



**Règles de certification des systèmes de
management d'entreprise**

ISO 14001 – ISO 9001

Revision du 03/06/2008

**REGLES DE CERTIFICATION LNE
DES SYSTEMES DE MANAGEMENT D'ENTREPRISE
ISO 14001 – ISO 9001**

SOMMAIRE

1.	OBJET	3
2.	CHAMP D'APPLICATION	3
3.	DEFINITION DES DIFFERENTES PHASES DE LA PROCEDURES DE CERTIFICATION.....	3
4.	DESCRIPTION DES PHASES DE CERTIFICATION	4
4.1	Phase préliminaire	4
4.2	Demande de certification	4
4.3	L'audit de certification initiale	5
4.4	Décision de certification	6
4.5	Suivi de l'entreprise et audit de reconduction	6
4.5.1	Audit de suivi.....	6
4.5.2	Suspension / Retrait / Réduction du périmètre de la certification	7
4.6	Renouvellement du certificat	7
5.	RECOURS	8
6.	TRAITEMENT DES PLAINTES	8
7.	ENGAGEMENTS CONTRACTUELS DU DEMANDEUR DE LA CERTIFICATION ET DU LNE	9
8.	INTERVENANTS ET RESPONSABILITES DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION.....	9
9.	MARQUE DE CERTIFICATION ET REFERENCE A LA CERTIFICATION DU LNE	10

REGLES DE CERTIFICATION LNE DES SYSTEMES DE MANAGEMENT D'ENTREPRISE ISO 14001 – ISO9001

1. OBJET

Les présentes règles ont pour objet de présenter et définir la procédure de certification de systèmes de management en vue de la délivrance par le LNE d'un certificat qui certifie que le système de management de la qualité ou de management environnemental d'une entreprise satisfait à la norme de système définie contractuellement.

Les règles définissent les différentes phases de la certification, les prestations et les intervenants qui y sont associés. Elles fixent les engagements de l'entreprise qui demande la certification LNE ou de l'entreprise bénéficiaire du certificat délivré par le LNE ainsi que les obligations du LNE concernant la prestation de certification .

2. CHAMP D'APPLICATION

La procédure de certification de système de management est applicable aux systèmes de management de la qualité définis par la norme ISO 9001 et aux systèmes de management environnemental définis par la norme ISO 14001.

Le certificat LNE est attribué aux entreprises produisant ou transformant des produits industriels non alimentaires, identifiées dans le cadre d'une activité donnée réalisée sur un ou plusieurs sites déterminés dans le cadre d'un même système.

Le type d'activité et le domaine pour lesquels l'entreprise demande le certificat doivent être clairement déterminés.

3. DEFINITION DES DIFFERENTES PHASES DE LA PROCEDURES DE CERTIFICATION

Le processus de certification est réalisé dans le respect des exigences de la norme ISO 17021 :2006 – Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management

La procédure de certification est constituée des 6 différentes phases suivantes :

- Phase préliminaire ;
- Demande de certification ;
- Audit de certification initiale ;
- Décision de certification ;
- Audit de suivi (avec extension éventuelle) de la certification et audit de renouvellement ;
- Renouvellement de la certification.

Le processus de certification fait l'objet du schéma figurant en annexe aux présentes règles.

Les audits ont pour objectif de déterminer la conformité du système de management de l'audité à la norme de référence, d'évaluer l'efficacité du système de management et d'identifier les domaines permettant une amélioration du système de management.

Lors des audits de suivi peuvent être également vérifiées les dispositions appliquées dans le cadre d'une demande d'extension de la certification.

Un audit de renouvellement de la certification est réalisé avant l'échéance de la certification avec une évaluation de l'ensemble du système de management de l'entreprise.

Pour chaque audit, la composition de l'équipe d'audit est portée à la connaissance de l'entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis. Une nouvelle proposition est alors communiquée.

Un plan d'audit est établi et communiqué à l'entreprise 10 jours avant la date d'audit pour approbation. Le plan est élaboré conformément à la norme ISO 19011.

Chaque audit sur site est constitué par :

- une réunion d'ouverture avec la Direction de l'Entreprise afin de confirmer l'étendue de la certification et préciser le déroulement de l'audit,
- une évaluation de la conformité du Système de Management au référentiel défini et de son efficacité,
- une réunion de clôture lors de laquelle le Responsable d'Audit présente ses conclusions.

4. DESCRIPTION DES PHASES DE CERTIFICATION

4.1 Phase préliminaire

Lors du premier contact avec l'entreprise, le LNE adresse toute information relative à la procédure de certification et un questionnaire à compléter par l'entreprise .

Ce questionnaire doit permettre :

- d'identifier l'entreprise, ses correspondants et son activité ;
- de définir le champ d'application de la demande de certification ;
- de disposer d'informations sur le système de management et la documentation associée.

Le LNE procède à l'analyse du questionnaire et peut proposer un audit de diagnostic ou un pré-audit permettant de mieux appréhender le degré de développement du système de management de l'entreprise.

Cette prestation préalable est facultative et ne fait pas partie intégrante du processus de certification.

Suite à ce premier contact, l'entreprise reçoit une offre de certification qui comprend toutes les informations nécessaires à l'établissement de la demande formelle de certification.

4.2 Demande de certification

La demande est formulée sur la base des documents type communiqués à l'entreprise et donne lieu à l'établissement d'un contrat reprenant les obligations et engagements du demandeur et du LNE. La portée de la demande de certification de l'audit est définie par le contrat de certification.

A l'appui de sa demande l'entreprise communique la documentation utile à l'évaluation du système de management par rapport au référentiel défini.

La documentation comprend au minimum :

- le manuel du système concerné, le cas échéant ;
- la liste de toutes les procédures du système ;
- la liste des produits et services associés couverts par le système de management à certifier ;
- tout autre document nécessaire suivant le ou les référentiels de certification demandés.

Le LNE instruit la demande et si elle est recevable, programme l'audit initial de certification en accord avec le demandeur.

4.3 L'audit de certification initiale

4.3.1 Généralités

La durée de l'audit et le nombre d'auditeurs sont fixés par le LNE en fonction de l'importance de l'entreprise, en termes de taille et de complexité de l'organisation, du (des) référentiel(s) retenu(s) et de la connaissance éventuelle par le LNE du système de management mis en place dans le cadre d'autres processus de certification (certification de produit, certification dans un cadre réglementaire, audit de diagnostic suivant le référentiel FD X30 – 205 – Guide pour la mise en place par étapes d'un SME).

Lorsque l'entreprise est déjà titulaire d'une certification délivrée par le LNE, pour tout ou partie du domaine d'activité concerné, l'audit de certification peut être réalisé conjointement avec un audit relatif au certificat délivré et tient compte des éléments déjà audités dans ce cadre.

L'audit initial de certification se déroule en deux étapes :

4.3.2 Etape 1

La première étape de l'audit de certification initiale a pour objectifs de s'assurer de la bonne compréhension par l'entreprise des exigences de la norme applicable, d'identifier et de récolter les informations relatives au périmètre du système de management, aux sites concernés, aux aspects réglementaires et juridiques auxquels l'entreprise doit se conformer, de déterminer le niveau de préparation de l'entreprise pour la deuxième étape, de vérifier que les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et de confirmer les modalités définies pour la réalisation de la 2ème étape de l'audit.

Cet audit consiste en l'examen de la documentation remise par l'entreprise en liaison avec le responsable désigné de l'entreprise et éventuellement d'une visite sur site si les objectifs visés par l'étape 1 ne peuvent être atteints par la revue des documents.

Les résultats de l'audit d'étape 1 font l'objet d'un rapport communiqué à l'entreprise. Ce rapport précise les anomalies relevées et susceptibles d'être considérées comme une non conformité lors de la deuxième étape. Le cas échéant, les modalités de réalisation de la 2ème étape sont modifiées en accord avec l'entreprise.

4.3.3 Etape 2

L'audit est constitué par une évaluation de la conformité, de la mise en oeuvre et de l'efficacité du système de management appliqué par l'entreprise aux référentiels définis.

Cet audit est réalisé sur site conformément aux modalités définies par la norme ISO 19011, par un auditeur ou une équipe d'auditeurs qualifiés et désignés par le LNE. Les auditeurs sont qualifiés suivant les modalités prévues par la norme ISO 19011.

Le rapport d'audit est établi par le responsable d'audit et rend compte :

- des éléments significatifs du système de management permettant de donner confiance dans l'obtention de la conformité aux référentiels visés ;
- des non conformités et observations pertinentes par rapport aux référentiels définis ;
- des domaines ou des pistes d'amélioration du système de management.

Les non-conformités sont classées suivant une règle définie par un document particulier établi par le LNE. Elles doivent faire l'objet de corrections et d'actions correctives proposées par l'entreprise.

Dans la mesure où elles mettent en cause l'efficacité du système ou sont susceptibles de mettre en cause la conformité du produit livré, elles sont repérées comme critiques et doivent donner lieu à des corrections et actions correctives dûment précisées et documentées par le demandeur afin de vérifier l'efficacité des corrections et actions correctives avant toute décision de certification.

Le rapport d'audit est analysé par le représentant désigné du LNE et soumis pour avis et recommandations au comité de lecture interne au LNE, défini au § 7.

Le comité procède à un examen du rapport d'audit. En fonction de la nature et de l'importance des non conformités constatées et des corrections et actions correctives proposées par l'entreprise, il émet l'une ou plusieurs des recommandations suivantes :

- demande d'informations complémentaires ;
- demande d'actions correctives concernant la documentation ;
- demande d'actions correctives concernant l'application, pouvant être complétée par la réalisation d'un audit supplémentaire ;
- attribution de la certification, avec ou sans observations.

Ces recommandations doivent s'appuyer sur des éléments issus du rapport d'audit ou des règles de certification du LNE.

Sur la base de ces recommandations, le LNE prend la décision d'attribuer ou non la certification et en informe le demandeur.

Le cas échéant, les actions correctives doivent être mises en oeuvre et vérifiées suivant un planning défini par le LNE en accord avec le demandeur.

Dès constat ou information sur l'engagement des actions correctives et sous réserve de leur efficacité pour les non conformités critiques, la décision de certification est prononcée.

4.4 Décision de certification

La décision de certification est prononcée par le Directeur Général du LNE ou son délégué .

La décision est notifiée au demandeur et donne lieu à l'établissement d'un certificat .

Le certificat est enregistré et publié en particulier au niveau de la liste des entreprises certifiées par le LNE.

Le certificat est reconduit tacitement tous les ans et est renouvelé à son échéance sur la base des dispositions définies aux paragraphes 4.5 et 4.6.

Il mentionne au minimum :

- l'identité de l'entreprise ;
- le ou les sites concernés ;
- le référentiel de la certification ;
- le domaine d'activité visé par la certification ;
- la durée de validité du certificat de 3 ans.

4.5 Suivi de l'entreprise et audit de reconduction

4.5.1 Audit de suivi

Le certificat est maintenu d'une part, sur la base des engagements pris par l'entreprise lors de la demande et d'autre part, à partir des constats effectués lors d'un audit de suivi réalisé au minimum une fois par an.

La date du premier audit de suivi qui suit la certification initiale est fixée dans un délai maximal de douze mois à compter de la fin de l'audit de certification initiale ou de l'audit supplémentaire le cas échéant.

Lorsque l'entreprise est titulaire d'un certificat réglementaire ou d'un certificat de produit géré par le LNE, l'audit au titre de cette certification peut être réalisé conjointement avec l'audit de suivi.

En cas de modifications significatives intervenues, des vérifications du maintien du système de management peuvent être entreprises dans le cadre d'audits supplémentaires.

Dans le cadre du suivi de l'entreprise, le LNE décide de la réalisation des audits de suivi ou des audits supplémentaires et des dispositions à prendre pour être assuré du maintien de la conformité du système de management :

- demande d'actions correctives ;
- audit supplémentaire ;
- soumission pour avis, au comité de lecture.

Si au cours d'un de ces audits, une non conformité considérée comme nuisant gravement à l'efficacité du système de management audité ou compromettant la conformité attendue du produit est constatée, le LNE soumet le rapport d'audit à l'examen du comité de lecture pour avis sur une décision de suspension de la certification pour une période limitée ou une décision de retrait.

Dans la période transitoire le LNE peut prendre toute mesure conservatoire utile concernant la validité du certificat ou la demande d'actions correctives.

Une demande d'extension du champ d'application du certificat peut faire l'objet d'une évaluation lors de l'audit de suivi. La durée de l'audit est alors adaptée. Suivant le contenu de la demande d'extension, la réalisation d'un audit d'étape 1 peut être nécessaire. (voir § 4.3.2).

4.5.2 Suspension / Retrait / Réduction du périmètre de la certification

Les motifs de retrait ou de suspension ou de réduction du périmètre d'un certificat par le LNE sont les suivants :

- le non respect aux exigences contractuelles,
- un Système de Management non conforme aux exigences requises,
- le refus par le titulaire de l'audit de suivi dans le délai imparti notifié par le LNE,
- le non respect par le titulaire de ses obligations financières,
- la demande d'annulation de la certification par l'entreprise.

Le LNE notifie alors formellement la suspension ou le retrait au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant dans le premier cas les conditions de levée de la suspension, notamment les mesures correctives à prendre.

Le LNE procède aux vérifications nécessaires pour rétablir la certification.

Si tel est le cas, la suspension est levée et la certification remise en vigueur avec notification au titulaire.

Dans le cas contraire, le LNE procède au retrait de la certification.

4.6 Renouvellement du certificat

Avant l'échéance de la validité du certificat, le LNE procède à la réalisation d'un audit de renouvellement.

L'audit de renouvellement a pour objectif de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que sa mise en œuvre en permanence sur le périmètre de certification.

Dans le cas de modifications significatives sur le système de management ou sur le contexte de l'entreprise, un audit d'étape 1 (voir § 4.3.2) peut être nécessaire.

Les résultats de l'audit de renouvellement sont analysés suivant les mêmes modalités que l'audit de certification initiale.

La décision de renouvellement est également prise suivant les mêmes modalités. Elle tient compte des résultats de l'audit de renouvellement, de l'historique de l'entreprise sur l'ensemble de la période de certification ainsi que des éventuelles plaintes reçues à l'encontre de l'entreprise certifiée.

En cas de non conformité critique relevée lors d'un audit de renouvellement, les corrections et actions correctives doivent être mises en oeuvre par le demandeur dans les délais fixés par le LNE avant toute décision de renouvellement de la certification.

En cas de constat de non-conformité et sur recommandation du Comité de lecture, le LNE prend l'une des décisions suivantes :

- non renouvellement du certificat ;
- demande d'actions correctives assorties d'un délai ;
- demande d'actions correctives et audit supplémentaire.

5. RECOURS

Un recours peut être formulé par le demandeur ou le bénéficiaire de la certification contre toute décision du LNE.

Ce recours doit être motivé. Il est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il est instruit par le LNE dans les 30 jours suivant sa réception et donne lieu, lorsqu'il concerne la décision de certification ou les règles de certification, à examen par le comité de lecture. Le LNE informe l'auteur du recours, dans ces délais, du maintien ou non de sa décision.

En cas de maintien du recours après instruction et soumission au comité de lecture pour avis, le recours est présenté au comité de certification du LNE défini à l'article 7, qui après examen, propose ses conclusions au Directeur Général du LNE..

La décision finale du LNE est notifiée à l'entreprise.

Toute contestation ultérieure peut être soumise à l'arbitrage de la direction compétente du ministère chargé de l'Industrie ou est portée devant les tribunaux compétents.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte réceptionnée par le LNE fait l'objet d'un examen par le LNE afin de confirmer si la plainte concerne les activités certifiées par le LNE.

Lorsqu'elle concerne une entreprise titulaire d'une certification, le LNE informe l'entreprise concernée pour poursuite de l'instruction de la plainte.

L'entreprise concernée doit alors informer le LNE des suites apportées et tenir à disposition du LNE les enregistrements relatifs à la plainte ainsi qu'aux actions entreprises pour la résoudre.

La vérification de la mise en place des actions annoncées est effectuée, au plus tard lors de l'audit suivant.

Dans le cadre du suivi de l'entreprise, le LNE examine les enregistrements relatifs aux plaintes et réclamations et vérifie que les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

7. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS DU DEMANDEUR DE LA CERTIFICATION ET DU LNE

Le demandeur de la certification s'engage à l'application des procédures définies par la documentation relative à son système de management .

Il communique au LNE toute information relative aux modifications intervenues dans la documentation de base examinée lors de l'évaluation et aux modifications intervenues dans l'application du système de management, et ce dans un délai de un mois calendaire au plus tard après modifications.

Il s'engage à acquitter les frais relatifs à la certification en application des règles de certification suivant les conditions qui lui auront été préalablement précisées par le LNE.

Il avertit le LNE dans un délai ne pouvant excéder 10 jours, d'un dysfonctionnement ou d'une altération des caractéristiques du produit couvert par le système de management de la qualité certifié, susceptible d'affecter la sécurité des personnes. De même, il informe le LNE dans un délai de 10 jours de tout incident environnemental ou mise en demeure prononcée à son encontre entrant dans le champ du système de management environnemental certifié. Leurs natures et impacts potentiels peuvent donner lieu à un nouvel audit documentaire ou sur le site concerné.

Le LNE s'engage à respecter les présentes règles de certification et les dispositions des normes internationales de références concernant la certification de système de management.

Il communique au demandeur les modifications éventuelles de ces dispositions.

Le personnel du LNE est tenu statutairement à la confidentialité. Il s'assure de l'engagement au respect de cette confidentialité par tous les intervenants du processus de certification.

8. INTERVENANTS ET RESPONSABILITES DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le Conseil d'administration du LNE :

- définit la politique de certification ;
- surveille la situation financière de l'activité de certification ;
- délègue au directeur général du LNE, les décisions relatives au fonctionnement de la certification et à la constitution et nomination des membres de comités de certification ;
- délègue au comité de certification la surveillance de la mise en œuvre de la politique de certification sur la base d'un rapport annuel présenté par le Directeur Général du LNE ou son délégué.

Le directeur général, par délégation du Conseil d'administration :

- décide de la création du comité de certification ISO 9001-ISO14001 en vue de permettre la consultation des parties engagées dans la certification et désigne membres ;
- délègue au comité la surveillance du respect par le LNE des règles d'impartialité ;
- prend les décisions relatives à la certification (attribution, suspension, renouvellement et retrait) , et pour ce faire s'appuie sur les recommandations du comité de lecture interne ou si nécessaire sur avis du comité de certification ;
- arrête la politique de l'organisme de certification et les responsabilités en découlant ;
- nomme les responsables des opérations de certification.

Le comité de certification ISO 14001-ISO 9001 est créé par le directeur général et est constitué de membres représentatifs des intérêts engagés dans la certification. Le comité de certification :

- approuve, les présentes règles de certification ;
- émet des recommandations sur les modalités d'application desdites règles ;
- examine, les recours contre les décisions de certification après analyse par le comité de lecture et propose les suites à donner ;
- surveille le respect par le LNE des règles d'impartialité.

Les comités de lecture constituent des instances d'aide à la décision internes au LNE composés de personnel qualifié du LNE pour les activités de certification visées . Les comités de lecture :

- examinent les rapports d'audit et formulent un avis et des recommandations sur les actions à entreprendre et les décisions d'attribution, de renouvellement ou de retrait de la certification.
- Analysent les recours contre les décisions du LNE et transmettent les éléments au comité de certification pour examen et proposition sur les décisions à prendre.

9. MARQUE DE CERTIFICATION ET REFERENCE A LA CERTIFICATION DU LNE

La marque de certification identifiant la certification du système de management d'entreprise par le LNE est représentée ci-dessous :



La marque LNE distinctive est enregistrée auprès de l'INPI avec les règles particulières d'utilisation de la marque de certification LNE des systèmes de management d'entreprise.

Son usage est strictement réservé au LNE dans le cadre de la publicité collective et au bénéficiaire du certificat ayant reçu la notification correspondante.

Tout usage abusif de cette marque ou référence abusive à la certification du LNE fait l'objet de poursuites en application de la réglementation en vigueur concernant la publicité mensongère et la propriété intellectuelle.

Les présentes règles font l'objet d'une revue à échéance d'un an. Elles sont révisables sur proposition du LNE ou sur demande des membres du comité de certification. Les modifications sont soumises à l'approbation du comité.

La présente révision des règles de certification des systèmes de management ISO 9001 – ISO 14001 a été approuvée par le comité de certification, le 3 juin 2008.

**Annexe aux Règles Générales de Certification
des systèmes de management d'entreprise
ISO 14001 – ISO 9001**

PROCESSUS DE CERTIFICATION SYSTEME DE MANAGEMENT

