

1. OBJET :

La présente procédure définit les conditions générales applicables à l'activité de **CERTIFICATION** des systèmes de management : Qualité, Sécurité des denrées alimentaires, énergétiques, Santé et Sécurité au Travail, dispositifs médicaux et/ou Environnementaux mis en œuvre par tous types d'organismes pour la fourniture de biens ou de services. Les termes utilisés dans le présent document sont définis dans les normes ISO 9000 - ISO 14001 - ISO 22000 – ISO 13485 – ISO 45001 & ISO 50001.

Le présent document se veut en conformité avec les exigences de la Norme ISO 17021-1.

2. INTRODUCTION :

VERA Conformité est un organisme de certification totalement indépendant.

VERA Conformité certifie les organismes ayant prouvés leur conformité aux versions les plus récentes (ou antérieures si période de transition) des normes internationales :

- ISO 9001 : *Système de management de la qualité.*
- ISO 14001 : *Système de management environnemental.*
- ISO 45001 : *Système de management de la sécurité et santé au travail.*
- ISO 22000 *Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires.*
- ISO 13485 *Systèmes de management de la qualité pour les dispositifs médicaux.*
- ISO 50001 *Systèmes de management de l'énergie.*

Et peut attester de la conformité aux référentiels spécifiques :

- HACCP : *selon les règlements nationaux et internationaux.*
- BPF : *selon les exigences sectorielles des différentes industries.*
- RSE : *selon ISO 26000 lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale des entreprises*

Les présentes conditions Générales demeurent l'unique cadre appliqué par VERA pour la certification et l'enregistrement des systèmes de management conformes aux normes et référentiels repris dans le paragraphe 3.

Tout organisme cherchant à obtenir la certification de son système de management par VERA doit se soumettre à ces conditions Générales au moment de la conclusion du contrat.

En outre, lorsque l'évaluation de la conformité est faite dans un cadre réglementaire, toutes les exigences réglementaires applicables sont en vigueur, conformément aux exigences fixées.

Si ces conditions Générales évoluent, elles ne peuvent entrer en vigueur qu'après accord des organismes déjà certifiés ou au prochain audit de (re) certification.

La modification des règles d'accréditation nécessitant une adaptation des conditions Générales seront applicables sans délai indu.

Les conditions particulières définies dans les contrats de certification ne peuvent ni altérer, ni modifier les prescriptions du présent document.

3. DEMANDE DE CERTIFICATION

Tout organisme intéressé par la certification de son système de management peut introduire sa demande auprès des services de VERA par tout moyen.

A ce moment, le processus de recevabilité est déclenché :

- VERA envoie un Questionnaire informatif.
- L'organisme complète et retourne le questionnaire avec les informations/documentations requises. Cette étape a pour objectif de donner des indications claires sur le domaine d'application du système de management objet de la demande (structure, périmètre, activités, produits ou services) à couvrir par la certification du système de management.
- VERA peut aussi solliciter auprès de l'organisme intéressé toutes données qu'elle jugera nécessaires à la complétude de cette étape.
- sur la base des données collectées et revues, une offre technico-commerciale est établie et transmise à l'organisme intéressé accompagné par les présentes conditions générales de certification.
- l'organisme intéressé devra notifier son acceptation par écrit.
- Un contrat est alors établi et signé par les deux parties.

Certaines conditions de l'offre, notamment le temps d'audit, pourraient évoluer où être revues en cours de cycle, en fonction des informations reçues de l'organisation et des constatations des auditeurs de VERA.

4. PROCESSUS DE CERTIFICATION

4.1. Enregistrement

L'auditeur ou l'équipe d'audit est désigné selon les critères de compétences/connaissances du secteur de l'organisme, et les noms lui sont communiqués.

Un auditeur ne peut être affecté ou participer au processus de certification dans le cas où un risque sur l'impartialité est identifié, notamment s'il/elle a fourni des conseils ou effectué des audits internes auprès de l'organisme concerné au cours des deux dernières années.

L'organisme peut de son côté refuser la participation de tout auditeur. Ce refus devra être motivé et notifié par écrit dans les 24h suivant la communication de l'équipe d'audit.

VERA s'attèlera à proposer un remplaçant dans les 48h.

Si l'organisme rejette plus de 3 propositions d'équipe d'audit, la commande de certification est considérée comme nulle et non avenue. VERA en informera l'organisme par écrit.

Il est important de rappeler que les auditeurs de VERA Conformité sont certifiés, qualifiés et soumis aux règles d'impartialité les plus strictes. Ils ont tous à la fois une expérience dans les domaines de l'industrie et services ainsi que dans la pratique de l'audit seconde et tierce partie. Les auditeurs de VERA Conformité connaissent le contexte de l'économie et du marché algérien et privilégient de ce fait une approche terrain et pragmatique. Ils s'assurent que le système de management mis en place par l'organisme demeure un vrai outil de maîtrise des activités, d'atteinte des objectifs et d'amélioration continue.

4.2. Déroulement de l'Audit de Certification

4.2.1. Examen préliminaire « Etape 1 » :

Le but de l'« étape 1 » est de confirmer la capacité de l'organisme à accueillir de manière optimale l'audit de certification « étape 2 ».

L'étape 1 devra intervenir au moins 3 mois après la mise en œuvre effective du système de management chez l'organisme candidat, que les audits internes et la revue de direction soient réalisés.

La « phase 1 » comprend, de manière générale :

- La collecte d'informations plus approfondies sur les activités, produits/services et sites de l'organisme,
- L'examen de la documentation de base du système concerné.
- La vérification du degré de préparation à l'audit de certification à travers notamment les rapports d'audits internes et le PV de la Revue de Direction
- L'élaboration avec l'organisme du programme d'audit et du plan d'audit et tout arrangement nécessaire à la tenue de l'audit de certification (logistique, règles HSE...).

Cette étape se fera avec la(s) personne(s) chargée(s) du système de management auprès de l'organisme.

Il est important que cette étape soit réalisée par le responsable de l'équipe d'audit, même si pour des raisons logistiques ou de disponibilités, il pourrait mandater un autre membre de l'équipe d'audit sans que cela n'affecte sa responsabilité sur les résultats.

Aussi, et sauf avis contraire de VERA Conformité, cette phase devra se faire en présentiel sur le principal site de l'organisme.

L'auditeur communiquera à l'organisme ses éventuelles constatations concernant les points bloquants l'audit de certification ou les non conformités potentielles. L'organisme devra entreprendre dans un

délai ne dépassant pas les 6 mois (sinon la phase 1 sera refaite) les actions nécessaires susceptibles de répondre aux constatations faites, avant la tenue de l'audit de certification (Etape 2).

4.2.2. Audit de certification « Etape 2 » :

L'audit de certification a pour objet de vérifier que le système de management est réellement effectif dans le terrain et qu'il demeure conforme par rapport à la norme retenue.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'Entreprise doit :

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et informations nécessaires à l'audit.
- Permettre l'échange avec le personnel et l'accès aux installations.
- Procéder au plus vite à la résolution de toute non-conformité.

a) Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion d'ouverture pendant laquelle le responsable d'audit confirme le périmètre de la certification, présente le déroulé de l'audit et confirme ou réactualise le plan d'audit en fonction des demandes éventuelles de l'Entreprise.

Les responsables de l'Entreprise sont conviés à cette réunion pour bien percevoir les règles et la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.

b) Réalisation de l'Audit

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies et mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise demeurent conformes aux exigences du (des) référentiel(s) objet de la certification.

Pour cela, il vérifie, à travers des exemples (principe d'échantillonnage), que les méthodes de travail sont conformes, appropriées et efficaces face aux exigences de la (des) norme(s) retenue(s) et que, là où c'est nécessaire, des processus de maîtrise et de suivis ont été mis en place.

Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d'outil adapté aux besoins de l'Entreprise en fonction du contexte et des risques qu'elle doit maîtriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

c) Les Constats d'audits

Au cours de l'audit, les écarts constatés sont commentés entre l'équipe d'audit et le responsable d'audit; puis discutés avec le représentant de l'Entreprise qui peut alors apporter tout élément complémentaire pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé sur une fiche de non-conformité.

- Réunion de clôture

A la fin de l'audit, une réunion de clôture est tenue en présence de la direction et des pilotes du système durant laquelle le Responsable d'Audit présente les résultats de l'audit et ses conclusions, selon les cas suivants :

- Aucune non-conformité : le responsable d'audit pourra recommander la certification de l'organisme.
- Présence de non-conformité(s) : la recommandation à la certification sera établie par le responsable d'audit à la réception « dans les 15 jours » de preuves de corrections des écarts ainsi que d'un plan d'action de retour à la conformité établi et accepté par le Responsable d'audit.
- Plusieurs non-conformités Majeures pouvant remettre en cause le bon fonctionnement du système et/ou sa conformité, le responsable d'audit pourra préconiser un **audit complémentaire** dont la date et la durée seront convenu ultérieurement d'un commun accord entre VERA Conformité et l'organisme.

4.3. Délivrance du Certificat :

A la réception du dossier d'audit pré-validé par le responsable d'audit, VERA Conformité soumettra le dossier au comité de certification pour évaluation et validation.

A la fin de ce processus, un certificat sera délivré à l'Organisme.

Le certificat VERA prouve de manière officielle que le système de management de l'organisme certifié est en conformité avec les exigences du document normatif spécifique utilisé pour la certification.

Le certificat précisera :

- *La raison sociale de l'Entreprise et son adresse.*
- *La ou les norme(s) de références.*
- *Le domaine d'activité (activités, produits ou services) certifié et périmètre (sites concernés).*
- *Le numéro du certificat et la période de sa validité (dates de délivrance et expiration du cycle de certification actuel).*
- *Le champ d'application de la certification (activités, produits ou services couverts),*

Le certificat est valable pour une période de trois ans à partir de sa date d'émission. La période peut être adaptée pour tenir compte des limitations de la période de validité du document normatif de référence.

Avant son expiration, VERA lance le processus de re-certification conformément aux exigences du présent document.

Cette certification n'implique pas la certification des produits ou des services fournis par l'Entreprise et ne l'exempte pas de ses obligations légales.

Le certificat VERA demeure valide tant que l'organisme certifié maintient son système de management et demeure conforme aux exigences suivantes :

1. *Les audits de surveillance sont réalisés en totalité.*
2. *Le système documentaire requis est maintenu et rendu disponible aux auditeurs de VERA.*
3. *Les modifications majeures du système de management sont communiquées à VERA dans les meilleurs délais ou à la planification des audits de surveillance (changements organisationnels, changement du nom ou de l'adresse de l'organisme, augmentation ou diminution importante de l'effectif, modification de l'organisation ou des statuts, arrêt ou cession d'une activité, faillite, mise en demeure publique ou toutes autres procédures judiciaires éventuelles en cours concernant la sécurité ou la légalité du produit ou des activités, apparition d'incidents graves ou d'infractions à la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente).*
4. *Toute plainte, procès-verbal (PV) ou mise en demeure émis par une tierce partie concernant le domaine d'application du système de management certifié par VERA doivent être portés à la connaissance des auditeurs VERA au début de chaque audit ou à leur demande.*
5. *Toutes les obligations financières vis-à-vis de VERA sont acquittées.*

4.4. Logo, marque et mention de Certification (règles d'utilisation)

A la réception de son certificat, l'organisme devra s'abstenir de toute déclaration trompeuse concernant le statut de sa certification. Il veillera à ce que toute mention de sa certification se limite aux activités et sites couverts par sa certification et ne soit confondu avec une certification « produit ».

Il veillera à ce que l'utilisation de sa certification ne puisse nuire à la réputation de l'organisme de certification ou compromettre la confiance que lui accorde le public.

Le certificat est délivré avec un logo de certification (marque propriété de VERA Conformité) mentionnant la norme retenue.



Ce logo pourra être utilisé pour promouvoir la certification du système de management de l'organisme sur les supports documentaires ou publicitaires.

L'organisme certifié pourra utiliser les marques de certification (certificat et logo) comme suit :

- *Afficher, reproduire et émettre des copies du (des) certificat(s),*
- *Reproduire la marque (logo) de certification VERA uniquement sur les documents promotionnels, les supports documentaires et publicitaires (y compris les sites Internet et les véhicules de société).*
- *Imprimer la marque dans le respect des couleurs communiquées par VERA Conformité ou en noir.*
- *Le logo de certification ne pourra en aucun cas être associé aux activités, produits ou services de l'organisme de façon que cela porte à croire qu'ils sont eux-mêmes certifiés par VERA. De ce fait, le logo (marque de certification) ne peut être appliquée sur le produit lui-même, sur sa documentation, son emballage direct. Il ne pourra non plus être apposé sur les rapports de laboratoire d'essai, sur les rapports d'étalonnage ou d'inspection ou sur les certificats.*

L'organisme certifié s'engage à cesser toute utilisation de la marque de certification jugée non conforme à ces règles, inacceptable ou trompeuse par VERA Conformité.

En cas de modification de la portée de la certification, l'organisme certifié s'engage à utiliser le certificat et/ou la marque de certification en tenant compte de la portée et/ou domaine modifié.

A la fin de la certification, l'organisme certifié s'engage à cesser immédiatement toute utilisation de la marque de certification.

Il est fortement recommandé que l'organisme certifié consulte VERA Conformité pour toute question liée à l'utilisation des marques de certification.

VERA CONFORMITÉ contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours des visites de suivi périodiques.

Voir : Règles d'utilisation des marques de certification sur : vera-conformite.com

4.5. Activités de surveillance de la certification

Suite à la délivrance du certificat ; VERA Conformité définit un programme de surveillance sur la durée de certification. Le maintien du certificat implique la réalisation effective du programme établi.

En effet, les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par année civile. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de décision de certification.

Les modalités pratiques et commerciales sont définies dans la proposition établie par VERA.

Des audits supplémentaires peuvent être effectués :

- *A la demande de l'organisme,*
- *Modification(s) majeure(s) du système de management certifié,*
- *Détection de non-conformités majeures durant les audits de surveillance planifiés, et*
- *Réception de plaintes fondées et validées.*

4.6. Audits de Renouvellement

A l'issue des 3 ans de validité, un audit de renouvellement sera effectué. Son étendue tient compte des résultats des derniers audits de suivi. Un avenant au contrat sera proposé à l'Entreprise à cette échéance.

La validité du nouveau certificat est de 3 ans à partir de la date d'expiration du certificat précédent.

Si l'audit de renouvellement est planifié après expiration du certificat, il sera considéré comme un audit de certification initiale et nécessitera la programmation d'une nouvelle « Phase 1 », l'organisme perdra de ce fait l'antériorité de sa certification.

4.7. Extension/réduction de la portée

A la réception de la demande d'extension/réduction de la portée, VERA établit une revue de la demande et évalue sa recevabilité. Cette démarche peut être effectuée lors des audits de surveillance.

La date de début et la date de fin de certification restent inchangées

4.8. Transfert de certificat

Conformément aux règles établies par l'IAF MD2, tout organisme, et sous certaines conditions, a la possibilité de transférer son contrat de certification en cours et son programme de suivi d'un certificateur à un autre.

De ce fait, l'organisme souhaitant transférer son certificat délivré par un autre organisme de certification vers VERA conformité peut le faire conformément aux dispositions prévues par l'IAF MD2.

Ces conditions seront évaluées par VERA Conformité avant de valider toute demande de transfert.

Des actions complémentaires, à l'instar d'un audit de surveillance rapproché pourrait être défini et intégré au programme de surveillance.

5. Suspension et Retrait

VERA CONFORMITÉ se réserve le droit de suspendre ou retirer les certificats délivrés (décisions de certification), à n'importe quel moment durant leurs périodes de validité dans les cas suivants :

- *Suite à une demande écrite de l'organisme,*
- *Non-respect de la présente procédure de certification,*
- *Si l'organisme ne met pas en place les actions correctives dans les délais annoncés.*
- *Si l'organisme se livre à une utilisation abusive des marques de certification ou du logo VERA CONFORMITÉ.*
- *Si l'organisme ne respecte pas les accords passés avec VERA.*
- *Si l'organisme nuit à l'image de marque de VERA CONFORMITÉ.*

VERA CONFORMITÉ mettra tout en œuvre pour permettre à l'organisme certifié de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné la suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable le certificat sera finalement retiré.

VERA CONFORMITÉ se réserve le droit de publier par des moyens appropriés la liste des certificats ainsi retirés ou annulés.

6. Appels

L'organisme certifié peut faire appel des décisions de VERA CONFORMITÉ, à condition que l'appel soit documenté et envoyé à la direction générale de VERA Conformité ou au comité d'impartialité en recommandé ou par mail à l'adresse : contact@vera-conformite.com VERA Conformité à l'obligation de prendre en charge l'appel, de rassurer l'appelant, d'examiner la recevabilité (le bien-fondé) de l'appel et en accuser réception par écrit dans les 48h.

Si non fondée, l'organisme recevra une réponse officielle et l'appel sera classé sans suite.

Les appels sont traités par un comité de recours « ad-hoc » (non permanent) désigné par la direction dans les 7 jours suivants la réception de la demande d'appel.

Les membres du Comité ad-hoc sont tenus de respecter les règles de transparence, d'impartialité et de confidentialité, loin de toute discrimination, et doivent être choisis pour leurs compétences ; ils devront tous être totalement indépendants de la mission d'audit objet de l'appel et ne menaçant en aucun l'objectivité des décisions.

Les membres du Comité seront communiqués à l'appelant, qui peut les contester par lettre recommandée dans les 8 jours.

Le Comité ad-hoc devra se réunir dans les deux semaines après l'expiration du délai de recours pour étudier et statuer sur l'appel.

Pendant la réunion, le comité pourrait contacter directement l'appelant afin d'écouter sa demande en toute transparence ou toutes autres personnes qui pourraient être utiles à l'objection. Le Comité de recours rendra sa décision définitive sur le recours dans les 02 semaines qui suivent la réunion.

Le comité ad-hoc devra tenir compte des résultats de traitement des appels similaires.

La décision finale du Comité ad-hoc, prise à la majorité, demeure définitive et figurera sur un procès-verbal dont une copie sera communiquée à l'appelant.

VERA Conformité demeure responsable de toutes les décisions prises et actions décidées.

VERA devra vérifier que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Voir : procédure de traitement des appels et plaintes sur : vera-conformite.com

7. Plaintes (réclamations)

L'organisme certifié ou toute autre partie intéressée à toute la latitude de déposer des plaintes ou réclamations si la prestation de certification réalisée par les organes de VERA CONFORMITÉ n'est pas conforme à ces attentes ou à la présente procédure de certification, à condition que le plaignant soit connu et que sa plainte soit documentée et envoyée à la direction générale de VERA Conformité ou au comité d'impartialité par lettre recommandée ou par mail à l'adresse : contact@vera-conformite.com

Les plaintes et réclamations seront examinées, évaluées et traitées au même titre que des non-conformités par le responsable Qualité dans les 7 jours suivant leur réception, sauf implication directe de ce dernier, dans ce cas, la direction désignera une autre personne n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

Une réponse officielle et définitive de la direction générale de VERA Conformité sera communiquée (signifiée) au plaignant dans les 2 semaines suivant la réception de la plainte ou réclamation.

Cette réponse mentionnera (avisera) au plaignant la fin du processus de traitement de la plainte.

La direction générale de VERA Conformité déterminera avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

Voir : procédure de traitement des appels et plaintes sur : vera-conformite.com

8. Confidentialité

Le personnel administratif et technique, interne et externe de la SARL VERA CONFORMITÉ s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont il aura à prendre connaissance lors de la réalisation de ses activités (principe de confidentialité).

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- *Recours juridique.*
- *Accord écrit donné par l'Entreprise concernée.*

9. Participation d'observateurs à des audits

VERA CONFORMITÉ peut être amené à associer des observateurs à ses audits de Certification ou de suivi, ils peuvent être :

- *Des auditeurs VERA CONFORMITÉ en formation*
- *Des auditeurs d'organismes d'Accréditation (audit de l'organisme VERA CONFORMITÉ).*

NB : L'organisme est tenu d'accepter la présence des évaluateurs de l'organisme d'accréditation (Algerac ou autres) lors des audits VERA CONFORMITÉ. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'Organisme.