

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION



**BUREAU
VERITAS**

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

2. VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

3. CONTRAT DE CERTIFICATION

4. LA CERTIFICATION PAS À PAS :

- Préaudit
- Audit de Phase 1 (audit préliminaire)
- Audit de Phase 2 (audit de contrôle)
- Recommandation pour la certification selon la norme
- Certificat
- Audit intermédiaire (audit de surveillance)
- Recertification

5. ASPECTS DE LA CERTIFICATION :

- Modifications
 - Non-conformités (mineures et majeures)
 - Suivi et clôture des non-conformités
- Notions supplémentaires
- Inspection par tiers
- Suspension
- Plaintes
- Appel
- Résiliation

6. ACCRÉDITATION

7. AVANTAGES DE LA CERTIFICATION

8. INFORMATIONS

9. ANNEXE

- Liste alphabétique des notions



1. INTRODUCTION

Vous avez devant vous la brochure d'introduction « Le processus de certification », destinée à vous faire comprendre concrètement la pratique quotidienne de la certification. Elle fournit des points de référence et perspectives concrets aux organisations qui s'orientent pour la première fois vers un processus de certification et à celles qui disposent déjà de l'expérience nécessaire en la matière. Le but est de vous mettre au courant du processus de certification, de pénétrer son essence ou de rafraîchir vos connaissances et votre compréhension.

La brochure retient comme point de départ l'ordre logique des différentes étapes du processus de certification. Elle se focalise sur les points les plus élémentaires auxquels vous et votre organisation pouvez avoir affaire si vous décidez de la faire certifier (mais aussi si elle l'est déjà).

Après une brève introduction récapitulative dans la section 2, « Vue d'ensemble du processus de certification » et des explications sur le contrat de certification dans la section 3, vous en découvrirez davantage à ce propos en lisant les sections 4, « La certification pas à pas », et 5, « Aspects de la certification ».

L'attention se porte sur l'accréditation avec des explications succinctes en section 6. La section 7 aborde les avantages de la certification. Dans la section 8, « Informations » et en dernière page, vous trouverez des renvois pratiques vers nos sources d'informations complémentaires et coordonnées. La brochure se conclut par une liste explicative des notions, par ordre alphabétique, avec des explications des termes fréquemment utilisés et du jargon propre au monde de la certification.

Il convient de se rendre compte que cette brochure n'est pas une description exhaustive de toutes les situations et exceptions susceptibles de se produire dans la pratique du processus de certification. Elle est conçue comme une boîte à outils agréable d'emploi et comme une encyclopédie pratique. S'il vous reste des questions spécifiques sans réponse après lecture de la brochure, nous sommes naturellement à votre disposition.

Cette brochure sur le processus de certification rassemble des années d'expérience pratique et d'expertise que nous aimerions partager avec vous. Elle montre que la certification est un jeu d'équipe entre vous en tant que commanditaire et Bureau Veritas Certification en tant qu'organisme certificateur. Notre point de départ à ce niveau, ce sont des services indépendants, corrects, fiables, axés sur la pratique et offrant une plus-value, avec en contrepartie un partenariat et une collaboration de longue durée avec votre organisation.

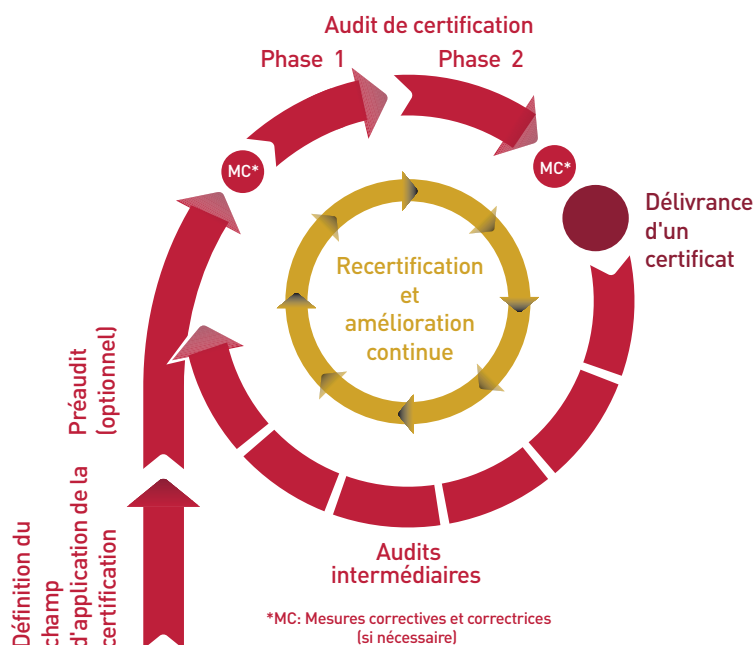
2. VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Avant d'approfondir plus en détail les différents éléments et aspects de la certification, nous vous proposons une vue d'ensemble schématique du processus de certification (voir illustration ci-dessous).

L'aperçu se base sur la structure très fréquente d'un cycle (de certification) de trois ans. Cette structure s'applique aux systèmes de gestion et aux certifications et normes internationales de certification qui y sont liées. De nombreuses autres normes de certification, notamment sectorielles, ont également cette structure cyclique triennale.

Par « système de gestion », il faut comprendre : un ensemble de conventions corrélées au sein d'une organisation pour élaborer et réaliser une stratégie et des objectifs. Le système vise à dresser l'inventaire des risques et à les réduire autour d'un thème spécifique (par exemple la qualité, l'environnement ou la santé et la sécurité), à tenir compte des souhaits et attentes des parties prenantes, ainsi qu'à améliorer les performances en continu.

Parmi les exemples de normes de certification ayant trait à des systèmes de gestion, citons l'ISO 9001 (qualité), l'ISO 14001 (environnement), l'ISO 45001 (santé et sécurité au travail), l'ISO 22000 (sécurité alimentaire), l'ISO 27001 (sécurité de l'information) et l'ISO 50001 (management de l'énergie).





3. CONTRAT DE CERTIFICATION

Un contrat de certification entre votre organisation et Bureau Veritas Certification est toujours à la base de nos services dans le domaine de la certification. Ce contrat est bien plus qu'une simple confirmation formelle, commerciale, de conventions et conditions qui valent pendant l'ensemble du cycle de certification.

Avant de conclure le contrat, nous faisons d'abord avec vous un inventaire détaillé de vos souhaits et exigences en lien avec la certification de votre organisation selon la ou les normes de votre choix. Une série immuable de données sont nécessaires pour pouvoir élaborer une proposition de certification ; elles sont axées sur votre organisation et sur les exigences associées à la norme ou aux normes vis-à-vis desquelles votre organisation veut se faire certifier.

Les données relatives à votre organisation dont nous devons au moins disposer sont :

- coordonnées de votre entreprise ;
- extrait de la Banque-Carrefour des Entreprises ;
- description exacte des activités de votre entreprise (le champ d'application) ;
- effectifs ;
- nombre d'établissements secondaires (le cas échéant).

Ces données constituent le point de départ de nos services. Il importe dès lors qu'elles soient complètes et actuelles pendant toute la durée du contrat et du cycle de certification correspondant. Mais il se peut bien entendu qu'une ou plusieurs de ces données changent pendant cette période. C'est pourquoi nous consacrons une attention particulière à cette situation dans la section 5 de cette brochure (Aspects de la certification – modifications).

4. LA CERTIFICATION PAS À PAS

Après la vue d'ensemble générale du cycle de certification, nous décrivons ici les éléments distincts du processus. Globalement, il faut y distinguer : préaudit (optionnel), audit de Phase 1, audit de Phase 2, recommandation pour la certification selon la norme, (délivrance d'un) certificat et audits intermédiaires. Ensemble, les audits de Phase 1 et de Phase 2 forment le démarrage de la certification.

PRÉAUDIT

Avant le processus de certification proprement dit, vous pouvez nous faire réaliser ce qu'on appelle un préaudit de votre organisation. Il s'agit d'une option volontaire, pas d'une obligation. Cet audit joue le rôle de « répétition générale » et permet de voir dans quelle mesure votre organisation satisfait les exigences de la ou des normes dont vous visez la certification.

Les résultats du préaudit n'ont aucune conséquence pour les audits qui relèvent du cadre du véritable processus de certification et de l'obtention d'un certificat officiel.

AUDIT DE PHASE 1 (AUDIT PRÉLIMINAIRE)

Le processus de certification débute par l'audit de Phase 1, également nommé « audit préliminaire » ou « audit initial ». Destiné à faire connaissance et axé sur votre organisation, il suit un schéma fixe, avec des éléments spécifiques :

- Première rencontre avec votre organisation ;
- évaluation de la documentation qui a trait à la ou aux normes dont vous visez la certification ;
- contrôle de l'exécution des audits internes accomplis par votre organisation ;
- contrôle de la stratégie formalisée en lien avec la ou les normes auxquelles a trait la certification ;
- contrôle de la revue réalisée par la direction sur les audits internes ;
- évaluation du respect des législations et réglementations pertinentes ayant trait à la ou aux normes dont vous visez la certification ;
- évaluation de l'application des critères de la ou des normes vis-à-vis desquelles se déroule la certification ;
- visite de l'entreprise pour examiner les établissements/sites ;
- vérification de la gestion des parties prenantes.

Pendant l'audit de Phase 1, l'auditeur accomplit les points susmentionnés et en discute avec la direction ou le management central de votre organisation et le ou les responsables chargés de la certification en interne.

Pour pouvoir bien évaluer la mise en œuvre de ces points dans la pratique quotidienne, votre organisation doit avoir appliqué les exigences de la ou des normes à certifier au moins pendant une période d'un trimestre avant le début de l'audit de Phase 1.

À la fin de l'audit de Phase 1, l'auditeur s'accorde avec vous sur le planning de l'audit de Phase 2.

AUDIT DE PHASE 2 (AUDIT DE CONTRÔLE)

L'audit de Phase 2 est la partie « clôture » ; il est aussi désigné par les termes d'« audit de contrôle » ou d'« audit principal ». Le but de cet audit de Phase 2 est d'évaluer si votre organisation respecte les exigences obligatoires de la ou des normes qui servent à la contrôler. Cet audit aborde entre autres les éléments suivants (en fonction également des exigences spécifiques de cette ou ces normes) :

- réunion inaugurale avec la direction ou le management central de votre organisation ;
- inventaire des risques et goulots d'étranglement éventuels auxquels votre organisation peut devoir faire face ;
- explications et coordination autour du cours pratique des choses en matière d'audit et de planning ;
- étude détaillée du mode de mise en œuvre des éléments obligatoires de la ou des normes de certification dans la gestion quotidienne de l'entreprise ;
- identification des parties prenantes pertinentes et de l'interaction afférente à partir de votre organisation ;
- interview de collaborateurs ;
- réunion de clôture avec la direction ou le management central de votre organisation.

Pendant la réunion de clôture, l'auditeur responsable ou auditeur principal (l'auditeur qui est le responsable final de l'équipe d'audit si celle-ci se compose de 2 auditeurs ou plus) donne des explications et un résumé de l'audit réalisé et des constats.

Il se peut que des non-conformités soient constatées vis-à-vis de la ou des normes et soient le point de départ des audits de Phase 1 et Phase 2. Cette situation est abordée dans la section 5 de cette brochure (Aspects de la certification – non-conformités).



RECOMMANDATION POUR LA CERTIFICATION SELON LA NORME

Si, sur base de ses constats, l'auditeur (principal) aboutit à la conclusion que votre organisation a satisfait les éléments obligatoires de la ou des normes, cela mène à une recommandation pour la certification. Cette recommandation est évaluée par un comité indépendant et compétent d'experts de Bureau Veritas Certification sur base des rapports d'audit. Ce processus est désigné par les termes de « vérification technique » et débouche sur ce qu'on appelle une décision de certification. Une évaluation positive de la recommandation entraîne la délivrance d'un certificat formel, valide en général pendant trois ans.

CERTIFICAT

Le certificat que vous recevez de Bureau Veritas Certification et que vous pouvez utiliser comme bon vous semble à des fins promotionnelles (en combinaison ou pas avec le logo de certification correspondant) contient les données suivantes :

- dénomination de l'entité juridique de votre organisation (comme votre organisation est formellement inscrite auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises) ;
- en option : la ou les raisons sociales si elles sont déposées et enregistrées auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises en combinaison avec le nom enregistré de l'entreprise ;
- la norme vis-à-vis de laquelle votre organisation est certifiée ;
- description des activités spécifiques de l'entreprise (champ d'application) auxquelles a trait la certification ;
- désignation des sites spécifiques auxquels a trait la certification ;
- durée de validité (date d'échéance) du certificat.

AUDIT INTERMÉDIAIRE (AUDIT DE SURVEILLANCE)

Bien que le certificat soit en principe délivré pour une durée de trois ans, sa validité est en même temps limitée. Limitée au sens qu'elle dépend de la continuité du respect des exigences obligatoires de la ou des normes. L'évaluation s'appuie sur des audits intermédiaires (également qualifiés d'« audits de surveillance »).

Nous menons ces audits intermédiaires selon un planning convenu avec vous au préalable. En règle générale, ils ont lieu chaque année et leur structure est globalement identique à celle de l'audit de certification. Les audits intermédiaires couvrent (sur l'ensemble du cycle triennal de certification) toutes les exigences obligatoires de la ou des normes concernées par la certification. Le contenu de l'exécution est préparé, sur base des expériences de l'auditeur impliqué, avec votre organisation et en concertation avec vous en tant que commanditaire.

RECERTIFICATION

Lorsque le cycle de certification est achevé, vous pouvez entamer un nouveau cycle d'une durée de trois ans. Celui-ci débute par un audit de recertification (également appelé « audit de prolongation »). Cet audit est comparable à l'audit de certification d'origine. Il va de soi que nous y tenons compte des performances atteintes par votre organisation durant le cycle précédent.

Conformément aux règles en vigueur en la matière, la recertification doit être planifiée, exécutée et clôturée avec succès à temps (donc avant la date d'échéance du certificat en cours). Si cet audit débute trop tard, il se peut qu'il n'y ait plus assez de temps pour remédier aux non-conformités éventuellement constatées (voir aussi section 5, Aspects de la certification – non-conformités).

Votre organisation court alors le risque que le certificat perd sa validité avant de pouvoir être renouvelé. Dans ce cas, elle devra parcourir un processus de certification complet, comme pour une nouvelle certification. Pour l'éviter, nous vous contactons bien avant la date d'échéance du certificat en cours afin de planifier cette recertification. Vous pourrez alors (en partant du principe d'une recertification réussie) disposer à tout moment d'un certificat valide.

5. ASPECTS DE LA CERTIFICATION



Les différentes étapes du processus de certification étaient au centre de la section précédente. Vous trouverez ici des explications plus précises sur différents aspects auxquels vous et votre organisation pouvez avoir affaire pendant ce processus.

MODIFICATIONS

Dès que des modifications importantes surviennent pendant toute la durée du cycle de certification et ont trait à votre organisation, vous devez le signaler immédiatement par écrit à Bureau Veritas Certification.

Pensez par exemple à un changement ou une extension des activités de votre entreprise (champ d'application), à une hausse ou baisse des effectifs ou du nombre de sites, ou encore à un changement de structure juridique de votre organisation.

Comme l'indique la section 3 de cette brochure (« Contrat de certification »), les données de base de votre organisation constituent un fondement important du contrat de certification et des services que nous vous offrons sur cette base.

Chaque modification de ces données peut avoir une influence sur le contrat en cours et le processus de certification qui y est associé. Votre déclaration nous permet de déterminer si l'emploi du temps consacré à l'origine aux éléments du processus de certification suffit toujours pour une évaluation correcte ou s'il faut l'adapter.

Ne pas signaler à temps des modifications intermédiaires peut entraîner le constat de la nécessité d'un audit complémentaire lors d'un audit intermédiaire ou d'une recertification. Cela peut avoir des conséquences directes sur la validité de votre certificat et nous voulons éviter de telles situations en concertation directe avec vous.

NON-CONFORMITÉS (MINEURES ET MAJEURES)

La description du processus de certification de la section 4 de cette brochure (« La certification pas à pas ») dépeint la situation où la certification visée est atteinte sans la moindre forme de « perturbation » du processus et conservée pendant le cycle de certification. Il se peut toutefois qu'il soit question de ce qu'on appelle des non-conformités, un aspect pratique qui demande de plus amples explications.

Si l'auditeur aboutit à la conclusion qu'un ou plusieurs éléments obligatoires de la norme servant à la certification ne sont pas ou pas suffisamment satisfaits, il est question d'une non-conformité. La gravité de la non-conformité constatée est déterminante pour savoir si elle est qualifiée de « mineure » ou de « majeure ». Cette distinction participe à établir la manière dont elle sera suivie. Le suivi des non-conformités est une responsabilité première de votre organisation, en concertation, il est vrai, avec l'auditeur concerné.

Dans certaines circonstances, le suivi d'une non-conformité mineure peut être assuré par la mise à la disposition de l'auditeur d'une documentation complémentaire pour une évaluation plus précise. En cas de non-conformité majeure, un suivi écrit peut paraître insuffisant de l'avis de l'auditeur et exiger un audit complémentaire, également désigné sous le vocable d'audit « de suivi ».

SUIVI ET CLÔTURE DES NON-CONFORMITÉS

Si des non-conformités sont constatées, vous devez au niveau de votre organisation prendre ce qu'on appelle des mesures correctives et correctrices. Des lignes directrices spécifiques valent à ce niveau, par exemple que votre organisation livre à l'auditeur, pour évaluation, toutes les solutions proposées pour les non-conformités constatées (y compris une analyse des causes claires), à temps et par écrit.

Nous distinguons trois types de mesures correctrices :

- des mesures qui sont mises en œuvre pendant l'audit ; dans de tels cas, des rapports de non-conformité sont discutés et traités avec vous avant la réunion de clôture ;
- des mesures qui n'impliquent qu'une modification du système de gestion documenté ; dans ces situations, les rapports de non-conformité peuvent être traités en produisant une preuve écrite avec analyse des causes et un contrôle sur place n'est alors pas indispensable ;
- des mesures qui comportent des modifications telles qu'un contrôle sur site est indispensable ; dans ces cas-là, un audit (de suivi) complémentaire s'avère nécessaire.

NOTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Pour être complets, nous expliquons trois autres notions qui font partie de la pratique quotidienne du processus de certification.

Observation

Une « observation » est un constat d'audit qui pourrait mener à une non-conformité (selon la définition esquissée ci-dessus) ; il s'agit de situations où la ou les exigences de la norme sont certes respectées, mais où ce pourrait ne pas ou plus être le cas s'il y avait un incident ou un changement de circonstances.

Sujet de préoccupation

Un « sujet de préoccupation » est une non-conformité potentielle constatée pendant l'audit de Phase 1. L'audit de Phase 2 ne peut avoir lieu que lorsque les éventuels « sujets de préoccupation » ou non-conformités de l'audit de Phase 1 ont été résolus et clôturés.



Possibilité d'amélioration

Une « possibilité d'amélioration » est une opportunité de s'améliorer totalement indépendante des impératifs de base pour respecter les exigences de la norme vis-à-vis de laquelle vous vous faites certifier.

En raison de la séparation stricte entre certification et conseil, le contenu d'une possibilité d'amélioration ne doit jamais être tel qu'on puisse la considérer comme un(e) forme de) conseil.

INSPECTION PAR TIERS

Bureau Veritas Certification procède à des certifications sous accréditation pour un grand nombre de normes ; vous en saurez plus à ce sujet en lisant la section 6 de cette brochure (« Accréditation »). Cela signifie que des organismes de surveillance des accréditations, comme RvA aux Pays-Bas (Numéro d'enregistrement C165 et C248) et Belac en Belgique, ont le droit d'assister à des audits de Bureau Veritas Certification pour contrôler le respect des règles d'accréditation et de certification par notre organisation. En tant que commanditaire, vous devez à tout moment marquer votre accord sur l'octroi d'une collaboration active dans de telles situations.

SUSPENSION

Bureau Veritas Certification se réserve, à tout moment de sa validité, le droit de suspendre ou retirer un certificat délivré au préalable. Bien entendu, dans ce cadre, nous procédons avec beaucoup de minutie et selon des lignes directrices strictes. En général, on envisage la suspension ou le retrait d'un certificat quand :

- le commanditaire ne prend pas, dans le délai convenu, de mesures correctrices vis-à-vis de non-conformités constatées ;
- le commanditaire persiste à ne pas respecter les exigences de la ou des normes de certification ;
- le commanditaire abuse du certificat ou des logos de certification ;
- le commanditaire nuit à la réputation (professionnelle) de Bureau Veritas Certification.

Nous ferons tout ce qui nous est raisonnablement possible pour vous donner l'occasion, en tant que commanditaire, de prendre des mesures correctrices adaptées. Mais si votre organisation néglige de prendre de telles mesures dans un délai raisonnable, le certificat sera suspendu ou retiré.

Nous nous réservons aussi le droit (de quelque manière que ce soit), de divulguer cette suspension ou ce retrait publiquement et conformément aux règles en vigueur en la matière.

PLAINTES

Nous considérons une plainte en premier lieu comme une possibilité concrète d'améliorer nos services. De plus, nous les voyons comme un signal clair de l'écart entre nos prestations et vos attentes. Bien que nous les traitons toutes, peu importe la forme qui les a portées à notre connaissance, nous prions nos commanditaires de déposer prioritairement plainte, le cas échéant, par le biais de notre site web.

APPEL

Conformément aux directives d'accréditation et de certification en vigueur que nous respectons en tant qu'organisme certificateur, vous pouvez en tant que commanditaire faire appel d'une décision de Bureau Veritas Certification. Vous pouvez interjeter appel contre une décision relative à :

- un refus d'accepter une demande de certification ;
- un refus de recommander une certification ;
- une suspension, un retrait ou une invalidation du certificat ;
- une objection de tiers contre l'octroi d'un certificat.

RÉSILIATION

Si vous ne souhaitez pas conserver votre certificat ou si vous considérez que des circonstances vous en empêchent, vous devez le résilier formellement par écrit et adresser votre résiliation au service vente de Bureau Veritas Certification. Après réception de votre résiliation écrite, nous vous enverrons une confirmation écrite, invaliderons votre certificat et en réclamerons la restitution. Simultanément, votre droit de continuer à utiliser le certificat et le logo de certification correspondant échoit (en tenant compte du délai de préavis fixé).



6. ACCRÉDITATION

On appelle aussi les organismes certificateurs comme Bureau Veritas Certification des organismes d'évaluation de la conformité. Tout comme des organismes d'inspection et laboratoires, par exemple, nous évaluons si un fournisseur ou prestataire de services respecte des normes reconnues et acceptées (pour que chacun, dans la chaîne, puisse se fier à la qualité et à la fiabilité de ses produits ou services). Ce n'est possible que si les organismes certificateurs ou organismes d'inspection testent et évaluent de manière compétente, objective et indépendante. C'est la raison pour laquelle des organismes accréditeurs veillent à la qualité d'organismes certificateurs comme Bureau Veritas Certification. Lors de l'évaluation périodique de ces organismes, ils ont recours à des normes et directives strictes, internationalement reconnues, axées sur les points ci-dessous :

- compétence ;
- impartialité ;
- indépendance ;
- surveillance des processus ;
- culture de l'amélioration.

Le respect des obligations en matière d'accréditation fait partie de notre vision et constitue un élément essentiel de notre pratique de la certification et de notre manière de travailler. Quand un organisme certificateur est accrédité, cela justifie la confiance que peuvent avoir les commanditaires dans la manière avec laquelle ces organisations accomplissent leurs services. La certification par un organisme accrédité comme Bureau Veritas Certification donne dès lors une plus-value à votre certificat.

L'accréditation est stimulée dans une large mesure par des parties prenantes au processus de certification à partir de leur rôle de « gestionnaire de la norme ». En règle générale, ce dernier est la partie qui dispose de la propriété intellectuelle de la norme de certification et pose des conditions à la manière dont elle est évaluée en pratique par les organismes certificateurs.

En fonction notamment de la gestion de la norme de certification (par exemple entre les mains de l'organisation internationale ISO, d'une organisation sectorielle ou d'un groupement d'intérêts, voire d'un organisme certificateur qui développe lui-même des normes, comme Bureau Veritas Certification), l'accréditation est mise sur pied en étroite collaboration entre le gestionnaire de la norme, l'organisme accréditeur indépendant et l'organisme certificateur.

Notre politique vise à ce que la certification sous accréditation soit l'objectif lorsque l'accréditation est d'application. Mondialement, Bureau Veritas Certification dispose de plus de 70 accréditations, obtenues par le biais de divers organismes accréditeurs, pour un large éventail de normes de certification parmi celles que nous proposons. Dans ce cadre, cela fait des années que nous collaborons étroitement aux Pays-Bas et en Belgique avec RvA (organisme accréditeur hollandais (Numéro d'enregistrement C165 et C248)) et Belac (organisme accréditeur belge) et, au sein de notre organisation internationale en réseau, avec des tas d'autres organismes accréditeurs en dehors des Pays-Bas et de la Belgique.

7. AVANTAGES DE LA CERTIFICATION

La ou les raisons de se faire certifier peuvent fortement varier d'une organisation à l'autre. Bien que chacune ait sa propre histoire et opère dans des conditions (de marché) différentes, nos années d'expérience de la certification nous permettent de résumer les considérations les plus fréquentes, et les avantages qui vont de pair pour les organisations, dans un ordre arbitraire :

- *Compréhension des risques*
La gestion des risques est un élément central de la certification de systèmes de gestion. L'inventaire des risques internes et externes, qui fait partie du processus de certification, donne à une organisation la possibilité d'appréhender les opportunités et menaces, ce qui est indispensable à une gestion efficace et responsable et renforce sa réactivité.
- *Capacité de réaction dynamique*
La certification contribue à la capacité de réaction dynamique des organisations : une meilleure capacité à anticiper les changements qui se produisent dans l'organisation et en dehors, mais aussi à y réagir.
- *Licence d'exploitation commerciale*
La certification aide une organisation à se distinguer de ses concurrents directs et/ou à respecter les exigences ou attentes de commanditaires.
- *Amélioration continue*
L'amélioration continue est à la base de chaque norme de certification. L'évaluation périodique des performances est un élément immuable de la certification. Combinée à une meilleure compréhension des risques et à une capacité de réaction dynamique plus importante, elle donne à l'organisation des points de référence concrets pour s'améliorer sans cesse.
- *Conformité*
Il est de plus en plus important pour les organisations de respecter de manière démontrable (en permanence) les obligations qui découlent des législations et réglementations pertinentes. Cet aspect est intégré à de nombreuses normes de certification.
- *Transparence et réputation*
L'évaluation externe, indépendante et objective, selon des normes de certification (inter)nationales, donne confiance aux commanditaires et autres parties prenantes et renforce la réputation.

8. INFORMATIONS

Vous trouverez ci-dessous des références pratiques à des sources d'information complémentaires sur la certification, que vous pouvez consulter à votre guise.

FICHES D'INFORMATION

Vous trouverez sur nos sites web www.bureauveritas.nl et www.bureauveritas.be un trésor d'informations, qui ont entre autres trait à la gamme de services de Bureau Veritas Certification.

Nous vous proposons, sous la forme de fiches, dans un format succinct et standardisé, des informations pratiques et actuelles sur chaque norme de certification que notre organisation permet d'évaluer aux Pays-Bas et en Belgique. Ces fiches d'information (que vous pouvez télécharger par l'intermédiaire des sites) fournissent de courtes explications sur les aspects suivants de chaque norme de certification :

- introduction : introduction générale sur le thème ou sujet de la norme de certification ;
- norme : résumé de l'historique de l'origine et du développement de la norme ;
- champ d'application : commentaires sur le champ d'application et/ou le ou les groupes cibles ;
- contenu de la norme : résumé du contenu de la norme dans les grandes lignes ;
- processus de certification : résumé du processus de certification opérationnel de la norme de certification ;
- normes complémentaires : renvoi à d'autres normes que l'on peut combiner.

BROCHURES

Sur nos sites web, en plus des fiches d'information mentionnées ci-dessus, vous trouverez aussi des tas de brochures que vous pouvez télécharger. Celles-ci abordent plus en détail des thèmes et sujets spécifiques relatifs à la certification.

LIVRES BLANCS

Vous trouverez aussi sur nos sites divers livres blancs téléchargeables. Ils approfondissent davantage des sujets et thèmes actuels en rapport avec la certification.

9. ANNEXE : LISTE ALPHABÉTIQUE DES NOTIONS

NOTION	EXPLICATION
Accréditation	évaluation externe, objective et indépendante, de la compétence, de l'impartialité, de l'indépendance, de la surveillance des processus et de la culture de l'amélioration d'organismes certificateurs par un organisme accréditeur
Non-conformité	écart vis-à-vis d'un élément normatif obligatoire d'une norme de certification (voir aussi non-conformité mineure et non-conformité majeure)
Sujet de préoccupation	non-conformité potentielle constatée lors d'un audit de Phase 1
Audit de certification	ensemble des audits de Phase 1 et Phase 2 (voir aussi audit de Phase 1/Phase 2)
Cycle de certification	succession d'une série complète d'audits obligatoires liés à une norme de certification spécifique, qu'il faut accomplir et mener à bien dans une période définie (trois ans en règle générale)
Recommandation pour la certification selon la norme	recommandation de certification (délivrance d'un certificat) soumise à l'évaluation d'un comité d'experts indépendant et compétent
Conformité	respect d'exigences normatives et/ou de législations et réglementations pertinentes
Audit de Phase 1	première partie d'un audit de certification (début d'un cycle de certification)
Audit de Phase 2	deuxième partie d'un audit de certification
Audit de suivi	audit complémentaire dû au suivi d'une non-conformité majeure (voir aussi nonconformité majeure)
Audit initial	synonyme d'audit de Phase 1
Audit interne	évaluation (périodique) interne, réalisée par l'organisation certifiée elle-même (conformément aux exigences pertinentes de la ou des normes)
Audit principal	synonyme d'audit de Phase 2
Non-conformité majeure	classification/désignation d'une non-conformité (voir aussi non-conformité)
Système de gestion	un ensemble de conventions corrélées au sein d'une organisation pour élaborer et réaliser une stratégie et des objectifs
Non-conformité mineure	classification/désignation d'une non-conformité (voir aussi non-conformité)
Observation	constat d'audit pouvant mener à une non-conformité
Possibilité d'amélioration	possibilité de s'améliorer
Préaudit	audit à blanc ou d'essai, avant le processus de certification officiel
Champ d'application	domaine d'application (en lien avec les activités à certifier de l'entreprise)
Audit de surveillance	synonyme d'audit intermédiaire
Vérification technique	évaluation objective du contenu d'une recommandation de certification par un comité d'experts indépendant et compétent
Audit de contrôle	synonyme d'audit de Phase 2
Audit intermédiaire	audit réalisé périodiquement après la clôture des audits de Phase 1 et de Phase 2 ; la fréquence est en général annuelle
Audit de prolongation	audit initial d'un nouveau cycle de certification qui suit (synonyme d'audit de recertification)
Audit préliminaire	synonyme d'audit de Phase 1



Beaucoup d'informations se trouvent dans cette brochure et dans les sources d'information complémentaires susmentionnées sur www.bureauveritas.nl et www.bureauveritas.be.

Mais nous pouvons nous imaginer que vous ayez des questions ou besoin d'autres informations. Nous sommes à votre disposition, vous pouvez nous joindre par les canaux ci-dessous :

BUREAU VERITAS CERTIFICATION PAYS-BAS

Computerweg 2
NL – 3821AV Amersfoort
Tél: +31 88 450 55 00
E-mail: verkoopnederland@nl.bureauveritas.com

 [Bureauveritasnederland](#)

BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIQUE

Mechelsesteenweg 128 - 136
B - 2018 Anvers
Tél: +32 3 247 95 34
E-mail: salesbe@be.bureauveritas.com

 [Bureauveritasbelgium](#)

