

# REGLES GENERALES DE CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT




**RGCSM**

**Version:04**

**Date d'approbation : 1<sup>er</sup> Octobre 2018**

**IMANOR**

Angle Avenue Kamal Zebdi et rue Dadi Secteur 21, Hay Riad-Rabat  
Tél.: (+212) 537 57 19 51/48 Fax: (+212) 537 71 17 73  
email : [certification@imanor.ma](mailto:certification@imanor.ma) URL : [www.imanor.ma](http://www.imanor.ma)

	<b>RGCSM : Règles générales de certification des systèmes de management</b>			<b>Certification des systèmes de management</b>
	1 <sup>er</sup> Octobre 2018	Version 04	Page 1 sur 33	

# RGCSM

## REGLES GENERALES DE CERTIFICATION DES SYSTEMES DE MANAGEMENT

Date d'approbation :

1<sup>er</sup> Octobre 2018

## Table des matières

1	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	6
2	REFERENCES.....	6
3	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS.....	7
3.1	Définitions .....	7
3.2	Abréviations.....	7
4	INTERVENANTS DANS LE PROCESSUS DE CERTIFICATION .....	8
4.1	IMANOR.....	8
4.2	Comité de préservation de l'impartialité (CPI).....	8
4.3	Auditeurs et experts techniques .....	8
5	CONDITIONS GENERALES DE LA CERTIFICATION .....	9
5.1	Droits et obligations .....	9
5.2	Demande de certification.....	9
5.2.1	Soumission de la demande.....	9
5.2.2	Cas particulier .....	10
5.3	Durée de l'audit.....	13
5.4	Offre de certification .....	14
5.4.1	Revue de la demande .....	14
6	PROCESSUS DE CERTIFICATION.....	14
6.1	Certification initiale .....	15
6.1.1	Examen de la recevabilité de la demande.....	15
6.1.2	Audit initial de certification.....	16
6.1.3	Audit d'étape 1 .....	16
6.1.4	Audit d'étape 2.....	17
6.2	Maintien de la certification .....	20
6.2.1	Surveillance de la certification .....	21
6.2.2	Organisation des audits de suivi.....	21
6.3	Renouvellement de la certification .....	22
6.3.1	Demande de Renouvellement de Certification .....	22
6.3.2	Revue de la Demande.....	22
6.3.3	Planification de l'audit de renouvellement .....	22
6.3.4	Audit sur site.....	23
6.3.5	Résultats de l'audit de renouvellement .....	23
6.4	Transfert de certification.....	24

6.5	Audits particuliers.....	25
6.5.1	Extension de la portée de certification .....	25
6.5.2	Audit avec préavis très court.....	25
6.6	Décisions de l'IMANOR.....	25
7	SUSPENSION - RETRAIT - REDUCTION DE LA PORTEE DE CERTIFICATION.....	26
7.1	Suspension.....	27
7.2	Retrait.....	27
7.3	Réduction de la portée de certification.....	28
8	DISPOSITIONS DIVERS .....	28
8.1	Report d'un audit de suivi ou de renouvellement .....	28
8.2	Dispositions en cas de modification des exigences liées à la certification .....	28
8.3	Dispositions en cas de modification affectant la portée de la certification.....	29
8.4	Cas d'une interruption temporaire des activités concernées par la certification.....	29
9	APPELS ET CONTESTATIONS .....	29
10	PLAINTES ET RECLAMATIONS .....	30
11	CONFIDENTIALITE.....	30
12	FRAIS DE LA CERTIFICATION .....	30
13	ANNEXE : DOCUMENTS A JOINDRE AVEC LA DEMANDE OFFICIELLE ET LE QUESTIONNAIRE D'IDENTIFICATION .....	31

## HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Les règles de certification peuvent être révisées, en tout ou partie, par IMANOR. La révision est approuvée par le Directeur de l'IMANOR.

Partie modifiée	version	Date d'approbation	Modification effectuée
Tout le document	01	28 Février 2014	Création du document
Tout le document	02	02 Mai 2016	Modification de tout le document
Chapitre 2 Chapitre 5 Chapitre 6	03	15 Décembre 2016	<p>§2 : Insertion de la référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO/CEI 17021-1 à la place de l'ISO 17021:2011</li> <li>- IAF MD19 : nouveau document IAF d'application obligatoire</li> </ul> <p>§5.1 + § 6.1.4.7 : Référence aux exigences du document « <i>Règles d'usage de la marque « IMANOR Certification »</i> »</p> <p>§5.2.2.1.2 : Les conditions d'éligibilité à l'échantillonnage multi-site sont détaillées.</p> <p>§5.2.2.1.5 : Nouveau paragraphe en application de l'IAF MD19, concernant les clients non éligibles à l'échantillonnage des sites.</p> <p>§5.3 / NOTE : Prise en compte des experts.</p> <p>§6.1.3.2 : Décision suite à une Etape 1 non-concluante : Nouvel audit d'Etape 1 est proposé.</p> <p>§6.1.4.4 : Le plan d'action doit contenir également une analyse de causes.</p> <p>§6.1.4.5 : Réalisation d'un nouvel audit d'Etape 2 si la mise en œuvre du plan d'action ne peut être vérifiée dans les délais.</p> <p>§6.1.4.6 / NOTE : Répertoire des clients certifiés est disponible également sur le site IMANOR.</p> <p>§6.2.2 : Changement de la fréquence des audits de suivi : une fois par année civile.</p> <p>§6.2.2 : Changement du délai maximal du premier audit de suivi : à compter de la date de prise de décision.</p> <p>§6.3.5 : Changement et précision des modalités et des conditions de réalisation de l'audit de renouvellement. Modification au niveau de la durée de validité du certificat.</p> <p>§6.5.2 : Insertion des audits inopinés. Annulation de la disposition de déterminer les dates d'audit en commun accord avec le client.</p>
Chapitre 1 Chapitre 2 Chapitre 5	04	1 <sup>er</sup> Octobre 2018	§1 : Ajout de la mention ISO 45001 & ISO 37001

<p>Chapitre 6 Annexe</p>			<p>§2 : Référence à l'ISO 45001 &amp; ISO 37001 et le document MD2 + suppression de la référence au MD19 + Ajustement du titre du MD1</p> <p>§5.2.2.1 : clients multi-sites</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Précisions et clarifications relatives aux certifications multi-sites</li> </ul> <p>§5.2.2.2 : certification des systèmes de management intégrés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajout de la référence à l'ISO 45001 et l'ISO 37001 + suppression de la référence à l'OHSAS 18001</li> <li>- Ajout de la mention « Conformément aux dispositions concernées de l'IAF, afin de pouvoir faire référence à une certification QSE, le SM doit répondre aux exigences des versions en vigueur des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 Conformément aux dispositions concernées de l'IAF, afin de pouvoir faire référence à une certification QSE, le SM doit répondre aux exigences des versions en vigueur des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 ».</li> </ul> <p>§6.1.1 : suppression de la référence au « manuel décrivant le SM » dans les éléments nécessaires à la recevabilité</p> <p>§6.1.3 : Précision dans les objectifs de l'étape 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation de l'éligibilité à l'échantillonnage pour les audits multi-sites</li> <li>- Confirmation du degré d'intégration pour les SMI</li> </ul> <p>§6.1.4.6 : suppression de la référence à la transition à la version 2015 de l'ISO 9001 &amp; l'ISO 14001 + Précision de la période transitoire pour l'ISO 50001</p> <p>Annexe : documents à joindre pour une demande de certification ISO 45001, ISO 37001 ou ISO 50001 v 2018.</p>
------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification sont applicables aux organismes souhaitant obtenir et maintenir la certification de leur système de management selon la(les) norme(s) ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001, ISO 37001, ISO 27001 et/ou ISO 50001 par l'IMANOR.

Cette certification s'applique à tout organisme quel que soit son type, sa taille et son produit, pour une activité donnée, réalisée sur un ou plusieurs sites, dans le cadre d'un même système de management. Les activités et sites sont précisés par l'organisme au moment de sa demande et sont confirmés et décrits dans le certificat de conformité.

La certification des systèmes de management est basée sur le respect de la (des) norme(s) précitée(s), respect constaté au cours d'un audit qui donne lieu à un rapport d'audit. Ce respect doit être assuré pendant toute la durée de validité du certificat.

Le présent document est disponible sur simple demande à l'IMANOR. Il est également adressé aux clients demandant la certification.

Les mises à jour sont adressées à chaque client certifié par l'IMANOR pour prise en compte.

## 2 REFERENCES

Les versions en vigueur des normes et documents ci-dessous sont nécessaires pour comprendre les présentes règles de certification.

- La norme ISO 9001 « Système de management de la qualité – Exigences »,
- La norme ISO 14001 « Système de management environnemental- Exigences et lignes directrices pour son utilisation »
- La norme OHSAS 18001 « Système de management de la santé et de la sécurité au travail- Exigences »
- La norme ISO 45001 « Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail - Exigences et lignes directrices pour leur utilisation »
- La norme ISO 37001 « Systèmes de management anti-corruption – Exigences et lignes directrices pour leur utilisation »
- La norme ISO 27001 « Systèmes de management de la sécurité de l'information-Exigences »
- La norme ISO 50001 « Systèmes de management de l'énergie - Exigences et recommandations de mise en œuvre »
- La norme ISO/CEI 17021-1 « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management. Partie 1 : Exigences»,
- La norme ISO/CEI 17000 « Évaluation de la conformité - Vocabulaire et principes généraux»,
- La norme ISO 9000 « Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire»,

- La norme ISO 27006 « Technologies de l'information - Techniques de sécurité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management de la sécurité de l'information »
- La norme ISO 50003 « Systèmes de management de l'énergie -- Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management de l'énergie »
- Document d'exigences IAF pour l'audit et la certification des systèmes de management mis en œuvre par des organisations multi-sites, IAF MD1,
- Document d'exigences IAF pour les durées d'audits de Systèmes de Management de la Qualité (SMQ) et Systèmes de Management Environnemental (SME), IAF MD5,
- Document d'exigences IAF pour le transfert d'une certification sous accréditation de systèmes de management, IAF MD2,
- Document d'exigences IAF pour l'application de la norme ISO/CEI 17021-1 pour les audits de Systèmes de Management Intégrés (SMI), IAF MD 11.

### 3 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

#### 3.1 Définitions

- **Titulaire** : Client ayant obtenu la certification
- **Demandeur** : Client demandant la certification
- **Client** : Entité juridique demandant ou titulaire de la certification
- **Audit combiné** : Un audit est « combiné » quand le client est audité sur les exigences d'au moins deux normes de systèmes de management.

Les définitions contenues dans les normes ISO 9000 et ISO 17000 s'appliquent au présent document.

#### 3.2 Abréviations

- **IMANOR** : l'Institut Marocain de Normalisation
- **IAF** : International Accreditation Forum
- **ISO** : International Organization for Standardization
- **SM** : Système de management
- **SMI** : Système de management intégré
- **SMQ** : Système de management de la qualité
- **SME** : Système de management environnemental
- **SMSST** : Système de management de la santé et de la sécurité au travail
- **SMSI** : Systèmes de management de la sécurité de l'information
- **SMÉ** : Systèmes de management de l'énergie
- **SMAC** : **Système de management de l'énergie**
- **CPI** : Comité de la préservation de l'impartialité
- **RA** : Responsable d'audit



## 4 INTERVENANTS DANS LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

### 4.1 IMANOR

IMANOR est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est administré par un Conseil d'Administration composé de représentants des secteurs public et privé, des établissements de recherche et de formation et de la société civile.

IMANOR en tant qu'organisme certificateur, gère la certification conformément aux lois applicables et aux normes internationales pertinentes et assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Il est également responsable des opérations suivantes :

- Etablissement et mise à jour des règles de certification définissant les modalités d'audit et de certification selon les normes de référence, et diffusion des règles de certification modifiées aux clients déjà certifiés pour prise en compte des nouvelles exigences applicables ;
- Instruction des demandes d'octroi, de maintien, d'extension, de réduction de la certification, ainsi que des suspensions et retraits, pour tout ou partie de la portée de la certification ;
- Réalisation des audits de certification, de suivi et de renouvellement de la certification ainsi que les audits particuliers prévus par les présentes règles de certification ;
- Surveillance du respect des règles de référence à la certification délivrée par IMANOR ;
- Surveillance du respect, par les clients des exigences de la certification y compris les exigences contractuelles ;
- Edition des certificats de conformité ;
- Tenue à jour et mise à disposition du répertoire des clients certifiés.

### 4.2 Comité de préservation de l'impartialité (CPI)

L'IMANOR a institué un comité (CPI), composé de membres représentant les intérêts économiques essentiels. Ce comité veille à l'impartialité des processus d'audit et de certification de l'IMANOR.

Le CPI a le droit d'accéder à toutes les informations nécessaires lui permettant de remplir ses missions.

### 4.3 Auditeurs et experts techniques

IMANOR qualifie tous ses auditeurs et experts, conformément aux référentiels internationaux pertinents, sur la base de leur formation, leur compétence et leur expérience.

Ils sont par ailleurs tenus au respect du code de déontologie concernant notamment les règles de confidentialité.

Ils sont désignés pour conduire les audits chez les clients en fonction de leur compétence dans le secteur d'activités à auditer et de leur disponibilité aux dates demandées par les clients.

## 5 CONDITIONS GENERALES DE LA CERTIFICATION

### 5.1 Droits et obligations

Le client a le droit de :

- Avoir accès à toutes les informations complémentaires concernant sa demande ;
- Récuser toute ou une partie de l'équipe d'audit. La récusation doit être dûment justifiée et parvenir à IMANOR sans délais dès réception de la notification de l'équipe d'audit ;
- Contester le comportement d'un auditeur ou d'un expert technique ;
- Faire appel d'une décision défavorable prise à son égard ;
- Se référer à son statut de certifié et à utiliser le logo de la certification dans le respect des règles d'usage de la marque « IMANOR Certification » et du contrat de certification.

Le client s'engage à :

- Se conformer aux prescriptions du présent document ainsi qu'aux exigences de la (des) norme(s) correspondante(s) ;
- Respecter les obligations définies dans le contrat de certification le liant à l'IMANOR ;
- Connaître et respecter le système de certification et le fonctionnement de l'IMANOR conformément aux documents rendus disponibles par l'IMANOR ;
- Faciliter l'accès aux informations, documents, enregistrements, locaux et installations à l'équipe d'audit aux horaires prévus pour l'audit ;
- Accepter les observateurs désignés par l'IMANOR pour accompagner l'équipe d'audit ; notamment dans le cadre des évaluations pour l'accréditation. Dans ce cadre, il autorise l'IMANOR à fournir aux évaluateurs tous les documents et renseignements nécessaires, concernant sa certification ;
- Collaborer avec l'IMANOR pour examiner toute plainte ou observation émise par un tiers relative à sa portée de certification ;
- Autoriser, après certification, la publication des informations relatives à son certificat de conformité sur le site internet de l'IMANOR (<http://www.imanor.ma>) ;
- S'engager à respecter le programme de surveillance communiqué par l'IMANOR ;
- Avertir l'IMANOR dans les délais par écrit de toute annulation ou report d'un audit ;
- Accepter de s'acquitter des frais de la certification, quels que soient les résultats des audits et de payer les frais résultants des surveillances ultérieures par l'IMANOR.

### 5.2 Demande de certification

#### 5.2.1 Soumission de la demande

Le client adresse une demande de certification à l'IMANOR conformément au modèle fourni, à laquelle il joint les documents cités en annexe. Il renseigne également un questionnaire d'identification (FC5M05) regroupant entre autres, les informations suivantes :

- L'identification du client (raison sociale, adresse, ...) ;

- Des renseignements sur la portée de la certification (norme(s) de référence, activités et sites concernés, ...) ;
- Un aperçu du mode de fonctionnement du client (répartition du personnel, activités réalisées, externalisation, ...) ;
- Le statut du SM du client (certifications déjà obtenues, étape du processus de certification demandée, extension, organisation multi-sites,...).

Ces informations permettent à l'IMANOR d'établir une offre de certification correspondant à l'organisation et à la taille du client.

## 5.2.2 Cas particulier

### 5.2.2.1 Certification multi-sites

#### 5.2.2.1.1 Définition

Un client multi-sites est un client qui est établi sur un ensemble de sites géographiques (agences, représentations, délégations, ...) au niveau desquels son (ses) activité(s) est (sont) en partie ou totalement réalisée(s). L'ensemble des sites doivent appliquer un seul SM, qui peut répondre à une ou plusieurs normes de référence. Le client doit aussi avoir un bureau ou fonction centrale qui planifie, gère ou contrôle de façon centralisée le SM.

Un tel client n'a pas besoin de représenter une entité juridique unique, en revanche tous les sites doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec le bureau central du client et faire l'objet d'un SM commun qui est défini, mis en place et soumis à la surveillance et à des audits internes exercés par le bureau central, selon le périmètre de la certification objet de la demande. Cela signifie que le bureau central a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'un des sites.

Un plan d'échantillonnage sur les sites est établi par l'IMANOR, sur la base des informations communiquées, et communiqué au client préalablement à l'audit. Le processus de certification (cf. §6) est déroulé en conséquence, tenant compte des dispositions des chapitres §5.2.2.1.2 à §5.2.2.1.5.

#### 5.2.2.1.2 Eligibilité à l'échantillonnage

Les clients multi-sites peuvent être audités par un échantillonnage approprié, selon l'organisation du client, et ce conformément aux procédures de l'IMANOR, et obtenir un seul certificat pour l'ensemble de leurs sites, à condition que le système mis en œuvre réponde à ce qui suit :

- Les sites sont liés au bureau central par un lien juridique ou contractuel. Le bureau central doit avoir un pouvoir et une autorité pour engager les modifications organisationnelles ou du SM si nécessaire.
- les activités objet de la demande sont gérées par des processus liés ou de même nature sur des sites différents.
- Le bureau central du client a établi un SM conforme à la norme de référence et toute l'organisation du client satisfait aux exigences de la norme.
- Les activités centralisées ou qui font l'objet de bilan au bureau central, couvrent au minimum les éléments suivants :

- la revue de la documentation et les modifications du SM ;
- la revue de direction ;
- le traitement des réclamations ;
- l'évaluation des mesures correctives ;
- la planification de l'audit interne et l'évaluation des résultats. Tous les sites objet de la demande (y compris le bureau central) doivent avoir fait l'objet d'audit interne avant l'audit de certification,
- l'analyse des changements pour les aspects significatifs (impacts environnementaux, risques liés à la santé et sécurité au travail, usages énergétiques) et ;
- la revue des différentes exigences réglementaires.

#### 5.2.2.1.3 Suivi des non-conformités

Si pendant l'audit d'étape 1, le responsable d'audit identifie des points qui remettent en cause l'éligibilité à l'échantillonnage multi-site ou qui nécessitent de revoir l'échantillon, l'offre de certification sera modifiée en conséquence.

Par ailleurs, il est important de préciser que dans le cas où des non-conformités en rapport avec l'éligibilité du client à l'échantillonnage tel qu'il est établi par l'IMANOR, sont découvertes au cours de l'audit, la certification risque d'être compromise selon la gravité des non-conformités constatées.

Lorsque des écarts sont constatés, qu'ils soient soulevés lors d'un audit IMANOR ou d'un audit interne du client, au niveau d'un site quelconque, l'audit est invité à examiner les écarts pour déterminer s'ils sont applicables ou non à tous les sites, et ces écarts indiquent ou non une défaillance générale du SM applicable aux autres sites. Dans l'affirmative, des actions correctives doivent être menées à la fois au niveau du bureau central et de chaque site. Il peut s'avérer nécessaire d'augmenter la fréquence des audits et/ou la taille de l'échantillon jusqu'à ce que l'IMANOR s'assure de l'efficacité du SM objet de la demande.

#### 5.2.2.1.4 Certification

Au moment de prise de décision par l'IMANOR, si l'un des sites présente une non-conformité, la certification est refusée à l'ensemble du réseau dans l'attente des actions appropriées.

Il n'est pas admis qu'en vue de surmonter l'obstacle résultant de la présence d'une non-conformité sur un seul site, l'audit exclut le site « problématique » du champ de la certification. L'exclusion n'est accordée qu'au moment de la demande, avant d'entamer le processus de certification.

Si des écarts sont relevés et portent à la fois sur le système central et celui des sites, des corrections et des actions correctives doivent être menées à la fois sur le site et sur le système central.

Selon le type d'écart, l'IMANOR se réserve le droit de revoir le programme d'échantillonnage jusqu'à ce que le degré d'investigation soit à nouveau établi.

Si le client remplit les conditions pour obtenir une certification multi-sites, un certificat sera émis avec le nom et les coordonnées du bureau central ainsi que la liste des sites couverts par la certification en question.

Si une suspension ou un retrait doivent être prononcés, ceci concernera l'ensemble de l'organisation multi-sites.

Si le client informe l'IMANOR de la fermeture d'un site, un nouveau certificat sera édité.

#### **5.2.2.1.5 Cas des clients multi-sites non éligibles à l'échantillonnage des sites**

Dans les situations où l'application de l'échantillonnage multi-site n'est pas convenable, pour des raisons telles que :

- Les processus/activités déployés dans les sites sont très différents,
- Le client tient à ce que tous les sites soient audités sans échantillonnage, et/ou,
- Il existe des exigences sectorielles ou réglementaires stipulant que chaque site doit être systématiquement audité ;

Afin d'assurer la faisabilité économique et opérationnelle des activités de certification, et vue l'organisation multi-sites du client, un échantillonnage approprié sur les sites et un programme d'audit en conséquence, sont établis et gérés par l'IMANOR, de façon à assurer que tous les processus couverts par la certification sont audités au moins une fois par cycle.

Pour assurer un audit complet, toutes les informations pertinentes concernant l'organisation doivent être fournies à l'IMANOR, et complétées lors de l'audit d'Etape 1. Celui-ci peut être effectué sur un ou plusieurs sites.

#### **5.2.2.2 Certification des Systèmes de Management Intégrés (SMI)**

Les systèmes de management intégrés s'adressent aux clients qui fonctionnent avec un seul SM, appliquant au minimum deux normes de référence (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 37001, ISO 27001 et/ou ISO 50001).

Pour obtenir la certification d'un SMI, le demandeur doit démontrer qu'il dispose d'un seul SM regroupant toutes les normes de référence faisant partie de la portée de la certification demandée.

Conformément aux dispositions concernées de l'IAF, afin de pouvoir faire référence à une certification QSE, le SM doit répondre aux exigences des versions en vigueur des normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

Le processus de certification d'un SMI est déroulé de la même façon qu'une certification d'un SM selon une seule norme de management, tout en respectant les dispositions suivantes :

##### **5.2.2.2.1 Conditions d'éligibilité**

Un audit ne peut prendre en compte l'intégration du SM que dans le cas où le SM intègre effectivement les normes de référence concernées. Le niveau d'intégration peut être caractérisé par :

- Un SM intégré unique incluant des instructions de travail assez développées si applicable ;

- Des Revues de Direction prenant en compte la stratégie et le business à un niveau global ;
- Des audits internes planifiés et réalisés sur la base d'une approche intégrée ;
- Une politique et des objectifs établis tenant compte de l'intégration du SM ;
- Une approche intégrée des processus ;
- Une approche intégrée des mécanismes d'améliorations (action corrective et préventive, mesures et amélioration continue) ;
- Les responsabilités et assistance pour le management intégré.

Ceci est évalué lors de la revue de la demande.

#### 5.2.2.2.2 Audit

##### 5.2.2.2.1 Audit d'étape 1

Il doit permettre de confirmer le niveau d'intégration du SM et d'évaluer la capacité du personnel de l'audit à répondre à chaque norme de référence.

Si le niveau d'intégration n'est pas celui précisé dans le cadre de la demande initiale, l'offre de certification initialement établie fera l'objet d'un avenant au contrat afin de tenir compte des nouvelles conditions constatées.

##### 5.2.2.2.2 Résultats

Les résultats d'audit incluent une appréciation sur le degré d'intégration du SM pour confirmer que le niveau d'intégration reste inchangé tout au long du cycle de certification, afin de s'assurer que les durées d'audits établies sont toujours pertinentes.

##### 5.2.2.2.3 Certification

Dans le cas d'une certification d'un SMI, un certificat par norme de référence, est délivré au titulaire.

En cas de retrait/suspension de la certification par rapport à une norme de référence, l'IMANOR étudiera la répercussion sur les autres normes et prendra les dispositions nécessaires pour le maintien des conditions de certification selon les autres normes de référence.

### 5.3 Durée de l'audit

La durée de l'audit correspond au temps mesuré en journée-auditeur, requis pour conduire efficacement les activités d'audit.

IMANOR dispose d'une procédure conforme aux documents pertinents de l'IAF et de l'ISO, pour la détermination de la durée de l'audit. Elle donne pour chaque client le temps nécessaire à la préparation et à la réalisation d'un audit complet et efficace de son SM, en tenant compte notamment des aspects suivants :

- Les exigences de la (des) norme(s) de référence ;
- La taille du client ;
- Son cadre technologique et réglementaire ;

- Toute externalisation d'activités comprises dans le domaine d'application du SM ;
- Le nombre de sites et toutes spécificités liées à son organisation multi-sites ;
- Les risques associés aux produits, aux processus, aux activités du client et aux aspects environnementaux (pour l'ISO 14001), aux dangers (OHSAS 18001, ISO 45001), aux usages énergétiques (ISO 50001), aux risques de corruption (ISO 37001) ;
- Si les audits sont combinés ou intégrés.

La durée d'audit est une base pour établir l'offre de certification.

NOTE : Le recours éventuel à des interprètes et/ou des experts, peut nécessiter une durée d'audit supplémentaire.

## 5.4 Offre de certification

### 5.4.1 Revue de la demande

Dès la réception d'une demande initiale de certification, l'IMANOR fait une revue préliminaire de la demande afin de vérifier qu'elle est complète. IMANOR communique alors au demandeur par voie postale ou électronique les documents suivants :

- Les présentes règles de certification ;
- L'offre financière de la prestation de certification ;
- Le contrat de certification des systèmes de management ;

Ces documents servent de base au demandeur pour connaître les conditions contractuelles de certification.

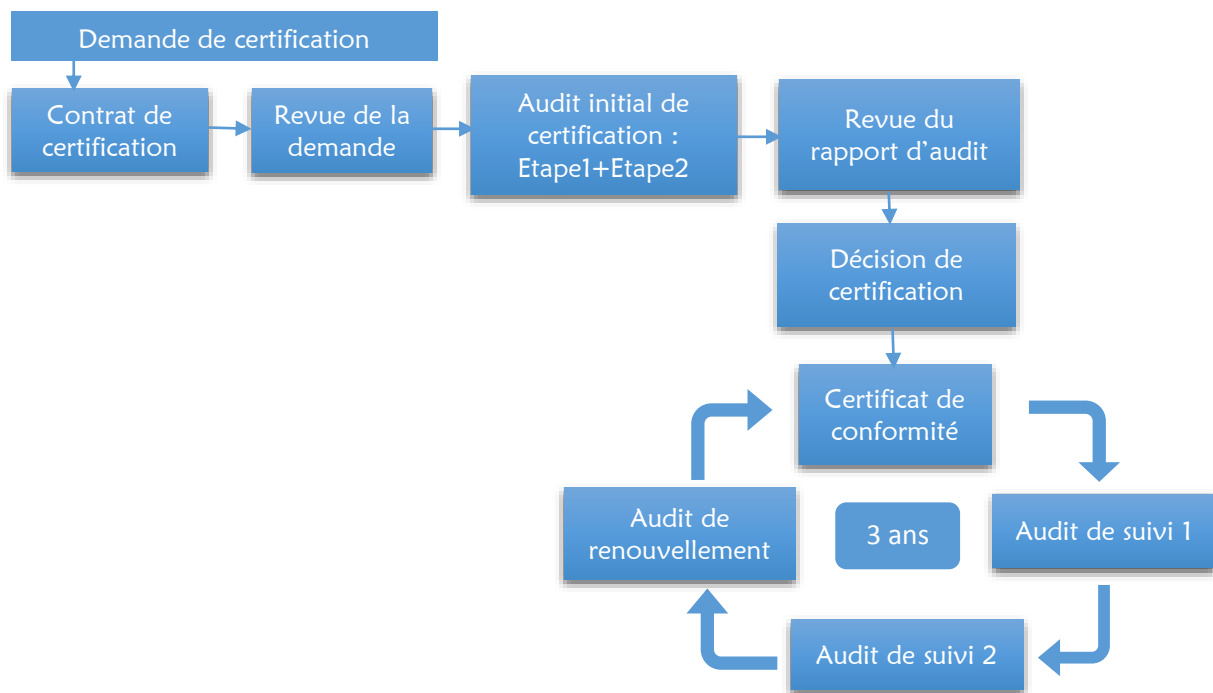
Après accord, le demandeur remet l'offre de certification confirmée par ses soins et le contrat de certification des systèmes signé, en trois exemplaires. Une copie originale signée par le Directeur de l'IMANOR est ensuite retournée au client.

Il est à noter que l'offre financière, initialement établie, ne couvre pas les éventuels audits complémentaires et/ou supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le SM du client présente des écarts par rapport à la norme de référence et aux dispositions contractuelles le liant à l'IMANOR.

## 6 PROCESSUS DE CERTIFICATION

Le programme de certification comprend au minimum un audit de certification (en deux étapes), deux audits de surveillance annuels et un audit de renouvellement de la certification durant la troisième année avant l'expiration de la certification, pour renouveler la certification.

Le cycle de 3 ans commence avec la décision de certification ou de renouvellement de la certification.



## 6.1 Certification initiale

Le processus de certification initiale se déroule selon les étapes suivantes :

### 6.1.1 Examen de la recevabilité de la demande

IMANOR procède à l'étude de recevabilité en examinant les documents que lui a adressés le demandeur pour juger de l'opportunité de poursuivre le processus de certification. Au besoin, une visite sur site peut être réalisée par IMANOR avant de se prononcer sur la recevabilité de la demande.

La demande est jugée recevable si :

- Le demandeur a soumis la demande officielle, le questionnaire d'identification renseigné et l'ensemble des documents listés au §5.2.1 ;
- le SM est mis en place depuis au minimum trois mois au moment de la présentation de la demande ;
- l'ensemble des éléments du SM a fait l'objet, au moins une fois, d'un audit interne et d'une revue de direction ;
- l'audit de certification peut être réalisé dans les délais souhaités par le demandeur.

La décision relative à la recevabilité est transmise au demandeur dans un délai maximum de 7 jours ouvrables après la réception de la demande complète. Toute décision de non recevabilité est dûment justifiée par l'IMANOR.

Si la demande est jugée recevable, l'audit de certification est programmé en concertation avec le demandeur.

Le client est invité à transmettre les documents servant de base pour la préparation de l'audit (cités en annexe) dans des délais appropriés, afin de permettre la préparation et la réalisation efficaces de l'audit.



## 6.1.2 Audit initial de certification

L'audit initial de certification est mené en deux étapes, comme spécifié au niveau de l'offre de certification :

- Audit d'étape 1 : étape préparatoire à l'audit de certification.
- Audit d'étape 2 : audit de certification

La durée de l'audit est déterminée par l'IMANOR sur la base des informations renseignées au niveau du questionnaire d'identification, conformément au chapitre §5.3.

L'intervalle entre l'audit d'étape 1 et l'audit d'étape 2 prend en considération le délai nécessaire à l'audité pour résoudre les éventuels problèmes identifiés au cours de l'audit d'étape 1.

L'IMANOR peut, au vu des résultats de l'audit d'étape 1, revoir ses dispositions pour l'audit d'étape 2.

Par ailleurs, si le client demande à ce que l'étape 2 soit planifiée à un intervalle réduit ou enchaînée directement suite à l'étape 1, et si les résultats de l'étape 1 ne permettent pas de réaliser l'étape 2 dans les délais convenus initialement, IMANOR se réserve le droit de facturer les frais résultants.

Par ailleurs, l'audit d'étape 2 doit être réalisé dans un délai maximum de 3 mois après l'audit d'étape 1. Passé ce délai, l'IMANOR se réserve le droit de réaliser un nouvel audit d'étape 1 faisant l'objet d'un avenant à l'offre initialement convenue.

## 6.1.3 Audit d'étape 1

### 6.1.3.1 Objectifs de l'audit d'étape 1

L'audit d'étape 1 est réalisé par le Responsable d'audit dans les locaux du client. Son but est d'évaluer le degré de préparation de l'audité par rapport à la certification et permet donc de confirmer la réalisation de l'audit d'étape 2.

L'audit d'étape 1 inclut les éléments suivants :

- une revue documentaire couvrant au minimum les documents ayant servi à l'étude de recevabilité ;
- la validation des informations du questionnaire d'identification ;
- une évaluation sur site, le cas échéant, de la compréhension des exigences de(s) la norme(s) de référence ;
- la confirmation de l'éligibilité à l'échantillonnage sur les sites, le cas échéant ;
- la confirmation du degré d'intégration du SM intégré, le cas échéant ;
- la vérification de la planification et de la réalisation des audits internes et de la revue de direction ainsi que le niveau de mise en œuvre du SM ;
- la revue de l'affectation des ressources pour l'audit d'étape 2 ;
- la planification de l'audit d'étape 2.

### 6.1.3.2 Résultats de l'audit d'étape 1

Les résultats de l'audit d'étape 1 sont documentés et consignés dans un rapport qui inclut les constats d'audit y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme non-conformité lors de l'audit d'étape 2.

Ce rapport permet de statuer quant à la préparation de l'audit pour l'audit d'étape 2 et de confirmer si oui ou non cet audit peut être réalisé dans les délais convenus.

Lorsqu'à la suite des résultats de l'audit d'étape 1, il apparaît que l'audit n'est pas prêt, un nouvel audit d'étape 1 est proposé au client et fera alors l'objet d'une nouvelle offre de certification. L'audit d'étape 1 ne prétend pas être exhaustif par rapport aux écarts constatés, il permet de juger du degré de préparation du client pour l'audit d'étape 2.

### 6.1.4 Audit d'étape 2

L'objet de l'étape 2 est d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du SM, par un audit sur le(s) site(s) du client, en prenant en compte au minimum les éléments suivants :

- Les informations et preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la (des) norme(s) de référence ;
- La vérification du respect des dispositions définies au niveau des présentes règles ;
- L'évaluation de la capacité du SM à assurer que l'audit répond aux exigences légales, réglementaires, contractuelles et autres exigences applicables ;
- La surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles ;
- L'appréciation de l'efficacité du SM et de ses processus ;
- La maîtrise opérationnelle des processus ;
- Les audits internes et la revue de direction ;
- Les responsabilités de la direction ;
- Les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs, toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance, les résultats et conclusions des audits internes ;
- L'examen des éventuelles réclamations clients liées au SM et les actions correctives menées en conséquence.

L'équipe d'audit désignée comprend le RA accompagné, si nécessaire, d'auditeur(s) et/ou d'expert(s) technique(s)). L'équipe d'audit a les compétences nécessaires dans le secteur d'activité audité.

L'équipe d'audit peut contenir un observateur (un auditeur en formation, du personnel de l'IMANOR, ou un évaluateur d'accréditation) qui assiste aux audits sans intervenir.

Préalablement à l'audit d'étape 2, le RA communique à l'audit un projet de plan d'audit qui précise les éléments du SM de l'audit qui feront l'objet de l'audit et la planification des interventions de l'équipe d'audit sur site.

L'audit est réalisé selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17021.

Dans le cas où la certification couvre plusieurs sites, l'audit d'étape 2 est planifié pour assurer une couverture d'audit suffisante pour donner confiance dans la certification.

#### **6.1.4.1 Réunion d'ouverture**

Lors de la réunion d'ouverture de l'audit, la participation de la direction et des responsables des activités/processus est souhaitable. Cette réunion est l'occasion pour l'ensemble de ces responsables de poser des questions ou demander des clarifications par rapport au déroulement de l'audit et, éventuellement, proposer des modifications motivées, du plan d'audit.

Cette réunion permet à l'équipe d'audit de confirmer la portée de certification et de l'audit, et de présenter la manière du déroulement des activités d'audit.

#### **6.1.4.2 Réalisation des activités d'audit**

Les activités d'audit sont déployées au moyen d'entretiens avec les audités, observation des activités et revue de documents et d'enregistrements. L'équipe d'audit évaluera le respect des exigences de(s) la norme (s) de référence ainsi que le déploiement et mise en œuvre du SM à tous les niveaux de l'organisation de l'audité.

L'équipe d'audit évalue la pertinence des dispositions prises par l'audité afin de répondre aux exigences de la certification tenant compte de ses contraintes et de son contexte. Elle évalue également la prise en compte des exigences légales et réglementaires, contractuelles, et autres exigences applicables dans le cadre du périmètre de certification.

#### **6.1.4.3 Constats d'audit**

Pendant l'audit, les auditeurs peuvent retenir différents constats qui peuvent être classés en points forts, opportunités d'amélioration, points sensibles ou écarts (non-conformités mineures ou majeures).

Les constats pouvant être retenus comme écart seront revus par l'équipe d'audit avec le représentant de l'audité pour compléter éventuellement par des évidences ce qui permettra à l'auditeur de revoir le constat plus globalement et juger de la pertinence des éléments de preuves retenus. Ceci afin d'assurer l'exactitude des informations et de s'assurer que la non-conformité est bien comprise par l'audité si elle est confirmée.

Les non-conformités sont enregistrées de façon claire et précise et étayées de preuves. Un constat de non-conformité est documenté par rapport à l'exigence spécifique de la norme de référence, des dispositions prévues dans le SM de l'audité ou par rapport aux présentes règles de certification.

Note :

- Point fort est un élément du SM sur lequel l'audité dépasse les exigences de la norme de référence, ou se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.
- Opportunité d'Amélioration est une voie identifiée par l'équipe d'audit et sur laquelle l'audité pourrait progresser.

- Point sensible est un élément du SM sur lequel des preuves d'audit montrent que l'audité, actuellement conforme, risque de ne plus satisfaire une exigence spécifiée à court terme.
- Non-conformité mineure est une non-satisfaction d'une exigence de la norme de référence, ne mettant pas en cause l'efficacité ou l'amélioration du SM de l'audité. Elle pourrait toucher les dispositions et/ou la mise en œuvre du SM mais ne doit pas avoir un caractère répétitif dans le temps.
- Non-conformité majeure est une non-satisfaction systématique d'une exigence de la norme de référence, touchant les dispositions et/ou la mise en œuvre du SM de l'audité et remettant en cause l'efficacité du SM.

#### 6.1.4.4 Réunion de clôture

A la fin de l'audit, l'équipe d'audit tient une réunion, animée par le RA, avec la direction et, l'ensemble des responsables des activités/processus concernés de l'audité.

Cette réunion est l'occasion de présenter les résultats d'audit, y compris les éventuels écarts. En cas de non-conformités, l'audité aura un délai défini pour présenter son plan d'action afin de clôturer les écarts. L'audité devra communiquer son plan d'action (analyse de causes, actions curatives et correctives et/ou préventives) pour remédier à ces non-conformités.

Une certification ne peut être recommandée par le RA que si l'ensemble des écarts est corrigé et les non-conformités majeures clôturées. L'équipe d'audit pourra recommander un audit complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions mises en œuvre par l'audité pour solder les non-conformités.

#### 6.1.4.5 Suivi des non-conformités issues de l'audit

L'audité devra compléter les fiches de non-conformités par les actions appropriées qu'il compte apporter pour les traiter ainsi que le délai de leur mise en œuvre. Il devra joindre les preuves de mise en œuvre notamment pour les non-conformités majeures.

Le RA évalue la pertinence des actions proposées et prépare le rapport d'audit définitif avec une proposition de décision, et le soumet à l'IMANOR pour prise de décision.

Si à l'issue de l'étape 2, l'IMANOR n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2, un nouvel audit d'étape 2 devra alors être réalisé. Cet audit fera l'objet d'un avenant au contrat de certification.

En cas de décision favorable, le programme prévisionnel des audits de suivi et de renouvellement, ainsi que le rapport d'audit, sont ensuite notifiés au client.

#### 6.1.4.6 Certificat de conformité

L'IMANOR fournit au titulaire un certificat par norme de référence, attestant la conformité de son SM à la norme correspondante.

Le certificat de conformité mentionne :

- Le nom et l'adresse du titulaire dont le SM est certifié (ou bien l'adresse du siège social et celle de tous les sites rattachés à une certification multi-site),
- La date de la délivrance et d'expiration de la certification,
- Un numéro d'identification unique,
- La norme de référence, et sa version,
- Le périmètre de la certification en fonction du produit (ou service), du processus, etc., tel que défini pour chaque site,
- Le logo de la certification,
- Le logo de l'accréditation le cas échéant.

Le certificat de conformité est délivré après décision de l'IMANOR : la date d'émission du certificat ne peut être antérieure à la date de décision de certification.

Les erreurs ou omissions sur le certificat de conformité peuvent être signalées à l'IMANOR. Elles sont corrigées dès que possible dans une nouvelle version du certificat.

La durée de validité du certificat de conformité est de trois (3) ans, l'ensemble des éléments du SM devant être couverts sur cette même période.

#### NOTE :

- L'IMANOR tient à jour un répertoire des clients certifiés. Sur le site de l'IMANOR ou sur simple demande d'un tiers, l'IMANOR indique le statut de la certification d'un client comme étant valide, suspendue ou retirée.
- Pour tenir compte des dispositions pertinentes de l'IAF relative à l'adoption d'une nouvelle version de l'ISO 50001 en date du 21 Aout 2018, une période transitoire de 3 ans est décrétée pour les certifications selon l'ISO 50001. Tous les certificats valides devront transiter à la nouvelle version au plus tard le 15 Janvier 2019, et aucune nouvelle demande de certification n'est recevable à compter de cette date.

#### **6.1.4.7 Référence à la certification**

L'IMANOR fournit au titulaire, le logo de certification correspondant à sa portée de certification. Le titulaire a le droit d'utiliser le logo et de faire référence à son statut de certifié par l'IMANOR dans le respect de la charte graphique, du contrat de certification (chapitre §5) et des règles d'usage de la marque « IMANOR Certification ».

IMANOR, à l'occasion des audits de surveillance, vérifie le respect des règles d'usage du logo de certification.

Le logo de certification ne peut être utilisé d'une façon qui pourrait faire croire à la conformité d'un produit, d'un service ou d'un processus. Le logo ne doit pas être apposé sur un produit ni sur son emballage, ni sur des échantillons de produits, ni sur les rapports d'expertise ni sur les rapports d'essais, d'étalonnage ou de contrôle.

#### **6.2 Maintien de la certification**

Le maintien de la certification est basé sur la réalisation de deux audits de suivi et d'un audit de renouvellement pendant la durée de validité du certificat de conformité.

Une partie de ces audits est nécessairement réalisée, sur site, dans les locaux du titulaire.

L'organisation des audits de suivi est réalisée dans le respect du programme prévisionnel des audits communiqué à l'occasion de la décision de certification.

### 6.2.1 Surveillance de la certification

Les activités de surveillance sont principalement constituées des audits de suivi. Les audits de suivi sont organisés périodiquement pour s'assurer que le SM reste conforme aux exigences de certification et de la (des) normes (s) de référence, et en prenant en compte au minimum les éléments suivants :

- L'appréciation de l'efficacité du SM et de ses processus ;
- L'évaluation de la capacité du SM à assurer que le titulaire continue à répondre aux exigences légales, réglementaires contractuelles et autres exigences applicables ;
- La vérification du respect des dispositions définies au niveau des présentes règles de certification ;
- La vérification du respect des règles de référence à la certification et les règles d'usage du logo de certification,
- L'examen des éventuelles réclamations clients liées au SM et les actions correctives menées en conséquence ;
- L'examen des modifications éventuelles de l'organisation et/ou du SM qui ont pu être apportées depuis le dernier audit ;
- L'examen des éléments du SM ayant fait l'objet de points sensibles lors de l'audit précédent ;
- L'examen des éléments ayant fait l'objet d'écarts lors de l'audit précédent, et le suivi de ces écarts le cas échéant,

Avant chaque audit, le titulaire transmet à l'IMANOR le questionnaire d'identification renseigné pour confirmer que les conditions de l'offre de certification initialement établie sont toujours valables.

La conduite des audits de suivi est réalisée de la même manière que pour l'audit d'étape 2 de l'audit de certification.

Pour les certifications multi-sites, les surveillances sont à l'image de l'audit d'étape 2, où le bureau central en plus d'un échantillon de sites, font l'objet d'un audit de suivi. Le choix des échantillons sur le cycle est fait de façon à ce que les audits couvrent un maximum de sites objet de la demande de certification.

### 6.2.2 Organisation des audits de suivi

Les audits de suivi sont effectués au moins une fois par année civile. La date du premier audit de suivi suivant la certification initiale est fixée dans un délai maximal de 12 mois à compter de la date de décision de certification.

Le client est avisé préalablement de la date exacte convenue pour l'audit sur site.

Les audits de suivi peuvent être organisés à une fréquence réduite, à 6 ou 9 mois par exemple, si le titulaire le souhaite.

Toutefois, si pendant l'audit, des non-conformités majeures sont soulevées par l'équipe d'audit, l'audité dispose d'un délai déterminé, communiqué par le RA pendant la réunion de clôture, pour communiquer son plan d'action avec le planning de mise en œuvre pour remédier à la non-conformité.

Si les non-conformités majeures ne sont pas clôturées dans les délais nécessaires, la certification est suspendue dans l'attente de rétablir les conditions de certification ou de réaliser un audit complémentaire concluant.

### **6.3 Renouvellement de la certification**

Un audit de renouvellement est planifié et effectué pour évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences de certification, ainsi que l'efficacité et la maturité du SM adopté dans son ensemble, sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de certification.

L'audit de renouvellement prévoit la revue des performances du SM sur la période de certification et comprend la revue des rapports d'audits du cycle précédent.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au SM, au périmètre de certification ou aux objectifs d'audit, l'audit de renouvellement de certification peut nécessiter de réaliser un audit d'étape 1.

Dans le cas où la certification couvre plusieurs sites, l'audit de renouvellement est planifié pour assurer une couverture d'audit suffisante pour donner confiance dans la certification.

#### **6.3.1 Demande de Renouvellement de Certification**

Avant chaque audit de renouvellement, si le titulaire souhaite maintenir sa certification, il adresse une demande de renouvellement dont le modèle est fourni par l'IMANOR, accompagnée du questionnaire d'identification renseigné, trois (3) mois avant l'échéance du certificat en cours, pour confirmer les conditions de l'audit (effectif, activité et périmètre de certification, changements, etc.).

Les documents à joindre avec la demande de renouvellement sont les mêmes que pour un audit de certification initiale (voir annexe).

#### **6.3.2 Revue de la Demande**

De manière identique à l'audit de certification, une analyse de la demande de renouvellement conduit à la proposition d'une offre de certification pour le cycle à venir.

**NOTE** : La demande de renouvellement ne fait pas l'objet d'une étude de recevabilité.

#### **6.3.3 Planification de l'audit de renouvellement**

L'audit de renouvellement est organisé deux (2) mois avant l'échéance du certificat en vigueur, de telle sorte que les cycles de certification se suivent sans interruption et qu'en cas de non-conformités ou d'absence de preuves de conformité identifiées, l'audité puisse mettre en œuvre les corrections et actions correctives avant expiration de la certification.

### 6.3.4 Audit sur site

L'audit de renouvellement traite notamment des points suivants :

- L'efficacité du SM adopté dans sa totalité à la lumière des changements internes et externes, ainsi que sa pertinence et son applicabilité au regard du périmètre de certification ;
- La maturité et la revue des performances du SM sur la période de certification ;
- L'évaluation de la capacité du SM à assurer que le titulaire continue à répondre aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- La vérification du respect des dispositions définies au niveau des présentes règles de certification ;
- La vérification du respect des règles de référence à la certification et les règles d'usage du logo de certification ;
- L'examen des éventuelles réclamations clients liées au SM et les actions correctives menées en conséquence ;
- L'examen des modifications éventuelles de l'organisation et/ou du SM qui ont pu être apportées depuis le dernier audit ;
- L'examen des éléments ayant fait l'objet d'écart lors de l'audit précédent, et le suivi de ces écarts, le cas échéant ;
- L'examen des éléments du SM ayant fait l'objet de points sensibles lors de l'audit précédent.

### 6.3.5 Résultats de l'audit de renouvellement

L'audit dispose d'un délai fixé par IMANOR pour la mise en œuvre des actions correctives nécessaires pour solder les écarts détectés.

La décision de renouvellement de certification est prise, en tenant compte des résultats de l'audit de renouvellement, y compris les résultats de la revue et la maturité du SM correspondant à la période de certification, et des plaintes reçues de la part des parties intéressées.

La décision de renouvellement de certification doit être prise avant expiration du certificat en cours. Le certificat émis est valable pour 3 ans à compter de la date d'expiration du certificat précédent.

Si, toutefois, l'audit de renouvellement n'est pas terminé ou que la vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure soulevée n'est pas réalisée avant échéance du certificat en cours, le renouvellement de la certification ne peut être accordé et la validité du certificat ne peut être prolongée. Le client perdra alors son statut de certifié.

Par ailleurs, l'IMANOR peut rétablir la certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées et soient concluantes. Dans tous les cas, l'IMANOR se réserve le droit de réaliser un audit initial complet, de procéder à la réalisation d'un audit complémentaire ou supplémentaire ou de prendre toute autre disposition jugée nécessaire par l'IMANOR, pour



rétablir la confiance dans la conformité et l'efficacité du SM de l'audité. Cela fera l'objet d'un avenant à l'offre de certification.

Il est à noter que tout décalage dans la résolution des activités de renouvellement de la certification ne devra en aucun cas impacter la planification et fréquence normales des activités de surveillance.

La date d'entrée en vigueur du nouveau certificat correspondra alors à la date de décision de renouvellement de la certification et l'échéance basée sur le cycle de certification antérieure.

#### 6.4 Transfert de certification

Un client certifié par un autre organisme de certification peut demander le transfert de sa certification à l'IMANOR.

Seules les certifications en cours de validité, couvertes par une accréditation délivrée par le système national d'accréditation ou par un membre signataire d'un accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF, peuvent faire l'objet d'un transfert de certification et être traitées conformément aux dispositions prévues par l'IMANOR dans ce sens.

Afin d'assurer l'intégrité de la certification transférée, IMANOR procède à un examen technique qui porte sur les éléments suivants :

- La validité de la certification en cours (authenticité, accréditation, échéance, portée de certification, motifs de la demande de transfert) ;
- Les rapports d'audit du dernier cycle de certification (achevé ou en cours), et l'absence de non-conformités en suspens ;
- La phase du cycle de processus de certification en cours ;
- L'état des réclamations reçues et les actions entreprises.

Si la demande est jugée recevable au regard de ces éléments, le contrat et l'offre de certification tenant compte de la phase du cycle de certification en cours sont alors établis pour signature par le client. Le déroulement du processus de certification est identique aux étapes décrites précédemment en fonction de la phase retenue.

Si la demande n'est pas recevable, la décision de refus motivée est transmise au demandeur avec une offre de certification initiale.

Le transfert de certification est réalisé à l'occasion d'un audit de suivi ou de renouvellement de la certification : l'IMANOR ne délivre pas le certificat sans avoir audité préalablement, le SM concerné du demandeur du transfert.

A l'issu de résultats concluants de l'audit, un certificat est émis pour le titulaire à compter de la date de décision de certification par l'IMANOR, pour le restant du cycle en cours s'il s'agit d'un audit de suivi ou pour 3 ans s'il s'agit d'un audit de renouvellement. Le programme d'audit est ensuite déployé en conséquence (planification et réalisation des audits de surveillance).

## 6.5 Audits particuliers

### 6.5.1 Extension de la portée de certification

A tout moment du cycle de certification en cours, le titulaire peut demander l'extension de sa portée de certification, qui peut concerner de nouveaux sites à inclure dans le périmètre déjà certifié et/ou de nouvelles activités à intégrer dans le champ de certification.

Une demande de certification selon une norme de SM additionnelle est considérée comme une nouvelle demande. Toutefois, l'offre de certification tiendra compte du degré d'intégration comme précisé au chapitre §5 des présentes règles de certification.

Toute demande d'extension doit être adressée à l'IMANOR. Les documents à fournir sont les mêmes que ceux pour un audit initial (cf. Annexe).

La revue de la demande d'extension doit déterminer toute activité d'audit nécessaire pour décider d'accorder ou non l'extension. Suivant le contenu de la demande d'extension, la réalisation d'un audit d'étape 1 peut être nécessaire. Un avenant à l'offre de certification sera établi en conséquence.

Si la décision d'extension est favorable. Le certificat est mis à jour en conséquence pour prendre en compte l'extension du périmètre et/ou du champ de la certification.

#### NOTE :

- L'IMANOR fait coïncider l'audit d'extension avec un audit de suivi ou un audit de renouvellement dans l'objectif d'optimiser les coûts qui pourraient être engendrés. Toutefois, soit à la demande du titulaire ou lorsque l'IMANOR peut le juger nécessaire pour décider de l'extension, l'IMANOR peut enclencher un audit spécifique pour l'évaluation de l'extension.
- La date de décision de l'extension n'intervient pas sur les périodes de maintien et sur la date de fin de validité du certificat en cours.

### 6.5.2 Audit avec préavis très court

Il peut être nécessaire de planifier un audit avec un délai de préavis très court ou inopiné, afin d'instruire une plainte, ou suite à des modifications du SM du titulaire ou pour le suivi d'une suspension de la certification d'un client titulaire.

L'IMANOR veille notamment à la désignation d'une équipe d'audit de façon à pallier tout conflit d'intérêt et à avoir les connaissances appropriées dans le secteur d'activités de l'audité qui ne peut la récuser.

L'audit donne lieu à un rapport d'audit. La décision qui en découle est prise par l'IMANOR et notifiée au titulaire.

## 6.6 Décisions de l'IMANOR

A la réception du rapport d'audit, le comité de décision de l'IMANOR se réunit pour examiner les résultats de l'audit et décider de la suite à donner.

Les décisions de l'IMANOR peuvent être selon le cas :

\* Une décision favorable :

- Octroi de la certification,
- Maintien de la certification,
- Renouvellement de la certification,
- Extension de la certification,
- Octroi de la certification sous réserve de réaliser un audit de suivi anticipé dans 6 mois
- Maintien de la certification sous réserve de réaliser un audit de suivi anticipé dans 6 mois,
- Renouvellement de la certification sous réserve de réaliser un audit de suivi anticipé dans 6 mois,
- Extension de la certification sous réserve de réaliser un audit de suivi anticipé dans 6 mois.

La décision, le programme prévisionnel des audits de suivi et/ou de renouvellement, ainsi que le rapport d'audit, sont notifiés au client.

\* Une décision défavorable :

- Refus de la certification,
- Refus de l'extension de la certification.
- Retrait de la certification,
- Réduction de la certification,
- Suspension de la certification,
- Audit complémentaire (documentaire ou sur site).

#### NOTE

- La certification ne peut être accordée, rétablie, maintenue ou reconduite qu'une fois tous les écarts levés et l'efficacité vérifiée pour les non-conformités majeures ; le comité décide d'accorder la certification.
- Toute décision défavorable de l'IMANOR est dûment motivée et communiquée à l'audité.

## 7 SUSPENSION - RETRAIT - REDUCTION DE LA PORTEE DE CERTIFICATION

Si pendant la durée de validité du certificat de conformité, il s'avère que le titulaire ne remplit plus les conditions exigées ou qu'il ne respecte plus les conditions contractuelles qui lui incombent en vertu du contrat de certification et des présentes règles de certification, la décision de l'IMANOR peut être :

- Soit un avertissement de suspension, de réduction ou de retrait de la certification ;
- Soit la suspension, la réduction ou le retrait de la certification.

Tout avertissement de suspension, de retrait du certificat de conformité ou de réduction de sa portée fixera un délai à l'expiration duquel une décision de suspension, de retrait du certificat ou de réduction de sa portée sera prise s'il est constaté que l'un ou plusieurs motifs qui ont fait prendre la décision d'avertissement existent toujours. Ce délai ne pourra pas dépasser 2 mois.

Le titulaire concerné doit cesser immédiatement toute référence à la certification aussitôt qu'il est avisé par IMANOR de sa suspension ou de son retrait.

## 7.1 Suspension

La suspension de la certification peut intervenir :

- a) Soit à l'initiative du titulaire qui le décide, pour des raisons qui lui sont propres ;
- b) Soit à l'initiative de l'IMANOR en cas de manquement du titulaire à ses engagements de maintien des conditions de certification, et éventuellement après rappel de l'IMANOR resté sans suite, notamment dans les cas suivants :
  - Le titulaire a gravement manqué au respect des exigences de certification, y compris l'usage abusif de la marque de certification,
  - Le titulaire n'a pas transmis un plan d'action recevable pour remédier aux non-conformités soulevées,
  - Le titulaire n'a pas permis la réalisation des audits de suivi ou de renouvellement selon la périodicité requise et conformément aux dispositions du programme d'audit y afférent,
  - Le titulaire n'a pas permis la réalisation des audits particuliers prévus par les présentes règles de certification,
  - Des changements importants sont intervenus dans le périmètre de la certification, avec remise en cause des processus établis, ayant un impact sur la certification accordée,
  - Refus d'accès, sans justification acceptée par IMANOR, à des zones faisant partie du périmètre de certification,
  - Le titulaire ne paie pas dans les délais contractuels, les factures dûment émises pour couvrir les frais de certification.

Dans le cas où une décision de suspension est prononcée, sa durée ne peut pas dépasser six mois. Une prolongation exceptionnelle de 3 mois peut être accordée sur décision motivée de l'IMANOR. Au-delà, la certification est retirée et le cycle est à reprendre avec un audit initial de certification.

Un audit dont la durée et la portée sont fixées par l'IMANOR devra être réalisé pour s'assurer du retour des conditions satisfaisantes de certification avant de lever la suspension.

## 7.2 Retrait

Le retrait de certification peut intervenir

- Sur demande volontaire du titulaire de faire cesser la certification,
- A l'issue d'une période suspension n'ayant pas débouché sur une revalidation de la certification,

- A l'issue d'une période de suspension ayant dépassé six mois,
- En cas de manquement grave et répété aux obligations du titulaire, notamment dans la résolution des problèmes dans le délai imparti fixé par l'IMANOR,
- Cessation de l'activité certifiée.

### 7.3 Réduction de la portée de certification

Lorsque le titulaire a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, IMANOR réduit le champ et/ou le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences.

Par ailleurs, la réduction de la portée de la certification peut survenir à la demande du titulaire.

## 8 DISPOSITIONS DIVERS

### 8.1 Report d'un audit de suivi ou de renouvellement

Toute demande de report d'un audit de suivi ou de renouvellement doit parvenir à IMANOR au plus tard un mois avant la date prévue pour l'audit.

Tout report accordé pour une période dépassant la date limite fixée par l'IMANOR, est associé à une décision de suspension.

En cas de report dépassant de deux (2) mois la date limite fixée par l'IMANOR, la durée de l'audit reporté augmente et sera décidée par l'IMANOR puis communiquée au titulaire à la réception de la demande de ce dernier pour lever la suspension.

Le report d'un audit de suivi ne doit en aucun cas déplacer la date prévue pour l'audit suivant.

Un audit de renouvellement non réalisé à la date d'échéance de la certification en cours, est traité comme un audit initial de certification.

### 8.2 Dispositions en cas de modification des exigences liées à la certification

Lorsqu'une date d'entrée en vigueur de nouvelles exigences relatives à la certification (par exemple en cas de révision du (des) référentiels ou d'une mise à jour des règles générales de certification) est décidée, l'IMANOR avise tous les titulaires par avis écrit et/ou par email afin qu'ils effectuent les ajustements nécessaires de leurs dispositions, dans les délais fixés.

Suivant l'importance des modifications opérées, et au-delà des délais accordés pour la prise en compte des nouvelles exigences, l'IMANOR peut décider que la vérification des ajustements soit réalisée lors de l'audit suivant, ou par un audit particulier.

Dans un délai de 30 jours calendaires, après réception de la notification, le titulaire doit informer l'IMANOR par avis écrit s'il est disposé à s'aligner sur les nouvelles exigences de la certification. Si le titulaire confirme, dans ce délai, son acceptation et si les résultats de tout examen particulier sont concluants, une nouvelle version du certificat sera délivrée au titulaire.

Si le titulaire informe IMANOR qu'il n'est pas disposé à accepter les modifications dans le délai spécifié par l'IMANOR, s'il laisse passer le délai imparti pour son acceptation ou si le résultat de tout examen particulier se révèle négatif, le certificat de conformité cesse d'être valide à la date

définie par IMANOR pour l'entrée en vigueur des spécifications modifiées, à moins que l'IMANOR n'en décide autrement.

### **8.3 Dispositions en cas de modification affectant la portée de la certification**

Le titulaire de la certification doit informer, sans délai indu et par avis écrit, IMANOR de toute modification liée à la portée de son certificat. Selon les cas, la portée du certificat peut être confirmée, modifiée ou réduite.

Les modifications susceptibles d'affecter la portée de la certification d'un titulaire, concernent les éléments suivants :

- le statut juridique, commercial, de propriété ou organisationnel du titulaire,
- la direction et le personnel occupant des postes clés,
- le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du SM certifié,
- le SM et les processus.

Le titulaire doit fournir une preuve des modifications sous la forme requise par l'IMANOR. Ce dernier en prend note et décide des actions nécessaires à entreprendre pour confirmer que le SM du titulaire répond toujours aux conditions de certification.

Selon le cas, l'IMANOR peut engager un audit particulier afin de confirmer ces conditions, ou attendre un audit de suivi normal s'il s'agit de modifications mineures n'impactant pas la conformité du SM du titulaire.

### **8.4 Cas d'une interruption temporaire des activités concernées par la certification**

Dans le cas d'une interruption temporaire des activités concernées par la certification, le titulaire doit aviser l'IMANOR.

Si l'interruption ne dépasse pas six (6) mois, le certificat reste acquis sans aucune formalité. Si l'interruption est supérieure à six mois et inférieure à douze mois, la reprise des activités est signalée à l'IMANOR et l'acquisition du certificat devra être confirmée par un audit dont la durée sera décidée par IMANOR.

Lors d'une interruption supérieure à douze (12) mois, le certificat est retiré et la certification doit faire l'objet d'une nouvelle demande.

## **9 APPELS ET CONTESTATIONS**

En cas d'appel de quelque nature que ce soit, le client dispose d'un délai de 15 jours ouvrables après notification de la décision ou connaissance des faits pour présenter ses observations par écrit à l'IMANOR. Les appels ne sont pas suspensifs.

L'information de fin de traitement de la contestation ou de l'appel et la décision prise sont communiquées au client concerné. Les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant été impliquées dans le processus d'audit et de prise de décision objet de l'appel.

## 10 PLAINTES ET RECLAMATIONS

Lorsque la réclamation est relative aux exigences de la certification et concerne un titulaire, ce dernier est notifié en temps opportun et la réclamation est examinée du point de vue de l'efficacité du SM de ce titulaire.

Le réclamant est informé de la réception et de la prise en compte de la plainte, ainsi que des rapports d'avancement et des résultats.

La décision signifiée au réclamant est prise et approuvée par une personne n'ayant pas été précédemment impliquée dans l'objet de la réclamation.

IMANOR, le titulaire et le réclamant décident ensemble si l'objet de la réclamation et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

## 11 CONFIDENTIALITE

IMANOR veille au maintien de la confidentialité par le personnel interne, le personnel agissant pour l'IMANOR ainsi que par le Comité de Préservation de l'Impartialité (CPI), de toute information concernant le titulaire ou le demandeur et jugée confidentielle. En plus, IMANOR est tenu de ne pas divulguer les informations confidentielles à une tierce partie, même à titre confidentiel, sans l'autorisation préalable du demandeur ou du titulaire, exception faite des cas dans lesquels la divulgation est exigée par la loi, lorsque les informations sont données à un organisme de réglementation exerçant son mandat conféré par la loi ou lorsqu'une telle divulgation est, selon IMANOR, nécessaire afin d'informer le public d'un danger potentiel.

Lorsque les informations confidentielles sont exigées par un organisme de réglementation, ou dans le cadre d'une ordonnance d'un tribunal, IMANOR déploiera des efforts raisonnables afin d'aviser le demandeur ou le titulaire de son intention de les divulguer.

## 12 FRAIS DE LA CERTIFICATION

Les prestations de l'IMANOR liées à la certification des systèmes de management, donnent lieu à la perception de rémunérations.

Les redevances liées aux prestations de certification couvrent les éléments suivants :

- Frais d'instruction des demandes ;
- Frais des audits ;
- Redevances annuelles.

Le montant de ces frais fait l'objet d'une offre financière communiquée par IMANOR à la suite d'une demande d'offre de certification et/ou à l'occasion de chaque audit.

### 13 ANNEXE : DOCUMENTS A JOINDRE AVEC LA DEMANDE OFFICIELLE ET LE QUESTIONNAIRE D'IDENTIFICATION

Norme(s) de référence	Demande initiale de certification	Demande d'extension du champ et/ou du périmètre	Demande de renouvellement
ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMQ, y compris la justification de la non applicabilité de certaines dispositions de la norme ISO 9001 v 2015, s'il y a lieu ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de Direction ;</li> <li>- Le descriptif de l'ensemble des processus nécessaires au SMQ ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SMQ.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
ISO 14001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SME ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de direction ;</li> <li>- L'analyse environnementale ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SME.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
ISO 45001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMSST ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de direction ;</li> <li>- L'analyse des risques ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SMSST.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu



Norme(s) de référence	Demande initiale de certification	Demande d'extension du champ et/ou du périmètre	Demande de renouvellement
<b>OHSAS 18001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le manuel décrivant le SMSST ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de direction ;</li> <li>- L'analyse des risques ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des documents et des enregistrements du SMSST.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
<b>Système de management intégré</b> ISO 9001 et/ou ISO 14001 et /ou ISO 45001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMI ;</li> <li>- Le descriptif de l'ensemble des processus nécessaires au SMI, s'il y a lieu ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de direction ;</li> <li>- L'analyse environnemental et/ou analyse de risques ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SMI.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
<b>ISO 27001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déclarations documentées de la politique et des objectifs du SMSI</li> <li>- Domaine d'application du SMSI ;</li> <li>- Déclaration d'applicabilité ;</li> <li>- Procédures et contrôles ;</li> <li>- Description de la méthodologie d'appréciation du risque ;</li> <li>- Rapport d'appréciation du risque ;</li> <li>- Plan de traitement du risque.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu

Norme(s) de référence	Demande initiale de certification	Demande d'extension du champ et/ou du périmètre	Demande de renouvellement
ISO 50001 v 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le manuel décrivant le SMÉ ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de management (revue de direction) ;</li> <li>- La revue énergétique ;</li> <li>- Le rapport de conformité réglementaire ;</li> <li>- La liste des documents et des procédures décrivant le SMÉ ;</li> <li>- La liste des enregistrements du SMÉ.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
ISO 50001 v 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMÉ ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de management ;</li> <li>- La revue énergétique ;</li> <li>- La liste des exigences réglementaires applicables ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SMÉ.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu
ISO 37001	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domaine d'application du SMAC ;</li> <li>- Le rapport de la dernière revue de management ;</li> <li>- La liste des informations documentées du SMAC.</li> </ul>	Ces documents étendus au champ et/ou au périmètre de la demande	Une mise à jour de ces documents, s'il y a lieu