

1. POLITIQUE QUALITÉ DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION

La politique du C.B.C. consiste à évaluer de manière professionnelle et transparente les systèmes de qualité et autres systèmes de gestion des entreprises, tout en ne perdant pas de vue l'importance de l'impartialité, une étude préalable des dossiers permettant de prévenir les conflits d'intérêts et une procédure objective garantissant le sérieux de notre approche. Les normes de qualité en vigueur au niveau national et international sont également prises en considération dans ce cadre.

Afin de réaliser cet objectif, le manuel de qualité, les procédures et formulaires y afférents sont optimisés grâce à un contrôle régulier et à l'apport d'améliorations si nécessaire.

Le personnel est sélectionné avec soin et est tenu au courant des législations et réglementations en vigueur grâce à des formations régulières.

L'application de ces documents fait partie de la compétence du gestionnaire de la qualité, qui informe régulièrement l'Administrateur délégué (AD).

2. SERVICES DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION

2.1. Activités du C.B.C.

L'objectif du C.B.C. consiste à réaliser des missions dans le cadre des activités définies, de façon à pouvoir délivrer des certificats aux entreprises sans limitation ni conditions si celles-ci répondent aux normes en vigueur, aux conditions imposées par le C.B.C. (voir § 1.3) et aux interprétations d'application éventuelles pour le secteur concerné.

Les activités de l'organisation comprennent la réalisation de

- pré-audit
- stage 1 audit dont fait partie l'audit du système de documentation
- stage 2 audit (audit de certification)
- audit de suivi
- stage 2 audit (recertification)
- cours pour les auditeurs internes et lead auditors
- formation permanente des auditeurs
- audit des fournisseurs (audit des sous-traitants)
- lectures et cours d'introduction sur les normes ISO aux groupes intéressés

La réalisation de ces services est décrite dans les procédures et normes de travail du C.B.C.

2.2. Secteurs du C.B.C.

Les secteurs pour lesquels le C.B.C. dispose d'auditeurs compétents et peut réaliser une certification sous l'accréditation de BELAC ou de tout autre organisme d'accréditation sont mentionnés sur le certificat d'accréditation du C.B.C.

Dans les secteurs pour lesquels le C.B.C. n'est pas encore compétent, le C.B.C. peut, dans la mesure où le personnel compétent est présent, procéder à une certification moyennant l'introduction d'un dossier auprès de l'organisme d'accréditation compétent.

2.3. Conditions imposées aux entreprises pour la certification

2.3.1. Certification

2.3.1.1. Certification initiale et audits de suivi

Les entreprises sont soumises à un audit après traitement de la demande, signature du contrat et acceptation des obligations contractuelles. Après une évaluation positive par le comité de certification, un certificat est délivré pour une durée de validité de trois ans, sous réserve de la réalisation d'audits de suivi périodiques avec un résultat positif. La durée et la fréquence de ces audits de suivi sont définies à la fin de l'audit de certification. Le premier audit de suivi suivant la certification initiale doit être effectué et achevé dans un délai maximal de douze mois à compter du dernier jour de la décision de certification. Les autres audits de suivi doivent être effectués au moins une fois par an ou à d'autres périodes imposées par les normes.

A la fin de l'audit initial l'entreprise sera informée sur les audits de suivi prévus. L'auditeur désigné fixera la date de cet audit en commun accord avec l'entreprise, mais dans le délai imposé.

Le report des audits de suivi au-delà de la période indiquée, a pour effet que le certificat sera suspendu, retiré

ou qu'un nouvel audit initial devra être effectué dans le cadre du contrat actuel. Le Comité de certification statuera sur la sanction à adopter.

Quand un certificat est suspendu ou retiré, le propriétaire du cahier des charges et l'Organisme d'Accréditation seront informés de cette décision.

2.3.1.2. Contrôle

L'entreprise ou institution certifiée doit, en dehors de toutes les exigences énumérées par la norme, mettre les données suivantes à la disposition de l'organisme de certification :

- une liste des plaintes enregistrées, conformément aux exigences de la norme applicable de la série ISO 9000 ou d'autres normes applicables.
- une liste des actions de correction et/ou de prévention, conformément aux exigences de la norme applicable de la série ISO 9000 ou d'autres normes applicables.
- tout autre enregistrement imposé par la norme applicable ou l'organisme d'accréditation.

2.3.1.3. Champ d'application du certificat

Par la signature du contrat, l'entreprise confirme également qu'elle respecte les limitations imposées par le certificat concernant les activités certifiées et qu'elle marque en outre son accord avec la méthode définie concernant l'utilisation du logo qui lui est octroyé par l'organisme de certification.

2.3.1.4. Non-conformités

Les constats non conformes pendant les audits, tant les audits initiaux que de suivi, sont répartis en deux catégories.

La non-conformité la plus grave, « hold point » ou non-conformité A donne lieu, lors de l'audit initial, à la non-délivrance de la certification jusqu'à ce qu'il soit clôturé par une réévaluation positive. La réévaluation peut entraîner une visite supplémentaire de l'entreprise ou peut se conclure par un contrôle administratif. Ce point est défini par le lead auditor lors de la réunion finale de l'audit. La non-conformité A donne lieu à l'établissement d'un plan d'action qui doit être présenté à l'organisme de certification dans le mois. En outre, cette non-conformité doit être résolue dans les trois mois, sans quoi un audit supplémentaire devra être réalisé. Le programme de celui-ci sera défini par le lead auditor. Un recours est possible (voir procédure de recours).

La non-conformité B ou non-conformité « on going » donne lieu à l'établissement d'un plan d'action qui doit être présenté dans le mois à l'organisme de certification. Cette non-conformité n'empêchera pas la certification de l'entreprise à condition que le nombre ne soit pas élevé au point que le service concerné est déficient dans son ensemble et qu'un plan d'action ait été établi pour chaque non-conformité B. Le lead auditor détermine si le plan d'action présenté est suffisant ou non. Le fait de ne pas introduire de plan d'action peut entraîner une suspension temporaire du certificat. La suspension court jusqu'à l'acceptation du plan d'action. La période limite de traitement est de trois mois, sans quoi la suspension devient définitive et le certificat est retiré.

La décision de certification d'une entreprise fait partie de la tâche du Comité de certification. Le refus d'octroyer un certificat, la suspension ou le retrait d'un certificat est toujours communiqué par courrier et/ou par e-mail au client. Toute décision peut faire l'objet d'un recours (voir procédure de recours).

Remarque :

A Non-conformité / hold point :

Celle-ci consiste en un constat démontrant au sein de l'entreprise que l'élément de système sous audit fait défaut ou n'est pas conforme à la procédure établie et peut donner lieu directement à une erreur dans le produit, ce qui a pour effet que la qualité du produit final fourni au client n'est pas conforme aux exigences du client ou à la législation en vigueur ou peut constituer une erreur de système qui ne maîtrise pas le contrôle de l'élément du système et à son tour peut entraîner une livraison non conforme de services ou produits aux clients.

B Non-conformité / on going :

Celle-ci consiste en un constat au sein de l'entreprise que l'élément de système sous audit n'est pas conforme à la

procédure établie mais ne peut pas donner lieu directement à la livraison d'un service ou d'un produit non conforme.

3. PROCÉDURE DE RECOURS

En cas de rejet de sa demande de certification ou de refus par le Comité de certification du certificat après l'audit, toute entreprise peut s'adresser à l'AB du C.B.C. et introduire un recours contre cette décision.

L'AB désignera dans la semaine un collège d'experts composé de 3 membres, à savoir un représentant du Comité de certification du C.B.C., un expert indépendant désigné par le client et un expert indépendant désigné par les 2 autres experts. Le collège d'experts doit être accepté par chaque partie. Ces experts n'ont pas participé à l'audit ni à la décision de certification. La présentation de l'appel, son enquête et la décision qui en découle n'entraînent pas de mesures discriminatoires à l'encontre du requérant.

Ce collège d'experts rendra un jugement sur le recours au plus tard deux semaines après sa désignation. La décision doit être prise à la majorité des voix.

Les frais d'experts sont à charge de la partie qui les désigne.

4. PLAINTES

Chaque partie peut, si elle l'estime nécessaire, introduire une plainte auprès de l'organisme de certification.

4.1. Plaintes contre le C.B.C.

Les plaintes qui sont introduites et qui concernent le fonctionnement de l'organisme de certification sont traitées selon une procédure établie. La procédure établit un système qui résout toutes les plaintes rapidement et efficacement. De plus, cette procédure prévoit une série de mesures permettant de prévenir la récurrence des plaintes des clients.

La résolution des plaintes des clients est sous la responsabilité du gestionnaire de qualité, qui les traite et les gère. Il établit un dossier de plainte. Le terme dossier de plainte recouvre toute correspondance se rapportant à une plainte spécifique.

Lors de l'inscription dans le registre des plaintes, un numéro est attribué à la plainte et constitue le numéro d'ordre d'inscription dans le registre.

Le suivi de la plainte est assumé par le manager OPS, de commun accord avec le gestionnaire de qualité. Le but est de résoudre chaque plainte de la manière la plus professionnelle qui soit et dans un délai le plus bref possible. Il appartient au gestionnaire de qualité d'envoyer une première information au client dans la semaine, avec un délai indiquant le temps vraisemblablement nécessaire pour le traitement de la plainte.

L'introduction d'une plainte contre le C.B.C. ne donnera pas lieu à une discrimination contre le plaignant.

4.2. Plaintes de tiers contre des entreprises certifiées par le C.B.C.

Le traitement des plaintes par des tiers est enregistré par le gestionnaire de qualité et transmis au gestionnaire OPS, comme indiqué dans la procédure concernée.

Un dossier de plainte est établi.

Le terme dossier de plainte recouvre toute correspondance se rapportant à une plainte spécifique.

Lors de l'inscription dans le registre des plaintes, un numéro est attribué à la plainte et constitue le numéro d'ordre d'inscription dans le registre.

Le manager OPS assume la responsabilité de transmettre ces plaintes aux entreprises certifiées et assure le suivi de ces plaintes.

Celles-ci peuvent donner lieu à un audit supplémentaire.

En cas d'audit supplémentaire, l'équipe d'audit sera définie avec une attention particulière pour le client et l'audit sera réalisé par un lead auditor expérimenté dans le secteur concerné. Le planning de cet audit fera partie du dossier du client et sera établi de commun accord avec le client. Le gestionnaire de qualité informera la tierce partie de l'issue de l'enquête.

5. ABUS ET RETRAIT DU CERTIFICAT

5.1. Abus

Le non-respect explicite des propres procédures ou de la réglementation en vigueur, la non-correction des non-conformités constatées pendant les audits par l'organisme de certification et l'abus du certificat peuvent donner lieu à une réduction du champ d'application ou le retrait du certificat.

Les actions suivantes sont considérées comme un abus :

- le non-respect de la réglementation du C.B.C. dans la communication avec ou dans les médias et dans les publications
- des informations trompeuses concernant le statut de la certification
- l'utilisation du certificat de manière trompeuse
- la poursuite de l'utilisation du certificat après une suspension ou un retrait
- la non-adaptation du champ d'application dans les publications en cas de réduction de celui-ci
- la référence à la certification de produits et processus en cas de certification de système
- la référence éventuelle à des domaines en dehors du champ d'application défini lors de la certification
- l'utilisation du certificat de telle manière que l'organisme de certification ou le système de certification est discrédité

Le retrait du certificat se fait en 3 étapes et est de la compétence du Comité de certification.

5.1.1. Avertissement

En cas de constatation des infractions précitées, l'entreprise certifiée est avertie par écrit et/ou par e-mail de l'infraction possible et des conséquences éventuelles qui peuvent donner lieu au retrait du certificat.

L'entreprise certifiée doit avertir l'organisme de certification par écrit dans le mois suivant la constatation et communiquer les mesures qu'elle prend pour remédier aux infractions. Un audit supplémentaire est planifié dans les deux mois suivant la constatation.

5.1.2. Suspension

S'il n'est pas remédié aux infractions mentionnées dans les deux mois, l'entreprise certifiée est avertie par lettre et/ou e-mail que la validité du certificat est temporairement suspendue jusqu'à ce que les abus soient résolus. Un audit supplémentaire est planifié dans les deux mois suivant la constatation.

5.1.3. Retrait

Si, dans le mois suivant la suspension du certificat, il n'est pas remédié aux infractions mentionnées, l'OPS informe le Comité de certification, transmet le dossier à ce comité et propose au comité de retirer le certificat.

Le Comité de certification communique sa décision dans le mois à l'entreprise certifiée. Le Comité de certification peut confirmer le retrait ou définir des conditions et délais supplémentaires. La décision est communiquée par lettre recommandée à l'entreprise certifiée.

En cas de retrait, le propriétaire du cahier des charges l'organisme d'accréditation sont informés de cette décision.

Il est possible d'introduire un recours contre cette décision conformément à la procédure de recours (voir §2). Le recours n'arrête pas la décision du Comité de certification.

5.2. Retrait à la demande de l'entreprise certifiée

L'entreprise certifiée peut à tout moment, par lettre recommandée adressée au manager OPS du C.B.C., demander le retrait de la certification.

Le manager OPS confirmera le retrait de la certification par lettre recommandée et/ou par e-mail à l'entreprise et informera l'organisme d'accréditation et le propriétaire du cahier des charges de cette décision.

5.3. Conséquences en cas de non-respect

En cas de non-respect des sanctions et de la poursuite de l'utilisation du certificat et du logo octroyé après la suspension ou le retrait du certificat, l'utilisateur s'expose à des poursuites judiciaires pour infraction au contrat. Une amende proportionnelle au degré d'infraction peut être imposée.

6. UTILISATION DE LA MARQUE

6.1. Responsabilité

La responsabilité de la marque C.B.C. appartient à l'AD de l'organisme, qui peut appliquer les sanctions nécessaires. L'utilisation d'autres marques est sous la responsabilité des propriétaires de ces marques.

6.2. Procédure

6.2.1. Marque C.B.C.

6.2.1.1. La marque C.B.C. est octroyée lors de la délivrance du certificat.

La marque C.B.C. ne peut être reproduite que dans les couleurs reconnues ou dans une couleur monochrome. Si le client veut adapter la marque C.B.C., il doit soumettre l'adaptation à l'approbation au C.B.C.

6.2.1.2. La marque peut être utilisée sur toute publicité, papier à lettre ou autre publication liée à l'entreprise. La marque ne peut en aucun cas être apposée sur le produit ou l'emballage du produit. On entend également par produit les rapports de tests et les certificats de laboratoire, de calibrage ou d'inspection.

6.2.1.3. La marque C.B.C. ne peut pas être utilisée d'une manière qui suggère la certification du produit ou service, sauf en cas de certification de produit.

L'abus de la marque donne lieu aux sanctions suivantes :

a) Abus non intentionnel

En cas de constat d'abus non intentionnel, l'entreprise certifiée reçoit un avertissement écrit, avec indication de l'abus et la demande de rectification et de retrait de toute publication où l'abus de la marque a été constaté.

Si le retrait n'est pas effectué dans un délai raisonnable, cela peut entraîner la suspension du certificat et peut se terminer par le retrait de celui-ci.

b) Abus intentionnel

S'il peut être démontré que la marque C.B.C. fait l'objet d'un abus intentionnel ou frauduleux, cela donnera lieu au retrait du certificat. Le retrait sera communiqué à BELAC, avec mention du motif du retrait.

On entend par abus intentionnel ou frauduleux que la marque est sciemment utilisée sur des produits, sur des publications qui n'ont aucun rapport avec l'activité certifiée, si le certificat n'est plus valable ou si un abus non intentionnel est commis à plusieurs reprises.

6.2.1.4. Lors du retrait du certificat, l'entreprise concernée cessera immédiatement d'utiliser la marque et la retirera sur toutes les publications. Une amende proportionnelle au degré d'infraction peut être infligée.

6.2.2. Marque d'accréditation nationale

Toute entreprise qui est certifiée et dont l'activité est pour le C.B.C. une activité reconnue par le conseil d'accréditation national, peut également apposer sur les documents d'information ou de publicité la marque d'accréditation nationale, dans la mesure compatible avec le domaine d'application de son certificat, à condition que les règles suivantes soient respectées.

6.2.2.1. Forme de la marque

La marque est mise à disposition par C.B.C. La marque d'accréditation nationale ne peut être utilisée par le titulaire d'un certificat sous accréditation si :

- le logo propre et/ou la dénomination du détenteur du certificat concerné apparaît sur le document;
- elle est utilisée avec la marque ou le nom du C.B.C.
- les dimensions restent inférieures aux dimensions du logo propre et le logo du C.B.C.
- elle est utilisée dans une seule couleur ou en noir
- elle est soumise à l'approbation du C.B.C.

La marque d'accréditation nationale ne peut pas apparaître sur les documents suivants :

- sur papier à en-tête de l'entreprise certifiée à des fins générales
- sur des documents relatifs à des activités autres que celles couvertes par le certificat délivré.
- sur les produits, les emballages, les rapports, les certificats et tout autre document si le certificat, émis par l'organisme accrédité, ne couvre que le système de management

6.2.2.2. Abus

Les règles mentionnées aux points 6.2.1.3. et 6.2.1.4. sont d'application.

6.2.3. Autres marques

6.2.3.1. Marque VCA

La réglementation de BeSaCC-VCA asbl en la matière est d'application.

7. CHANGEMENTS

L'entreprise doit informer immédiatement l'organisme de certification de tout changement.

Ces changements peuvent notamment porter sur :

1. la situation légale, commerciale et/ou organisationnelle
2. la propriété
3. l'organisation et le management, p. ex. positions clés, cadre décisionnel ou technique
4. l' (les) adresse(s) de contact, le(s) siège(s) d'exploitation
5. modification du champ d'application mentionné sur le certificat
6. d'importants changements au système de management et/ou aux processus.

Le C.B.C. déterminera si les changements annoncés nécessitent un examen plus approfondi ou s'ils donnent lieu à un audit supplémentaire. Si un audit supplémentaire est jugé nécessaire, celui-ci devra être planifié dans un délai d'un mois après la constatation. Si tel est le cas, l'entreprise n'a pas l'autorisation de sortir des produits certifiés après de tels changements, jusqu'à ce que l'organisme de certification ait donné son accord à cette fin.

L'entreprise certifiée peut demander la suspension ou le retrait du certificat à tout moment sur demande écrite adressée à BCC. BCC confirmera la suspension ou la révocation du certificat par lettre recommandée à la société. En cas de suspension, les mesures de restauration de la certification suspendue seront incluses dans cette lettre. Une suspension ne durera normalement pas plus de six mois. Si ce délai est dépassé, un retrait suivra.

8. GÉNÉRALITÉS

Cette procédure fait partie de l'obligation contractuelle de certification par le C.B.C.

9. CONFIDENTIALITÉ

Toute information que reçoit le C.B.C. concernant l'entreprise certifiée lors de la réalisation des accords contractuels sera toujours considérée comme confidentielle par le C.B.C. et ses auditeurs, à l'exception des données requises par notre organisme d'accréditation, telles que l'adresse et le scope.

Aucune information confidentielle ne sera diffusée sans l'accord écrit exprès de l'entreprise, sauf si des règles légales l'imposent.

Les données d'un certificat VCA sont accessibles au public sur le site web www.besacc-vca.be. Les chiffres f.g.y sont également entrés. Ceux-ci ne sont pas accessibles au public.

10. PUBLICATIONS

Les publications suivantes sont disponibles sur demande :

10.1. Flyer promotionnel

Dans ceci CBC et ses services disponibles sont proposés.

10.2. Cours de certification

Dans ceci le processus de certification passe la revue.

10.3. Historique du CBC

Celui-ci donne en bref le début du CBC.

10.4. Politique qualité

La politique qualité du CBC est inclus dedans.

10.5 Procédure de plaintes

Ici le traitement de plaintes est décrit. Le règlement de certification reproduit brièvement ce processus.