

Reviewed by : Estelle MAILLER	Valid for: DNV Certification France	Revision: 17	No. : PSY03
Approved by : Eric Salaün	Date: 2010-07-29	Replaces: 16	Page: 1 of 8

REGLES DE CERTIFICATION

1 OBJET

Décrire le système de certification de DNV Certification France.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document s'applique à tous les contrats de certification signés entre DNV Certification France et le "client".

C'est un document contractuel entre DNV Certification France et ses "clients". Il sert également de référence pour le personnel de DNV Certification France engagé dans le processus de certification.

3 POLITIQUE/ORIENTATIONS

Le principal objectif du processus de certification DNV Certification France est de réaliser l'évaluation et la certification des entreprises par rapport aux normes de référence.

4 DOMAINE DE CERTIFICATION

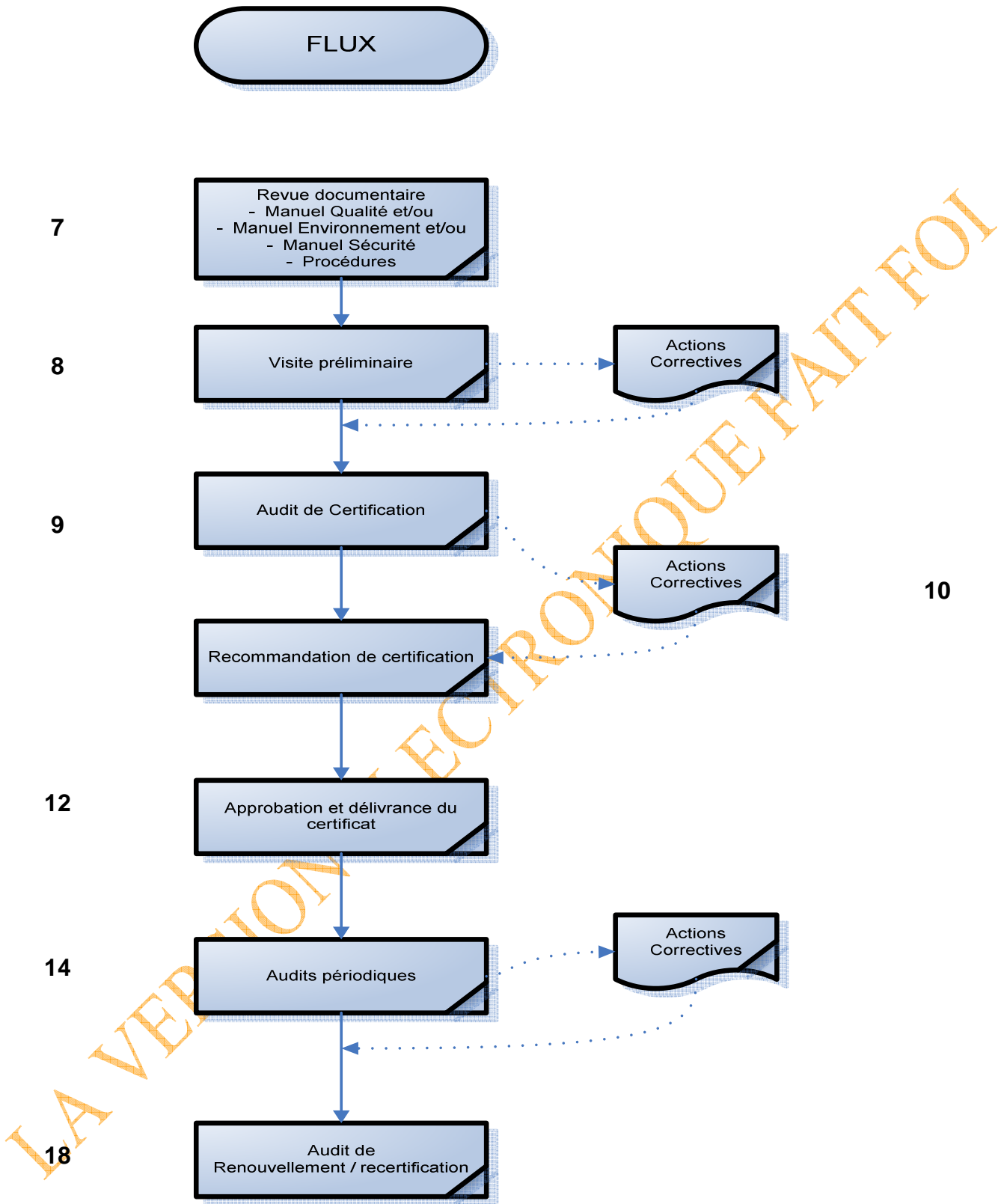
DNV Certification France accepte les demandes de certification dans tous les périmètres (Codes EAC 1 à 39 agréés par le COFRAC) qui concernent les normes suivantes :

- ISO 9001
- ISO 14001
- **Référentiel et/ou norme de certification service/produit**

DNV Certification France accepte les demandes de certification hors COFRAC pour les référentiels :

- TS 16949
- OHSAS 18001
- EN 9100
- ETC.

PROCESSUS DE CERTIFICATION



5 PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le processus de certification de DNV Certification France comprend trois étapes principales :

1. Une revue de la documentation du système de management et une visite préliminaire
2. Un audit initial pour évaluer la mise en place effective du système.
- 2 bis. Un audit de suivi éventuel pour clôturer les non-conformités identifiées lors de l'audit initial.
3. Des audits périodiques durant la période de validité du certificat (3 ans) pour s'assurer que le système de continue à satisfaire aux prescriptions.

A l'issue de chacune des étapes, un rapport est diffusé à l'audité.

Les étapes de la procédure de certification sont détaillées dans les paragraphes suivants.

Pour les certificats sous accréditation COFRAC, la présence d'un observateur peut être exigée par l'organisme accréditateur

6 DEMANDE DE CERTIFICATION

Toute demande de certification est précédée par l'établissement par DNV Certification France d'une "proposition" chiffrée sur la base des informations énumérées dans la **POPS02 / SOP02** et ses annexes. Une fois reçue de la part du client l'offre et le contrat signés, le projet est créé et la planification des missions est organisée selon les modalités définies dans la **POPS05 / SOP05**.

7 REVUE DE LA DOCUMENTATION

Les documents reçus par DNV Certification France sont examinés par rapport à la norme de référence. Cette phase peut-être réalisée chez DNV Certification France ou dans les locaux du Client. Une checklist de revue de la documentation (qualité et sécurité) peut être émise s'il n'y a pas de visite préliminaire (sauf si l'entreprise est déjà certifiée DNV).

8 VISITE PRELIMINAIRE

L'objectif principal de la visite préliminaire est d'établir le contact entre le Responsable d'Audit et le client.

Durant la visite, sont examinés :

- La portée de certification,
- Les questions éventuelles concernant la revue de la documentation,
- Le programme d'audit initial après une visite du site.

Le client reçoit un rapport de visite préliminaire lui indiquant les écarts relevés. Le client est invité à mettre en place les corrections nécessaires dans le délai spécifié par le Responsable d'Audit.

La visite préliminaire est obligatoire pour toute certification initiale. Elle n'est pas obligatoire pour les entreprises déjà certifiées, quelle que soit leur taille.

Si le client concerné par la Visite Préliminaire décide de renoncer à cette option, le temps prévu étant partie prenante du temps sur site, il est alors accolé à celui de l'audit sur site.

9 AUDIT INITIAL

Suite à la revue de la documentation et/ou à la visite préliminaire, l'audit initial permet d'évaluer l'adéquation du système aux exigences du référentiel et notamment en ce qui concerne la mise en œuvre.

Un rapport incluant les observations et/ou non-conformités identifiées lors de l'audit initial est diffusé au client.

Pour l'EN 9100 un «scoring chart» est complété par l'Auditeur Aérospatial.

10 ACTIONS CORRECTIVES

Deux types d'écart peuvent être identifiés par un auditeur :

Non-conformité de catégorie 1 :

- Absence totale ou implantation déficiente d'un ou plusieurs éléments du système, ou une situation qui peut entraîner des doutes significatifs quant à la délivrance du produit ou service par rapport aux exigences contractuelles
- Ensemble de non-conformités de catégorie 2 toutes relatives à une même exigence de la norme, montrant que l'implantation du système est inefficace
- Non-conformité Catégorie 2 persistante, relevée lors de l'audit précédent et non traitée

Non-conformité de catégorie 2 :

- Ecart isolé dans l'exécution ou la maîtrise d'une exigence de la norme ou du système de management qui ne met pas en évidence une défaillance du système mais peut laisser un doute du respect des exigences quant à la conformité du produit ou service

Observations :

Constatation méritant d'être signalée afin d'être clarifiée, améliorée mais ne remettant pas en cause le système de management ou la qualité du produit/service.

Constatation qui n'affecte pas encore le système mais qui peut-être jugée par l'auditeur comme une source potentielle de risque, par exemple :

- Commentaires sur une situation qui représente un potentiel de risque/criticité

Demande de clarification ou notes à l'attention de la direction du site mais également à l'attention de l'auditeur pour le prochain audit

11 VERIFICATION

Une évaluation des actions correctives mises en place et de leur efficacité est réalisée par DNV Certification France.

Si le Responsable d'Audit le juge nécessaire, en fonction des écarts relevés, DNV Certification France se réserve le droit d'exécuter un audit de suivi.

L'audit initial et la clôture des non-conformités réalisés (clôture pour les non-conformités de catégorie 1, clôture ou acceptation pour les non-conformités de catégorie 2), le Responsable d'Audit transmet le dossier avec sa recommandation à DNV Certification France.

Pour le cas de l'EN 9100, toutes les NC 1 et NC2 doivent être clôturées par le Responsable d'Audit.

Dans le cadre de la certification de système de management le Directeur, un auditeur ou un team leader (qui n'est pas intervenu dans le processus de certification) après vérification du dossier le transmet au service qualité de DNV Certification France qui le transmettra éventuellement à un membre du Comité de la marque choisi selon les critères suivants :

- Impartialité de la personne vis à vis du client ;
- Impartialité de la société qu'il représente vis à vis du client ;
- Connaissance du système de management audité;
- Pour l'EN 9100, une formation et des connaissances dans le domaine aérospatial.

Toute vérification de dossier par les membres du Comité de la Marque devra se faire sous deux semaines à compter de la réception du dossier.

La vérification du dossier fait partie intégrante du processus de certification et affecte le délai, donc la satisfaction client.

Le Comité se réserve le droit de demander un audit supplémentaire si nécessaire

12 DELIVRANCE DU CERTIFICAT

Il est signé par le Directeur de DNV Certification France.

Le certificat contient les informations suivantes :

- Logo DNV certification France et numéro de certificat ;
 - Nom, adresse physique (sans BP ni Cedex)
 - Si applicable sites en annexe **comprenant l'identification du siège social et mention de la portée pour chaque site si différente de la portée principale**, et pays de l'entreprise certifiée ;
 - Norme de référence ;
 - Description des produits/services : périmètres
 - Période de validité :
 - ✓ Date de début de certification : Date finale de signature de la recommandation par le ou les vérificateurs suite à un audit initial ou date initiale de certification chez DNV pour une recertification.
 - ✓ Date de fin de validité : Date finale de signature de la recommandation par le ou les vérificateurs plus 3 ans **pour une certification initiale ou date de fin d'expiration du certificat précédent plus 3 ans pour une recertification (sous réserve du respect des délais de réponse aux NC éventuelles)**
 - Conditions sous lesquelles le certificat est délivré ;
 - Logo de l'organisme accréditeur le cas échéant
- Pour l'EN 9100, la référence aux exigences spécifiques

13 MODIFICATION DU DOMAINE DE CERTIFICATION

Le certifié doit obligatoirement aviser DNV Certification France de toute modification significative de son système de management **ou de son service/produit**.

Sur la base de l'information reçue, DNV Certification France évalue la modification :

- Si elle n'affecte pas les conditions de certification, DNV Certification France se réserve le droit d'en vérifier la conformité au cours de l'audit périodique suivant cet avis.

Si elle affecte les conditions de certification, DNV Certification France décide l'exécution d'un audit non programmé ou même la recertification du système de management.

14 AUDITS PERIODIQUES

L'objectif des audits périodiques est d'assurer que le système de management continu à satisfaire aux exigences du référentiel.

Ces audits seront conduits dans le respect d'une fréquence comprenant au moins un audit annuel pendant la durée de validité du certificat.

Dans ce cas, la planification des deux audits respectera la périodicité suivante :

- ✓ 10 à 12 mois maximum après la date de l'audit initial,
- ✓ 24 mois (+ ou - moins 2 mois) après la date de l'audit initial ou de recertification.

La périodicité pourra évoluer vers des audits planifiés tous les 6 ou 9 mois en fonction :

- De la demande du client ;
- d'audits devant tenir compte de l'aspect saisonnier (activité ou milieu récepteurs) des risques ou activités du client ;

15 AUDITS NON PROGRAMMES

DNV Certification France se réserve le droit d'exécuter des audits non programmés chez le certifié avec son accord afin de s'assurer que le système **de management ou la qualité du service/produit** satisfait aux exigences et que les conditions de certification sont respectées. Ces audits non programmés peuvent être décidés dans les cas suivants :

- Plaintes ou informations concernant l'usage abusif du logo de certification et/ou le manquement aux obligations du certifié.
- Plaintes reçues par DNV ou l'organisme d'accréditation à l'encontre du certifié,
- Déménagement de l'entreprise certifiée sur un autre site
- Modification importante du système du certifié.

Références : ..\Documents de Références.xls

16 PLAINTES A L'ENCONTRE DU CERTIFIE

Le certifié doit enregistrer toute plainte reçue et les mesures correctives adoptées relatives aux produits/services inclus dans le domaine de conformité du certificat et les mettre à disposition de DNV Certification France.

Ces enregistrements sont examinés durant les processus de surveillance.

17 MAINTIEN DE LA VALIDITE DU CERTIFICAT

Il est soumis au maintien des conditions qui ont conduit à la certification du système de management ou leur modification dans une optique d'amélioration de l'efficacité du système et par le respect des règles de certification en vigueur de DNV Certification France.

18 RENOUELEMENT DU CERTIFICAT

Un audit de recertification est proposé au client, pour une date intervenant entre deux et quatre mois avant l'expiration du certificat.

Cet audit ainsi que la clôture ou l'acceptation des actions correctives aux non-conformités éventuelles doivent dans tous les cas avoir lieu avant l'expiration du certificat afin d'en assurer la continuité.

L'audit de recertification se déroule de la même manière que l'audit initial.

19 SUSPENSION DU CERTIFICAT

DNV Certification France enverra une lettre d'avertissement au certifié indiquant que le certificat sera suspendu, sauf action corrective de sa part, dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation du logo/marque de certification,
- pas de réponse aux non-conformités dans le délai imparti
- Non paiement des prestations de certification

DNV Certification France notifiera par écrit la suspension dans les cas suivants :

- pas d'action immédiate ou action insuffisante suite à une lettre d'avertissement,
- utilisation abusive du certificat et/ou du logo / marque de certification,
- non-respect des règles en vigueur,
- refus de planification des audits périodiques dans les délais impartis
- non-conformités mises en évidence lors d'un audit et toujours présentes lors des audits suivants,
- changement de site ou d'organisation.

La lettre de suspension explicitera les conditions à remplir par le certifié pour annuler la suspension dans les délais impartis.

DNV Certification France vérifiera par tout moyen approprié la mise en application des actions correctives.

20 RETRAIT DU CERTIFICAT

Le certificat peut être retiré en cas de :

- Prise de mesures inadéquates suite à la suspension du certificat.

Dans ce cas, le certifié est informé des dispositions à prendre et dans tous les cas, il devra arrêter immédiatement toute référence à sa certification.

DNV Certification France vérifiera par tout moyen approprié la mise en application de ces dispositions.

21 ANNULATION DU CERTIFICAT

Le certificat peut être annulé si le certifié ne souhaite pas maintenir sa certification et en informe par écrit DNV Certification France.

Dans ce cas, le certifié est informé des dispositions à prendre et dans tous les cas, il devra arrêter immédiatement toute référence à sa certification.

DNV Certification France vérifiera par tout moyen approprié que ces dispositions sont respectées.

22 PUBLICATIONS

Le nom de l'entreprise certifiée avec sa portée de certification, le code postal et la ville de rattachement de chaque site sont inclus dans la "liste des entreprises certifiées" publiées par DNV Certification France et disponible sur simple demande.

Il peut, en outre, être inclus dans des publications du groupe DNV.

Un certificat n'étant pas considéré comme un document confidentiel, DNV peut en fournir une copie à tout demandeur.

23 UTILISATION DES CERTIFICATS ET LOGOS

Le certifié peut reproduire le certificat à condition de le représenter entier et lisible, agrandi ou réduit, et sans altérations.

Dans le cas où il y a eu retrait ou annulation, le certifié doit prendre toutes les mesures nécessaires et à effet immédiat pour retirer le certificat des supports où il est représenté.

Le certifié peut aussi utiliser la marque de certification de DNV Certification France dans les limites d'utilisation détaillées dans les règles d'utilisation (PSY04 / 04-1).

- la référence à la certification ne doit en aucun cas :

- ↪ faire état de la certification d'une manière pouvant nuire à DNV Certification France

- ↪ dépasser le cadre de l'activité certifiée

- ↪ apparaître sur les produits fabriqués ou leurs emballages présentés au consommateur dans le cadre d'une certification de système de management.

- ↪ apparaître sur les rapports d'essais ou les certificats d'étalonnage dans le cas d'un laboratoire d'essais ou d'étalonnage certifié.

- La présentation ne doit pas prêter à confusion avec une accréditation de prestations d'essais ou étalonnage.

- La présentation pour une certification de système de management ne doit pas prêter à confusion avec une certification de service/produit et inversement

Pour plus d'information, voir PSY04 / 04-1 "Utilisation des certificats et logos".

24 APPELS, PLAINTES ET CONTESTATIONS

Si le client conteste l'évaluation que DNV Certification France a effectuée de son système, il peut le signifier par écrit dans les 30 jours qui suivent la notification de la décision. DNV Certification France traitera sa requête soit en contestation, soit en appel suivant la gravité et répondra par écrit après enquête. En premier lieu, tout sera fait pour résoudre la situation à l'amiable. Si cela s'avère impossible, il en sera référé à un arbitrage indépendant (l'organisme d'accréditation pour l'EN 9100) accepté des deux parties.

Toute plainte parvenant à DNV Certification France devra être notifiée par écrit et donnera lieu à une enquête pouvant entraîner un audit non programmé.

Pour l'EN 9100, toute plainte reçue d'un membre de l'AECMA/ANIA concernant DNV Certification France fera l'objet du même processus.

25 MODIFICATIONS APPORTEES AUX PRESCRIPTIONS DE CERTIFICATION

Tout certifié est informé de toutes modifications apportées aux prescriptions de certification, y compris celles relatives aux normes de référence.

DNV Certification France vérifie que les ajustements requis, suite aux modifications apportées, sont effectués par le certifié, lorsque nécessaire.

26 CONFIDENTIALITE

DNV Certification France assure la confidentialité des informations recueillies dans le cadre des activités de certification, à tous les niveaux de son organisation.

Il est de la responsabilité du directeur de DNV Certification France d'assurer que l'ensemble du personnel (y compris celui de sous-traitance) connaît les règles concernant la confidentialité.