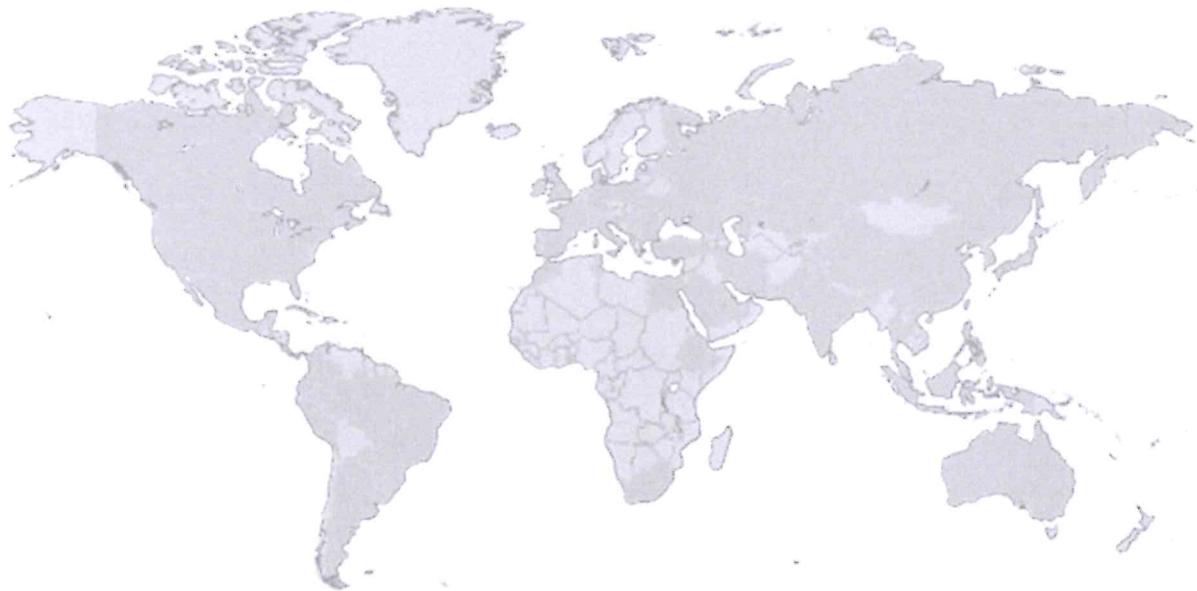




PROCESSUS DE CERTIFICATION
DE SYSTÈME DE MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ ISO 9001



CONTROL UNION INSPECTIONS FRANCE

1, rue du Mont Cabert
76700 Harfleur

Tel : 02 35 42 77 22
www.control-union.fr

SOMMAIRE

I.	DEROULEMENT D'UNE DEMANDE DE CERTIFICATION.....	3
1.	DEMANDE DE CERTIFICATION.....	3
2.	PROPOSITION D'OFFRE ET CONTRACTUALISATION	3
3.	ENREGISTREMENT	3
II.	LES DIFFERENTS TYPES D'AUDIT	4
III.	PROCESSUS DE CERTIFICATION DE SYSTEMES DE MANAGEMENT.....	7
1.	PLANIFICATION	7
2.	DEROULEMENT DE L'AUDIT	7
3.	RAPPORT.....	8
4.	TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES.....	8
5.	PRISE DE DECISION	9
IV.	UTILISATION DES SUPPORTS DE COMMUNICATION PAR LE CANDIDAT	11
1.	CONDITIONS DE PUBLICATION ET D'UTILISATION DU LOGO DE CERTIFICATION.....	12
V.	EXTENSION, REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT DE CERTIFICATION.....	13
1.	EXTENSION/REDUCTION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION.....	13
2.	SUSPENSION/RETRAIT/RETABLISSEMENT DE CERTIFICATION	13
VI.	TRANSFERT DE CERTIFICATION D'UN ORGANISME CERTIFICATEUR VERS UN AUTRE	14
VII.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS, PLAINTES ET APPELS. AUTRES DEMANDES D'INFORMATIONS	14
VIII.	ENGAGEMENT D'INDEPENDANCE.....	16

I. Déroulement d'une demande de certification

1. Demande de certification

Lorsque vous désirez certifier une ou plusieurs de vos activités, un document d'identification vous est envoyé. Ce dernier demande plusieurs informations nécessaires à la rédaction de votre offre (type de prestation, les activités à certifier, sites concernés, nombre d'employés, etc.).

Après réception du document d'identification complété et valide, nous procédons à la revue de votre demande. Nous nous assurons que nous avons toutes les informations nécessaires et qu'un personnel compétent est disponible pour réaliser la mission.

Nous vérifions que :

- les informations relatives à votre organisme et à votre système de management sont suffisantes pour effectuer l'audit,
- les exigences relatives à la certification sont clairement définies, documentées et vous ont été fournies,
- tout malentendu identifié entre Control Union (CU) et vous est résolu,
- CU a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification,
- le périmètre de la certification demandée, le(s) lieu(x) où vos interventions sont réalisées, la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.),

Suite à la revue de la demande, nous acceptons ou refusons votre demande de certification. Lors d'un refus, nous documentons les raisons de ce refus et vous les indiquons.

2. Proposition d'offre et contractualisation

A partir des informations fournies, nous établissons une offre dans laquelle vous trouverez la durée d'audit et notre tarif, pour le cycle de certification. Si l'offre vous convient, nous vous adressons un contrat à signer (il est possible d'envoyer directement le contrat à signer pour plus de rapidité, sans offre écrite préalable).

3. Enregistrement

Après la signature du contrat, votre dossier est enregistré puis un numéro de client est généré lors de la création du nouveau projet.

II. Les différents types d'audit

➤ Audit Initial (année n)

L'audit initial a pour objectif de vérifier que votre système de management est conforme aux exigences définies par la norme pour laquelle vous demandez la certification. L'audit initial est mené en deux étapes: l'étape 1 et l'étape 2.

L'étape 1 a pour objectif :

- de revoir les informations documentées du système de management du client;
- d'évaluer les conditions spécifiques au site et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel du client afin de déterminer le niveau de préparation pour l'étape 2 ;
- de procéder à une revue de l'état de l'organisme client et de sa compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management ;
- d'obtenir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, y compris :
 - _ le ou les sites du client;
 - _ les processus et l'équipement utilisés;
 - _ les niveaux de maîtrise établis (en particulier dans le cas de clients multisites)
 - _ les exigences légales et réglementaires applicables;
- de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'étape 2 et de convenir avec le client des détails de l'étape 2;
- de permettre la planification de l'étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management du client et du fonctionnement du site dans le contexte de la norme de système de management ou d'un autre document normatif;
- de déterminer si les audits internes et les revues de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que vous (organisme client) êtes prêt pour l'audit étape 2.

L'étape 2 consiste à évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de votre système de management. L'audit doit comprendre au minimum les éléments suivants:

- les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la (les) norme(s) relative(s) au système de management ou d'autres documents normatifs applicables;
- la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable) ;
- l'aptitude du système de management du client et ses performances concernant la satisfaction des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- la maîtrise opérationnelle des processus du client;
- les audits internes et revue de direction ;

- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de votre organisme (client) ;
 - Audit de Surveillance (années n+1 et n+2)

L'objectif des audits de surveillance est de s'assurer que vous êtes toujours conforme au(x) référentiel(s). Lors de ces audits, le système de management est vérifié partiellement. Le programme d'audit de surveillance doit porter au minimum sur les éléments suivants:

- les audits internes et la revue de direction;
- la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent;
- le traitement des plaintes;
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation de vos objectifs et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s);
- l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue;
- la maîtrise opérationnelle continue;
- la revue de toute modification apportée;
- l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

NB : Le premier audit de surveillance doit être réalisé au plus tard 12 mois après la décision de certification initiale.

Un audit de surveillance (hors cas du renouvellement traité après) doit avoir lieu chaque année civile. Le délai entre deux audits ne peut pas être supérieur à 15 mois.

La saisonnalité des activités peut nécessiter d'effectuer la surveillance annuelle en plusieurs fois (généralement pas plus de deux), la durée totale étant la durée annuelle calculée.

➤ Audit de Renouvellement (année n+3)

L'audit de renouvellement a pour but de s'assurer que votre système de management demeure conforme au(x) référentiel(s). Si c'est le cas, la certification est renouvelée pour un cycle de 3 ans. Le déroulement d'un audit de renouvellement est identique à celui d'un audit initial. Le document d'identification doit être de nouveau rempli au préalable afin de vérifier si les conditions de certification n'ont pas changé. Un nouveau contrat est signé et à la fin de l'examen du dossier (lorsque toutes les non-conformités, si existantes, sont clôturées dans les délais fixés par CU), un nouveau certificat de 3 ans vous est délivré.

L'audit de renouvellement doit porter au minimum sur les points suivants :

- a) l'efficacité du système de management dans sa totalité, à la lumière des changements internes et externes ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification;
- b) la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales;

c) l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du(des) système(s) de management pertinent(s)

L'audit de renouvellement de la certification doit également prévoir une revue des performances du système de management sur la période de certification et comprendre la revue des rapports d'audit de surveillance précédents.

Cet audit doit être réalisé avant la date d'expiration du certificat pour permettre que la décision de renouvellement soit prise avant expiration du certificat.

Il est donc souhaitable que l'audit de renouvellement soit réalisé au moins un mois avant la date d'expiration. Si le client exige une date d'audit de renouvellement moins de un mois avant l'expiration du certificat, ou si Control Union n'a pas été en mesure de respecter cette règle, le client est informé du risque de coupure de la certification à l'expiration du certificat.

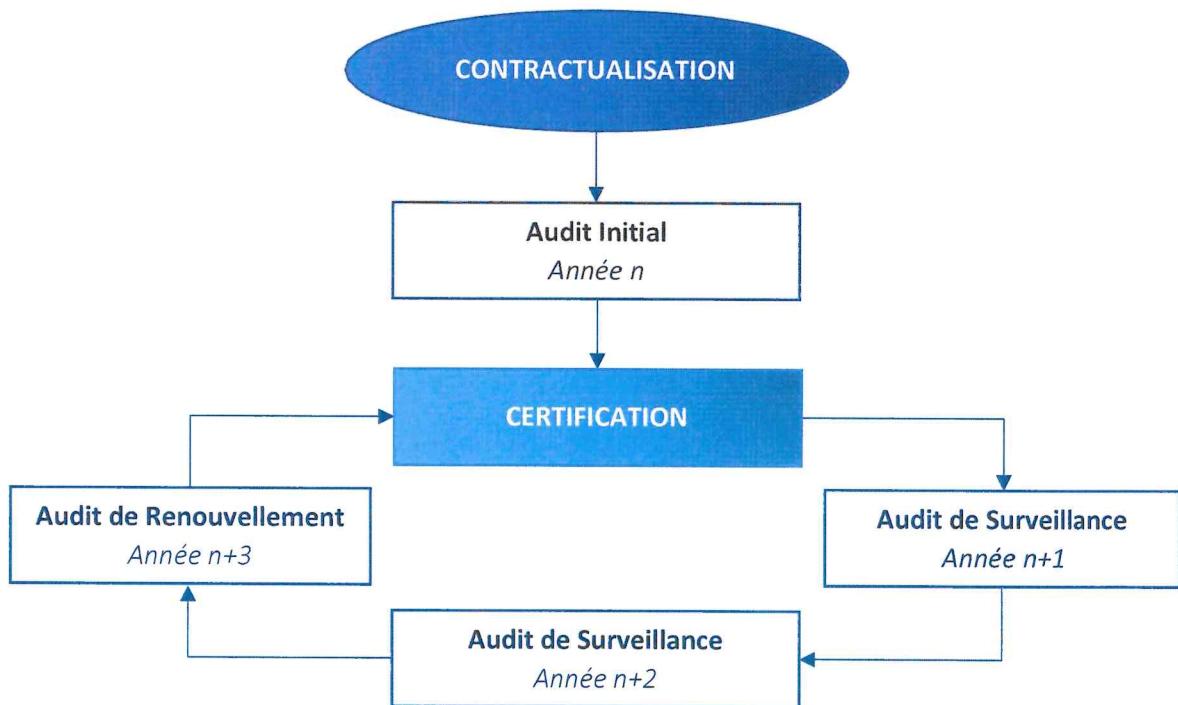
La décision de renouvellement doit être prise avant l'expiration du certificat en cours (voir notamment les règles concernant les non-conformités (vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives avant expiration de la certification pour les majeures, acceptation du plan d'action pour les mineures) dans le document « GESTION DES NON-CONFORMITES DETECTEES LORS DES AUDITS DE SYSTEMES DE MANAGEMENT ISO » (annexe 1 au contrat de certification). Dans le cas contraire, la certification ne peut pas être renouvelée et le client est informé qu'il n'est plus certifié à partir de la date d'expiration du certificat

Si la décision de renouvellement n'a pas pu être prise avant l'expiration du certificat précédent, il est possible de rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification. Pour cela, les activités de renouvellement (notamment la vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives en cas d'écart majeur) doivent être terminées dans les 6 mois.

Si Control Union Inspections France n'a pas pu prendre la décision de renouvellement avant cette échéance de 6 mois, le rétablissement de la certification n'est plus possible. Un nouvel audit initial pourra être programmé, un nouveau cycle de 3 ans (indépendant du cycle précédent) débutera après la décision de certification (le cas échéant).

En fonction du contexte (notamment raisons ayant empêché un renouvellement), Control Union réalisera au minimum un audit d'étape 2 pour cet audit initial. L'audit comportera également une étape 1 si besoin (obligatoirement si la certification a expiré depuis plus de 1 an).

SCHEMA GENERAL D'UN CYCLE DE CERTIFICATION



III. Processus de certification de systèmes de management

1. Planification

Une fois qu'un contrat est signé entre CU et vous, une date d'audit est définie avec votre accord. Cette date devra permettre d'observer au mieux les activités à certifier.

Une équipe d'audit est ensuite désignée selon le processus de désignation de CU. L'auditeur responsable d'équipe vous adresse au moins 1 semaine avant l'audit un plan d'audit. Dans ce document sont indiqués les objectifs de l'audit, son périmètre et ses critères.

2. Déroulement de l'audit

L'audit débutera par une réunion d'ouverture pendant laquelle l'auditeur confirmera le périmètre de certification et expliquera le déroulement de l'audit. L'auditeur suit le plan d'audit qui a été défini, toutefois, le plan peut être amené à changer si besoin.

Lors de l'audit, l'équipe ou l'auditeur responsable examine la conformité des activités selon les exigences applicables ou des référentiels concernés. Le ou les auditeur(s) ont à leur disposition tous les documents nécessaires pour enregistrer les résultats d'audit et tout document utile pour mener l'audit.

Le ou les auditeur(s) vérifie au cours de l'audit que les symboles ou logos, fournis par CUIF, indiquant la certification du système de management ne sont pas utilisés sur les produits ou de manière à être interprété comme une indication de la conformité des produits.

L'audit se terminera par une réunion de clôture pendant laquelle les non-conformités détectées seront expliquées.

3. Rapport

Un rapport écrit complet pour chaque audit vous sera transmis, avec une description précise de toutes les non-conformités, qu'elles soient partielles ou totales pour un critère donné. Le responsable de l'équipe d'audit s'assure de la préparation du rapport d'audit et est responsable de son contenu.

4. Traitement des non-conformités

Si des non-conformités ont été détectées lors de votre audit, il vous est demandé de nous transmettre un plan d'action (document fourni en même temps que votre rapport) décrivant les mesures spécifiques prises ou prévues de prendre dans les délais déterminés pour remédier aux non-conformités vis-à-vis des exigences de certification identifiées.

Tableau résumant les délais définis par CUIF pour le traitement des non-conformités (NC):

		MINEURE	MAJEURE	SI HORS DÉLAI	Refus de certification Nouvel audit initial (que étape 2 si sous 12 mois)
Audit Initial	Soumission du Plan d'Action valide	1 mois	1 mois		
Audit de Surveillance ou Audit de Renouvellement	Soumission de la preuve des actions correctives	Preuves au prochain audit	6 mois		
	Soumission du Plan d'Action valide	1 mois	15 jours		
	Soumission de la preuve des actions correctives	Preuves au prochain audit	1 mois	Suspension de certification puis Retrait si les non-conformités n'ont pas été résolues dans les 6 mois (pour le renouvellement, refus de renouvellement si non résolues avant expiration certificat (possibilité de renouveler après cette expiration, voir modalités de renouvellement décrites précédemment dans ce livret).	
		NC mineure surclassée en NC majeure si non résolue au prochain audit			

CU passe en revue les corrections, les causes identifiées et les actions correctives que vous avez soumises pour déterminer si elles sont acceptables et vérifie l'efficacité des actions correctives entreprises. Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non-conformités sont enregistrées. Vous serez tenu informé du résultat de la revue et de la vérification.

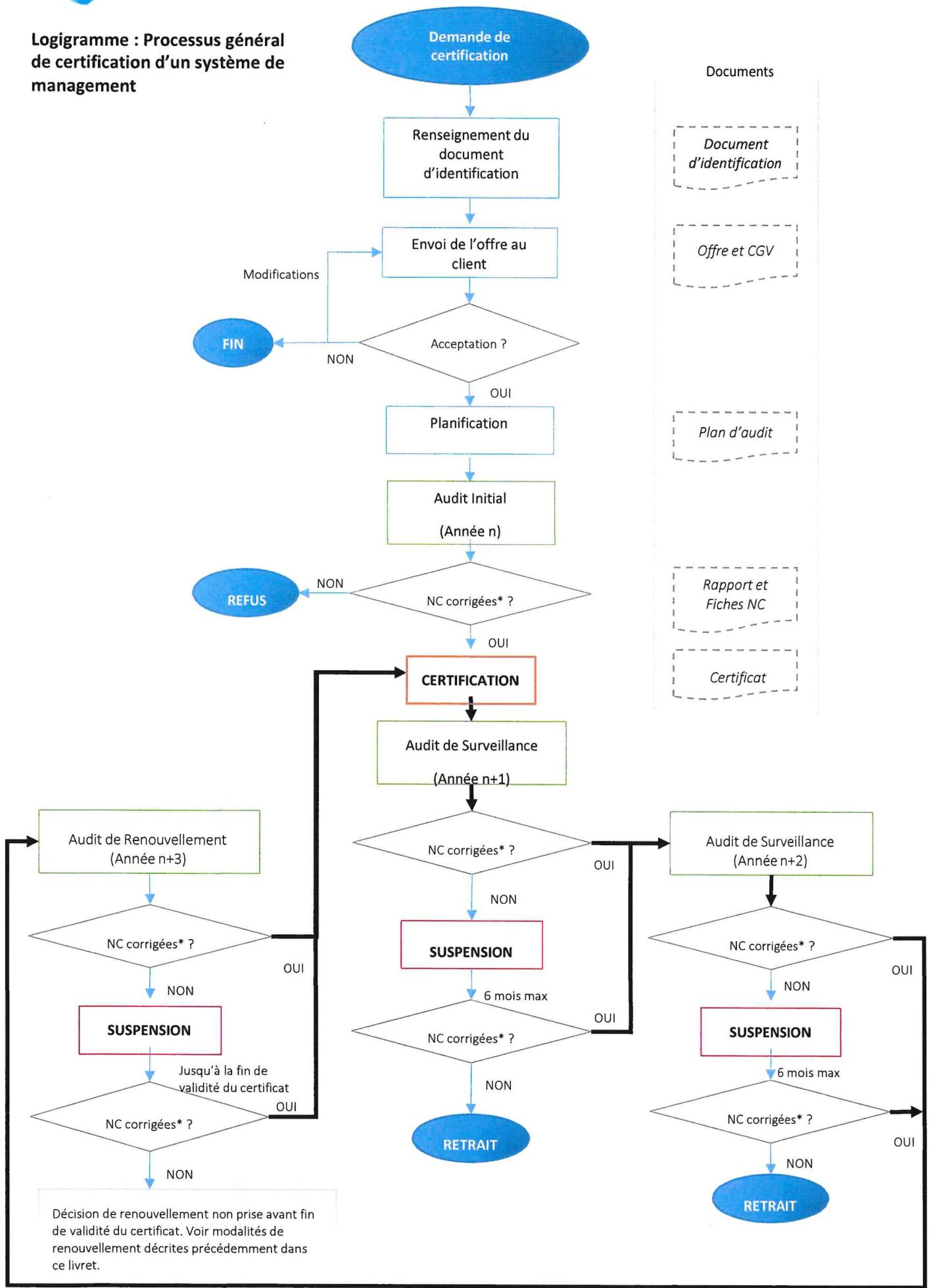
La vérification de l'efficacité de la correction et de l'action corrective peut être réalisée sur la base d'un examen de la documentation fournie ou, si nécessaire, par une vérification sur site.

5. Prise de décision

Pour assurer l'indépendance des décisions de certification, CU demande un avis à un Certificateur (n'ayant pas participé à l'évaluation en tant qu'auditeur) sur la base du rapport d'audit complet (avec le plan d'actions correctives envoyé). CU garde l'entièvre responsabilité des décisions de certification.

Lorsque le Certificateur prend la décision de vous certifier, un certificat vous sera envoyé. Il sera signé par un Certificateur.

Lorsque le Certificateur prend la décision de ne pas vous certifier, une lettre de refus vous sera envoyée, vous informant des raisons de ce refus.

Logigramme : Processus général de certification d'un système de management


IV. Utilisation des supports de communication par le candidat

Le candidat à la certification s'engage à respecter les règles suivantes :

- Pour l'utilisation du logo (« Control Union Certified ISO 9001 »), fourni sur demande par CONTROL UNION, respecter les conditions d'utilisation décrites dans le document référencé « Utilisation Logo par Organismes Certifiés »(joint avec ce livret, titre «**Conditions de publication et d'utilisation du logo de certification**»).
- Informer immédiatement CONTROL UNION, de toute utilisation incorrecte ou non autorisée d'une indication, marque, logo, et/ou de toute publication incorrecte concernant CONTROL UNION ou les certificats de conformité délivrés par CONTROL UNION.
- Ne pas faire référence à tout document ou indication (marques de Control Union, logos ou textes) donnant l'impression que ses produits (dont services) ou méthodes sont conformes aux termes d'une certification attribuée par CONTROL UNION, sans que le candidat agisse en conformité avec les termes du contrat.
- Ne pas faire référence à la certification ISO 9001 sur un produit, sur l'emballage d'un produit. Ne pas indiquer ou sous-entendre, quel que soit le support (exemples : documents d'accompagnement, site internet, document publicitaire, etc.) que la certification ISO 9001 est une indication de la conformité d'un produit ou service (elle concerne uniquement le système de management de la qualité).
- Lorsque le candidat communique sur CONTROL UNION à propos d'une certification attribuée par CONTROL UNION, il doit employer exclusivement le terme "Control Union Inspections France".
- Ne pas faire référence à l'accréditation COFRAC (dont logo) de Control Union autrement que par la reproduction intégrale des certificats émis par Control Union. L'utilisation d'un logo COFRAC relatif à l'accréditation de CONTROL UNION est strictement limitée aux documents fournis par CONTROL UNION. Le candidat n'est pas autorisé à utiliser le logo COFRAC dans des documents autres que ceux fournis par CONTROL UNION (certificat, etc.). Le candidat a l'autorisation de faire des copies de documents fournis par CONTROL UNION contenant le logo COFRAC à condition de garder la même échelle et que les indications accompagnant le logo (numéro d'accréditation de CONTROL UNION) soient toujours lisibles.

1. Conditions de publication et d'utilisation du logo de certification

Control Union Inspections France Conditions de publication et d'utilisation du Logo de Certification

Introduction :

Ce document décrit les conditions relatives à la publication et à l'utilisation du logo de certification par les clients de Control Union Inspections France (titulaire du certificat) disposant d'un certificat en cours de validité.

Articles :

1. Le titulaire du certificat peut uniquement publier le logo de certification relatif au certificat valide délivré, et ne peut pas effectuer ou permettre de déclaration trompeuse concernant sa certification, ni laisser entendre que la certification s'applique à des activités qui ne relèvent pas du champ d'application de la certification.
2. Le titulaire du certificat peut utiliser le logo de certification CU, à demander au bureau de Control Union Inspections France (pour un spécimen voir ci-dessous).
3. Le logo de certification peut être utilisé en couleur, ainsi qu'en noir et blanc.
4. Le titulaire du certificat peut utiliser le logo de certification sur les papiers à lettre, brochures et autres supports publicitaires. Il est interdit d'utiliser le logo sur les produits, emballages, échantillons ou toutes autres déclarations concernant un produit.
5. Il est autorisé de reproduire le logo dans une autre taille.
6. Le logo de certification ne peut jamais être plus grand que le logo de l'entreprise sur un même document.
7. Le logo doit toujours être reproduit entier.
8. Les codes couleur pour le logo sont les suivants :
Gris : PMS 5497
Bleu : PMS 2985
Noir : Process black
9. Il n'est en aucun cas autorisé d'utiliser le logo sur le produit lui-même, ou de suggérer que le produit lui-même est certifié pour les clients ne disposant pas d'un certificat de produit valide.
10. Lorsque le titulaire du certificat ne respecte pas ces conditions d'utilisation du logo de certification, le titulaire du certificat devra immédiatement cesser, sans délai, l'utilisation erronée que CU a détectée.
11. Outre les actions mentionnées à l'article 10, CU pourra prendre les mesures suivantes :
 - suspension ou retrait du certificat
 - publication sur la non-conformité
 - procédures juridiquesLes mesures prises dépendront de la gravité de la non-conformité, des résultats du non-respect, et de son caractère intentionnel ou non intentionnel.
12. Quelles que soient les mesures prises conformément à l'article 10, la décision de Control Union Inspections France sera dans tous les cas définitive.
13. Dans le cas où la validité du certificat cesse, quelle qu'en soit la raison, le titulaire du certificat devra immédiatement cesser l'utilisation et/ou la distribution de supports sur lesquels le logo de certification est imprimé.
14. Il est interdit d'utiliser le logo sur les rapports de laboratoires d'essai, d'étalonnage ou d'inspection, ces rapports étant considérés comme des produits dans ce contexte.

Exemple de logo :



V. Extension, Réduction, Suspension et Retrait de Certification

1. Extension/Réduction du périmètre de certification

A tout moment la certification peut être étendue afin :

- d'intégrer/retirer des sites du périmètre de certification ;
- d'inclure/retirer des activités du périmètre de certification ;

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi ou de renouvellement de la certification. Dans certains cas, CU peut réaliser un audit particulier afin de valider l'extension de la certification. Si cette extension est demandée par vous ou identifiée par CU, un nouveau contrat ou un avenant au contrat est réalisé, permettant de redéfinir la durée des audits et le périmètre exact à auditer.

2. Suspension/Retrait/Rétablissement de certification

CU vous enverra une lettre de rappel indiquant que votre certification va être suspendue, sauf action corrective de votre part, dans les cas suivants :

- utilisation abusive du certificat et/ou du logo / marque de certification
- pas de réponse aux non-conformités dans le délai imparti

CU notifiera par écrit la suspension de la certification dans les cas suivants :

- pas d'action immédiate ou action insuffisante suite à une lettre de rappel
- non-respect des conditions contenues dans les CGV et annexes au certificat
- refus de planification des audits périodiques dans les délais impartis

La lettre de suspension explicite les problèmes existants et/ou les actions à réaliser par le client pour annuler la suspension dans les délais impartis. Le client doit formellement demander l'annulation de la suspension lorsqu'il estimera avoir rempli ces conditions ou réalisé ces actions.

CU vérifie la résolution des problèmes et la mise en application des actions correctives. Tout manquement à leur résolution dans un délai de six mois donne lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification. Un audit initial pourra être programmé si le client souhaite à nouveau être candidat à la certification.

En cas de suspension ou de retrait de la certification, vous devez cesser d'utiliser tout matériel publicitaire faisant état de la certification et retourner tout document émis par CU (certificat, attestation provisoire, ...) établissant la conformité de votre système de management.

VI. Transfert de certification d'un organisme certificateur vers un autre

Après vérification de l'éligibilité de la demande, une personne compétente de CU examinera votre certification (par votre organisme actuel) dans le cadre de votre demande de transfert. Vous serez informé du processus d'examen et de son résultat.

Cet examen sera mené à l'aide d'une enquête documentaire sur un support prévu à cet effet, complété si besoin par une visite sur site.

Votre organisme (ou l'ancien organisme certificateur, si besoin) devra nous transmettre divers documents et informations, notamment le certificat en cours de validité, le dernier rapport de surveillance et rapport ayant validé le démarrage du cycle en cours (audit initial ou de renouvellement). Nous prendrons la décision concernant le transfert de la certification de l'entreprise après l'analyse documentaire (et visite sur site si applicable).

Si l'examen ne permet pas de valider la demande de transfert, nous pourrons vous proposer une certification initiale.

VII. Traitement des réclamations, plaintes et appels. Autres demandes d'informations

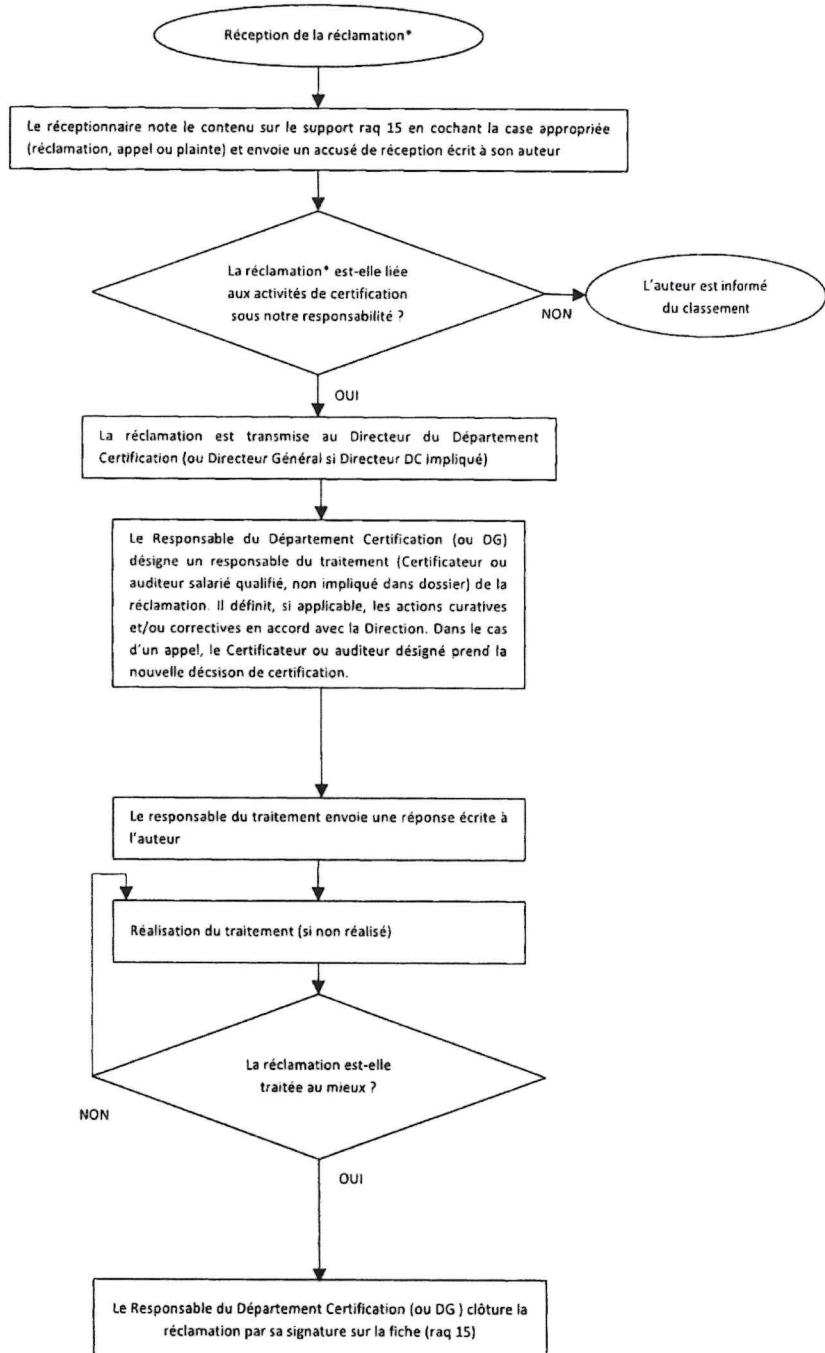
Définitions : Réclamation (par un client sur notre prestation), plainte (par un tiers sur un client), appel (par un client sur notre décision de certification ou sur la conclusion d'une inspection) à propos des prestations de Control Union Inspections France.

La personne qui réceptionne la réclamation/plainte/appel note son contenu sur une fiche avec la mention correspondante et envoie un accusé de réception écrit à son auteur.

Ensuite, le Directeur du Département ouvre un sous-dossier spécifique dans votre dossier et désigne un responsable pour son traitement (avec délai), dont la recherche des causes, pour ensuite envoyer une réponse écrite à l'auteur. Après avoir réalisé le traitement et confirmé son efficacité, le Directeur du Département Certification valide le traitement de la réclamation/plainte/appel. Le logigramme présenté sur la page suivante (extrait d'une procédure interne) résume les étapes de traitement.

Pour toute autre demande, vous pouvez utiliser le formulaire de contact sur le site (www.controlunion.fr) ou nous appeler, nous vous donnerons une réponse dans les meilleurs délais.

	PROCEDURE QUALITE GESTION DES NON-CONFORMITES, DES RECLAMATIONS ET DES ACTIONS D'AMELIORATION	Pro P-01 Révision 12 13/11/2025 Page 8/8
---	--	---

Annexe 2 : Gestion des réclamations *(dont appels et plaintes) au Département Certification


VIII. Engagement d'indépendance

**Indépendance de
CONTROL UNION INSPECTIONS FRANCE**

**Engagement pour nos activités de certification
de systèmes de management**

Je soussigné, Daniel EISMA, Directeur Général de Control Union Inspections France, atteste que notre organisme certificateur s'engage à exercer ses activités certification de système de management en toute impartialité, en conformité avec les règles d'accréditation de la norme NF EN ISO/IEC 17021-1.

Nous reconnaissons l'importance de l'impartialité et nous nous engageons à assurer la gestion des conflits d'intérêts et l'objectivité de nos activités de certification de systèmes de management.

Nous avons pour cela mis en place des procédures qui nous permettent d'éviter tout conflit d'intérêt, au niveau de nos employés et au niveau de notre organisme (liens avec des entités tierces notamment).

A Rouen, le : 15 décembre 2020

Daniel EISMA
Directeur Général
Control Union Inspections France

