspension de la certification

Le certificat applicable à une activité spécifique, et couvrant un site ou organisation pourrait être suspendu pour une période limitée qui ne pourra dépasser six mois dans les cas suivants :

- Si le client n'accepte pas la programmation des audits de surveillance et ré-audit telle que décrite au paragraphe 3.
- Si la surveillance met en évidence des non-conformités par rapport aux exigences et que ces non-conformités ne sont pas de nature à envisager un retrait immédiat.
- Dans le cas d'un mauvais usage du certificat, par exemple, des imprimés ou annonces qui pourraient induire le lecteur en erreur, et non résolus par un retrait ou d'autres mesures appropriées prises par le client.
- S'il y a eu d'autres contraventions aux règles de certification d'INTERTEK ALGERIA.
- Si les demandes d'actions correctives n'ont pas été mises en œuvre dans les délais impartis.
- Si le client ne règle pas ses obligations financières.

Le client ne doit pas déclarer comme certifiée une activité relative à un certificat suspendu.

La suspension officielle d'un certificat sera confirmée par écrit au client par le responsable d'INTERTEK ALGERIA. En même temps, le responsable d'INTERTEK ALGERIA indiquera sous quelles conditions la suspension pourra être levée.

A la fin de la période de suspension, une investigation sera conduite afin de déterminer si les conditions fixées pour réactiver le certificat ont été remplies.

Dans l'affirmative, la suspension sera levée en informant le client de la réactivation de la certification.
Si les conditions n'ont pas été remplies, le certificat sera retiré.

Tous les coûts de suspension et de réactivation de la certification supportés par INTERTEK ALGERIA seront à la charge du client.

En cas de suspension, le client doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

INTERTEK ALGERIA pourra rendre public le statut de suspension d'un certificat.

10. Retrait / Annulation du certificat

Un certificat pourra être retiré ou la portée de la certification pourra être réduite dans les cas suivants :

- Si l'audit met en évidence que les non-conformités sont de nature sérieuse.
- Si le client a pris des mesures inadéquates dans le cas d'une suspension.
- Si le client n'a pas répondu dans les délais suite à une suspension.
- Si le client fait une action qui pourrait avoir une mauvaise incidence sur la réputation d'INTERTEK ALGERIA.
- Si le client ne règle pas ses obligations financières.

Dans les cas ci-dessus, INTERTEK ALGERIA se réserve le droit de retirer le certificat en informant le client par écrit. Le responsable d'INTERTEK ALGERIA devra également informer l'autorité décisionnelle de certification.

Le client aura alors le droit de faire appel de la décision d'INTERTEK ALGERIA.

Les certificats pourraient être annulés dans les cas suivants :

- Si le client ne souhaite pas continuer à maintenir la certification.
- Si les activités certifiées ne sont plus mises en œuvre.
- Si l'activité commerciale du client s'arrête.

En cas de retrait ou annulation, le client doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

11. Actions correctives

Quand INTERTEK ALGERIA reçoit un rapport indiquant une mauvaise utilisation du certificat, ce rapport est examiné. Si la mauvaise utilisation est fondée, le coût de l'investigation doit être payé par le détenteur du certificat.

INTERTEK ALGERIA déterminera la portée de cette mauvaise utilisation et le type d'action corrective à mettre en place.

12. Dépôt et traitement des plaintes

Si le client a une raison de se plaindre contre le personnel d'INTERTEK ALGERIA, la plainte doit être adressée par écrit au responsable d'INTERTEK ALGERIA. Si la plainte est contre le responsable d'INTERTEK ALGERIA, la lettre de plainte doit être adressée au groupe INTERTEK.

Les plaintes reçues par INTERTEK ALGERIA de la part d'une partie prenante concernant les activités d'un client certifié seront communiquées à ce client dans un délai approprié. La plainte sera traitée suivant la procédure en vigueur.

Une enquête sera menée par INTERTEK ALGERIA. La plainte reçue sera enregistrée et évaluée pour vérifier sa légitimité ainsi que les actions correctives appropriées à mener si nécessaire. Ces informations seront traitées de façon confidentielle. INTERTEK ALGERIA déterminera conjointement avec le client et le plaignant dans quelle mesure cette plainte sera ou non rendue publique.

13. Procédure d'appel

Le client a le droit de faire appel de toute décision de suspension, de réduction de portée de certification ou de retrait de la part d'INTERTEK ALGERIA.

L'intention de faire appel par le client doit être faite par écrit et doit être reçue par le responsable d'INTERTEK ALGERIA dans les 14 jours qui suivent la date de réception de la non émission ou du retrait du certificat.

Tous les appels doivent être soumis à la direction. Le responsable d'INTERTEK ALGERIA doit soutenir sa décision en fournissant des preuves de son bien fondé.

Le client a le droit de refuser la participation de certains membres d'INTERTEK ALGERIA à la procédure d'appel s'il peut apporter la preuve que leur impartialité est compromise. Les clients en appel ont également le droit de défendre leur cas eux-mêmes.

La décision sera irrévocable. Dès lors que la direction a pris une décision concernant un appel, aucune protestation par l'une des deux parties pour changer cette décision n'est acceptée.

Les décisions d'appel seront communiquées sous 4 mois. Si l'appel a abouti et que le certificat est émis ou réactivé, le remboursement des coûts des appels sera laissé uniquement à la discrétion de la direction.

Les enquêtes et les décisions soumises en appel ne devront pas résulter d'actions discriminatoires à l'encontre du demandeur.

14. Frais

INTERTEK ALGERIA se réserve le droit d'ajuster le coût des frais de gestion de la certification en fonction de l'évolution de ses coûts internes.

Les accords commerciaux sont détaillés dans les contrats établis entre INTERTEK ALGERIA et ses clients. Les conditions générales de vente font partie intégrante du contrat.

15. Changements structurels au niveau des systèmes et des organisations

Tous les clients sont tenus de mettre à jour la documentation de leur système de management et d'informer INTERTEK ALGERIA sans délai de tout changement significatif au niveau de la structure ou du système de management de leur organisation. Ces changements comprennent :

- Le changement de raison sociale.
- L'évolution des effectifs et les changements de personnel de l'organisation (direction, encadrement, effectif opérationnel, représentant de la direction...).
- Tous les changements qui peuvent affecter la portée de la certification (réduction, rajout d'activité, changement d'activité...).
- Tous les changements relatifs à la localisation (changement d'adresse, nouveaux sites...).

Lors des audits, les auditeurs d'INTERTEK ALGERIA doivent également être informés de tous les changements qui ont eu lieu au niveau du système de management depuis la dernière visite.

INTERTEK ALGERIA devra informer ses clients certifiés de tous changements pouvant impacter les exigences liées à la démarche de certification.