



Organisme de certification de système de management de la qualité

Accrédité au SCESm No 0128

REGLEMENT DE CERTIFICATION

1. OBJET

Le présent Règlement de Certification définit les règles applicables par EdelCert & InSpectorat pour la certification et l'enregistrement des systèmes de management de la qualité mis en œuvre par les organismes.

Ce Règlement de Certification est conforme aux exigences de la norme EN ISO/IEC 17021 : 2015, des lignes directrices du SAS.

Le processus de certification permet d'évaluer la conformité des systèmes des organismes avec les exigences reprises dans les normes internationales :

- ISO 9001:2015 Systèmes de management de la qualité – Exigences (ISO 9001:2015)

Les organismes doivent respecter l'ensemble des prescriptions du présent Règlement de Certification.

Tout organisme peut, de manière non discriminatoire, obtenir le certificat EdelCert & InSpectorat à condition de souscrire aux termes du présent Règlement de Certification et démontrer, selon les procédures d'EdelCert & InSpectorat, que son système est conforme aux exigences de la norme applicable.

2. DEFINITIONS

Organisme : ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations qui a introduit une demande de certification auprès d'EdelCert & InSpectorat et qui a souscrit aux termes et conditions du présent Règlement de Certification.

Organisme certifié : organisme titulaire d'un certificat délivré par EdelCert & InSpectorat.

Certificat : document nominatif et numéroté délivré par EdelCert & InSpectorat aux organismes qui ont souscrit au présent Règlement de Certification et dont le système satisfait aux exigences de la norme identifiée.

Logo EdelCert & InSpectorat : graphisme propriété d'EdelCert & InSpectorat dont l'emploi est restreint aux organismes certifiés selon les dispositions (voir point 6) du présent Règlement de Certification.

3. MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME DE CERTIFICATION

L'audit de certification initiale d'un système de management est toujours mené en deux étapes.

L'ETAPE 1 A POUR OBJECTIFS :

1. de revoir les informations documentées du système de management;
2. d'évaluer les conditions spécifiques et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel afin de déterminer le niveau de préparation pour l'étape 2;
3. 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 des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatif du système de management;
4. d'obtenir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, y compris:
 - le ou les sites;
 - les processus et l'équipement utilisés;
 - les niveaux de maîtrises établis ;
 - les exigences légales et réglementaires applicables;

Quant à l'étape 2, son objectif est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management. Elle doit se dérouler sur site et comprend au minimum l'audit des éléments suivants :

1. les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables;
2. 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);
3. l'aptitude du système de management du client et ses performances concernant la satisfaction des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables;
4. la maîtrise opérationnelle des processus;
5. les audits internes et la revue de direction;
6. les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme.

EdelCert & InSpectorat prend toutes dispositions pratiques permettant l'évaluation et la surveillance des systèmes des organismes, sous la supervision de son bureau de Certification et d'Impartialité. Toutes ces dispositions sont décrites et gérées par un système qualité. Le Manuel

Qualité d'EdelCert & InSpectorat avec la déclaration de sa politique qualité peuvent être obtenus auprès d'EdelCert & InSpectorat sur simple demande.

EdelCert & InSpectorat propose ses services de certification qui sont accrédités (SCESm No 0128) par le Service Suisse d'Accréditation (www.sas.ch), dans tous les secteurs pour lesquels sa compétence est reconnue. La liste actualisée des secteurs accrédités peut être obtenue auprès du site internet <https://www.sas.admin.ch>.

Les référentiels utilisés pour l'évaluation et la surveillance des systèmes et l'octroi du certificat sont définis en accord avec le bureau de la Certification et de l'Impartialité.

Le Comité d'Impartialité est un organe de contrôle impartial ayant pour mission d'assurer le respect des pratiques éthiques lors de la mise en œuvre du système de certification d'EdelCert & InSpectorat et de contrôler le suivi impartial des contestations ou appels éventuels s'y rapportant. Le Comité d'Impartialité est constitué de membres choisis par EdelCert & InSpectorat pour leurs compétences actives en matière de qualité, sécurité et certification.

La gestion des plaintes, les décisions relatives à l'octroi, au maintien, à la suspension, au retrait, à l'extension ou à la réduction du domaine d'application du certificat EdelCert & InSpectorat sont assurées de manière impartiale, sur base de constats objectifs et de procédures documentées, par la direction d'EdelCert & InSpectorat, sous la supervision du Comité d'Impartialité.

4. IMPARTIALITE

Généralités

La certification a pour objectif de donner confiance à toutes les parties qu'un SM satisfait aux exigences spécifiées. La valeur de la certification se mesure au degré de confiance du public après qu'un SM ait été évalué de manière impartiale et compétente par une tierce partie.

Pour ce faire, nous mettons en œuvre les principes suivants :

- l'impartialité
- la responsabilité
- la transparence
- la confidentialité
- le traitement des plaintes.
- L'approche fondée sur les risques

L'impartialité

Les menaces qui pèsent sur l'impartialité sont les suivantes :

- **les intérêts personnels :**
Cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité agisse dans son propre intérêt. Son intérêt financier représente une menace susceptible de compromettre l'impartialité d'une certification
- **l'autoévaluation :**
Cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité évalue son propre travail. Auditer les systèmes de management d'un client auquel l'organisme de certification a prodigué des conseils en matière de système de management crée un risque dû à l'autoévaluation ;
- **la familiarité (ou confiance) :**
Cette menace est due au fait d'entretenir une trop grande proximité relationnelle ou de faire trop confiance aux personnes auditées plutôt que de rechercher des preuves lors des audits ;
- **l'intimidation :**
Cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité éprouve la sensation de subir des pressions directes ou insidieuses, par exemple la menace d'être remplacée ou dénoncée à sa hiérarchie.

5. OCTROI ET MAINTIEN DU CERTIFICAT

Ne peuvent obtenir le certificat EdelCert & InSpectorat que les organismes qui mettent en œuvre un système dont la conformité à la norme applicable est démontrée selon le Règlement de Certification et les procédures de certification de systèmes d'EdelCert & InSpectorat.

L'organisme ne peut obtenir son certificat EdelCert & InSpectorat qu'après avoir soumis son système aux audits d'évaluation et de surveillance prévus par EdelCert & InSpectorat.

L'organisme peut récuser un auditeur de l'équipe d'audit proposée par EdelCert & InSpectorat.

La certification repose également sur des évaluations et surveillances périodiques menées par des auditeurs qualifiés d'EdelCert & InSpectorat opérant selon des procédures documentées.

Un certificat ne peut être octroyé ou maintenu si toutes **les non-conformités mineures*** relevées n'ont pas été résolues selon un plan d'actions correctives documenté et remis par l'organisme aux auditeurs d'EdelCert & InSpectorat. **Un certificat ne peut être octroyé, maintenu ou renouvelé tant qu'il persiste une non-conformité majeure*, non levée.**

***Une non-conformité mineure** correspond à une non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés. **Une certification peut, sur recommandation du responsable d'audit, être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.**

***Une non-conformité majeure** correspond à une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Les non-conformités sont généralement classées comme majeures dans les circonstances suivantes :

- s'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou si des produits ou services remplissent les exigences spécifiées;
- si plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

L'organisme certifié est tenu de communiquer toute modification du système aux auditeurs d'EdelCert & InSpectorat et ce au plus tard au début de l'audit suivant ainsi que toute plainte émise par une tierce partie concernant les produits ou services couverts par le système certifié. Sont considérées comme modification les changements de statut juridique, commercial, de propriétaires ou d'organisation, de management, de coordonnées de la personne à contacter et des sites principaux, du périmètre des activités réalisées ainsi que les modifications importantes apportées au système et aux processus.

Le non-respect du présent Règlement de Certification peut entraîner le refus de l'octroi du certificat, la suspension ou le retrait d'un certificat précédemment octroyé.

L'organisme certifié peut afficher, reproduire son certificat et transmettre à une tierce partie uniquement des copies complètes des rapports d'audit. Toute utilisation trompeuse ou abusive est interdite.

L'organisme ne peut laisser supposer qu'un processus ou un produit est certifié.

La réduction du périmètre de certification doit entraîner la modification de la publicité faite sur la certification.

6. DUREE DE VALIDITE DU CERTIFICAT

L'organisme signe, avec EdelCert & InSpectorat, un contrat pour une durée de trois ans. A l'échéance, ce dernier est réactualisé pour une nouvelle période de trois ans.

Le certificat est octroyé pour **une durée de trois ans**, sous condition de réalisation des audits de suivis annuels et du traitement des éventuelles non-conformités.

Le certificat est maintenu durant la période d'octroi à condition que l'organisme certifié se soumette avec succès aux audits de surveillance et s'acquitte de toutes les exigences spécifiées

dans le présent Règlement de Certification. La prolongation d'un certificat après la date d'expiration n'est pas possible. Seul un audit de renouvellement de certification terminé avec succès et validé par le processus de certification donne droit à un nouveau certificat et est octroyé pour **une durée de trois ans**, sous condition de réalisation des audits de suivis annuels et du traitement des éventuelles non-conformités.

La validité du certificat d'EdelCert & InSpectorat pourrait être affectée si les critères normatifs de référence ou le règlement de certification se trouvaient modifiés. Le cas échéant, EdelCert & InSpectorat préviendrait les organismes certifiés des conséquences liées à cette situation exceptionnelle.

7. MARQUE ET LOGOS

Seuls les organismes certifiés ont le droit d'employer la marque et le logo dans les limites fixées par ce Règlement de Certification.

Tout organisme certifié doutant de l'utilisation licite de son certificat ou logo peut obtenir conseil en la matière auprès d'EdelCert & InSpectorat.

L'usage du logo EdelCert & InSpectorat est soumis aux conditions suivantes :

- le logo ne peut apparaître qu'en lien avec le nom de l'organisme certifié et des produits ou services repris dans le domaine d'application de la certification.
- le logo peut apparaître dans des brochures, catalogues, dépliants publicitaires, articles de presse ou autres documents publiés par l'organisme certifié et sur son site Internet.
- le logo peut apparaître sur le papier à lettres de l'organisme certifié.
- le logo ne peut être utilisé sur des produits, instruments ou appareils ; il ne peut être utilisé à des fins d'étiquetage de matériel.
- le logo ne peut être utilisé sans être accompagné d'une référence explicite à sa signification, à savoir **la conformité du système de l'organisme certifié aux exigences de la norme applicable**.
- le logo ne peut pas être apposé sur des rapports de laboratoire d'essai, d'étalonnage ou de contrôle.

L'utilisation de la marque de Certification n'exonère en aucun cas le client de sa responsabilité dans le cadre de ses prestations. La responsabilité de l'Organisme Certificateur EdelCert & InSpectorat ne pourra être engagée vis-à-vis des prestations de l'Organisme Certifié.

La demande de transfert ou le maintien du droit d'utilisation de la Marque de Certification en cas de fusion, cession ou acquisition du fonds de commerce du Client, doit être soumise à EdelCert & InSpectorat.

EdelCert & InSpectorat peut effectuer ou faire effectuer, pendant toute la durée du droit d'usage de la Marque de Certification, tous les contrôles qu'elle estime nécessaires.

En cas d'usage illicite de la Marque de Certification, EdelCert & InSpectorat peut demander la suspension ou le retrait du Certificat et de l'usage de la Marque de Certification conformément aux procédures de sanctions. Le Client peut faire appel de cette décision au Comité pour la préservation de l'impartialité d'EdelCert & InSpectorat.

Le client peut suspendre pour une durée déterminée ou abandonner l'usage de la Marque de Certification. Il informe par courriel EdelCert & InSpectorat et adapte sa communication en conséquence. Le Client s'engage à garder confidentiel tout document reçu de l'Organisme de Certification à l'exception du Certificat, du présent Règlement et de son annexe ainsi que de tout autre document sous réserve de l'accord préalable d'EdelCert & InSpectorat.

8. CONTRÔLE, SUSPENSION, RETRAIT DU CERTIFICAT EDELCERT & INSPECTORAT

EdelCert & InSpectorat exerce un contrôle permanent sur l'usage de ses certificats et logo, afin d'en protéger la valeur, dans l'intérêt général et celui des organismes certifiés.

Lors des audits de surveillance, les organismes certifiés sont tenus de soumettre aux auditeurs, à leur requête, la copie des documents ou autres supports promotionnels publiés par l'organisme et faisant référence au certificat ou au logo.

Dans le cas où EdelCert & InSpectorat constaterait une utilisation illicite du certificat ou du logo, la direction prendra contact avec l'organisme tenu responsable afin de prendre les mesures nécessaires pour clarifier la situation et remédier à l'infraction.

L'organisme certifié s'engage à mettre en place les actions nécessaires pour remédier à toute infraction, intentionnelle ou non, relative à l'utilisation des certificats ou logo.

Selon la gravité des faits reprochés à l'organisme certifié, le certificat peut être suspendu ou retiré, respectivement par décision de la direction d'EdelCert & InSpectorat ou de la commission de certification. L'organisme certifié peut être passible de poursuites pénales.

Dès la notification, à l'organisme, de la suspension ou du retrait du certificat, il ne peut plus utiliser les certificats et logos et doit cesser immédiatement toute publicité qui s'y réfère et détruire son certificat en cas de retrait.

Le certificat peut également être suspendu si l'organisme certifié ne permet pas la réalisation des audits de suivi ou de recertification selon la périodicité prévue ou si l'organisme demande, lui-même, une suspension temporaire.

Un dépassement en la réalisation d'un audit peut faire l'objet d'une suspension. Les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de douze mois à compter de la date de décision de certification.

La durée maximale de suspension est de 6 mois. Suite à cette période, soit la suspension est levée ou selon le cas, retirée. Les raisons qui mènent à un retrait de certificat peuvent être liées à la cessation de l'activité de l'entreprise détentrice du certificat, le non-respect des exigences liées au présent règlement ou un manquement grave et avéré à la suite d'une plainte d'une tierce partie.

9. LISTE DES ORGANISMES CERTIFIES

EdelCert & InSpectorat tient à jour une liste des organismes certifiés. Cette liste est communiquée sur le site internet www.edelcert.net.

Les organismes certifiés frappés d'une mesure de suspension ou de retrait sont retirés de cette liste d'organismes certifiés.

10. RESILIATION OU RENONCIATION

Tout organisme certifié a le droit de renoncer volontairement et unilatéralement à son certificat moyennant notification par lettre recommandée à la direction d'EdelCert & InSpectorat.

L'organisme certifié résiliant son certificat EdelCert & InSpectorat renonce de facto à tout droit d'utilisation de certificat et logo à la date d'envoi de la notification. Il cesse immédiatement toute publicité qui s'y réfère et retourne son certificat à EdelCert & InSpectorat.

Une indemnité de rupture, correspondant à 25% du montant des audits prévus pendant la période de certification restant à courir, est due avec un minimum de CHF 1'500.-.

11. CONFIDENTIALITE

Toutes les prestations effectuées par EdelCert & InSpectorat respectent la confidentialité des informations recueillies chez les organismes.

EdelCert & InSpectorat prend toutes les mesures pour ne pas divulguer les informations confidentielles relatives à l'organisme, auxquelles son personnel aurait accès dans le cadre de la certification, à l'exception de celles qui seraient exigées par la loi, et ce après en avoir avisé l'organisme. Toute divulgation est possible avec l'accord, le consentement de l'organisme ou de la personne qui a fourni les informations.

12. APPELS, PLAINTES ET CONTESTATIONS

Tous les organismes peuvent introduire une plainte auprès d'EdelCert & InSpectorat qui en assurera le suivi par un collaborateur interne qui n'a pas été impliqué personnellement dans la procédure faisant l'objet de la plainte.

En cas de litige avec EdelCert & InSpectorat, tout organisme peut faire appel contre une décision relative à la certification auprès du président du Comité d'Impartialité, dans un délai de 30 jours suivant l'expédition de la décision, en envoyant un pli recommandé ou depuis le site

www.edelcert.net sous l'onglet « Certifications et labels ». L'organisme précisera la référence à la décision contestée, les raisons de l'appel et joindra les pièces justificatives s'y rapportant.

Le président du Comité d'Impartialité désignera les deux membres de ce Comité qui formeront sous sa présidence la Commission d'Appel. La Commission d'Appel examinera la contestation introduite et notifiera sa décision et sa motivation au plaignant. Toute décision de la Commission d'Appel relative à une plainte ou recours est irrévocable et sans appel.

L'introduction d'un appel n'annule pas la décision ou ne suspend pas la sanction contre laquelle il est introduit.

13. FRAIS DE CERTIFICATION

Les services de certification d'EdelCert & InSpectorat sont proposés de manière non discriminatoire à tous les organismes intéressés.

Le calcul de la durée d'audit (heures) de certification (certification, suivi et renouvellement) est réalisé selon les recommandations de l'IAF. Sont également ajoutés à ce calcul le temps de préparation et la réalisation des rapports d'audit. Le prix de l'heure est facturé à CH 230.-

Pour chaque demande de certification, un devis documenté et détaillé est présenté à l'organisme pour acceptation avant l'envoi d'un contrat de certification.

Les conditions de paiement sont à 30 jours, date de facture.

Si l'organisme ne s'acquitte pas dans les temps impartis des frais de prestation, le certificat peut être suspendu.

Les organismes intéressés peuvent obtenir les conditions des prestations de certification par le biais d'un document de « demande d'offre » sur le site www.edelcert.net à l'onglet « Certifications et labels ».

En cas d'annulation du contrat moins de 3 mois avant la date d'audit prévue, 25 % du montant est dû.

14. DEVOIR DE L'ORGANISME

L'organisme s'engage à coopérer avec EdelCert & InSpectorat de manière à permettre le bon déroulement de la procédure de certification. Ceci implique notamment la disponibilité de certains membres de son personnel lors des audits de certification, l'accès aux informations et données relatives au système audité et notamment aux plaintes et l'accès aux sites et locaux par les auditeurs d'EdelCert & InSpectorat.

L'organisme s'engage également de permettre l'accès, à ses sites et locaux, aux auditeurs d'EdelCert & InSpectorat en cours de qualification et à tout autre observateur.

L'organisme s'engage à présenter aux auditeurs d'EdelCert & InSpectorat tous les documents, en particulier les procédures, le manuel, l'organigramme et les processus leur permettant d'évaluer complètement et objectivement le système audité tel qu'il est mis en place dans l'organisme.

L'organisme s'engage à ne pas nuire à la réputation d'EdelCert & InSpectorat, à ne rien faire qui puisse compromettre la confiance du public dans les certificats qui sont émis par EdelCert & InSpectorat et à ne pas faire de déclaration concernant cette certification qui puisse être jugée abusive et non autorisée par EdelCert & InSpectorat.

13.1 Devoirs d'un organisme certifié par EdelCert & InSpectorat

Toute modification en lien avec :

- le statut juridique (commercial, juridique, propriétaire)
- l'organisation et le management
- les coordonnées de la personne de contact (enregistrée sur la plateforme d'audit www.viasyst.net)
- le périmètre des opérations comprises dans le système de management de la qualité ou
- des modifications importantes apportées au système de management et aux processus

et pouvant compromettre la capacité du système de management par rapport aux exigences de la norme pour laquelle il est certifié doivent être annoncés par l'organisme sans délais à EdelCert & InSpectorat.

15. MODIFICATION DE LA CERTIFICATION

L'organisme peut demander que des activités modifiées soient couvertes par son certificat actuel. Cette demande peut impliquer de nouveaux produits, services, activités ou sites.

Les conditions originales de certification de l'organisme seront revues pour permettre l'adaptation du certificat, son remplacement par un nouveau certificat ou l'octroi d'un certificat supplémentaire.

Les conditions de certification seront aussi revues si des produits, services, activités ou sites de l'organisme sont supprimés.

S'il est constamment ou gravement manqué au respect des exigences de certification pour certains éléments relevant du périmètre de certification, ces derniers seront retirés du certificat.