

Manuel Qualité

Document properties:

Version:	22.0
Niveau de Confidentialité :	Confidentiel
Type de document :	Manuel
Approuvé par :	DDR

Historique des versions :

Version	Date	Author	Change
0.1	12/04/2016	JAL	Création
1.0	11/08/2016	PDE	Approbation
1.1	26/10/2016	JAL, RSG	Modification
2.0	26/10/2016	PDE	Approbation
2.1	06/01/2017	JAL	Modification
2.2	28/07/2017	JAL	Modification
3.0	28/07/2017	PDE	Approbation
3.1	08/01/2018	JAL	Modification
4.0	08/01/2018	PDE	Approbation
4.1	11/07/2018	JAL	Modification
5.0	12/07/2018	PDE	Approbation
5.1	19/08/2019	KBO	Modification
6.0	26/08/2019	PDE	Approbation
6.1	19/11/2019	ADA	§9.7 et §9.10 (suppression opportunités d'amélioration) §9.4 et §9.18 (fréquence des audits de surveillance)
6.2	09/12/2020	KBO	Modification
7.0	10/12/2020	PDE	Approbation
7.1	26/07/2021	KBO	§2 (ajout de l'ISO 17065 dans le périmètre) §(5.1.1.6 supprimé)
8.0	29/07/2021	PDE	Approbation
8.1	28/03/2022	ADA	§2 : ajout des domaines NF ISO 37001 et NF ISO 45001
9.0	24/10/2022	PDE	Approbation
9.1	16/03/2023	ADA	§2 : ajout ISO/IEC 27001:2022
10.0	01/04/2023	PDE	Approbation
10.1	26/06/2023	ADA	§2 : ajout NF ISO/IEC 27001:2023
11.0	31/07/2023	KBO	Approbation
11.1	19/04/2024	ADA	§6.3 : ajout de l'évaluation de la performance du Comité d'Impartialité et d'Éthique
12.0	22/04/2024	KBO	Approbation
12.1	24/07/2024	KBO	§2 : ajout HDS v2
13.0	24/07/2024	ADA	Approbation
13.1	21/10/2024	ADA	§2 : ajustements des versions des normes HDS
14.0	21/10/2024	KBO	Approbation
14.1	17/01/2025	AFO	§2 : ajustements des versions des normes ISO/IEC 22301 et NF ISO 37001
15.0	17/01/2025	ADA	Approbation

15.1	23/01/2025	AKH	§2 : ajout de l'Afrique dans le périmètre de certification fourni
16.0	23/01/2025	ADA	Approbation
16.1	30/01/2025	ADA	Correction : « Quality Manager » remplacé par « Compliance Manager »
17.0	30/01/2025	KBO	Approbation
17.1	13/03/2025	ADA	§2 : ajout PASSI V2.2
18.0	14/03/2025	KBO	Approbation
18.1	29/07/2025	ADA	§1.1 : mise à jour de la référence ICTS
19.0	29/09/2025	RSG	Approbation
19.1	20/01/26	PJE	Ajout d'une revue de l'indépendance des membres du Comité d'Impartialité et d'Éthique. Ajout de la référence eIDAS v2
20	16/03/26	DDR	Approbation
21.0	24/04/2026	PJE	Révision complète
21.0	24/04/2026	DDR	Approbation
21.1	10/06/2026	HJA	Traduction en français + revue Comité d'Impartialité et d'Éthique renommé Comité de Préservation de l'Impartialité Paragraphe 6.3.1 revu dans sa globalité Au 8.3 : vérification faite lors de chaque audit (et pas qu'en surveillance ou renouvellement)
22.0	11/06/2026	DDR	Approbation

Sommaire

1.	Présentation de Certi-Trust	5
1.1.	Introduction	5
2.	Périmètre d’audit et de certification fourni.....	5
3.	Organigramme	5
4.	Système de Management.....	6
4.1.	Principes.....	6
4.1.1.	Compétence.....	6
4.1.2.	Responsabilité	6
4.1.3.	Transparence.....	6
4.1.4.	Confidentialité	6
4.1.5.	Réactivité aux réclamations	7
4.2.	Politiques	7
4.3.	Exigences Documentaires	7
4.4.	Revue de Direction.....	8
4.5.	Mesure, analyse et amélioration	8
5.	Exigences Générales.....	9
5.1.	Questions contractuelles	9
5.1.1.	Accord de certification	9
5.1.2.	Responsabilité des décisions relatives aux certificats	9
5.2.	Impartialité	9
5.3.	Responsabilité et financement	10
5.4.	Non-discrimination	11
6.	Exigences structurelles	11
6.1.	Structure organisationnelle et management.....	11
6.2.	Activités de Certification.....	12
6.3.	Comités	12
6.3.1.	Comité de Préservation de l’Impartialité.....	12
6.4.	Contrôle opérationnel	15
7.	Exigences en matière de ressources	16
7.1.	Compétence du personnel.....	16
7.1.1.	Critères de compétence et évaluation.....	16
7.1.2.	Expertise technique	16
7.2.	Compétence du personnel impliqué dans les activités de certification.....	17
7.2.1.	Nombre suffisant de ressources humaines qualifiées	17
7.2.2.	Rôles, responsabilités, et autorité	17
7.2.3.	Sélection, formation et habilitation des auditeurs.....	17
7.2.4.	Démonstration d’un audit efficace.....	18
7.2.5.	Accès aux politiques et procédures pertinentes relatives au processus d’audit et de certification.....	18
7.2.6.	Formations	18
7.2.7.	Autorité pour l’octroi, le maintien, le renouvellement, l’extension, la réduction, la suspension ou le retrait des certificats	18
7.2.8.	Réalisation des activités d’audit et de certification et suivi	18
7.3.	Utilisation d’auditeurs externes individuels et d’experts techniques externes	19

7.4.	Dossiers personnels	19
7.5.	Externalisation	19
8.	Exigences en matière d'information	20
8.1.	Informations accessibles au public	20
8.2.	Documents de Certification	20
8.3.	Référence à la certification et utilisation des marques	21
8.4.	Confidentialité	22
8.5.	Échange d'informations entre Certi-Trust et ses clients	23
8.5.1.	<i>Informations sur l'activité de certification et les exigences</i>	23
8.5.2.	<i>Notification des modifications par un organisme de certification</i>	23
8.5.3.	<i>Notification des modifications par un client</i>	23
9.	Exigences de processus	24
10.	Réclamations et Appels	24
10.1	Appels	24
10.2	Réclamations.....	25
10.3	Dossiers des candidats et des clients.....	25

1. Présentation de Certi-Trust

1.1. Introduction

Aux fins du présent Manuel Qualité et de toute autre documentation de ce Système de Management (y compris les politiques, procédures, modèles, formulaires et tout autre document), toute référence à Certi-Trust doit être comprise comme la marque commerciale de Certi-Trust France SAS, CERTI-TRUST Europe SA et Certi-Trust Africa & Middle East.

Lorsqu'un document ou une procédure donnée est uniquement applicable à une organisation ou structure spécifique, cela doit être explicitement mentionné dans le document.

Certi-Trust est reconnue par les personnes techniquement compétentes qui la composent et qui disposent d'une expérience sectorielle pertinente. L'ensemble de notre personnel possède des qualifications professionnelles et est constamment formé et suivi afin de garantir des résultats plus que satisfaisants pour nos clients. Il est essentiel, pour une certification, de prouver la conformité à une norme particulière, d'assurer le respect des principes et exigences, ainsi que la cohérence et l'impartialité de la certification et de l'audit des services de systèmes de management. Les certifications accréditées par Certi-Trust attestent de la conformité aux normes et à leurs conditions, reflétant ainsi sécurité, fiabilité et qualité.

Certi-Trust s'est avérée être un instrument efficace de validation des connaissances, compétences et expériences dans une communauté en rapide évolution. En détenant une certification Certi-Trust, le client peut démontrer qu'il possède les capacités nécessaires pour se protéger, lui et son organisation, contre des menaces persistantes, changeantes et indéfinies dans un environnement modérément exigeant sur une courte période.

La mise en œuvre et la documentation d'un système de management, ainsi que le respect d'un code de pratiques, de guides industriels et d'autres réglementations, peuvent aider les organisations à bénéficier des meilleures pratiques régionales et internationales

2. Périmètre d'audit et de certification fourni

Certi-Trust souhaite être l'un des acteurs majeurs de la certification des systèmes de management en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient. Certi-Trust a soumis une demande d'accréditation concernant les normes ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17024 et ISO/IEC 17065.

Les périmètres d'accréditation sont décrits dans les programmes d'accréditation disponibles sur la plateforme de stockage documentaire.

3. Organigramme

La dernière version de l'organigramme est disponible sur la plateforme de stockage documentaire.

4. Système de Management

4.1. Principes

L'objectif général de la certification est de donner confiance à toutes les parties qu'un système de management, un produit, un processus, un service ou un individu satisfait aux exigences spécifiées. La valeur d'une certification réside dans le degré de confiance et de crédit du public qui est établi par une évaluation impartiale et compétente réalisée par un tiers. Les clients potentiels ayant un intérêt dans la certification comprennent notamment, sans s'y limiter :

- ❖ les clients des organismes de certification,
- ❖ les clients des organisations dont le système de management, produit, service ou processus est certifié,
- ❖ les autorités gouvernementales,
- ❖ les organisations non gouvernementales, et
- ❖ les utilisateurs finaux, les consommateurs et les autres membres du public.

Les principes suivis pour inspirer confiance sont : l'Impartialité, la Compétence, la Responsabilité, la Transparence, la Confidentialité et la Réactivité aux réclamations.

4.1.1. *Compétence*

La compétence du personnel soutenu par le système de management de Certi-Trust est nécessaire pour délivrer une certification crédible.

4.1.2. *Responsabilité*

L'organisation cliente, et non Certi-Trust, est responsable de la conformité aux exigences de certification.

Certi-Trust est responsable d'évaluer des preuves objectives suffisantes sur lesquelles fonder une décision de certification. Sur la base des conclusions d'audit/d'évaluation, elle prend la décision d'accorder la certification s'il existe des preuves suffisantes de conformité, ou de ne pas accorder la certification dans le cas contraire.

En tout état de cause, Certi-Trust ne délègue ni ne sous-traite jamais ses décisions relatives à la certification.

4.1.3. *Transparence*

Certi-Trust doit fournir un accès public, ou divulguer, des informations appropriées et actualisées sur son processus d'audit et de certification, ainsi que sur le statut de certification (c'est-à-dire l'octroi, l'extension, le maintien, le renouvellement, la suspension, la réduction du périmètre ou le retrait de la certification) de toute organisation ou produit/service, afin d'accéder à la confiance dans l'intégrité et la crédibilité de la certification. La transparence est un principe d'accès à des informations appropriés ou de divulgation de celles-ci.

Pour maintenir la confiance dans la certification, Certi-Trust fournit un accès approprié aux conclusions d'audits spécifiques (par exemple, les audits en réponse à des réclamations) à des parties intéressées spécifiques, ou divulgue ces informations.

4.1.4. *Confidentialité*

Pour bénéficier d'un accès privilégié aux informations nécessaires à Certi-Trust pour évaluer adéquatement la conformité aux exigences de certification, il est essentiel

que Certi-Trust préserve la confidentialité de toute information propriétaire relative à un client.

4.1.5. Réactivité aux réclamations

Les parties qui s'appuient sur la certification s'attendent à ce que les réclamations soient instruites et, si elles s'avèrent fondées, à ce qu'elles soient traitées de manière appropriée et qu'un effort raisonnable soit fait pour les résoudre. Une réactivité efficace aux réclamations constitue un moyen important de protection pour Certi-Trust, ses clients et autres utilisateurs de la certification contre les erreurs, omissions ou comportements déraisonnables. La confiance dans les activités de certification est préservée lorsque les réclamations sont traitées de manière appropriée.

4.2. Politiques

Les dernières versions de toutes les politiques sont disponibles sur la plateforme de stockage documentaire.

4.3. Exigences Documentaires

La documentation du Système de Management de Certi-Trust comprend le Manuel Qualité, les politiques, procédures et instructions décrivant la réalisation des processus, les listes et les enregistrements.

Les enregistrements sont un type spécial de document et sont maîtrisés conformément aux exigences définies dans la procédure de Gestion Documentaire.

Une procédure documentée a été établie (voir Procédure de Gestion Documentaire) pour définir les maîtrises nécessaires :

- ❖ pour approuver les documents quant à leur adéquation avant leur émission,
- ❖ pour revoir et mettre à jour si nécessaire et réapprouver les documents,
- ❖ pour s'assurer que les modifications et l'état de révision en cours des documents sont identifiés,
- ❖ pour s'assurer que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles aux points d'utilisation,
- ❖ pour s'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables,
- ❖ pour s'assurer que les documents d'origine externe jugés nécessaires par l'organisation à la planification et au fonctionnement du système de management qualité sont identifiés et que leur distribution est maîtrisée, et
- ❖ pour empêcher l'utilisation non intentionnelle de documents périmés, et pour leur appliquer une identification adéquate s'ils sont conservés à des fins quelconques.

Le Responsable Accréditation et Qualité est chargé de maintenir la procédure de Gestion Documentaire, de s'assurer que les versions pertinentes sont disponibles aux points d'utilisation, de retirer les documents périmés et de contrôler les documents externes. Les documents sont revus et approuvés, y compris

réapprouvés si nécessaire, par le responsable fonctionnel concerné conjointement avec le Responsable Accréditation et Qualité.

4.4. Revue de Direction

Une procédure de Revue de Direction a été établie pour examiner le système de management à des intervalles planifiés, afin d'assurer son aptitude, son adéquation et son efficacité continues, y compris les politiques et objectifs déclarés en lien avec l'accomplissement des normes d'accréditation. La revue sera conduite au moins une fois par année civile ou tous les 12 mois conformément aux exigences d'accréditation.

4.5. Mesure, analyse et amélioration

La satisfaction des clients ainsi que la performance de l'ensemble des processus sont mesurées par des enquêtes de satisfaction.

Une procédure d'Audit Interne a été établie pour vérifier que le système de management satisfait aux exigences des Normes internationales et que le système de management est efficacement mis en œuvre et maintenu.

Lorsque les résultats planifiés ne sont pas atteints, Certi-Trust a établi des procédures pour l'identification et la gestion des non-conformités dans ses activités. Certi-Trust prendra également, si nécessaire, des mesures pour éliminer les causes des non-conformités afin d'en prévenir la récurrence. Les actions correctives seront proportionnées à l'impact des problèmes rencontrés. La procédure d'Amélioration Continue définit les exigences pour :

- ❖ L'identification des non-conformités quelle qu'en soit la source (par exemple, réclamations ou audits internes)
- ❖ La détermination des causes des non-conformités
- ❖ La correction des non-conformités
- ❖ L'évaluation du besoin d'actions pour s'assurer que les non-conformités ne se répètent pas
- ❖ La détermination et la mise en œuvre en temps opportun des actions nécessaires
- ❖ L'enregistrement des résultats des actions entreprises, et
- ❖ La revue de l'efficacité des actions correctives

Pour améliorer en continu le système de management et éliminer les causes de problèmes et non-conformités potentiels, des actions préventives devront être prises. La procédure d'Amélioration Continue décrit le processus pour la prise d'actions préventives.

5. Exigences Générales

5.1. Questions contractuelles

5.1.1. Accord de certification

Certi-Trust a établi un accord juridiquement exécutoire pour la fourniture d'activités de certification à ses clients.

5.1.2. Responsabilité des décisions relatives aux certificats

Certi-Trust conserve la responsabilité et l'autorité pour ses décisions relatives à l'octroi, au maintien, au renouvellement, à l'extension, à la réduction, à la suspension et au retrait de la certification.

Les décisions pour tout client individuel sont prises sous l'autorité des Directeurs par l'intermédiaire d'employés de Certi-Trust jugés compétents et nommés par les Directeurs de Certi-Trust (si nécessaire, en consultation avec d'autres « experts » dont l'expertise technique est requise pour émettre un jugement, et ces personnes possèdent la compétence nécessaire).

5.2. Impartialité

En tant qu'organisme de certification, Certi-Trust est impartiale et souhaite être perçue comme telle pour être en mesure de délivrer une certification crédible pour ses clients.

Pour obtenir et maintenir la confiance, les décisions de Certi-Trust sont fondées sur des preuves objectives de conformité (ou de non-conformité) obtenues, et ses décisions ne sont pas influencées par d'autres intérêts ou par d'autres parties.

Les menaces pour l'impartialité sont identifiées comme suit :

- ❖ Menaces liées à l'intérêt personnel : menaces découlant d'une personne ou de Certi-Trust agissant dans son propre intérêt. Une préoccupation liée à la certification, en tant que menace pour l'impartialité, est l'intérêt personnel financier.
- ❖ Menaces d'auto-examen : menaces découlant d'une personne ou de Certi-Trust examinant son propre travail. L'audit des systèmes de management d'un client à qui Certi-Trust a fourni des services de conseil en systèmes de management constituerait une menace d'auto-examen.
- ❖ Menaces de familiarité (ou de confiance) : menaces découlant d'une personne ou de Certi-Trust étant trop familière avec ou confiante envers une autre personne plutôt que de rechercher des preuves d'audit.
- ❖ Menaces d'intimidation : menaces découlant d'une personne ou de Certi-Trust ayant la perception d'être contrainte ouvertement ou discrètement, comme la menace d'être remplacée ou signalée à un supérieur

La dernière version de la politique d'Impartialité est disponible sur la plateforme de stockage documentaire.

Certi-Trust dispose d'un processus de gestion de l'impartialité et des conflits d'intérêts. Premièrement, la Direction de Certi-Trust s'engage en faveur de l'impartialité dans les activités de certification des systèmes de management. La Direction de Certi-Trust a élaboré, approuvé et communiqué une politique

d'Impartialité qui définit des règles et un code de conduite que tout le personnel, y compris les auditeurs externes et les experts techniques, doit respecter. La Direction de Certi-Trust a également publié une déclaration d'impartialité sur le site internet de Certi-Trust.

Pour s'assurer que l'ensemble du personnel est conscient des questions d'impartialité, d'éthique et d'objectivité, il est exigé que chaque membre du personnel remplisse et signe une Déclaration d'Impartialité et de Confidentialité. Ce formulaire permet à Certi-Trust d'obtenir toutes les informations nécessaires pour analyser les menaces potentielles pour l'impartialité et pour disposer d'une déclaration claire et formelle de l'ensemble du personnel concernant les exigences d'impartialité et de confidentialité.

Tout le personnel est incité à informer la Direction de Certi-Trust de tous les risques concernant l'impartialité et tous les conflits d'intérêts potentiels.

Les tiers peuvent informer Certi-Trust d'un risque concernant l'impartialité par le biais du processus de réclamation et d'appel.

Dans le cas où Certi-Trust déciderait de proposer des formations ou fait partie d'une entité juridique proposant des formations, une analyse spécifique devra être réalisée pour identifier et documenter les menaces associées pour l'impartialité dans le cadre du processus de Gestion des Risques d'Impartialité. Certi-Trust devra alors :

- ❖ démontrer que tous les processus réalisés sont indépendants de la formation.
- ❖ ne pas donner l'impression que l'utilisation des deux services offrirait un avantage au candidat.
- ❖ ne pas exiger des candidats qu'ils suivent exclusivement les formations ou l'enseignement de Certi-Trust comme condition préalable (si des formations ou enseignements alternatifs avec un résultat équivalent existent).
- ❖ s'assurer que le personnel n'agit pas en tant qu'examineur d'un candidat spécifique qu'il a formé pendant une période de deux ans à compter de la date de clôture des activités de formation.

Toutes les menaces pour l'impartialité devront être enregistrées et traitées dans le Registre des Risques d'Impartialité. Après analyse par la Direction, des actions appropriées devront être prises et documentées pour éliminer ou minimiser les conflits d'intérêts potentiels.

Une revue de l'ensemble des risques identifiés et autres menaces potentielles est réalisée au moins une fois par an par le Comité de Préservation de l'Impartialité. Cela permet également à Certi-Trust d'obtenir des avis et de consulter les parties intéressées sur les questions affectant l'impartialité, notamment la transparence et la perception du public.

5.3. Responsabilité et financement

Certi-Trust s'assure d'avoir pris les mesures adéquates pour couvrir les responsabilités/risques potentiels découlant de ses opérations de certification, et que le niveau de couverture reflète les risques assumés. Les niveaux et types de couverture sont définis et convenus sur la base d'une divulgation complète au courtier d'assurance de toutes les informations nécessaires.

Des réunions régulières de suivi des comptes sont tenues entre les Directeurs et leurs conseillers externes pour s'assurer que les finances de la société sont suffisantes, adéquates et toujours disponibles pour faire face à tout type de responsabilité.

Certi-Trust produit des comptes audités de manière indépendante, examinés en détail par les Directeurs conjointement avec le comptable, afin de s'assurer que les finances de la société reposent sur des bases saines et d'établir que les pressions commerciales, financières ou autres ne compromettent pas l'impartialité de la société, dans la mesure du possible.

5.4. Non-discrimination

Les politiques et procédures de Certi-Trust doivent être non discriminatoires et ne doivent pas être utilisées pour entraver ou inhiber l'accès des candidats.

Tous les services sont accessibles à tous les candidats dont les activités relèvent du périmètre des opérations de Certi-Trust.

Certi-Trust s'engage à donner accès au processus de certification indépendamment de la taille du client, de son appartenance à une association ou un groupe, ou du nombre de certifications déjà délivrées. De plus, il ne devra pas y avoir de conditions financières ou autres excessives.

6. Exigences structurelles

6.1. Structure organisationnelle et management

La Direction s'assure que les responsabilités et les autorités sont définies et communiquées au sein de l'organisation. Ceci est réalisé en définissant un organigramme indiquant les rôles et autorités au sein de l'organisation. Des fiches de poste sont formalisées pour tous les rôles impliqués dans l'organisation et sont communiquées de manière appropriée. Les procédures et instructions de travail comprennent la répartition des responsabilités et des tâches.

La Direction est identifiée dans l'organigramme et est pleinement responsable de :

- ❖ l'élaboration des politiques et la mise en place des processus et procédures relatifs à ses opérations,
- ❖ la supervision de la mise en œuvre des politiques, processus et procédures,
- ❖ la garantie de l'impartialité,
- ❖ la supervision de ses finances,
- ❖ le développement des services et schémas de certification des systèmes de management,
- ❖ la réalisation des audits et de la certification, ainsi que la réactivité aux réclamations,
- ❖ les décisions de certification,
- ❖ la délégation d'autorité à des comités ou individus, si nécessaire, pour mener des activités définies en son nom,
- ❖ les arrangements contractuels,
- ❖ la mise à disposition de ressources suffisantes pour les activités de certification.

6.2. Activités de Certification

Les activités de certification sont définies dans les procédures Opérationnelles et sont gérées et structurées de manière à préserver l'impartialité.

6.3. Comités

Certi-Trust a établi des règles formelles pour la nomination, les termes de référence et le fonctionnement de tout comité impliqué dans les activités de certification. Seuls les Directeurs ont l'autorité pour déterminer la composition, les attributions et le fonctionnement de tout comité impliqué dans les activités de certification.

La composition, les termes de référence, les attributions, les autorités, la compétence des membres et les responsabilités de tout comité doivent être pleinement documentés et autorisés par les Directeurs, afin de s'assurer que le comité représente un équilibre des intérêts tel qu'aucun intérêt particulier ne prédomine.

6.3.1. Comité de Préservation de l'Impartialité

Le Comité de Préservation de l'Impartialité (CPI) est responsable de s'assurer que l'impartialité et l'indépendance sont préservées dans toutes les activités de Certi-Trust.

Les missions essentielles du CPI sont les suivantes :

- ❖ s'assurer à partir des informations transmises et par tout autre moyen que les principes fondamentaux d'indépendance et d'impartialité des activités de certification de Certi-Trust sont toujours respectés,
- ❖ fournir toute recommandation relative aux sujets affectant la confiance dans la certification (transparence, image),
- ❖ signaler à la Direction de Certi-Trust toute situation susceptible de remettre en cause l'impartialité de Certi-Trust et lui demander d'y remédier,
- ❖ contrebalancer les tendances possibles à laisser les considérations commerciales (ou autres) entraver la fourniture objective et fiable de la prestation de certification,
- ❖ émettre des avis, lorsqu'il est sollicité, sur des documents traitant de la certification des systèmes de management (stratégie, technique, commercial, financier, études de marché, droits d'usage de la marque, ...) relatif à son domaine de compétence
- ❖ examiner des dossiers présentés par Certi-Trust,
- ❖ réaliser au moins une fois par an une revue sur l'impartialité et l'absence de conflit d'intérêt des processus d'audit, de certification et de prise de décision.

D'autres missions peuvent être confiées à ce comité comme l'approbation d'un dispositif particulier ou le traitement d'un recours.

Lorsqu'un membre du CPI examine un dossier, il ne doit pas avoir été impliqué dans le processus de certification relatif à ce dossier pour pouvoir porter un jugement sur le dossier concerné (dans une limite de (2) deux ans d'antériorité).

Dans un souci d'impartialité, chaque membre du CPI désigné pour évaluer un dossier ne doit en aucun cas appartenir à un organisme ayant :

- ❖ soit des liens financiers ou organisationnels avec l'organisme candidat à la certification ou certifié,
- ❖ soit, dans les deux (2) années précédentes, fourni des prestations de conseil à l'organisme candidat à la certification ou certifié,
- ❖ soit mis à la disposition de Certi-Trust, du personnel pour l'audit ou sa préparation.

Un membre du processus de décision qui a fait partie de l'équipe d'audit d'un organisme candidat à la certification ou certifié, ne peut pas prendre part à l'avis concernant cet organisme.

Un membre du CPI ayant un intérêt personnel dans un organisme certifié ne peut participer à l'examen de son dossier lors de la revue d'impartialité.

Un membre ne respectant pas ces critères, ou pressentant qu'un élément quelconque pourrait nuire à l'impartialité de son avis, quitte de lui-même la réunion lors de l'examen du dossier ou refuse de traiter le dossier.

Dans le cas où les recommandations du comité ne seraient pas prises en compte par Certi-Trust, tout membre dudit comité se voit attribuer le droit d'entreprendre toute action indépendante vis-à-vis des autorités, des organismes d'accréditation et autres parties prenantes.

Toutefois, en engageant ces actions les membres doivent respecter les exigences de confidentialité telles que définies dans les chapitres afférents des normes d'accréditation applicables.

Aucune des missions qui peut lui être confiée ne compromet le rôle essentiel de ce comité qui est de préserver l'impartialité.

Le CPI est composé de membres titulaires représentant de manière juste et équitable les intérêts de toutes les parties concernées par le système de certification (sans qu'aucun intérêt particulier ne prédomine). Sont également présents lors des réunions CPI, le CEO, le Directeur Technique, et le Directeur Accréditations et Qualité de Certi-Trust.

Ce Comité est composé d'experts indépendants représentant les principales parties prenantes de Certi-Trust telles que : professionnels de la certification ; experts de la société civile ; représentants d'organismes produisant ou distribuant des produits et des services ; représentants des organismes certifiables ou certifiés ; clients des organismes certifiés, associations professionnelles ; représentants de Certi-Trust (exemples : personnel d'une des filiales du groupe ; référent technique ; auditeur interne, y compris si non salarié car travaillant au nom de Certi-Trust et soumis à ses procédures) avec une majorité de membres indépendants du personnel de Certi-Trust.

Les membres du Comité doivent représenter les parties ayant un intérêt dans la certification (comme décrit dans le Registre des Risques d'Impartialité pour chaque membre).

Tous les membres du CPI s'engagent sur l'honneur à respecter la confidentialité des informations auxquelles ils peuvent avoir accès pour les activités de certification. Cet engagement est matérialisé par la signature de la déclaration de confidentialité et absence de conflit d'intérêt.

Si Certi-Trust constate qu'un membre de CPI :

- ❖ a commis des infractions aux règles de déontologie ou,
- ❖ n'a pas participé à une réunion du CPI trois années consécutives ou,
- ❖ ne se conforme pas aux principes du présent document,

la récusation de celui-ci peut être décidée par le CEO de Certi-Trust.

Sur demande du Comité de Préservation de l'Impartialité, la Direction fournira au comité toutes les informations nécessaires, y compris les motifs de toutes les décisions significatives, actions et la sélection des personnes responsables d'activités particulières en matière de certification, pour permettre à Certi-Trust d'assurer une certification appropriée et impartiale.

Ce comité est indépendant de la direction dans ses recommandations, sauf exigence contraire de la loi internationale ou nationale. Si les avis de ce comité ne sont pas respectés en ces matières par la direction, le comité prendra les mesures appropriées, pouvant inclure l'information de l'organisme d'accréditation.

Si un ou plusieurs membres du Comité de Préservation de l'Impartialité ont un conflit d'intérêts, sur la base des faits ou circonstances d'un appel spécifique, y compris l'emploi ou autres affiliations de l'appelant, la direction de Certi-Trust conjointement avec le Président en exercice du Comité de Préservation de l'Impartialité sélectionnera un ou plusieurs membres substitués pour entendre et statuer sur cette demande.

Tous les membres externes du Comité de Préservation de l'Impartialité devront confirmer l'absence de conflit d'intérêts au début de chaque réunion du comité.

L'ordre du jour des réunions du CPI est préparé et envoyé par le Directeur Accréditations et Qualité.

Lors des réunions du CPI, peuvent être conviés en tant qu'invités, sur proposition des membres, pour enrichir les débats prévus à l'ordre du jour, tout membre de l'équipe permanente et/ou tout expert technique. Les invités ne participent pas aux votes pour les décisions.

Le CPI désigne, en son sein, un Président élu uniquement pour la séance.

Le Président de séance du CPI est désigné à la majorité simple des membres présents à la réunion du CPI.

Sa désignation est actée au compte rendu.

Son rôle consiste à être garant du bon déroulement de la séance et du vote.

Le CPI se réunit chaque fois que nécessaire et au minimum une (1) fois par an en séance plénière. D'autres réunions ou consultations à distance peuvent être organisées sur l'initiative de la Direction de Certi-Trust chaque fois que nécessaire, ou par au moins un tiers des membres du CPI.

Pour mener à bien sa mission, le Comité utilise les services de Certi-Trust (Direction, Chargé(es) de clientèle) qui instruisent les dossiers et les lui présentent et mettent en application ses avis. Vis-à-vis de ce personnel permanent, le CPI exerce une responsabilité fonctionnelle.

Chaque réunion du CPI donne lieu à l'émission d'un compte rendu rédigé par le Directeur Accréditations et Qualité diffusé à l'ensemble des membres du Comité qui sont invités à formuler leurs remarques et/ou demandes de modifications avant approbation finale par le Président de séance du CPI.

Le Comité ne peut délibérer valablement que si au moins trois membres sont présents ou représentés. Les avis sont pris de façon consensuelle.

En cas d'absence de consensus, le vote s'effectue selon les règles suivantes :

- ❖ chaque membre dispose d'une voix ;

- ❖ les avis sont adoptés à la majorité simple des membres présents ;
- ❖ en cas d'égalité des voix, une seconde délibération a lieu. Si l'égalité persiste, le Président du CPI dispose d'une voix prépondérante.

Si le quorum n'est pas atteint, la réunion est maintenue mais aucune décision ne peut être votée. Un vote par correspondance est alors organisé : un courriel précisant le délai de réponse et contenant tous les éléments nécessaires à la prise de décision est adressé à l'ensemble des membres du Comité.

Le CPI doit mener obligatoirement une fois par an une revue d'impartialité (au moins trois membres doivent être présents).

La revue d'impartialité repose sur la consultation des éléments suivants communiqués pendant la réunion :

- ❖ les bilans financiers,
- ❖ la présentation de l'analyse des risques et conflits d'intérêts,
- ❖ la présentation des éventuels sanctions, plaintes et recours,
- ❖ les résultats des audits internes et évaluations externes,
- ❖ tout évènement notable,
- ❖ la revue de processus d'audit, de certification et de prise de décision. Elle consiste à examiner plusieurs dossiers d'organismes certifiés choisis au hasard par les membres du CPI à partir de la liste exhaustive des organismes certifiés. Elle porte sur :
 - la demande du candidat à la certification,
 - la revue de la demande (dont durée d'audit),
 - le contrat et le chiffre d'affaires engendré,
 - le choix de l'équipe d'audit,
 - la vérification de l'impartialité,
 - la préparation et la réalisation de l'audit,
 - la décision de certification,
 - la surveillance et le renouvellement, si applicable.

Lorsqu'un membre du CPI examine un dossier, il ne doit pas avoir été impliqué dans le processus de certification relatif à ce dossier pour pouvoir porter un jugement sur le dossier concerné (dans une limite de (2) deux ans d'antériorité).

Le CPI doit signaler au Directeur Accréditations et Qualité toute situation susceptible de remettre en cause l'impartialité de Certi-Trust et lui demander d'y remédier.

A la suite de la consultation de ces informations et en fonction des informations dont chacun des membres aura pu avoir connaissance de par leur statut ou par n'importe quel autre moyen, l'assemblée se prononce sur le maintien de la confiance accordée à Certi-Trust en matière d'indépendance et d'impartialité.

6.4. Contrôle opérationnel

Si des activités conduisant à la certification sont exploitées par une filiale, un partenaire, un représentant, un franchisé, etc., Certi-Trust dispose de procédures adéquates et prend les contrôles nécessaires pour s'assurer que la compétence, la cohérence et l'impartialité sont toujours garanties. Le cadre de contrôle est documenté dans le processus Opérationnel et des accords sont signés entre Certi-Trust et le tiers.

7. Exigences en matière de ressources

7.1. Compétence du personnel

Certi-Trust a établi des processus et procédures (fiches de poste et procédure de Gestion des Employés) pour s'assurer que le personnel (employés et sous-traitants) possède les connaissances appropriées relatives aux types de systèmes de management et aux zones géographiques dans lesquelles il opère. Le processus et la procédure déterminent les compétences requises pour chaque domaine technique et pour chaque fonction dans l'activité de certification.

Les exigences de compétence de tous les Responsables et membres du personnel assumant des fonctions de management ou administratives sont établies.

L'ensemble du personnel, y compris les personnes sous contrat avec des entités sous contrôle organisationnel de Certi-Trust et les sous-traitants, devra respecter les exigences des politiques et procédures de Certi-Trust ainsi que les exigences définies dans les normes internationales suivies par Certi-Trust.

7.1.1. Critères de compétence et évaluation

Certi-Trust dispose de processus documentés (fiches de poste) pour déterminer les critères de compétence de l'ensemble du personnel impliqué dans le processus d'audit et de certification. Ceux-ci incluent tout le personnel clé tel que le Directeur Technique, le Directeur Commercial et Opérationnel, le Responsable des Opérations, le Responsable Accréditation et Qualité, le Certification Manager et le personnel administratif. Les critères sont déterminés au regard des exigences de la norme du système de management et incluent les connaissances requises (produit, processus, et exigences légales et réglementaires applicables) ainsi que les compétences pour le poste assigné.

Certi-Trust dispose de processus documentés (procédure de Gestion des Employés) pour l'évaluation initiale des compétences et la mesure annuelle continue des compétences de l'ensemble de son personnel, en appliquant les critères de compétence déterminés. La compétence du personnel impliqué dans les évaluations de compétences est mesurée. L'évaluation comprend la revue de performance, les réclamations reçues et les résultats des audits de supervision.

7.1.2. Expertise technique

Certi-Trust a accès à une expertise technique (en interne ou à partir d'une source externe) pour conseiller sur les questions relatives à la certification pour les types de systèmes de management ou les zones géographiques. La compétence des personnes ou sociétés a été évaluée et enregistrée.

Lorsqu'un besoin en expertise technique est identifié et que Certi-Trust n'y a pas accès (aucune expérience antérieure avec cette personne), Certi-Trust trouvera un individu et s'assurera de sa compétence et de son indépendance avant de lui demander / le contractualiser pour fournir l'expertise ou le conseil technique. Cela comprend la revue des qualifications, de l'expérience, un entretien, etc., pour s'assurer que l'expert technique dispose de l'expertise appropriée pour assumer le rôle.

7.2. Compétence du personnel impliqué dans les activités de certification

7.2.1. *Nombre suffisant de ressources humaines qualifiées*

Certi-Trust dispose d'employés en nombre suffisant avec des compétences suffisantes pour gérer le type et la gamme de programmes d'audit et autres travaux de certification réalisés.

Certi-Trust dispose également d'auditeurs, de responsables d'équipe, d'employés ou de sous-traitants en nombre suffisant pour couvrir l'ensemble de ses activités, le volume de travail d'audit qu'elle réalise et le volume et le type de travail d'audit prévus. Les niveaux de staffing font l'objet d'une revue constante et sont examinés lors des réunions de management

7.2.2. *Rôles, responsabilités, et autorité*

Tous les employés de Certi-Trust sont informés de leurs rôles, responsabilités et autorité lors de leur entrée dans la société et lors de tout changement de poste. Tous les employés de Certi-Trust ont accès aux fiches de poste, politiques et procédures de la société. Tout le personnel bénéficie d'entretiens d'évaluation et le personnel d'audit est soumis à des missions d'observation et d'évaluation de leur compétence.

7.2.3. *Sélection, formation et habilitation des auditeurs*

Certi-Trust a développé des processus et procédures (procédure de Gestion des Employés et fiches de poste) qui définissent les exigences pour la sélection, la formation et l'habilitation des auditeurs. Le recrutement est basé sur les qualifications et l'expérience de l'individu ainsi que sur sa capacité perçue à exercer les fonctions de manière professionnelle. Le processus de formation requiert que l'individu démontre les compétences, les attributs personnels et l'application des connaissances requis pour un auditeur. L'évaluateur de la compétence d'un auditeur est suffisamment qualifié et expérimenté pour déterminer la compétence de l'auditeur.

En principe, chaque auditeur doit :

- ❖ posséder la formation de fond et l'expertise requises
- ❖ avoir réussi les formations pertinentes pour chaque norme (par exemple, Auditeur Principal ISO 9001, Auditeur Principal ISO 27001, etc.) si nécessaire
- ❖ avoir démontré (observé et évalué) sa compétence en tant qu'auditeur
- ❖ avoir démontré sa compétence technique

Ces éléments seront documentés.

Les experts techniques, lorsqu'ils sont utilisés lors d'un audit (ou pour fournir des conseils à tout moment du processus de certification), devront avoir été évalués comme compétents sur la base de leur formation, qualifications, expérience, entretien, etc., avant d'être engagés. L'auditeur ou un autre individu adéquat évaluera la compétence de l'expert technique et documentera l'évaluation. Les décisions concernant l'utilisation future de l'expert technique individuel seront basées sur cette évaluation.

7.2.4. Démonstration d'un audit efficace

Certi-Trust dispose d'un processus et d'une procédure pour réaliser et démontrer un audit efficace, y compris l'utilisation d'auditeurs et de responsables d'équipe d'audit possédant des compétences et connaissances d'audit génériques, ainsi que des compétences et connaissances appropriées pour l'audit dans des domaines techniques spécifiques tels que définis dans la procédure. Les auditeurs sont observés (et périodiquement re-observés) par une personne habilitée, tant pour leur compétence à auditer que pour auditer des normes particulières ; les exigences de l'ISO 19011 seront utilisées comme guide lors de l'évaluation de la compétence d'audit.

7.2.5. Accès aux politiques et procédures pertinentes relatives au processus d'audit et de certification

Tous les auditeurs (y compris les sous-traitants) reçoivent une formation et des instructions concernant le processus et les exigences d'audit et de certification. Tout le personnel, y compris les auditeurs, sous-traitants et experts, a accès au Système de Management, aux politiques et procédures pertinentes pour toutes les activités de certification, via la plateforme de stockage documentaire.

7.2.6. Formations

Les besoins en formation de l'ensemble du personnel sont identifiés à partir de nombreuses sources, à savoir : nouvelles normes, modifications de normes, modifications de procédures, modifications réglementaires, réclamations, non-conformités, entretiens d'évaluation, évaluations de compétences (audits observés), demandes des auditeurs ou de la direction, etc. La procédure de Gestion des Employés décrit le processus de formation.

7.2.7. Autorité pour l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait des certificats

Les personnes habilitées prennent les décisions concernant l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait des certificats. Avant d'être habilitée à prendre des décisions de certification, l'expérience et les connaissances du membre proposé sont examinées, et la personne est tenue de démontrer au Directeur qu'elle est compétente pour évaluer le processus d'audit et les recommandations de l'équipe d'audit. Le membre agréé reçoit une formation relative au processus de certification. En cas de modifications des normes, processus, etc., la compétence et les connaissances de la personne habilitée sont évaluées et une méthode de formation appropriée est mise en œuvre.

7.2.8. Réalisation des activités d'audit et de certification et suivi

Certi-Trust assure la performance satisfaisante et la compétence des personnes impliquées dans les activités d'audit et de certification. Des procédures et critères documentés sont maintenus et mis en œuvre pour le suivi et la mesure de la performance de toutes les personnes impliquées, en fonction de la fréquence de leur utilisation et du niveau de risque lié à leurs activités. En particulier, Certi-Trust examine la compétence de son personnel à la lumière de sa performance afin d'identifier les besoins en formation.

Une procédure est documentée pour les auditeurs, faisant référence à une combinaison d'observation sur site, de revue des rapports d'audit et de retours des clients ou du marché, et est définie dans les exigences documentées. Ce suivi est

conçu de manière à minimiser les perturbations des processus normaux de certification, notamment du point de vue du client.

Certi-Trust observe périodiquement la performance de chaque auditeur sur site. La fréquence des observations sur site est basée sur les besoins déterminés à partir de toutes les informations de suivi disponibles. Les éléments suivants sont surveillés pour satisfaire aux exigences :

- ❖ Par l'observation des activités d'audit par une personne habilitée (la fréquence d'observation dépendra du niveau de risque lié aux activités).
- ❖ Par les retours des clients concernant la performance des auditeurs.
- ❖ Par le processus d'évaluation.
- ❖ Par l'examen des réclamations et non-conformités internes.
- ❖ Par les mesures de contrôle interne et d'assurance qualité.
- ❖ Par les retours des décideurs de certification concernant la performance des auditeurs (obtenus par l'examen des rapports).

Une attention particulière est portée lors de l'examen des retours provenant des sources ci-dessus pour identifier les besoins en formation.

7.3. Utilisation d'auditeurs externes individuels et d'experts techniques externes

Les auditeurs externes et experts techniques (désignés comme sous-traitants) disposent d'un accord écrit signé avec Certi-Trust les engageant à respecter les politiques et procédures applicables. L'accord aborde également les aspects relatifs à la confidentialité et à l'indépendance vis-à-vis des intérêts commerciaux ou autres, et exige la notification de toute association existante ou antérieure avec toute organisation à laquelle ils pourraient être affectés pour un audit. La décision d'affecter un individu à un audit lorsqu'une association existe (ou a existé) est prise sur la base des informations fournies.

7.4. Dossiers personnels

Certi-Trust tient à jour les dossiers du personnel pour l'ensemble des employés et sous-traitants, conformément aux réglementations relatives à la conservation des dossiers, incluant notamment les qualifications pertinentes, les formations, l'expérience, les affiliations, le statut professionnel, la compétence et les services de conseil pertinents qui auraient pu être fournis.

7.5. Externalisation

Par décision de politique, Certi-Trust a décidé de ne pas externaliser (sous-traitance à une autre organisation pour fournir une partie des activités de certification) quelque aspect que ce soit de ses activités de certification, sauf lorsque cette organisation a conclu un accord de partenariat avec Certi-Trust. En tout état de cause, Certi-Trust a conservé l'autorité pour autoriser l'émission des certificats. Par conséquent, les exigences données aux clauses 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3 et 7.5.4 de l'ISO

17021-1, à la clause 6.2.2 de l'ISO 17065 et à la clause 6.3 de l'ISO 17024 ne sont pas applicables à Certi-Trust.

8. Exigences en matière d'information

8.1. Informations accessibles au public

Certi-Trust rend publiques (principalement via son site internet) les informations relatives à ses processus d'audit et de certification pour l'octroi, le maintien, l'extension, le renouvellement, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification, ainsi que sur les activités de certification, les types de systèmes de management et les types de schémas de certification (liés aux processus, services ou produits ou liés aux personnes) et les zones géographiques dans lesquelles elle opère. Des informations sous format papier sont également fournies sur demande.

Pour les schémas de certification liés aux personnes, tous les prérequis du schéma de certification devront être listés et disponibles au public.

Un répertoire des systèmes de management, produits, processus ou services certifiés est tenu à jour avec les informations nécessaires (identification du produit/service/processus, norme(s) et autres documents normatifs) auxquelles la conformité a été certifiée, identification du client, identification du périmètre, statut).

En outre, un répertoire des personnes certifiées est tenu à jour avec toutes les informations nécessaires (par exemple, nom, identifiant unique, schéma de certification, date d'effet de la certification, date d'émission, périmètre, date d'expiration, etc.).

Périodiquement, les informations mises à la disposition du public et des clients (site internet, brochures, publicités, etc.) sont vérifiées pour s'assurer qu'elles sont actuelles, correctes et non trompeuses.

La validité de tout certificat émis est confirmée à toute partie/client sur demande écrite (ainsi que le périmètre de certification), sauf lorsque la loi exige que ces informations ne soient pas divulguées.

8.2. Documents de Certification

Les documents de certification sont généralement envoyés au client certifié sous forme électronique dans un format qui empêche toute modification. Toutefois, sur demande, les documents de certification peuvent être envoyés sous format papier par courrier formel.

La date d'effet figurant sur un certificat sera dans tous les cas la date à laquelle le certificat a été approuvé pour émission. Toutes les actions correctives doivent être efficacement clôturées avant qu'une décision de certification ne soit prise.

Les documents de certification identifient les éléments suivants :

- ❖ Le nom et la localisation géographique de chaque client dont le système de management, produit, service ou processus a été certifié (ou la localisation géographique du siège social et de tout site inclus dans le périmètre d'une certification multisites).
- ❖ Les dates d'octroi, d'extension ou de renouvellement de la certification.

- ❖ La date d'expiration ou la date d'échéance de recertification cohérente avec le cycle de recertification.
- ❖ Un code d'identification unique.
- ❖ La norme et/ou tout autre document normatif, y compris le numéro d'édition et/ou de révision, utilisé pour l'audit du client certifié.
- ❖ Le périmètre de certification concernant le produit (y compris les services, etc., applicable à chaque site).
- ❖ Le nom, l'adresse et la marque de certification de Certi-Trust.
- ❖ Toute autre information exigée par la norme et/ou le document normatif utilisé pour la certification.
- ❖ En cas d'émission de tout document de certification révisé, un moyen de distinguer les documents révisés de tout document antérieur périmé.

8.3. Référence à la certification et utilisation des marques

La politique d'usage de la marque Certi-Trust régissant toute marque dont elle autorise l'utilisation par les clients garantit notamment la traçabilité vers Certi-Trust. Cette politique prévoit des instructions pour s'assurer qu'il n'y a pas d'ambiguïté dans la marque ou le texte d'accompagnement quant à ce qui a été certifié et que Certi-Trust a délivré le certificat. Cette politique couvre également l'interdiction d'utiliser la marque sur un produit ou un emballage vu par un consommateur ou de toute autre manière pouvant être interprétée comme indiquant la conformité du produit. Cette politique est disponible sur le site internet. Toutes les sociétés certifiées reçoivent une copie de la politique avec leur certificat.

Cette politique précise clairement que la marque Certi-Trust ne peut pas être apposée sur des rapports de laboratoire, d'étalonnage ou d'inspection. Ceux-ci sont vérifiés lors de l'audit et communiqués à tous les auditeurs concernés.

Certi-Trust exige, via son accord et ses règles, que l'organisation cliente certifiée :

- ❖ Se conforme aux exigences de Certi-Trust lorsqu'elle fait référence à son statut de certification dans les médias de communication tels qu'internet, brochures, publicités ou autres documents.
- ❖ Ne fasse pas ou ne permette pas de déclarations trompeuses concernant sa certification.
- ❖ N'utilise pas ou ne permette pas l'utilisation d'un document de certification ou d'une partie de celui-ci de manière trompeuse.
- ❖ En cas de suspension ou de retrait de sa certification, cesse d'utiliser tous les supports publicitaires comportant une référence à la certification, conformément aux instructions de Certi-Trust.
- ❖ Modifie tous les supports publicitaires lorsque le périmètre de certification a été réduit.
- ❖ Ne permette pas que la référence à sa certification de système de management soit utilisée de manière à impliquer que Certi-Trust certifie un produit (y compris les services) ou un processus.
- ❖ N'implique pas que la certification s'applique à des activités hors du périmètre de certification.
- ❖ N'utilise pas sa certification de manière à jeter le discrédit sur la certification et à perdre la confiance du public.

L'utilisation des marques de certification est vérifiée lors de chaque audit.

Certi-Trust agit et traite les références incorrectes au statut de certification ou l'utilisation abusive des documents de certification, marques ou rapports d'audit. Les mesures peuvent inclure des demandes de correction et d'action corrective, la suspension, le retrait de la certification, la publication de l'infraction et, si nécessaire, des actions juridiques. Les clients sont informés des mesures pouvant être prises en cas d'infraction aux règles de certification dans la politique d'utilisation de la marque de certification. Toute infraction signalée concernant l'utilisation des marques de certification est traitée comme une non-conformité.

8.4. Confidentialité

Certi-Trust, par le biais d'accords juridiquement exécutoires, dispose d'une politique et de dispositions pour protéger la confidentialité des informations obtenues ou créées lors de la réalisation des activités de certification à tous les niveaux de sa structure, y compris les comités et les organismes externes ou personnes agissant en son nom.

Certi-Trust informe le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de rendre publiques. Toutes les autres informations, à l'exception de celles rendues publiquement accessibles par le client, sont considérées comme confidentielles et ne sont pas partagées.

Sauf exigence des normes d'accréditation et des politiques, les informations relatives à un client ou à un individu particulier ne sont divulguées à un tiers qu'avec le consentement écrit du client ou de la personne concernée. Lorsque Certi-Trust est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, le client ou la personne concernée est notifié à l'avance des informations fournies.

Les informations relatives au client provenant de sources autres que le client lui-même (par exemple, le plaignant, les régulateurs) sont également traitées comme confidentielles, conformément à la politique de Certi-Trust.

Le personnel, y compris les sous-traitants, le personnel des organismes externes ou des personnes agissant au nom de l'organisme de certification, devra maintenir confidentielles toutes les informations obtenues ou créées lors de la réalisation des activités de Certi-Trust.

Toutes les informations confidentielles relatives à un client sont conservées dans des classeurs sécurisés appropriés. L'accès aux informations stockées électroniquement, que ce soit depuis les équipements informatiques des bureaux ou via le site internet, est protégé par mot de passe et des mesures sont prises pour empêcher tout accès non autorisé.

Les moyens de communication à utiliser pour le transfert d'informations confidentielles devront être discutés et convenus avec le client.

Certi-Trust informe le client lorsque des informations confidentielles sont mises à la disposition d'autres organismes, c'est-à-dire les organismes d'accréditation, ou si Certi-Trust est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles (sauf si la loi l'interdit).

La politique de confidentialité est disponible sur la plateforme de stockage documentaire

8.5. Échange d'informations entre Certi-Trust et ses clients

8.5.1. Informations sur l'activité de certification et les exigences

Certi-Trust fournit et met à jour ses clients sur les points suivants :

- ❖ Une description détaillée de l'activité de certification initiale et continue, y compris la demande, les audits initiaux et le processus d'octroi, de maintien, de réduction, d'extension, de suspension, de retrait de la certification et de recertification.
- ❖ La référence normative pour la certification.
- ❖ Les informations sur les honoraires pour la demande, la certification initiale et la certification continue.
- ❖ Les exigences de Certi-Trust pour les clients potentiels de :
 - Respecter les exigences de certification.
 - Prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits, y compris la mise à disposition de la documentation et l'accès à tous les processus et zones, enregistrements et personnel, aux fins de la certification initiale, de la surveillance et de la résolution des réclamations.
 - Prendre les dispositions nécessaires, le cas échéant, pour accueillir la présence d'observateurs (par exemple, auditeurs d'accréditation ou auditeurs stagiaires).
- ❖ Des documents décrivant les droits et obligations des clients certifiés, y compris les exigences lors de la référence à la certification dans tout type de communication conformément aux exigences relatives à l'utilisation des marques de certification.
- ❖ Les informations sur les procédures de traitement des réclamations et des appels.

8.5.2. Notification des modifications par un organisme de certification

Certi-Trust donne un préavis suffisant à ses clients certifiés de toute modification de ses exigences de certification. Certi-Trust s'assurera que chaque client respecte les nouvelles exigences et modifiera les procédures en conséquence.

8.5.3. Notification des modifications par un client

Certi-Trust a établi des dispositions juridiquement exécutoires pour s'assurer que le client certifié informe l'organisme de certification, sans délai, des éléments susceptibles d'affecter la capacité du système de management à continuer de satisfaire aux exigences de la norme utilisée pour la certification. Ceux-ci comprennent (sans s'y limiter) :

- ❖ Le statut juridique, commercial ou organisationnel ou la propriété.
- ❖ L'organisation et le management (par exemple, le personnel clé de direction, de prise de décision ou technique).
- ❖ Les coordonnées et les sites.
- ❖ Le périmètre des opérations sous certification.
- ❖ Les modifications majeures du système de management ou du produit/service/processus.
- ❖ Les manquements aux obligations légales.

- ❖ Tout autre changement susceptible d'affecter la capacité de la personne certifiée à continuer de satisfaire aux exigences de certification.

9. Exigences de processus

Les processus de certification, de la demande du client jusqu'à l'émission du certificat et son maintien, sont décrits dans des procédures spécifiques.

10. Réclamations et Appels

10.1 Appels

Certi-Trust dispose d'un processus documenté pour recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les appels. Une description du processus de traitement des appels est accessible au public.

Tout le personnel impliqué dans le processus d'appel devra être différent de celui qui a réalisé les audits et pris la décision de certification.

Les appels sont d'abord examinés par le Directeur Technique qui décidera de la manière de traiter l'appel : par le Certification Manager. Si le Certification Manager fait partie de l'équipe d'audit/certification, l'appel doit être attribué au Directeur Technique.

Toutes les investigations sont enregistrées par le Directeur Technique qui est responsable du processus d'appel pour préserver l'impartialité, y compris en prenant des dispositions pour assurer l'impartialité des opérations de l'organisation.

Certi-Trust s'assure qu'aucune soumission, investigation ou décision concernant les appels n'entraînera de mesures discriminatoires à l'égard de l'organisation ou de la personne faisant l'appel (appelant).

Le processus de traitement des appels comprend au moins les éléments et méthodes suivants :

- ❖ Le processus de réception, de validation et d'instruction de l'appel, et pour décider des actions à prendre en réponse, en tenant compte des résultats d'appels similaires.
- ❖ Le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre.
- ❖ Assurer que toute correction et action corrective appropriées sont prises.

Certi-Trust s'assure que la réception de l'appel est accusée de réception et fournira à l'appelant des rapports d'état d'avancement et le résultat.

Dans le cas où le Certification Manager et le Directeur Technique auraient tous deux pris part au processus de certification, la question pourrait être discutée lors d'une réunion du Comité de Préservation de l'Impartialité.

Certi-Trust donne notification formelle à l'appelant à la clôture du processus de traitement des appels.

Les appels reçus par Certi-Trust doivent être clôturés dans les 60 jours calendaires suivant la réception de l'appel. Si l'appel ne peut être clôturé en raison d'un cas de force majeure, le Directeur Technique informera le plaignant du motif et fixera un

nouveau délai (ne dépassant pas 60 jours calendaires supplémentaires) pour la résolution du cas.

10.2 Réclamations

Certi-Trust s'assure que le processus de traitement des réclamations est accessible au public.

Dès réception d'une réclamation, Certi-Trust établit et confirme si la réclamation concerne des activités de certification dont elle est responsable et, le cas échéant, la traite. Si la réclamation concerne un client certifié, l'examen de la réclamation prend en compte l'efficacité du système de management certifié.

Toute réclamation concernant un client certifié devra également être transmise par Certi-Trust au client certifié concerné en temps opportun.

Certi-Trust dispose d'un processus documenté pour recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les réclamations. Le processus est soumis aux exigences de confidentialité, en ce qui concerne le plaignant et l'objet de la réclamation.

Le processus de traitement des réclamations comprend au moins les éléments et méthodes suivants :

- ❖ Le processus de réception, de validation, d'instruction de la réclamation et pour décider des actions à prendre en réponse.
- ❖ Le suivi et l'enregistrement des réclamations, y compris les actions entreprises en réponse.
- ❖ Assurer que toute correction et action corrective appropriées sont prises.

Certi-Trust s'assure de recueillir et de vérifier toutes les informations nécessaires pour valider et traiter la réclamation.

Certi-Trust accuse réception de la réclamation dans la mesure du possible et fournit au plaignant des rapports d'état d'avancement sur le résultat.

Les réclamations sont examinées par le département des Opérations, responsable de l'instruction de la réclamation et de l'information des plaignants sur le plan d'action pour l'investigation et la remédiation, le cas échéant.

Les plaignants recevront une réponse de Certi-Trust dans les meilleurs délais avec les détails concernant les résultats de l'investigation et les mesures correctives prises pour éliminer la cause de la non-conformité.

Les réclamations reçues par Certi-Trust doivent être clôturées dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la réclamation. Si la réclamation ne peut être clôturée en raison d'un cas de force majeure, le département des Opérations informera le plaignant du motif et fixera un nouveau délai (ne dépassant pas 30 jours calendaires supplémentaires) pour la résolution du cas.

10.3 Dossiers des candidats et des clients

Certi-Trust conserve des enregistrements sur le processus de certification et les activités connexes pour tous les clients, y compris toutes les organisations ayant soumis des demandes, ainsi que toutes les organisations ayant fait l'objet d'un audit, certifiées ou dont la certification a été suspendue ou retirée.

Les enregistrements relatifs aux clients certifiés comprennent au minimum :

- ❖ Les informations de demande et les rapports d'audit initial, de surveillance et de recertification.
- ❖ L'accord de certification.
- ❖ La justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage.
- ❖ La justification de la détermination de la durée d'audit.
- ❖ La vérification des corrections et actions correctives.
- ❖ Les enregistrements des réclamations et appels, et de toute correction ou action corrective subséquente.
- ❖ La documentation des décisions de certification.
- ❖ Les documents de certification, y compris le périmètre de certification concernant le produit, processus ou service, le cas échéant.
- ❖ Les enregistrements connexes nécessaires pour établir la crédibilité de la certification, tels que les preuves de la compétence des auditeurs et experts techniques.
- ❖ Les programmes d'audit.

Certi-Trust s'assure que les dossiers des candidats et clients sont conservés de manière sécurisée afin de garantir la confidentialité des informations. Les enregistrements sont transportés, transmis ou transférés de manière à maintenir leur confidentialité.

Certi-Trust a établi une procédure (procédure de Gestion Documentaire) relative à la conservation des enregistrements. Les enregistrements seront conservés pendant la durée du cycle en cours plus un cycle de certification complet. La conservation des enregistrements respecte également les exigences de la législation ou de la réglementation.