

BS
&
S

Manuel Qualité

Chapitre 1. Présentation générale	6
1.1 Présentation de l'entreprise.....	6
1.2 Organisation générale de l'entreprise	8
1.3 Responsabilités et missions	9
1.3.1 Champs de certification et d'accréditation :	9
1.3.2 Inspection.....	9
1.3.3 Essais	10
1.3.4 Certification	10
1.3.5 Financement.....	10
1.3.6 Modalités de gestion de la coopération.....	10
Chapitre 2. Déclaration de politique Qualité	11
Chapitre 3. Comité consultatif de certification	13
Chapitre 4. Indépendance, impartialité et confidentialité.....	15
4.1 Indépendance	15
4.2. Impartialité	16
4.3 Consultance	17
4.4 Confidentialité	18
4.5 Déontologie	19
Chapitre 5. Revues de direction	20
5.1 Réunions Q O P :.....	21
Chapitre 6. Documentation qualité	22
6.1 Les documents du système qualité.....	22
6.2 Structure de la documentation qualité	22
6.3 Modification des documents qualités	23
6.4 Date de mise en œuvre des documents.....	23
6.5 Règles de diffusion des documents qualités.....	24
6.5.1 Diffusion non contrôlée.....	24
6.5.2 Diffusion contrôlée	24
6.5.3 Informations publiques	24
6.6 Révision documentaire	25
6.7 Publications	25

6.8	Notification aux entreprises certifiées des modifications apportées en matière d'exigences de certification	25
6.9	Veille réglementaire	26
6.10	Archivage des données et enregistrements.....	27
6.11	Architecture informatique du Drive	27
Chapitre 7.	Maitrise de la formation et qualification du personnel	28
7.1	Recrutement de nouveaux collaborateurs	29
7.2	Formation de nouveaux engagés.....	29
7.3	Formations obligatoires	30
7.4	Formation continue	30
7.5	Evaluation du personnel.....	30
7.6	Qualification du personnel.....	31
7.7	Maintien de la qualification	31
7.8	Suppléances	33
7.9	Expertise technique	33
Chapitre 8.	Maîtrise de la sous-traitance	34
8.1	Sous-traitance à un laboratoire	34
8.2	Qualification et suivi des auditeurs externes.....	34
8.3	Evaluation des fournisseurs	35
Chapitre 9.	Audits internes	36
9.1	Préparation des audits internes	37
9.2	Réalisation de l'Audit interne	37
9.2.1	Séance d'ouverture.....	37
9.2.2	Audit proprement dit.....	37
9.2.3	Séance de clôture.....	38
9.2.4	Rapport d'audit interne	38
9.2.5	Clôture de l'audit interne.....	38
Chapitre 10.	Inspection et certification	39
10.1	Adhésion	39
10.1.1	Traitement d'une demande - adhésion.....	39
10.1.2	Confirmation de la demande	40
10.1.3	Evaluation de la demande	41

10.2	Planification :	42
10.2.1	Désignation de l'équipe d'audit	42
10.2.2	Acceptation de l'équipe et du plan d'audit prévisionnel	43
10.2.3	Planification d'audits avec un préavis très court	44
10.2.4	Préparation des inspections et des audits	44
10.3	Audit proprement dit	45
10.3.1	Séance d'ouverture	45
10.3.2	Déroulement de l'audit	46
10.3.3	Séance de clôture	47
10.3.4	Ecart majeure important mettant en péril la crédibilité du système de certification.	48
10.3.5	Modalités spécifiques selon les types d'audits	48
10.4	Réception des résultats d'audits	52
10.5	Evaluation des résultats - certification	53
10.6	Revue technique des dossiers	55
10.7	Annuaire des produits certifiés	56
10.8	Modification de la portée de la licence :	57
10.9	Modifications des spécifications de certification	57
Chapitre 11.	Usage de la marque	58
11.1	Délivrance	58
11.2	Contrôle de l'usage	58
11.3	Retrait, suspension et exclusion	59
11.4	Référence à l'accréditation	59
Chapitre 12.	Gestion des anomalies	60
12.1	Non-conformité internes et externes	60
12.2	Actions correctives et préventives	60
12.3	Réclamations	61
12.3.1	Réclamations adressées aux fournisseurs	62
12.3.2	Réclamations adressées à l'organisme de certification	62
12.3.3	Information du réclamant	62
12.4	Enregistrement et traitements des anomalies	62
12.5	Notification obligatoire	63

Chapitre 13.	Recours/Appels	64
13.1	Introduction du recours	64
13.2	Traitement du recours	64
13.3	Décision et suivi	64
Chapitre 14.	Gestion des équipements	66
14.1	Matériel de prélèvement	66
14.2	Matériel de stockage.....	66
14.3	Matériel de mesure	66
14.3.1	Poids étalon	67
14.3.2	Laser mètre.....	67
14.3.3	Data Logger.....	67
14.4	Application de Base de données.	67
Chapitre 15.	Gestion des échantillons	68
15.1	Matériel	68
15.2	Conditions générales de prélèvement	69
15.3	Nombre d'exemplaires	69
15.4	Transport et stockage des échantillons	69
15.5	Gestion des rapports d'échantillonnage	70

Chapitre 1. Présentation générale

Le présent Manuel Assurance Qualité décrit les dispositions prises par B&S QUALICERT srl pour obtenir et maintenir la qualité de ses services en tant qu'organisme d'inspection et de certification en conformité avec les normes d'accréditation ISO 17020 et Iso 17065.

Ce manuel définit l'ensemble de la structure organisationnelle, les responsabilités et les ressources mises en œuvre par la Direction générale afin d'atteindre les objectifs que la société s'est fixée dans les domaines concernés.

1.1 Présentation de l'entreprise

B&S QUALICERT srl

Organisme d'inspection et de certification

Adresse siège social :

Place de Pâturages, 3

B-7340 Colfontaine

Téléphone: +32/65/66.25.75. Fax: +32/65/66.25.95.

Email: info@bsqualicert.be

Site web: www.bsqualicert.be

N° d'entreprise: 874.346.023

Numéro d'unité d'exploitation: 2.147.726.488

B&S QUALICERT srl est une société de personne à responsabilité limitée (srl). Il s'agit donc d'une personne morale dont les statuts ont été approuvés devant notaire en date du 01 juin 2005.

A sa création, B&S QUALICERT srl était détenue pour moitié chacune par Monsieur Bruno VAN DELSEN et Madame Sophie CUVELIER. B&S QUALICERT srl est dirigé par un organe d'administration qui est responsable pour les activités d'inspection et de certification.

Le 13 mars 2026, les deux administrateurs, Sophie Cuvelier et Bruno Van Delsen, ont décidé de vendre la totalité de leurs parts à l'organisme de certification CERTIS sas, société de droit français.

En effet, depuis plus de 20 ans, B&S QUALICERT srl a travaillé seule dans le développement de ses activités, la gestion de ses agréments et accréditations, l'exploration et le développement de nouveaux projets. Dans un contexte qui se

complexifie tous les jours en termes de demandes administratives, de gestion du personnel, de demandes clients sur de nouveaux cahiers des charges « satellites », B&S QUALICERT srl avait atteint une taille critique et se devait de trouver un partenaire de travail.

Certis sas est très vite apparue comme le partenaire idéal. En effet, Certis est un Organisme de certification actif sur les mêmes référentiels que B&S QUALICERT srl (RCNA, Qualimat transport, CSA-GTP, 2BSvs, ...) mais également sur des référentiels complémentaires (GMP+-FSA ; Globalgap, BIO, HVE,...). Cette complémentarité nous permet donc d'élargir notre offre aux opérateurs certifiés.

De plus, le périmètre d'activité principal de Certis sas, est dans le grand OUEST en France et le Sud Est , et diffusant jusque dans les Hauts de France et le Grand EST. Territoire totalement complémentaire à celui sur lequel exerce B&S QUALICERT srl actuellement ses activités. Cette complémentarité territoriale nous permet donc de gagner en flexibilité au niveaux de l'organisation de nos audits et de diminuer les temps de déplacements afin de préserver nos auditeurs.

Enfin, Certis est détenu par la famille COUEPEL, et a la même approche que B&S Qualicert srl, à savoir la mise en position centrale des opérateurs certifiés par une approche personnalisée des dossiers.

D'un point de vue indépendance et impartialité, Certis apporte également toutes les garanties puisque lui-même accrédité Cofrac.

Ce changement important n'a pourtant aucune incidence sur l'organisation de B&S Qualicert srl, qui reste une entité juridique propre dirigée par les deux mêmes piliers : Sophie Cuvelier et Bruno Van Delsen. B&S QUALICERT srl est actif dans le cadre de cahiers des charges privés sous accréditation, dont notamment, le règlement FCA aliments des animaux dont le gestionnaire est OVOCOM asbl, le STANDARD VEGAPLAN et VEGAPLAN ENTREPRISE dont le gestionnaire est l'asbl VEGAPLAN, le CODIPLAN + Bovin dont le gestionnaire est Belbeef, et une série de guides autocontrôles validés par l'AFSCA. Le règlement RCNA dont le gestionnaire est Oqualim....

Au sens de la norme Iso 17065, les programmes de certification sont liés aux règlements de certifications édités par les gestionnaires des cahiers des charges. Les produits sont évalués selon les exigences des règlements spécifiques (FCA, G040, VEGAPLAN,...) Lorsque des explications concernant l'application des référentiels s'avèrent nécessaires, B&S QUALICERT srl en fait la demande au gestionnaire de cahier des charges même (AFSCA, OVOCOM, VEGAPLAN,...). En effet, ceux-ci possèdent toutes les compétences

techniques nécessaires et ont toutes les caractéristiques d'impartialités requises. Ces notes explicatives peuvent dès lors être fournies sur simple demandes.

B&S QUALICERT srl est également actif dans une série de cahier des charges hors accréditation, citons pour mémoire le CSA-GTP, Qualimat Transport, et le 2BSvs.

1.2 Organisation générale de l'entreprise

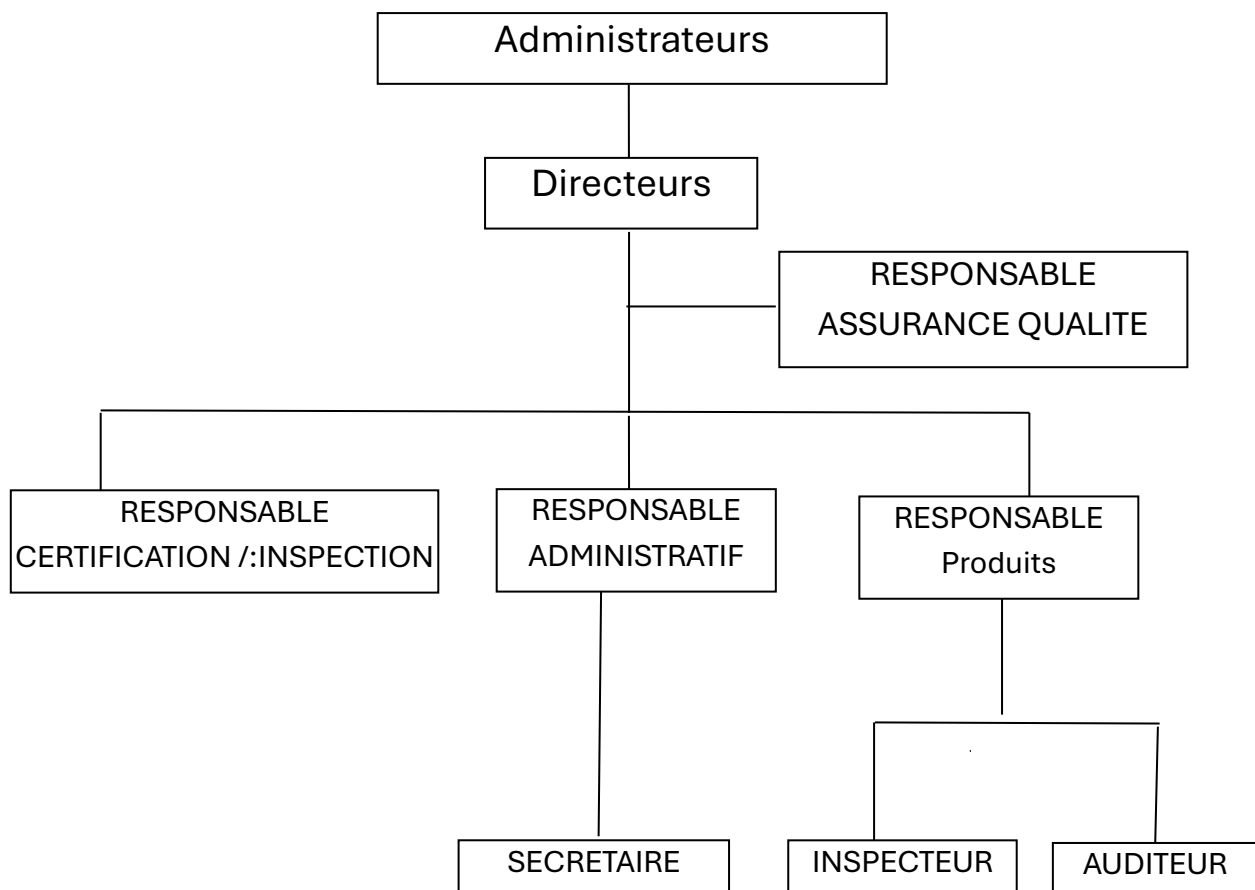
B&S QUALICERT srl réalise ses activités d'inspection et de certification à partir de ses bureaux situés place de pâturages, 3 à 7340 Colfontaine en Belgique

L'organe d'administration a chargé Bruno VAN DELSEN, en tant que responsable qualité, de la mise sur pied d'un système de qualité et de s'assurer que les exigences du présent Manuel sont effectivement mises en œuvre.

Les responsabilités du responsable qualité sont entre autre:

- La gestion quotidienne de la documentation qualité.
- La gestion des non-conformités.
- L'organisation des formations internes/externes.
- L'organisation et la planification des audits internes.

L'organigramme ci-dessous reprend les différentes fonctions exercées dans l'entreprise.



Les différentes fonctions font l'objet de descriptions de fonctions détaillées reprenant les responsabilités et compétences requises pour chacune de celles-ci (F-GES-04.a.xx)

B&S QUALICERT srl limite ses prescriptions, ses exigences, son évaluation, son audit et sa décision en matière de certification aux questions touchant spécifiquement la portée de la certification considérée.

B&S QUALICERT srl ne délègue pas à des tiers ou à un organisme tiers ses pouvoirs en matière d'octroi, de maintien, d'extension, de suspension ou de retrait de la certification.

Par le biais d'assurances légales contractées auprès de tiers, B&S QUALICERT srl couvre les risques liés à l'exercice de son activité de certification. Ces contrats d'assurance portent sur les couvertures RC professionnelle, RC exploitation et défense en justice. Ils sont adaptés en cas de modifications.

Seule l'activité d'essai est totalement réalisée en sous-traitance. Les activités d'inspection et d'audit peuvent occasionnellement être sous-traitées. Les informations issues des activités d'inspection et d'essai permettent la réalisation de la certification.

1.3 Responsabilités et missions

Les différentes entités qui composent B&S QUALICERT srl et dont les responsabilités et missions sont décrites dans les descriptions de fonctions (F-GES-04.a.xx) définissent également les droits et responsabilités de B&S QUALICERT srl vis-à-vis de ses activités d'inspection et de certification.

1.3.1 Champs de certification et d'accréditation :

Le champ d'activité de notre organisme de certification (cahiers des charges/référentiels) est repris sur le formulaire F-Doc-02.B. Ce formulaire permet de lister à minima les référentiels et guides sous accréditations et de mentionner les versions en vigueur ainsi que la date à partir de laquelle B&S QUALICERT srl a mis en application cette version. Eventuellement, les impacts majeurs ou mineurs de modifications seront annotés sur ce même formulaire et/ou sur le formulaire de suivi des veilles réglementaires.

1.3.2 Inspection

Le domaine d'application de l'activité d'inspection est identique à celui de l'activité de certification. Dans ce cadre, B&S QUALICERT srl n'agit pas comme sous-traitant. Cependant, en dehors de toute certification, B&S QUALICERT srl pourrait exercer d'autres activités d'inspections pour des tiers.

L'activité d'inspection, son organisation au quotidien, est gérée par le responsable certification qui au sens de la norme 17020 a également les fonctions de responsable technique. Les inspections sont réalisées par les auditeurs.

Les inspections sont effectuées selon les modalités décrites dans les règlements, notes techniques et conventions bilatérales signées avec les opérateurs. Ces documents énumèrent les conditions de réalisation de l'inspection et de certification, basées sur le cahier des charges concerné.

Le cahier des charges, systématiquement diffusé au demandeur entrant en certification, précise les critères à respecter en vue de la certification.

1.3.3 Essais

Actuellement dans le cadre de ses activités, B&S QUALICERT srl ne réalise pas d'essais.

1.3.4 Certification

L'acte de certification est réalisé par le responsable certification. L'organe d'administration vérifiera que toutes les mesures sont mises en œuvre afin que le responsable certification puisse poser ses actes dans le respect des normes en vigueur et notamment en matière d'indépendance par rapport à l'audit et de compétence en matière d'évaluation des rapports d'audits. Cet acte de certification est réalisé sur base de l'analyse des résultats d'inspections ou d'audits réalisés. Cette activité de certification est opérée par une personne tierce de l'activité d'audit. Les modalités pratiques de la gestion de l'acte de certification sont décrites dans le chapitre 10.

1.3.5 Financement

Les missions d'inspections et de certifications, comprenant les moyens humains et techniques mais aussi le support administratif de ces activités, sont financées par les redevances perçues auprès des opérateurs.

Le chiffre d'affaires réalisé dépend du volume certifié et/ou du nombre d'opérateurs engagés dans les activités d'inspection et de certification.

En outre, l'organisme de certification présentera annuellement un bilan financier à son comité consultatif, de sorte qu'il puisse être démontré formellement que B&S QUALICERT srl ne subit pas de pression financière susceptible de pouvoir compromettre l'impartialité des décisions de certification.

La gestion financière de B&S QUALICERT srl est assurée en bon père de famille par la direction qui s'assure les ressources nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

1.3.6 Modalités de gestion de la coopération

B&S QUALICERT srl met tout en œuvre pour assurer la coopération par son système qualité.

Cette coopération se fait notamment par la participation à des réunions d'échange avec les autres OCI et pour les travaux de normalisation s'il y a lieu.

Chapitre 2. Déclaration de politique Qualité

En 20 années d'existence, B&S QUALICERT srl a réussi à ce créer un nom au sein du secteur agricole et de l'agrofourniture. Les différents cahiers des charges pour lesquels nous sommes actifs ont permis de créer un tissu liant les agriculteurs, éleveurs, au secteur de collecte de céréales, du commerce de gros d'engrais, phytos, semences, aliments, et ce jusqu'au secteur de la production des aliments pour animaux en passant par des référentiels de durabilités.

Citons en vrac les référentiels privés : FCA, RCNA, Qualimat, Vegaplan, Codiplan+Bovin, 2BSvs, Vegaplan entreprise, ...

Ainsi que les guides autocontrôles : G040, G033, G001, G038,...

B&S QUALICERT srl est accrédités ISO 17065 et ISO 17020 pour certains de ces référentiels et pour les guides d'autocontrôles.

La taille de notre entreprise et notre organisation nous permet d'avoir des canaux de communications courts et une approche personnalisée des dossiers.

Cette approche personnalisée nous amène naturellement à la définition des objectifs suivants :

- La désignation d'une personne de contact clairement identifiée par secteur d'activité.
- Le respect de délais de suivi administratif des dossiers.
- La mise à disposition d'un personnel compétent et de formation continue.
- L'indépendance totale de ses activités de certification par rapport à ses clients, par le refus complet de s'engager dans des activités de conseils.
- La garantie d'un service fiable et impartial conformément aux normes ISO 17020 et ISO 17065.

Avec le partenariat issu de la fusion avec Certis sas, nous avons défini deux nouveaux objectifs, à savoir :

- La diversification des offres de certification.
- La flexibilité d'organisation des audits

Malgré l'augmentation du poids de B&S QUALICERT srl dans le domaine de la certification dans le domaine de l'agrofourniture, la gestion personnalisée des dossiers et le raccourcissement des délais administratifs restent très certainement prioritaires. Il reste essentiel pour la direction de B&S QUALICERT srl de proposer aux opérateurs certifiés ou aux demandeurs de certification, un interlocuteur privilégié dans le suivi du dossier, d'avoir des informations claires et précises sur l'état d'avancement du dossier, d'avoir un dossier suivi et qui aboutit à une clôture dans un délai raisonnable. de recevoir une offre d'audit adaptée aux besoin, et ce afin de nous distinguer des multinationales de la certification qui nous semble-t-il, ont certes gagné en notoriété mais qui ne

correspondent plus nécessairement aux attentes des acteurs du secteur de l'agrofourriture qui est notre cœur de métier. A ce titre les délais de gestion des dossiers sont maintenus comme indicateurs qualités, vérifiés et évalués régulièrement par notre équipe qualité et notre comité de direction.

Malgré ce rapprochement, nous confirmons que notre culture d'entreprise reste dans le sens du développement de politiques proches et familiales, qui est également une priorité pour notre partenaire Certis sas.

Ces différents objectifs seront réévalués annuellement lors des revues de directions.

Enfin, L'organe d'administration de B&S QUALICERT srl et sa direction, reconnaît l'importance primordiale de l'impartialité dans le cadre de ces activités de certifications. A ce sujet, la direction a approuvé la procédure de demande d'adhésion qui prévoit que lors de l'évaluation de la demande, si le responsable certification à la moindre raison de penser que la signature d'un contrat de certification risquerait d'influencer l'impartialité de la décision de certification qui s'en suit, renverra automatiquement la décision d'acceptation de la demande vers le comité consultatif. Celui-ci décidera de façon motivée si le dossier est acceptable ou non. Cette décision motivée fera l'objet d'un rapport qui sera accessible sur simple demande à tout demandeur.

Bruno VAN DELSEN - Sophie CUVELIER

Co-directeurs

Chapitre 3. Comité consultatif de certification

Afin d'éviter tout conflit d'intérêt et risques de partialité, pour garantir à l'activité d'inspection et de certification les critères indispensables d'impartialité et d'indépendance, B&S QUALICERT SRL dispose d'un comité consultatif de certification. Vu la taille actuelle de B&S QUALICERT srl, celui-ci a décidé de se conventionner avec les comités consultatifs organisés par les gestionnaires de référentiels les plus représentatifs du domaine d'activité de B&S Qualicert srl, à savoir OVOCOM asbl, VEGAPLAN asbl et CODIPLAN asbl....regroupés en un « Comité Consultatif National. Le fonctionnement de ce CCN (Comité Consultatif National) est publié dans un règlement d'ordre intérieur contresigné et approuvé par les différentes parties. Ce comité est composé de représentants de tous les secteurs concernés à savoir de manière non exhaustive :

- Représentants de syndicats agricoles (ABS, Boerenbond, FWA,...)
- Représentants d'associations professionnelles agricoles. (BFA,FEGRA, ...)
- Représentants du secteur de la distribution (FEDIS, ...)
- Représentants de l'industrie Alimentaire (FEVIA, ARMB, ...)
- Représentants des transporteurs (FEBETRA, SAV, ...)
- Représentants des consommateurs (CRIOC, ...)
- Représentants des services publics (AFSCA, région flamande et wallonne).

La composition complète du CCN est reprise dans le règlement d'ordre intérieur.

Le comité consultatif de certification a pour tâche l'accompagnement du fonctionnement du système de certification. Dans les limites de ses compétences et à la demande de l'organisme certificateur ou de sa propre initiative, il donne son avis sur :

- La nature et le contenu du système de certification et du (des) schéma(s) de certification;
- Les exigences et les méthodes d'évaluation qui sous-tendent le système de certification ;
- La fréquence à laquelle les inspections, les audits de surveillance et/ou les évaluations doivent être exécutées pour déterminer si, de façon permanente, les exigences imposées sont satisfaites en permanence;
- Les prescriptions concernant l'utilisation et la signification du certificat et/ou marque de certification, logo ou appellation.
- La politique de qualité de l'entreprise de certification et le cas échéant sur les nouveaux objectifs de qualité émis par celui-ci.
- Les sujets affectant la confiance dans la certification, y compris la transparence et son image.
- La vérification des demandes d'adhésion susceptibles d'influencer l'impartialité des décisions de certifications.

- La vérification de l'indépendance financière de l'organisme vis-à-vis des entreprises auditées.
- L'évaluation du document d'analyse des risques de conflits d'intérêts

Le comité consultatif ne peut pas intervenir dans l'évaluation et l'octroi d'un certificat.

L'organe d'administration et le responsable certification sont responsables de tenir informé le comité consultatif de toutes décisions ou actions importantes en matière de certification. Ils sont notamment responsables de l'élaboration de l'ordre du jour de la réunion du comité consultatif. Le responsable qualité est responsable de l'animation des débats lors de la réunion et de l'élaboration du rapport de réunion.

Le CCN se réunit au minimum une fois par an. Cependant, en cas de circonstances particulières (questions importantes et urgentes sur l'interprétation d'un règlement, ...) L'organe d'administration pourrait demander de réunir un comité consultatif complémentaire afin de débattre de la question.

Suite à la réunion du CCN, le responsable Qualité rédige un rapport de réunion (F-GES-01). Celui-ci est envoyé aux différents participants pour approbation.

Les différents participants à la réunion seront signataires d'une déclaration de confidentialité.

La direction de B&S QUALICERT srl reconnaît au comité consultatif, le droit si les recommandations de celui-ci ne sont pas suivies, d'entreprendre une action indépendante (exemple : informer les autorités ou l'organisme d'accréditation) tout en respectant les exigences de confidentialités.

Chapitre 4. Indépendance, impartialité et confidentialité

4.1 Indépendance

En toutes circonstances, L'organe d'administration et l'ensemble du personnel font preuve d'indépendance commerciale et financière par rapport aux personnes ayant un intérêt direct dans l'activité de certification. Ils sont signataires d'une déclaration d'indépendance. (F-GES-06.a). De plus, B&S QUALICERT srl insistera à l'engagement du personnel sur l'obligation de révéler toutes situations susceptibles de faire naître un conflit d'intérêt.

De même, si une personne ou entité externe à B&S Qualicert devait intervenir dans la gestion ou l'évaluation d'un dossier, ces personnes ou représentant de l'entité externes seraient signataires d'une déclaration d'indépendance (F-GES-06-a) au même titre que s'il s'agissait de personnel interne. Ce point n'étant jugé d'application que si le règlement de fonctionnement de cet organe ne prévoit pas son propre document d'indépendance et/ou si ce document ne serait pas jugé comme équivalent à celui de B&S Qualicert srl. Par ce paragraphe nous pensons de manière non exhaustive à un auditeur Free-Lance, à des membres d'un comité de recours, aux participants des comités consultatifs....

En tant qu'organisme d'inspection de type A, B&S QUALICERT srl agit comme opérateur de "tierce partie".

Ni B&S QUALICERT srl, ni le personnel responsable de l'activité d'inspection, n'est impliqué dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'achat, la vente, la propriété, l'utilisation ou la réparation des produits contrôlés. Si un membre du personnel de B&S QUALICERT srl devait par le passé avoir donné des missions de consultances, une liste exhaustive des missions de conseils données serait établie afin que le responsable certification puisse juger de l'indépendance de l'auditeur par rapport aux entreprises à auditer. D'une manière générale, B&S QUALICERT srl ne donnera pas de missions d'audit ou de certification à un membre du personnel si celui-ci a exercé une mission de consultance au sein d'une entreprise donnée.

B&S QUALICERT srl garantit l'accès non discriminatoire à ses services d'inspection et de certification. Aucune condition n'est imposée lors de l'entrée en certification. L'accès au processus de certification n'est pas conditionné par la taille du client ou son appartenance à une association ou un groupe, de même que la certification n'est pas conditionnée par le nombre de certifications déjà délivrées. Il n'y a aucune condition abusive, financière ou autre. B&S QUALICERT srl limite ses exigences, son évaluation, sa revue, sa décision et sa surveillance (le cas échéant) aux éléments spécifiquement en rapport avec la portée de la certification.

A ce titre, B&S QUALICERT srl n'acceptera pas qu'un organe de conseil sous-entende que la certification sera plus rapide, facile ou légère si l'organisme de certification choisi est B&S QUALICERT srl. Inversement, B&S QUALICERT srl ne fera dans ces démarches

commerciales aucune allusion sur le fait que la certification serait facilitée si tel ou tel organe de conseil était utilisé. B&S QUALICERT srl ne donnera pas de commissions à des organes de conseils en échange de nouveaux clients. Enfin, si une entreprise venait à demander à B&S QUALICERT srl le nom d'un organe de conseil, B&S QUALICERT srl renverrait soit vers les fédérations professionnelles, soit vers les propriétaires du référentiel, soit encore vers une liste exhaustive de tous les organes de conseils connus par l'organisme de certification.

4.2. Impartialité

L'organe d'administration reconnaît dans sa déclaration de politique de qualité l'importance de l'impartialité en matière de décision de certification. Cette impartialité, B&S QUALICERT srl la garanti pour l'ensemble de son personnel, qu'il soit interne ou externe (y compris les comités). A ce sujet, L'organe d'administration a approuvé le chapitre de demande d'adhésion (10.1) qui prévoit que lors de l'évaluation de la demande, si le responsable certification à la moindre raison de penser que la signature d'un contrat de certification risquerait d'influencer l'impartialité de la décision de certification qui s'en suit, renverra automatiquement la décision d'acceptation de la demande vers le comité consultatif. Celui-ci décidera de façon motivée si le dossier est acceptable ou non. Cette décision motivée fera l'objet d'un rapport qui sera accessible sur simple demande à tout demandeur.

Du point de vue du personnel de terrain (auditeurs et inspecteurs, internes ou externes), la fiche d'audit prévoit la signature, mission d'audit par mission d'audit, d'une clause d'impartialité et donc d'une sensibilisation permanente des auditeurs à ce risque ,par rapport à l'entreprise à visiter.

D'une manière générale, B&S QUALICERT srl prend toutes les mesures nécessaires lorsque son impartialité est menacée par les actions d'individus, d'organismes ou d'organisation par le renvoi des situations conflictuelles vers ses comités consultatifs.

Concernant le fonctionnement et la composition du comité consultatif, il est fait référence au paragraphe 3 du présent document.

B&S QUALICERT srl ne certifie pas les activités de certification de système de management de la qualité d'un autre organisme de certification.

En outre, B&S QUALICERT srl s'assurera que ses activités ainsi que celles d'autres personnes, entité ou organismes n'affecteront pas la confidentialité, l'objectivité et l'impartialité de la certification. Toute situation risquant de créer un conflit sera dès lors évaluée et le cas échéant évitée. Lorsqu'une demande risque de compromettre une relation de manière inacceptable, le dossier est renvoyé au comité consultatif tel que prévu dans le chapitre 3.

L'analyse et l'identification des conflits d'intérêts potentiels est reprise sur le formulaire F-GES-06.b. Ce document est mis à disposition et à l'approbation du comité consultatif.

Ce document permet selon une matrice de décision décrite dans le formulaire même de définir si les dangers évalués sont éliminés ou réduits

B&S QUALICERT srl prend en compte les risques associés à la délivrance d'une certification compétente, cohérente et impartiale. Les risques pris en compte sont entre autre associés à :

- les objectifs de l'audit;
- l'échantillonnage utilisé dans le processus d'audit;
- l'impartialité réelle et perçue;
- les questions juridiques, réglementaires et de responsabilité;
- l'organisme client audité et son environnement opérationnel;
- l'impact de l'audit sur le client et ses activités;
- la santé et la sécurité des équipes d'audit;
- la perception des parties intéressées;
- les déclarations trompeuses du client certifié;
- l'utilisation des marques.

De plus, de par ses statuts et activités, B&S QUALICERT srl déclare par la présente ne pas être :

a) le concepteur, le fabricant, l'installateur, le distributeur, le responsable de l'entretien du produit certifié,

b) le concepteur, l'utilisateur, l'exploitant, le responsable de la maintenance du processus certifié,

c) le concepteur, l'utilisateur, le fournisseur, le responsable après-vente du service certifié, et

d) ne propose ou fournit à ses clients des activités de conseil, et

e) ne propose ou fournit à ses clients des conseils en matière de système de management ou d'audit interne quand le programme de certification exige l'évaluation du système de management du client.

4.3 Consultance

B&S QUALICERT srl n'exerce pas d'activités de consultance traitant des méthodes d'obtention de la certification demandée dans le domaine d'application.

Les membres du personnel et ce y compris le personnel sous-traitant déclarent, par la signature d'une attestation (F-GES-06.a) ne pas avoir été engagés pendant les deux dernières années, dans des activités de consultance portant sur les activités concernées chez les clients audités. Cette durée est portée à 3 ans dans le cadre des audits guides autocontrôles validés par l'AFSCA (cfr procédure d'agrément des organismes de certification PB07-03 et spécification technique Spécification technique

2017/1116/PCCB version en vigueur. Une liste exhaustive des missions de consultance sera d'ailleurs demandée et annexée à ce document.

De même, si une personne ou entité externe à B&S QUALICERT srl devait intervenir dans la gestion ou l'évaluation d'un dossier, ces personnes ou représentant de l'entité externes seraient signataires d'une déclaration de non-consultance (F-GES-06-a) au même titre que s'il s'agissait de personnel interne. Ce point n'étant jugé d'application que si le règlement de fonctionnement de cet organe ne prévoit pas son propre document d'indépendance et/ou si ce document ne serait pas jugé comme équivalent à celui de B&S QUALICERT srl srl. Par ce paragraphe nous pensons de manière non exhaustive à un auditeur Free-Lance, à des membres d'un comité de recours, aux participants des comités consultatifs....

Dans le cadre de la certification de systèmes qualité, on entend par consultance la participation active et créative dans l'élaboration d'un système qualité à évaluer, à savoir:

- Préparer et produire des manuels et procédures,
- Participer au processus décisionnel relatif à la gestion du système,
- Déposer des avis spécifiques relatifs à l'élaboration et à la mise en place du système de gestion en vue d'une éventuelle certification.
- La réalisation d'audits internes au sein d'entreprises certifiées.
- Ne sont pas considérées comme consultance, les activités de:
- Certification comprenant des réunions d'information, de planification, de revue de documents, de suivi de non-conformités, etc.
- Animation ou participation à des cours de formation générale pour autant qu'ils soient orientés vers l'assurance qualité, systèmes de gestion ou d'audit.
- Informations sur les interprétations des exigences des normes d'évaluation.
- Préparation de l'évaluation. Assistance de l'opérateur lors de visites de surveillance

4.4 Confidentialité

A tous les niveaux de son activité d'inspection et de certification, B&S QUALICERT srl prend ses dispositions afin d'assurer le respect de la confidentialité des données et informations recueillies.

Sont considérées dans le présent paragraphe, les informations sur le client et ce quel qu'en soit la provenance : audit, plaignant, autorités....

L'organisme de certification indique au client par le biais de sa convention de certification les informations qu'il a l'intention de rendre publiques.

A cette fin, toute personne, membre du personnel B&S QUALICERT srl signe une déclaration de confidentialité (F-GES-06) dans laquelle elle s'engage à ne pas faire état ou divulguer les informations dont elle aurait pris connaissance.

De même, si une personne ou entité externe à B&S QUALICERT srl devait intervenir dans la gestion ou l'évaluation d'un dossier, ces personnes ou représentant de l'entité externes seraient signataires d'une déclaration de confidentialité (F-GES-06-a) au même titre que s'il s'agissait de personnel interne. (Membres de comités de recours, auditeur Free Lance, ...) Dans certains cas spécifiques, les représentants de l'entité externe pourraient signer leurs propres modèles de déclaration de confidentialité et ce à la condition expresse que celui-ci soit jugé équivalent à celui de B&S QUALICERT srl et soit juridiquement contraignant et en lien avec leur mission vis-à-vis de B&S QUALICERT srl srl.

Le respect de la confidentialité s'impose pendant toute la durée des engagements et mandats ainsi qu'après cessation de toute collaboration avec la société.

Les organismes sous-traitants et les auditeurs externes (Free-lance) sont également signataires d'une clause contractuelle figurant dans la convention les liant à B&S QUALICERT SRL .

Si un référentiel impose la divulgation d'information au détenteur du référentiel, cette clause sera expressément et de manière non ambiguë explicitée dans le contrat de certification.

En tout état de cause, si des informations venaient à devoir être révélées à des tiers (lors d'un audit d'accréditation, suite à une notification obligatoire,) l'entreprise devra être avertie sauf si la loi l'interdit.

L'engagement de confidentialité de l'organisme de certification et ses limites sont reprises sur le contrat de certification F-CER-01b.

4.5 Déontologie

Les auditeurs sont signataires d'un code de déontologie. Les critères de ce code sont repris sur le document formulaire F-GES-06.a .

Chapitre 5. Revues de direction

Les revues de direction évaluent le système qualité et permet à l'organisme de vérifier que son système de certification s'inscrit dans sa politique qualité. La revue de direction est réalisée au minimum une fois par an.

La revue de direction est basée sur une étude approfondie et critique d'observations et d'informations émanant :

- Les résultats des audits internes et externes
- Les rapports des réunions précédentes
- L'analyse des actions correctives et préventives,
- L'analyse des non-conformités, appels et plaintes en ce compris l'évaluation des tableaux annuels de réclamations fournis par l'AFSCA dans le cadre des audits guides.
- les retours d'information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la présente Norme internationale,
- Les retours d'information venant du dispositif pour la préservation de l'impartialité,
- les changements pouvant affecter le système de management,
- L'évaluation des fournisseurs (voir la procédure P-GES-05)
- Du nombre de certifications réalisées
- Les tableaux de suivi d'évaluation des audits par cahiers des charges/guides Des besoins en ressources humaines et techniques
- De l'évolution des demandes de certifications
- Des résultats des entrevues avec le personnel
- Du nombre de formations réalisées et de l'évaluation des besoins en formations sur base notamment des revues techniques de dossiers, des résultats des audits de supervisions, des résultats des audits witness et sièges réalisés par des auditeurs internes ou externes.....
- De l'achat de matériel
- L'évaluation des indicateurs qualités et l'évaluation des objectifs

On entend par l'évaluation des objectifs, la mise en place d'indicateurs mesurables qui seront revus sur une base annuelle. Ces objectifs seront bien documentés sur le rapport d'audit. Des exemples d'indicateurs mesurables seront par exemple, l'obtention de nouvelles accréditations ou agréments, une diminution du nombre de plaintes, de non-conformités externes et/ou internes, des évaluations positives pour le personnel le respect de délais définis dans l'organisation et le suivi des audits.....ceci ne constituant pas une liste exhaustive. Si cela s'avère nécessaire, la déclaration de politique de qualité sera adaptée en précisant les nouveaux objectifs à atteindre.

Participent à la revue de direction : le gestionnaire, le Responsable Assurance Qualité (RAQ).

La revue de direction fait l'objet d'un rapport de réunion (F-GES 01 rapport de réunion), complété par le RAQ.

Le RAQ est responsable pour l'exécution des décisions et le suivi des points d'action. Il adaptera, si nécessaire, la documentation du système qualité et de la mise en place de nouvelles actions correctives ou préventives et du suivi de ces actions

Le rapport, signé par les participants, est archivé au secrétariat.

5.1 Réunions Q O P :

Les réunions Q O P (Qualité – Organisation – Personnel ont pour but d'aborder avec l'ensemble des membres du personnel les points :

- Réclamations, non-conformités internes, actions correctives et préventives en cours.
- Pour chacun des cahiers des charges audités :
- Le respect du planning, en ce compris les audits inopinés et intermédiaires.
- Attribution des audits
- Evolution du cahier des charges et veille réglementaire et documentation qualité.
- Cas difficiles.
- Questions d'interprétations.
- Les résultats des audits menés par les gestionnaires de cahiers des charges et par l'AFSCA.
- Les éléments de sorties des réunions avec les gestionnaires de cahier des charges en ce compris l'AFSCA.
- Les questions relatives au personnel
- Besoin en formations
- Difficultés rencontrées
- Bilan des audits réalisés par cahiers des charges /guides
- L'évolution des indicateurs de qualité.
- Les questions relatives à B&S QUALICERT srl :
- Perspectives, avenir, bilans, ...

Ces réunions seront organisées au minimum 2 fois par an (plus si le personnel, ou le service qualité ou la direction le jugeait utile et feront l'objet d'un PV disponible à tous les participants et enregistré sur le formulaire F-GES-01.

Chapitre 6. Documentation qualité

Ce chapitre traite des documents utilisés dans l'entreprise dans le cadre du système de gestion de la qualité; il concerne tant la forme que le fond et l'utilisation des documents.

Il a pour objet:

- La standardisation des documents et la mise à disposition de chacun des documents utiles en veillant à réduire leur nombre au minimum indispensable,
- La sélection des informations pertinentes ainsi que leur diffusion à tous les destinataires intéressés.

6.1 Les documents du système qualité

Ils sont divisés en 5 grandes catégories:

- Le MAQ (MAQ)
- Les procédures (P)
- Les instructions (I)
- Les formulaires d'enregistrement (F)
- Les annexes (A)

6.2 Structure de la documentation qualité

Le premier caractère est réservé à l'identification du type de document :

P pour procédure, I pour fiche d'instruction, F pour formulaire,...Il est suivi d'un trait horizontal (type trait d'union).

Les 3 caractères suivants précisent le type de processus auxquels la procédure est attachée :

- CER pour toutes les procédures concernant le processus d'audit et de certification.
- GES pour toutes les procédures concernant le processus de gestion.
- XXX trois lettres résumant une activité de certification particulière (ex: FCA).

Ces 3 caractères sont à leurs tours suivis d'un trait horizontal.

Les 2 derniers caractères (2 chiffres) constituent un numéro d'ordre séquentiel.

Le cas échéant si plusieurs formulaires ont pour objet un même sujet, ceux-ci peuvent être en fin d'indice, numérotés par une lettre 'exemple F-CER-01.a ; F-CER-01.b....

6.3 Modification des documents qualités

Tout le monde dans l'entreprise peut demander l'établissement ou la modification d'un document qualité en s'adressant au Responsable Assurance Qualité (RAQ). Suite à la création d'un document qualité et/ou à la modification de celui-ci, le document qualité sera approuvé avant diffusion. La personne responsable de l'approbation documentaire est le responsable qualité. La modification d'un document Qualité induit l'incrémentation de son numéro de version. Autant que possible, les modifications d'un document qualité seront visibles dans le texte d'une version à l'autre. Les anciennes versions sont archivées au moins au niveau informatique et ce pour une durée de 5 ans. L'approbation des documents se matérialisera par l'apposition d'un tampon dynamique sur la version PDF du document et/ou par l'apposition de ce tampon dynamique d'approbation sur le PDF de la liste récapitulative des documents en vigueur actualisée (cas de formulaires). A ce titre, la création d'un nouveau document qualité ou sa modification entraîne automatiquement la mise à jour de cette liste F-DOC-02.a

Cas particulier du MAQ :

Le manuel Qualité est constitué de chapitres qui possèdent chacun, indépendamment leurs propres numéros de révisions. Lors de la mise à jour d'un chapitre, c'est uniquement ce chapitre qui sera approuvé en termes de révision, et ce chapitre qui recevra un numéro N+1 de révision.

Le Chapitre 0 (table des matières) sera également mis à jour avec un nouveau numéro N+1.

La version du MAQ correspond à celle du chapitre 0.

6.4 Date de mise en œuvre des documents.

Par définition, la date mentionnée dans le pied de page à côté du numéro de version est la date de rédaction ou de mise à jour du document.

C'est cette date qui sera mentionnée sur le formulaire récapitulatif des documents F-DOC-02.a et qui servira de base pour la planification des révisions documentaires.

La date correspondant à la date de mise en œuvre de celui-ci correspond à la date du tampon dynamique d'approbation, sauf s'il est fait mention contraire dans le document même.

Lorsque le document est un formulaire édité par l'application de base de données, la date de mise en œuvre correspondra à la date mentionnée dans le pied de page du formulaire et donc à la date à laquelle le formulaire est mis à en édition dans la base de données de B&S QUALICERT srl.

6.5 Règles de diffusion des documents qualités

D'une manière générale la documentation peut être diffusée de manière contrôlée ou non contrôlée.

6.5.1 Diffusion non contrôlée

Les documents à destination des clients, fournisseurs, organisme d'accréditation... et d'une manière générale à l'extérieur de B&S QUALICERT srl sont en diffusion non contrôlée.

Cette diffusion non contrôlée induit que B&S QUALICERT srl n'a pas d'obligation de mise à jour de la dernière version chez le destinataire.

6.5.2 Diffusion contrôlée

La totalité des documents qualités sont disponibles via le serveur OneDrive à l'ensemble du personnel de B&S QUALICERT srl srl. Ces documents sont donc en permanence à jour.

6.5.3 Informations publiques

Sont rendus publique sur le site internet de B&S QUALICERT srl srl, les informations concernant :

a) les processus d'audit;

b) les processus pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement

ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification;

c) les types de systèmes de management et les programmes de certification qui entrent dans son

périmètre d'action;

d) l'utilisation du nom de l'organisme de certification et de la marque ou du logo de certification;

e) les processus de traitement des demandes d'informations, des plaintes et appels;

f) sa politique en matière d'impartialité.

Dans la pratique, toutes ces informations sont reprises dans le manuel qualité de B&S QUALICERT srl qui est donc diffusé sur www.bsqualicert.be.

6.6 Révision documentaire

Afin de garantir l'actualisation des documents qualifiés par rapport aux évolutions au sein de l'organisme ou réglementaire, tous les documents qualifiés devront être revus au minimum une fois tous les 5 ans (correspondant à une période d'accréditation). Le planning de révision et la réalisation effective de la révision (entraînant ou non des modifications de document) sont enregistrés sur le formulaire : liste des documents qualifiés F-DOC-02.a Si la revue n'induit pas une modification du document, celui-ci gardera son numéro de version mais la date de revue sera enregistrée sur le formulaire F-DOC-02.a.

6.7 Publications

B&S QUALICERT srl tient à disposition de tout demandeur et diffuse sur demande:

- Les listes des opérateurs F-CER-03.e
- Le Manuel d'Assurance Qualité en diffusion non contrôlée MAQ
- Tout autre document (procédure, instruction, ...) en diffusion non contrôlée et lié au processus de certification, de gestion des plaintes et des recours.
- les listes des entreprises et produits qu'elle certifie. Ces listes sont établies à l'aide des bases de données servant à la planification des audits.

6.8 Notification aux entreprises certifiées des modifications apportées en matière d'exigences de certification

Suite à la visite mensuelle des sites officiels et moyennant une mise à jour des exigences en matière de certification (modification des règlements ou cahiers des charges, changement dans la législation ou dans le contenu des guides autocontrôles,...). Les entreprises certifiées concernées par les modifications sont averties du changement. Le courrier non normalisé sera transmis par mail ou par courrier et reprendra au minimum :

- La nature de la modification.
- Le délai dont les entreprises disposent pour la mise à jour de leur système d'assurance qualité.
- L'accès Internet afin que les entreprises puissent se procurer les changements donnés.
- Le cas échéant, l'invitation, si l'entreprise ne disposait pas des outils nécessaires pour se procurer les modifications requises, à prendre contact avec notre organisme afin que nous puissions lui fournir les documents normatifs modifiés.

Il appartient au responsable qualité de vérifier si la nature de la modification est telle que celle-ci doit être notifiée et d'évaluer la portée des entreprises à notifier. Il est à noter que dans le cas de la mise à jour d'un règlement de certification et/ou d'un référentiel sous

accréditation, la notification directe aux opérateurs sera obligatoire, (exemple, mise à jour du règlement RCNA, d'un guide autocontrôle...

Lorsque l'un de ces référentiels sous accréditation sera mis à jour, le responsable qualité mettra à jour également le formulaire F-DOC-02.b reprenant les versions d'application et la date de mise en œuvre par l'OCI.

6.9 Veille réglementaire

La mise à jour des textes législatifs et des cahiers des charges (règlement FCA par exemple), est également importante dans le bon déroulement des activités de certification.

En ce sens, B&S QUALICERT SRL s'est équipé d'un réseau Internet performant afin de pouvoir consulter régulièrement les sites éditant ces publications (OVOCOM, journal officiel de la communauté européenne, moniteur belge, BELAC., site officiel de l'AFSCA..). Au minimum une fois par mois le RAQ assisté par la secrétaire visite ces différents sites afin de tenir à jour son registre des publications.

Si nécessaire, B&S QUALICERT srl peut s'abonner à des fédérations professionnelles qui sont actives dans le domaine d'activités et qui peuvent aiguiller dans la bonne mise à jour des dits documents et/ou aux newsletter éditées par les gestionnaires de cahiers des charges ou instances officielles (BELAC, AFSCA, OVOCOM, Oqualim, Vegaplan,...).

Le formulaire F-DOC-03 reprend la liste des publications archivées au sein de l'entreprise.

Les différentes publications sont archivées informatiquement dans les dossiers correspondant aux cahiers des charges et/ou dans le dossier législation. Le responsable averti les membres du personnel afin des changements. Le système informatique de synchronisation assure la diffusion de ces textes au personnel concerné. Le tableau F-DOC-03 permet également d'analyser l'impact du changement réglementaire sur la documentation qualité.

De même, lorsque dans le cadre de ses activités, un membre du personnel de B&S QUALICERT srl est tenu d'assister à des réunions d'informations ou de concertations avec des gestionnaires de cahiers des charges et/ou des autorités compétentes tel que OVOCOM, CODIPLAN, VEGAPLAN, AFSCA,....Le participant donnera l'information reçue à ses collègues concernés de manière verbale et /ou avec le support des PV et des documents reçus lors ou suite à la réunion.

Sur base des critères repris dans les règlements de certifications des différents cahiers des charges. B&S QUALICERT srl tient à jour un formulaire comparatif des référentiels permettant de définir entre autres les critères minima de qualification des auditeurs, de périodicités, de changements des auditeurs dans les cycles de certifications... Ce tableau comparatif est nommé F-DOC-04.

6.10 Archivage des données et enregistrements

D'une manière générale, les anciens documents qualités (anciennes révisions du MAQ, de procédures, ...) sont archivés au minimum de manière informatique durant une période de 5 ans.

Tous les enregistrements qualités liés au fonctionnement de l'organisme de certification (rapport de revue de direction, d'audit interne, de gestion des plaintes....) sont conservés 5 ans au minimum. (version papier et/ou informatique).

Tous les documents liés aux activités de certification (rapports d'audit, décisions de certification, notes d'audit, ...Sont conservés au minimum durant la période en cours de certification ainsi que la période précédente.

Du point de vue de l'archivage informatique, B&S QUALICERT srl est équipé d'un système informatique composé d'un serveur et de postes fixes ou portables. Un logiciel de synchronisation (OneDrive) est programmé de telle sorte que dès qu'un ordinateur possède une connexion internet, si un fichier est modifié sur le serveur, il synchronise automatiquement les PC et vice-versa, si un fichier est modifié sur un PC il synchronise automatiquement le serveur. En conclusion, il existe donc plusieurs copies des données à jour, l'une sur le serveur, les autres sur les PC.

6.11 Architecture informatique du Drive

- Le Drive de B&S QUALICERT srl est composé de différents dossiers, au niveau du système de management de la qualité les principaux sont : Doc. Qualité : reprenant l'ensemble des procédures instruction, manuel qualité et formulaires approuvés
- Enregistrement/ Gestion : où sont classés les formulaires complétés et documents associés relatifs entre autres à la gestion des formations, réclamations, audits internes, rapports de réunions (QOP, CCN, revue de direction, ...)
- Enregistrements/certification : où sont classés par cahiers des charges, les dossiers d'audits, les règlements en vigueur....

Cette architecture générique et les sous dossiers qui la constitue fait partie de la formation initiale de base donnée lors des premières présentations de B&S QUALICERT srl aux salariés.

Chapitre 7. Maitrise de la formation et qualification du personnel

L'objet de ce chapitre est de démontrer que toute personne chargée d'une activité ayant une incidence sur la qualité des services de B&S QUALICERT srl a les connaissances et les compétences nécessaires pour assurer sa tâche. Par toute personne, est entendu les auditeurs (qu'ils soient salariés ou indépendants), les inspecteurs, le personnel chargé des prélèvements et/ou échantillonnage mais également les personnes chargées de la certification et le cas échéant le personnel administratif.

L'organe d'administration assure, la présence d'un personnel en nombre suffisant, ayant la formation et la compétence pour les missions qu'il accomplit y compris les jugements techniques, en effectif, en qualification et en formation.

Il veille notamment en collaboration avec la direction et le service qualité, à établir pour chaque fonction un profil reprenant les critères minimaux de compétences du personnel concerné, les responsabilités et tâches incombant à celle-ci. (F-GES-04.a.xx). Ces fiches de descriptions seront signées par le titulaire et classées dans le dossier personnel du travailleur avec les preuves de qualifications.

A ce titre, lorsque les fiches de descriptions de fonctions seront revues régulièrement et à minima :

- Lors de l'évolution des normes d'accréditations.
- A l'engagement de nouveaux membres de personnel
- Lors de changements dans l'organisation de B&S QUALICERT srl srl.

Un tableau de qualification est créé reprenant pour les fonctions concernées les qualifications du personnel et le suivi des supervisions (F-GES-04.d).

L'évaluation des besoins en personnel peut être réalisée à la suite d'audits internes ou de la revue de direction : en effectif, qualification et en formation.

Pour toute nouvelle activité, la direction identifie les besoins humains. L'organe d'administration assure soit l'organisation d'un recrutement, soit l'organisation d'une formation adéquate d'une personne déjà en place conformément au profil défini. Le responsable qualité est chargé de la formation initiale du responsable certification et des auditeurs pour la réalisation des opérations d'inspection et de certification.

Suite aux opérations d'audits qualité et de revue de direction, l'organe d'administration en collaboration avec le responsable qualité peut être chargé de la formation complémentaire du personnel.

7.1 Recrutement de nouveaux collaborateurs

L'organe d'administration de par le volume de travail, et les remontées de la direction et le désir éventuel de développer les activités de l'entreprise dans de nouveaux domaines peut ressentir le besoin de recruter un nouveau collaborateur.

Dans un premier temps, L'organe d'administration en collaboration avec la direction et le responsable qualité détermine le profil du candidat, ce profil est déterminé par rapport à la fonction à pourvoir (cfr check-list de qualification). Seront déterminé au minimum un niveau d'étude, une expérience professionnelle et des connaissances en matières linguistiques. Afin d'établir ce profil, les exigences des référentiels sur lesquels le nouveau collaborateur sera analysé et les critères pertinents seront retenus.

Un appel à candidature est réalisé par l'intermédiaire d'organisme d'intérêt public (FOREM,...) et/ou par la presse spécialisée... Sur base des candidatures reçues, L'organe d'administration et le responsable qualité effectuent une première sélection afin de vérifier si les candidats correspondent bien au profil recherché. Les candidats retenus seront convoqués pour un premier entretien d'embauche. Cet entretien aura pour but de cerner le profil des candidats et de mieux vérifier la correspondance avec le profil recherché. En cas de besoin, B&S QUALICERT srl peut faire appel à un bureau spécialisé dans la sélection du personnel. Le ou les candidats qui sortent du lot sont convoqués pour un second entretien d'embauche qui aboutira à l'engagement de la personne.

S'il s'avérait que durant le processus de sélection, aucun candidat ne correspondrait au profil, un nouvel appel à candidature serait lancé.

Si le choix se portait sur un auditeur à statut d'indépendant, le paragraphe 8.2 serait mis en application.

A la signature du contrat, en plus des documents légaux de travail (contrat, mise à disposition de véhicule, ...) seront à minima signé par le nouvel engagé :

- La fiche de description de fonction F-GES-04.a.xx correspondante
- La fiche de déclaration de confidentialité , d'indépendance et de non consultance F-GES-06.a

7.2 Formation de nouveaux engagés

La formation du personnel nouvellement engagé et la motivation à la qualité, à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement se déroulent de manière régulière. Dès l'engagement, le service qualité organise une formation pour la personne en question ou pour le groupe des derniers arrivés, suivant la/les tâches qui vont lui être attribuées. Un dossier personnel est alors crée reprenant notamment son contrat de travail, curriculum vitae, et les enregistrements des formations internes (F-GES-04.b) ou des certificats de formations externes.

7.3 Formations obligatoires

L'audit de certains cahiers des charges impose quelquefois la participation à des formations obligatoires et/ou la réussite d'examens. Le personnel actif dans le cadre de ces audits participera donc à ces formations obligatoires (exemples: FCA, Qualimat,...).

7.4 Formation continue

En fonction des besoins détectés en cours d'année, des compléments d'information sur la qualité, des modifications des normes et/ou cahiers des charges, des formations particulières peuvent avoir lieu en salle ou sur le lieu même de travail. C'est généralement le responsable qualité qui dispense cette formation.

Ces formations sont enregistrées sur la fiche d'enregistrement des formations (F-GES-04.b) et archivées dans le dossier personnel du travailleur. Par la suite, ces formations sont reportées sur le formulaire F-GES-04.f (synthèse des formations).

7.5 Evaluation du personnel

A la suite du processus de formation, l'auditeur doit passer l'étape de qualification. Les critères minimums de qualifications sont repris dans les règlements de certifications des cahiers des charges concernés, et une synthèse est disponible dans le formulaire F-DOC-04. Cette qualification fait par la réalisation de minimum un audit de terrain (plus si demandé au niveau des cahiers des charges/référentiels concernés), selon un scope bien précis, sous la surveillance d'un auditeur lui-même qualifié et /ou sous la surveillance d'un expert du cahier des charges concerné (représentant du gestionnaire du cahier des charges, expert technique...) Cet audit sous surveillance est enregistré sur un formulaire de qualification/supervision. La date d'avis positif enregistré sur ce formulaire est la date effective de qualification pour le scope concerné.

Par la suite, chaque travailleur est évalué annuellement lors des revues de direction et des remarques éventuelles seront enregistrées sur le P.V. de la réunion.

Cette évaluation se fait :

- sur base de la revue régulière par le responsable certification de rapports d'audits et d'inspections.
 - Sur base des non-conformités relevées lors des audits internes et/ou externes.
 - Sur base des plaintes des entreprises inspectées.
 - Le cas échéant, sur base d'une inspection interne réalisée par une personne compétente désignée par le responsable qualité.
 - Sur base de la réussite d'examens organisés par les gestionnaires des cahiers des charges.
 - Sur biais de questionnaires internes concernant les activités concernées (facultatif).

- Sur base des audits de supervisions (cfr paragraphe 7.7 maintien de la qualification)
- Sur base des revues techniques de dossiers. (cfr paragraphe 10.6 du présent manuel)

L'organe d'administration direction est désigné pour réaliser cette évaluation.

Par chaque travailleur, nous entendons le personnel responsable des audits/inspections aussi bien que le personnel responsable de la certification et administratif et le personnel responsable de la prise d'échantillons ou encore les responsables produits.

7.6 Qualification du personnel

Dans le cadre des audits des guides autocontrôles, une check-list de qualification par guide et par auditeur doit-être envoyée à l'AFSCA. Ce document AFSCA est référencé PB 07-F03 est transféré en même temps que le formulaire de demande d'agrément de l'organisme certification au dit guide. Ce document est maintenant remplacé par un encodage des compétences directement dans l'application en ligne ACII

Ce document n'est cependant pas suffisant pour une évaluation complète et profonde des auditeurs. Par conséquent sur base du règlement de certification des différents guides, une check-list détaillée sera complétée reprenant les qualifications requises pour les différents guides. Cette check-list (F-numéro du guide -01) sera dûment complétée et signée par l'auditeur et par le responsable certification. Des pièces justificatives pourront également être annexées à la check-list. Cette check-list de même que les pièces justificatives seront archivées dans le dossier personnel de l'auditeur. La date d'établissement de cette check-list correspond à la date effective de qualification de l'auditeur/inspecteur concerné.

Un tableau récapitulatif F-GES-04.d appelé matrice de qualification permet d'avoir une vue globale sur les qualifications de chaque auditeur par secteurs d'activités ainsi que son statut (T pour Titulaire ou R pour Remplaçant.

7.7 Maintien de la qualification

Une fois tous les 3 ans et ce par secteur d'activités, l'auditeur est suivi par un autre auditeur qualifié et/ou auditeur interne et/ou auditeur externe sur le terrain. Suite à ce suivi de terrain, un formulaire de supervision (F-GES-04c) est enregistré par un superviseur. Ce formulaire, basé sur l'ISO 19011, permet de vérifier si le personnel possède bien les connaissances suffisantes du référentiel pour lequel il est qualifié, les connaissances des procédures applicables à ce référentiel, mais également des aptitudes en termes de courtoisie, de présentation,...

Le planning sur 3 ans des supervisions de terrain est suivi via la matrice de qualification.F-GES-04.d.

Afin d'éviter toutes dérives le suivi du planning de supervision est évalué en réunion QOP et lors des revues de direction. Lorsqu'une supervision est réalisée à l'avance ou en retard, la date prévisionnelle de supervision est recalculée par rapport à la date anniversaire initialement prévue.

Exemple audit de supervision prévu en 2022 et réalisé en 2021, supervision suivant planifiée en 2025.

Supervision planifiée en 2023 et réalisée en 2024, supervision suivante enregistrée pour 2026.

Il est à noter que la supervision par secteur d'activité s'entend comme suit :

Référentiel concerné	Activité concerné	Equivalence	Commentaire
FCA	Audit d'une activité de production (P)	Toutes activités de production et de commerce et de stockage (P-H et OO)	
FCA	Audit d'une activité de commerce (H)	Toutes activités de commerce et de stockage (H et OO)	
FCA	TVWE	TVWA	
FCA	Toutes	G001	
Vegaplan	Toutes	G040 A et B et IPM	
Vegaplan entreprise	Toutes	G033 et IPM	
G040 C	Bovin ou bovin laitier	G040 C (toutes activités animales Codiplan + Bovin	Nos éleveurs sont exclusivement bovin et/ou bétail laitier, les autres activités (Porcs/ volailles...) sont en hobby. La supervision terrain sur ces autres productions n'est donc pas nécessaire mais une connaissance des règles applicables théorique sera réalisée et enregistrée.

Ce maintien de qualification est également organisé pour le personnel responsable de la certification et le cas échéant pour le personnel administratif, les responsables produits et le personnel qualifié pour la prise des échantillons.

La supervision du responsable de certification est enregistrée sur le formulaire de qualification/supervision du responsable certification (F-GES-04.e). Les équivalences de supervision sont les mêmes que pour les auditeurs.

Le personnel administratif est également supervisé une fois tous les trois ans avec enregistrement sur le formulaire F-GES-04.g.

Les responsables produits sont quand à eux évalués tous les trois ans sur base du formulaire F-GES-04.i

Dans ce cas particulier, elle peut être organisé via un questionnaire interne rédigé par un auditeur qualifié pour l'activité concernée, la consultation de gestion de dossier de certification ou administratifs...

Par superviseur, on entend soit un autre auditeur qualifié compétent pour le même référentiel, soit l'auditeur interne du référentiel, soit encore du personnel des détenteurs des référentiels (OVOCOM, VEGAPLAN,...)

7.8 Suppléances

Pour chacune des fonctions décrites, une suppléance est prévue. La personne ou la fonction servant à la suppléance est définie dans le tableau de qualification F-GES-04.d ou dans la fiche de fonction (F-GES-04.a)

7.9 Expertise technique

Actuellement, l'appel à l'expertise technique n'est pas d'application dans le cadre d'un audit à proprement parler, l'auditeur est lui-même expert et formé comme tel. Cependant, il pourrait être fait appel aux détenteurs des référentiels audités pour la bonne interprétation d'un point précis du référentiel. Lorsque l'auditeur ressent ce besoin d'interprétation lors d'un audit, celui-ci enregistre une remarque dans le rapport.

Chapitre 8. Maîtrise de la sous-traitance

Actuellement, B&S QUALICERT srl n'a pas recours à la sous-traitance. Si de la sous-traitance devait être requise, elle serait exclusivement confiée à des organismes accrédités selon les normes en vigueur à savoir ISO 17025, ISO 17020, ISO 17021-1 ou ISO 17065, selon les cas et le type de sous-traitance requis.

Dans tous les cas et afin de garantir la qualité de ses services, B&S QUALICERT srl conserverait toute la responsabilité des travaux sous-traités. Les sous-traitants seraient signataires d'un contrat bilatéral assurant le respect des exigences des normes.

Lors du recours à la sous-traitance, B&S QUALICERT srl veillerait à tenir informé ses opérateurs et à obtenir leur accord sur le choix réalisé.

Par contre, B&S QUALICERT srl pourrait avoir recours à des auditeurs indépendants, ceux-ci devront suivre le même cursus et être qualifiés et supervisés selon la même méthode que le personnel interne (cfr chapitre du présent manuel concerné au personnel). Ils sont soumis aux mêmes conditions d'indépendance, d'impartialité, de non-consultance que le personnel interne. En plus, annuellement, ils sont évalués comme prestataires externe. Ils seront également tenus de renvoyer par mission d'audit, une fiche d'ordre de mission dûment complétée et signée et d'envoyer une liste exhaustive de toutes les missions de conseils effectuées durant l'année écoulée. Ceci devant aider le responsable certification à juger de son indépendance par rapport aux missions d'audit qu'il est prévu de lui attribuer. En cas de doute, avis pourra être demandé au comité consultatif.

8.1 Sous-traitance à un laboratoire

Actuellement, B&S QUALICERT srl n'a pas recours directement aux services de laboratoires.

Par contre, dans le cadre de la certification de certains cahiers des charges (FCA), des fédérations professionnelles peuvent mettre en place des monitorings de contrôles sectoriels. Ce sont donc les associations professionnelles en charge de cette mise en place qui qualifient et évaluent les laboratoires. B&S QUALICERT SRL ne les listent donc pas mais si des anomalies devaient se présenter lors de l'envoi d'échantillons, de la réception des résultats ou à tout autre moment du processus d'analyse, B&S QUALICERT SRL enregistrerait le problème comme une non-conformité et en avvertirait l'association professionnelle correspondante.

8.2 Qualification et suivi des auditeurs externes

Avant de commencer la collaboration avec un auditeurs Free-Lance, celui-ci devra obligatoirement signer une convention de sous-traitance.

L'auditeur externe s'engagera ensuite sur son indépendance, impartialité, non consultance et déontologie, tel que décrit au chapitre 4 du présent manuel.

Il suivra ensuite toutes les procédures de formations et de qualification décrit au chapitre 7 du présent manuel, comme s'il s'agissait de personnel interne, salarié de B&S QUALICERT srl.

Un dossier complet de formation et qualification est construit conjointement avec l'auditeur externe.

Annuellement, l'auditeur externe envoie à l'organisme de certification, une liste exhaustive des missions de conseils effectuée durant l'année précédente. Ou le cas échéant, une déclaration sur l'honneur que l'auditeur ne réalise aucune mission de conseil dans quelque domaine que ce soit. Cette déclaration est enregistrée sur le formulaire F-GES-05.d

8.3 Evaluation des fournisseurs

Par fournisseurs, B&S QUALICERT srl entend : les sous-traitants (actuellement pas d'application), les Auditeurs « Free Lance » et les autres prestataires de services pouvant avoir une influence sur la qualité des services de B&S QUALICERT srl (exemples : organisme d'étalonnage (pas d'application actuellement), auditeur interne, service informatique,...)

Ces fournisseurs sont évalués annuellement sur la fiche individuelle d'évaluation (F-GES-05.a).

Les critères d'évaluations sont:

- L'évaluation des réclamations et non-conformités vis-à-vis de ce fournisseur
- La capacité d'apporter un service rapide
- Leur capacité à répondre et à donner des explications en cas de demande d'informations complémentaires ou de résultats litigieux
- L'obtention ou la conservation des accréditations ou agréments requis
- Le coût des prestations

Ces cinq critères sont cotés de 1 à 10, 1 étant la côte la plus mauvaise et 10 la meilleure.

Si pour certains types de fournisseurs des critères ne sont pas pertinents, ceux-ci ne seront pas cotés.

Sur base de la cotation finale et de l'appréciation générale, il sera décidé de refuser le sous-traitant, de l'accepter ou de l'accepter sous réserve, c'est à dire qu'une solution alternative devrait être recherchée.

Les fournisseurs acceptés sont repris sur une liste annuelle, liste des fournisseurs acceptés, (F-GES-05.b)

Chapitre 9. Audits internes

L'audit interne permet à l'organisme de veiller à rester en conformité avec sa documentation qualité.

Les audits internes ont pour objectifs :

- D'apprécier le bon fonctionnement du système qualité et la satisfaction des exigences des normes ISO 17020 et ISO 17065 et de la procédure d'agrément des organismes de certification PB07 P03 dans le cadre de l'autocontrôle.
- D'apporter au gestionnaire la preuve que le système qualité répond aux exigences formulées par les normes précitées.
- D'apporter, sur base des résultats de l'audit, une amélioration au système qualité.

Il porte sur le respect des principes de fonctionnement général, le respect des procédures et des instructions de certification, les enregistrements, etc.

Chaque année, à la suite de la revue de direction, le responsable qualité rédige un programme d'audit et le soumet pour approbation au conseil d'administration. Ce plan précise les secteurs à auditer et le calendrier à respecter. Chaque critère des normes d'accréditation (ISO 17020 et ISO 17065) est audité au moins une fois par an et le cas échéant dans le cas d'audits scindés, sur une période de douze mois.

Chaque référentiel sous accréditation est audité en interne au moins une fois tous les 5 ans (équivalent à une période d'accréditation). Ce plan d'audit enregistré sur le formulaire F-GES-02.a précise le calendrier, Le/Le(s) secteurs audités et les auditeurs désignés. En cours d'année, le programme pourra être revu ou adapté en fonction des circonstances non prévisibles.

Qualification des auditeurs internes

Pour chaque audit, et selon le secteur, le responsable qualité nomme un ou des auditeurs interne(s) en s'assurant de leur indépendance vis-à-vis du secteur audité.

Le statut d'auditeur interne pourra être donné soit à des membres du personnel, soit à des personnes externes à B&S QUALICERT srl. Si les auditeurs internes sont étrangers à B&S QUALICERT srl, ceux-ci seront évalués annuellement par le responsable qualité comme fournisseurs de services (cfr paragraphe sous-traitance du présent manuel). Si les auditeurs internes sont recrutés parmi les membres du personnel, ceux-ci seront évalués lors de la revue de direction et les résultats de cette évaluation seront enregistrés sur le rapport de revue de direction

Un ou plusieurs auditeurs pourront être désignés pour réaliser l'ensemble ou une partie du planning d'audit.

Ceux-ci seront évalués sur base notamment de:

- Connaissance et compréhension des normes de référence ISO 17020 et ISO 17065
- Leur indépendance vis-à-vis des secteurs audités.
- Leur connaissance du cahier des charges audité en interne.

Ces auditeurs apporteront la preuve de leurs compétences en présentant des documents tels que des attestations de formations, curriculum vitae,...

Ils attesteront de leur indépendance totale vis-à-vis des secteurs audités et des fournisseurs en signant une déclaration d'indépendance (F-GES- 06).

9.1 Préparation des audits internes

Le RAQ est responsable du bon déroulement des audits internes. Il rappellera donc les délais de réalisation a/aux auditeur(s) et au(x) responsable(s) des secteurs audités.

Lorsque la date d'audit interne est connue, elle est signalée au RAQ ainsi que les personnes que l'auditeur interne désire rencontrer.

Le RAQ fourni à l'auditeur interne copie du document F-GES-02.c reprenant l'ensemble des exigences des deux normes auditées.

Afin de pouvoir préparer son audit interne, l'auditeur peut le cas échéant demander au RAQ de se faire remettre tout autre document jugé utile.

9.2 Réalisation de l'Audit interne

L'audit interne se réalise en trois phases: la séance d'ouverture, l'audit proprement dit et la séance de clôture.

9.2.1 Séance d'ouverture

Durant la séance d'ouverture, l'auditeur interne se présente aux personnes concernées et explique le déroulement de l'audit. En particulier il précisera le planning prévisionnel de l'audit, le champ de celui-ci et les personnes qu'il désire rencontrer.

9.2.2 Audit proprement dit

Durant l'audit interne, l'auditeur vérifie que :

- Le Système Qualité satisfait aux normes
- Le Système Qualité est bien géré et actualisé
- Les salariés sont suffisamment au courant des procédures et instructions et les appliquent
- Les procédures et instructions sont correctement exécutées
- les enregistrements souhaités sont réalisés

Pour faire toutes ces vérifications, l'auditeur interne procédera à la vérification d'enregistrements, au suivi de dossiers, assistera à la réalisation d'audit(s) de certification(s). Il complètera ces questionnaires d'audits et consignera ses remarques sur son formulaire de notes d'audits.

9.2.3 Séance de clôture

Durant la séance de clôture l'auditeur énonce et décrit les différentes observations décelées durant l'audit. Ces observations seront tant positives que négatives.

9.2.4 Rapport d'audit interne

L'auditeur interne rédige enfin le rapport d'audit (F-GES-02.c), celui-ci reprend:

- L'étendue de l'audit
- La date
- Les personnes auditées
- Une énumération des non-conformités constatées
- Une énumération des points positifs observés
- Une appréciation générale

Copie de ce rapport est transféré au RAQ et au responsable du secteur audité avec les notes d'audit.

9.2.5 Clôture de l'audit interne

Le cas échéant, si des non-conformités sont soulevées, celles-ci feront l'objet d'actions correctives et préventives tel que décrit dans le paragraphe Actions correctives et préventives du présent manuel. Le suivi de ces actions correctives est sous la responsabilité du RAQ.

Les différents documents d'audits sont archivés par le responsable Qualité en version papier et/ou électronique pour une durée minimale de 5 ans.

Chapitre 10. Inspection et certification

Pour ses activités d'inspection et de certification, B&S QUALICERT srl s'engage à travailler dans le respect des normes d'accréditation. B&S QUALICERT srl dispose des moyens financiers, techniques et humains nécessaires décrits ci-dessus.

Les procédures d'inspection et de certification sont décrites à travers la documentation qualité de B&S QUALICERT SRL , chaque type de document renvoyant à un document plus spécifique. Ces documents sont mis en permanence à disposition du personnel concerné. Du plus général au plus spécifique, ces documents sont :

- Le présent chapitre et de façon générale, le manuel d'assurance qualité ;
- Les procédures générales qui précisent les modalités de chaque étape de l'inspection et de certification : demande, adhésion, audit initial, audit de suivi, audit de renouvellement, évaluation et certification ;
- Les instructions spécifiques à une activité ou secteur d'activité, qui détaillent sur le plan technique les opérations à réaliser au cours de chaque étape ;
- Pour certains produits, des instructions personnalisées, qui tiennent compte des particularités de l'opérateur concerné.

Le système de certification mis en place a pour objet de vérifier l'application et le respect d'un référentiel en recourant à des inspections, des audits et à des essais dont les résultats permettent de certifier ou non le produit ou le système concerné.

10.1 Adhésion

10.1.1 Traitement d'une demande - adhésion

Le responsable administratif est chargé de la gestion des demandes : réception, orientation, rappel ,

Lors du premier contact, le Responsable produit fournit au demandeur une première information générale sur le système de certification en place pour le produit ou système concerné. Des renseignements complémentaires quant à la procédure de demande peuvent être fournis à tout moment au demandeur.

Le responsable produit demande à l'entreprise les renseignements utiles à l'élaboration d'une offre de prix. Ces informations doivent permettre d'identifier l'entreprise (nombre de sites, volume de l'emploi et de production, le recours à du conseil en matière de système de management de la qualité) ainsi que la portée précise de la demande de certification.

Si nécessaire, le responsable produit peut se rendre sur le site du demandeur afin de mieux se rendre compte du système à certifier et mieux évaluer sa complexité.

Lorsque la complexité du système est telle que la durée de l'audit ne correspond pas aux règlements spéciaux de certification des référentiels concernés. Le responsable produit justifie par écrit sur un document non normalisé les écarts en termes de durée d'audit.

Lorsque la demande concerne plusieurs normes (certification multiples et audits menés conjointement). La durée calculée sera telle qu'elle soit suffisante pour donner confiance dans la certification. En tout état de cause la durée d'audit sera comprise entre la durée la plus longue d'un des référentiels et la somme des durées des référentiels concernés.

De la même manière, en cas d'entreprise multi site, élabore et justifie sur un document non normalisé la taille et la représentativité de l'échantillon choisi. Il est à noter que dans la plupart des référentiels audités par B&S QUALICERT srl, les règlements de certifications spécifiques mentionnent déjà des règles en matière de durée d'audit et d'échantillonnage multisites et que donc le responsable produit s'y conformera.

Si la demande concerne un transfert de certification, le demandeur et/ou l'organisme de certification précédant transmettront toutes les données utiles et notamment le dernier rapport d'audit. . Les modalités de transferts d'informations sont abordées dans les cahiers des charges (règlement de certifications spécifiques) des référentiels que nous certifions.

Sur base de toutes ces informations et des règlements spécifiques de certifications, le responsable produit établit une demande d'adhésion détaillée reprenant en détail l'étendue de la certification, le nombre de jours prestés et les tarifs prestés. (F-CER-01.a).

Un autre élément important est de savoir si l'entreprise demandeuse fait l'objet ou a fait l'objet d'une sanction dans le cadre du cahier des charges en demande ou un cahier des charges à activité similaire. A cette fin, une rubrique spécifique est prévue dans la demande d'adhésion afin de permettre à l'entreprise de déclarer officiellement qu'elle fait l'objet ou non de ce type de sanction.

10.1.2 Confirmation de la demande

Le secrétariat transmet au demandeur les documents utiles à son information (textes législatifs, cahiers des charges, plan minimum de contrôle, etc.) et la demande d'adhésion. Outre les conventions tarifaires, celle-ci reprend également les engagements à se conformer aux exigences en matière de certification et fournit toutes informations requises pour l'évaluation par l'organisme de certification.

Une convention de certification est également envoyée qui détermine les droits et devoirs des deux parties dans le cadre des produits ou systèmes certifiés (F-CER-01.b).

Ces deux documents doivent être envoyés par le demandeur ou un représentant dûment mandaté par le demandeur.

Dans le cadre de la certification d'un système qualité, le demandeur doit fournir au minimum son Manuel d'Assurance Qualité dans les plus brefs délais afin de permettre la préparation de l'audit initial par le fournisseur.

Si, après un délai de quinze jours, l'offre de prix n'est pas réceptionnée, le gérant reprend contact avec le demandeur.

Si dans un délai de trois mois le fournisseur ne donne toujours pas de réponse positive à la demande d'adhésion, celle-ci est considérée comme nulle. Au cas où ce même fournisseur voudrait malgré tout entrer en certification, la procédure devrait être reprise depuis le début et une nouvelle demande d'adhésion devrait être rédigée.

10.1.3 Evaluation de la demande

Les demandes reçues sont évaluées sur bases notamment des accréditations et agréments de B&S QUALICERT srl, des compétences et formation du personnel, de la disponibilité du personnel et du matériel.

Un administrateur de B&S QUALICERT srl effectue une revue des informations obtenues pour garantir que:

- a) les informations sur le client et le produit sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification;
- b) toute divergence d'interprétation identifiée entre l'organisme de certification et le client est résolue, y compris l'accord concernant les normes ou les documents normatifs;
- c) la portée de la certification souhaitée est définie;
- d) les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles;
- e) l'organisme de certification a la compétence et la capacité nécessaires pour réaliser l'activité de certification

Lorsque l'administrateur repère dans la demande :

- un type de produit, ou
- un document normatif, ou
- un programme de certification,

Avec lesquels B&S QUALICERT srl ne dispose pas d'expérience antérieure, l'audit est purement et simplement refusé. B&S QUALICERT srl n'entreprendra pas la certification, ne s'appuiera pas sur d'autres certifications qu'il a déjà délivrées et n'omettra pas certaines activités de la demande.

De plus, lors de cette évaluation, si l'administrateur à la moindre raison de penser que la signature d'un contrat de certification risquerait d'influencer l'impartialité de la décision de certification qui s'en suit, il renverra automatiquement la décision d'acceptation de la demande vers le comité consultatif. Celui-ci décidera de façon motivée si le dossier est

acceptable ou non. Cette décision motivée fera l'objet d'un rapport qui sera accessible sur simple demande à tout demandeur.

Enfin, si l'administrateur constate que l'entreprise a fait ou fait l'objet d'une sanction (retrait de certificat, suspension,...) par rapport au cahier des charges en demande et/ou un cahier des charges ayant un objet similaire (dans le cadre des accords d'interchangeabilité), Il vérifiera les causes de sanction par la réception de la part de l'entreprise de l'avis de sanction émis par l'organisme de certification. Si cet avis n'est pas consultable ou ne peut être fourni par l'entreprise, elle prendra contact avec le gestionnaire du cahier des charges concerné afin de recevoir les éléments nécessaires et vérifier si B&S QUALICERT srl est en mesure de contractualiser la mission.

En clair, il pourrait être décidé de refuser une demande d'adhésion s' il s'avérait impossible de réduire les risques de partialité à un niveau acceptable.

B&S QUALICERT srl dispose d'un délai maximum de trois mois pour la réalisation de l'audit dans le cadre de la certification de systèmes. Ces délais peuvent toutefois être prolongés suivant le degré de préparation du demandeur.

B&S QUALICERT srl ne certifie pas de système de management de la qualité d'un autre organisme de certification.

10.2 Planification :

Sur base des référentiels de certifications associés aux référentiels (cahiers des charges), les responsables produits planifient les audits et inspections tout en tenant compte de certaines exigences et spécificités liées à chaque secteur d'activités (période saisonnière, mise en place de lots, période de production, etc.). Mais également de la fréquence d'audit, du calcul de la date anniversaire, du nombre maximum de visites pouvant être réalisés par le même auditeur dans la même entreprise. Un résumé de ces critères est d'ailleurs disponible sur le formulaire F-DOC 04. Concernant les fréquence d'audit, le responsable peut s'aider également de l'instruction I-CER-02. Ce système d'inspection se concrétise par la programmation des inspections, audits, prélèvements à effectuer par l'auditeur, par l'évaluation des rapports remis (inspection, audits et essais) et par la préparation du dossier à la certification.

En tenant compte des différentes périodicités des différents règlements de certification des différents cahiers des charges, le responsable qualité tient à jour des bases de données permettant de planifier régulièrement les audits spécifiques.

10.2.1 Désignation de l'équipe d'audit

Le responsable produit sur base des compétences des auditeurs qu'il a à sa disposition (voire fiches de descriptions de fonctions individuelles), sélectionne et désigne l'auditeur ou l'équipe d'auditeur qui sera chargée de réaliser la mission. Dans la pratique, ce choix se fait de manière collégiale et avec l'implication active des auditeurs concernés. Ce

choix se fera également sur base des tableaux de qualifications des auditeurs (F-GES-04.d) ainsi que de l'évaluation des risques en matière d'impartialité (cfr chapitre Gestion du personnel et gestion de l'impartialité du présent document).

Lorsque le responsable produit décide d'attribuer l'audit à un auditeur externe. Il s'assure en plus de ses qualifications et de son évaluation positive comme fournisseur que celui-ci ne constitue pas un danger en matière de conflit d'intérêt, d'indépendance ou de maîtrise de l'impartialité de par la signature d'un contrat de mission (lié à l'entreprise à auditer) qui lui est envoyé et doit être renvoyé signé. (F-GES-05.c). Il est à noter que B&S QUALICERT srl ne sous-traite pas d'audits et que les auditeurs externes sont qualifiés et supervisés par B&S QUALICERT srl exactement de la même manière que s'il s'agissait d'auditeurs salariés de B&S QUALICERT srl.

Le responsable s'assure également de la rotation des équipes d'audits par rapport aux opérateurs et sites à visiter de sorte que cette rotation soit en conformité avec les règlements spécifiques édités par les gestionnaires des cahiers des charges.

10.2.2 Acceptation de l'équipe et du plan d'audit prévisionnel

L'auditeur désigné met en place un plan d'audit prévisionnel (F-CER-02.a) Ce plan d'audit, aussi appelé présentation d'équipe d'audit, reprend entre autres, les dates, sites visités, auditeurs désignés, .et également le nom des personnes et où des fonctions que l'auditeur désire rencontrer dans le courant de l'audit. Durant un audit initial ou de renouvellement, les responsables des postes clés mais aussi le personnel exécutant devront être disponibles pour l'interview (responsable des achats, responsable de productions, responsable logistique, ouvriers de productions, personnel de maintenance, chauffeurs,...) Ces différentes personnes seront ensuite revues au minimum une fois sur la période de trois ans lors d'un audit de suivi. Dans ce cas la fiche de présentation de l'équipe d'audit de cet audit de suivi devra également spécifier les personnes à rencontrer afin que si cette obligation n'est pas respectée par l'entreprise, l'auditeur puisse relever la non-conformité..

Le demandeur doit accepter les membres de l'équipe d'audit afin que cette procédure puisse être engagée. Le document d'acceptation de l'équipe d'audit prévoit que si le demandeur ne renvoie pas le document endéans les huit jours, l'équipe d'audit est acceptée par défaut.

Le demandeur garde cependant la possibilité de récuser de manière motivée un ou plusieurs membres de l'équipe. Le cas échéant, il doit le faire par recommandé dans un délai de huit jours. Le responsable produit étudie dès lors la motivation du fournisseur et tente de proposer une alternative. Cependant, s'il estime que les justifications du fournisseur ne sont pas fondées, le responsable produit se garde le droit de maintenir son choix initial.

10.2.3 Planification d'audits avec un préavis très court

L'organisme de certification pourrait être amené à réaliser un audit avec un préavis très court, par exemple suite à une plainte, ou suite à une suspension ou encore parce que le plan de contrôle prévoit l'organisation d'audits inopinés. Dans ce cas, le planning d'audit ainsi que l'équipe d'audit sera transmis à l'entreprise dans un délai très court par rapport à l'audit (de l'ordre de 24h à 48h). Vu le délai court, l'entreprise n'aura peut-être pas la possibilité matérielle d'évaluer et d'accepter officiellement l'équipe. C'est la raison pour laquelle le responsable produit prendra encore plus de soins pour le choix et la désignation des auditeurs.

10.2.4 Préparation des inspections et des audits

Dès que les membres de l'équipe d'audit sont acceptés par la réception de l'avis positif du demandeur, l'auditeur principal engage la procédure d'audit.

L'auditeur principal doit avoir en sa possession toute la documentation qualité du demandeur qu'il juge utile. Il prépare son audit en analysant la conformité de cette documentation avec les exigences du document normatif. Si d'application, le Manuel d'Assurance Qualité est au minimum exigé. Des compléments d'information peuvent être demandés à tout moment.

Le secrétariat prépare pour l'auditeur un dossier d'audit reprenant les documents:

Rapport d'audit vierge (F-CER-03.b)

Rapport d'audit précédent

Fiche d'audit (F-CER-03.a)

Check-list d'inspection ou d'audit

Rapports de prélèvements

Le cas échéant, certaines informations complémentaires telles que l'offre de prix et formulaire de redevance OVOCOM, liste des activités déclarées à l'AFSCA,...

Tout autre document jugé utile pour le bon déroulement de l'audit (plan d'accès, actions correctives de l'audit précédent,...)

Le cas échéant, les informations liées aux éventuelles sanctions pour le cahier des charges ou un cahier des charges similaire.

Au niveau documentaire, l'auditeur prépare son audit sur base de la documentation qualité communiquée par l'opérateur. S'il le juge utile, il peut demander à l'opérateur des documents complémentaires. Cette première analyse documentaire permet à l'auditeur de détecter les points forts et faibles de l'entreprise et d'orienter son audit.

Un système de synchronisation et de veille réglementaire permet de garantir la disponibilité en permanence au niveau du personnel. (Voire chapitre gestion documentaire du présent Manuel).

Cette analyse documentaire peut se dérouler le jour même de l'audit tout comme dans des cas complexes, elle peut déboucher sur une rencontre préalable avec l'opérateur afin d'appréhender efficacement les informations fournies.

Lorsqu'une équipe d'auditeurs a été désignée, l'auditeur principal organise et prépare la répartition des tâches de l'audit.

10.3 Audit proprement dit

10.3.1 Séance d'ouverture

L'auditeur procède à la séance d'ouverture qui aura pour objectifs :

- a) présentation des participants et une description succincte de leurs rôles;
- b) confirmation du périmètre de la certification;
- c) confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client;
- d) confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client;
- e) confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit;
- f) confirmation des points relatifs à la confidentialité;
- g) confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit;
- h) confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs;
- i) méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement;
- j) informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément;
- k) confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représentent l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit;
- l) confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant;
- m) méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage;

- n) confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit;
- o) confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit;
- p) opportunité du client de poser des questions.

Remarque: les consultants qui ont accompagné l'opérateur à mettre en place le système qualité sont limités à un rôle d'observateur, s'ils désirent être présents lors d'un audit. En aucun cas, ils ne peuvent intervenir dans le but d'influencer ou s'immiscer dans le déroulement de l'audit. Il est souhaitable que l'auditeur le précise si nécessaire lors de la séance d'ouverture. Le consultant ou observateur étranger à la structure de la société peut, néanmoins:

Permettre d'établir le contact avec l'entreprise, de faciliter et d'organiser les entretiens

Être témoin pour l'opérateur

Faciliter le travail de l'auditeur en clarifiant les informations.

10.3.2 Déroulement de l'audit

L'auditeur pose une série de questions ouvertes aux différentes personnes responsables. Les check-lists spécifiques aux cahiers des charges audités sont en ce sens des outils mis à disposition afin d'aider l'auditeur à vérifier que l'ensemble du champ d'audit a été audité. Ces check-lists restent cependant des outils, la norme/cahier des charges en vigueur restant le document de référence.

Certaines instructions spécifiques peuvent également aider l'auditeur à diriger son audit même si celles-ci ne sont que des lignes directrices et ne sont en rien obligatoires, dans la mesure où l'auditeur est qualifié et sur le référentiel et sur les techniques d'audit. Remarque, lorsqu'il apparaît lors de l'audit que de graves infractions sont constatées en ce qui concerne les exigences documentaires, (P.EX. les enregistrements, procédures, etc...), l'audit d'implémentation n'est pas entamé/continué. L'entreprise devra se mettre d'abord en règle.

L'auditeur vérifie d'une part si les différents points de la norme concernés par l'activité de l'entreprise sont respectés aussi bien du point de vue documentaire que l'implémentation de cette documentation qualité au sein de l'entreprise.

Il vérifie que les non-conformités relevées lors de l'audit précédant ont bien été corrigées et sont bien implémentées, Il note à ce propos ses observations sur le rapport de l'audit précédant, ou, si le rapport précédant a été émis par un autre organisme de certification, sur le rapport en cours.

Lorsque l'auditeur a été mis au courant (par le biais de sa fiche d'audit), que l'entreprise a fait ou fait l'objet d'une sanction sur le cahier des charges ou sur un cahier des charges ayant un objet similaire, il vérifie que les causes de cette sanction sont bien levées. Il consigne ses observations sur son rapport.

Lors de visites d'installation, l'auditeur observe et évalue la connaissance et la compréhension du système qualité mis en place au sein du personnel.

Il vérifie et évalue également les risques potentiels pour la qualité de base des produits. Une fois cette identification effectuée, l'auditeur contrôle la maîtrise de ces risques aussi bien du point de vue documentaire que l'implémentation.

L'auditeur vérifie sur base des différents enregistrements prévus dans le référentiel, si les plans de contrôles prévus sont respectés.

Une attention particulière peut être portée à certaines questions décrites dans les instructions d'audit spécifiques.

Lorsque des manquements sont constatés lors de l'audit, l'auditeur les évalue en non-conformités de type A (majeures) et de type B (mineures) (dans des cas spécifiques, un autre type de cotation peut exister selon les demandes des gestionnaires des référentiels concernés (exemple : guides autocontrôles, 2 2BSVS, ...),

L'évaluation par l'auditeur se fait sur base notamment :

Des circonstances et réalités de terrain et du type d'entreprise

Des listes des non-conformités majeures éditées par les gestionnaires de cahier des charges ou autorités compétentes.

Des risques que cette non-conformité entraîne sur le produit service ou l'intérêt général.

De la crédibilité du système de certification et la marque liée au cahier des charges.

Sur base de ces éléments, l'auditeur principal rédige son rapport et prépare ses conclusions, recommandations et attentes pour le prochain audit.

10.3.3 Séance de clôture

L'auditeur principal organise une réunion de clôture durant laquelle il présente le contenu du rapport provisoire aux différentes personnes mandatées par l'entreprise.

Cette séance de clôture doit inclure à minima les éléments suivants :

- a) notifier au client que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude;
- b) la méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit;
- c) le processus de l'organisme de certification pour le traitement des non-conformités, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client;

- d) le délai dans lequel le client doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit;
- e) les activités post-audit de l'organisme de certification;
- f) des informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel.
- g) Le client doit avoir la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client doivent faire l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues doivent être enregistrées et transmises à l'organisme de certification.

En fin de réunion de clôture, il signe et fait signer une personne mandatée par l'entreprise les pages de gardes du rapport reprenant à minima le nombre de non-conformités constatées et les délais de réponses. Ces signatures font office d'accusé de réception. En effet, la transmission du rapport en fin d'audit est signé pour réception et non pour approbation. Il est laissé le choix le cas échéant de ne pas faire imprimer le document pour signature mais d'y apposer une signature électronique, et/ou de recevoir un accusé de réception (type mail) qui sera archivé dans le dossier informatique de l'opérateur et qui fait également preuve de transmission des documents. L'original de ce rapport est laissé à l'intéressé, et une copie est reprise par l'auditeur. Sur le rapport sont également mentionnées les personnes présentes aux séances d'ouverture et de clôture.

A ce moment, l'opérateur est donc informé de toutes les non-conformités soulevées. L'opérateur est également informé de la suite du processus de certification.

10.3.4 Ecart majeur important mettant en péril la crédibilité du système de certification.

Si lors de son audit, l'auditeur devait constater que le nombre de non-conformités ou la nature même des non-conformités sont telles qu'elles mettent en péril la crédibilité du système de certification, de l'accréditation ou des marques associées aux référentiels de certification, l'auditeur avertira sans délais le responsable de certification et lui exposera les constatations non-conformes.

Le responsable de certification pourra alors décider de prendre une sanction vis à vis de l'opérateur sans délai et ce conformément aux règlements de certifications associés

10.3.5 Modalités spécifiques selon les types d'audits

10.3.5.1 *Audit initial*

L'audit initial est le premier audit organisé suite à l'adhésion d'un nouvel opérateur. Durant cet audit l'auditeur est tenu de vérifier l'ensemble des éléments de la (des) normes au(x) quelle(s) a décidé d'adhérer l'opérateur. Certains référentiels comme le FCA

imposent un audit initial en deux étapes. La première étape de l'audit initial aura pour but de vérifier la mise en place d'un système de management et la consistance de celui-ci, il permettra donc d'auditer la documentation qualité, il évaluera les conditions du site de l'entreprise auditée et donc permettra une préparation, l'affectation des ressources et la planification de l'audit d'étape 2. Il permettra enfin de déterminer si les audits internes et revue de direction ont été planifiés et réalisés. Il sera appelé audit initial d'étape 1 ou audit documentaire. En tout état de cause, cet audit se déroulera avant l'audit d'étape 2. L'audit d'étape 1 aura lieu soit au bureau, soit au siège de l'entreprise demandeuse. L'audit d'étape 1 fera l'objet d'un rapport d'audit.

Dans la pratique, trois cas de figures seront rencontrés.

1. L'audit d'étape 1, est réalisé au bureau. L'entreprise demandeuse mettra à disposition l'ensemble des documents nécessaire à la bonne réalisation de celui-ci. L'auditeur se servira de la check-list correspondant à la norme à auditer afin de parcourir de manière exhaustive l'ensemble du système de l'entreprise demandeuse. L'audit se tournera surtout sur la mise en place d'une documentation qualité (MAQ, procédures, instructions,...) permettant de répondre aux différents points de la norme en vigueur. Cet audit fera l'objet d'un rapport sur lequel seront enregistrés les points positifs, mais également des remarques (points de la norme documentés mais qui nécessitent une mise au point lors de l'audit de deuxième étape. Si des non-conformités documentaires sont constatées, un plan d'action correctif est demandé. Copie du rapport est transmis à l'intéressé.

2. L'audit d'étape 1 est réalisé au bureau et au siège. La partie bureau se déroule tel que décrit dans le point 1. La partie au siège de l'entreprise est réalisée dans le but de voir les installations et de se faire présenter l'entreprise sans pour autant rentrer dans les détails de l'implémentation du système de management. Cette partie au siège fait l'objet d'un plan d'audit qui est transmis à l'intéressé avant la réalisation de celui-ci. Ces deux parties font l'objet d'un rapport unique.

3. L'audit d'étape 1 est réalisé au siège de l'entreprise directement avant l'audit d'étape 2. Dans ce cas, le plan d'audit envoyé à l'intéressé prévoira de manière claire et univoque les deux audits étape 1 et 2. S'il s'avérait que l'audit d'étape 1 n'était pas concluant, l'auditeur n'entamerait pas l'audit d'étape 2. Dans ce cas et dans la mesure où l'audit étape 1 permet d'embrayer vers un audit étape 2, il est laissée la possibilité à l'auditeur de ne rédiger qu'un seul rapport intitulé : audit initial étape 1+2.

Il est à noter que si l'organisme de certification 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, l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

10.3.5.2 Audit de suivi

Lors de la préparation de l'audit, l'auditeur veille à disposer en plus des documents spécifiques, du dernier rapport d'audit qui reprend notamment les non-conformités

soulevées, éventuellement les preuves de résolution des non-conformités de type A, le plan d'actions correctives proposé par l'opérateur, l'évaluation ainsi que d'éventuelles notes personnelles.

Lors d'un audit de suivi, l'auditeur accorde la priorité à :

La mise en œuvre du plan d'actions correctives proposé par l'opérateur

La maintenance de la norme

Changements au sein de l'entreprise (personnel, matériel, équipements, etc.)

Suivi des réclamations et recours contre l'opérateur

Modifications apportées à la documentation qualité (rédaction, diffusion, implémentation, formation du personnel)

L'utilisation de la marque ou logo, selon le règlement d'usage (pas de risque de confusion ou de mauvaise interprétation liée à cet usage).

La réalisation des audits internes et revues de directions.

La réalisation des objectifs.

En outre, l'audit de suivi se déroulera au minimum une fois par an sur site. Le responsable certification déterminera le cas échéant la nécessité ou non d'organiser des monitorings de contrôles complémentaires à ces audits de terrains.

L'auditeur vérifiera les modifications éventuelles portées à l'étendue de la certification de l'entreprise. En termes d'activité mais également en termes d'organisation (changement de structure juridique, de direction etc...). Il consignera ses observations sur son rapport d'audit et les fera évaluer par le responsable certification selon les modalités prévues dans le paragraphe 10.7 "Modification de la portée de la licence".

10.3.5.3 Audit complémentaire

Lors d'un audit complémentaire, l'auditeur veille à disposer du dernier rapport provisoire d'audit et s'attache à vérifier principalement la mise en œuvre des actions correctives proposées.

La tenue d'un audit complémentaire est proposée par l'auditeur et soumis à l'accord du responsable certification.

Deux cas de figure peuvent se présenter:

Lorsque des non-conformités majeures ou l'accumulation de celles-ci induisent un doute quant au fonctionnement du système qualité et/ou à la qualité du service et/ou du produit. L'auditeur peut exiger une résolution rapide des non-conformités majeures afin qu'un audit complémentaire avec une conclusion positive puisse avoir lieu dans les 30 jours calendrier.

Lorsqu'après avoir évalué le plan d'actions correctives proposé par l'opérateur, l'auditeur estime utile de vérifier rapidement la résolution effective sur le terrain.

10.3.5.4 Audit d'extension

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, l'organisme de certification doit entreprendre une revue de la candidature et déterminer toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée au même moment qu'un audit de surveillance.

Certains référentiels prévoient des audits d'extensions en deux étapes, tels que décrites au chapitre audit initial, L'auditeur travaillera donc de la même manière que décrit au paragraphe audit initial du présent manuel mais en s'attardant principalement sur le sujet de l'extension demandée.

10.3.5.5 Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement se déroule de la même manière que l'audit de suivi. De plus, l'auditeur doit réévaluer le système dans son entièreté. Avant de réaliser un audit de renouvellement, le responsable certification reprend contact avec l'entreprise afin d'établir une nouvelle offre et de vérifier si des modifications significatives ont été apportées à l'entreprise sur son système de management. Si tel est le cas, il peut être décidé de procéder à nouveau à un audit d'étape 1, dans la négative, l'audit de renouvellement correspondra à un audit d'étape 2. Cette prise de contact doit être planifiée de manière opportune pour organiser le renouvellement avant la date d'expiration du certificat.

Si lors d'un audit de renouvellement, une non-conformité majeure est constatée, l'organisme de certification doit fixer des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives. Ces actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification.

10.3.5.6 Audit avec un préavis très court

Suite à une plainte, à des modifications, ou afin de suivre une suspension, l'organisme de certification peut être amené à réaliser des audits avec un préavis très court. Dans ce cas l'organisme de certification doit décrire et porter à la connaissance des clients certifiés les conditions dans lesquelles ces visites doivent être effectuées et ce conformément au paragraphe planification d'audits avec un préavis très court du présent manuel.

Ces audits peuvent également être réalisés parce que le référentiel le prévoit (audit inopiné cfr RCNA ou FCA,...)

10.3.5.7 *Audit suite à une situation exceptionnelle*

En cas de situation exceptionnelle (situations géopolitiques instables, pandémies,...) et avec l'accord du gestionnaire de cahier des charges concernés, l'organisme de certification peut être amené à effectuer un audit documentaire à distance suivi dans un délai court d'un audit sur site.

Dans ce cas, une nouvelle demande d'adhésion sera émise. La demande d'adhésion mentionnera clairement si l'audit sera tenu totalement ou partiellement à distance, et ce dans le plus strict respect des lignes directrices et ou règlements de certifications publiés par les gestionnaires de cahiers des charges. La signature de la demande d'adhésion par l'entreprise marquera l'accord pour l'organisation de l'audit tel que proposé.

D'un point de vue durée d'audit, la règle générale est que l'audit organisé partiellement à distance aura une durée totale (audit à distance et audit sur site) équivalent à la durée normale d'audit. Une augmentation de la durée sera possible si le règlement de certification le permet. Mais si tel est le cas, celle-ci devra clairement apparaître dans la demande d'adhésion.

L'auditeur enverra la grille d'audit à distance F-DOC-05 afin de préparer celui-ci. Ce document sera complété pour une date déterminée par l'entreprise et annexé de tous les éléments justificatifs requis.

Le mail par lequel l'auditeur envoie la grille d'audit à distance F-DOC-05 fera office de plan d'audit. Il inclura la date pour laquelle l'entreprise doit répondre ainsi que la date de la visio.

Suite à l'analyse des différents documents réceptionnés par l'entreprise, l'auditeur prépare sa Visioconférence ce qui facilite l'échange.

L'audit complémentaire sur site fera quant à lui l'objet d'un plan d'audit classique, mais avec une durée réduite et un nombre d'items à vérifier réduit également. Seront bien entendu privilégiés les parties techniques sur site, alors que les parties systèmes seront vérifiés à distance.

Les deux audits (à distance et sur site), feront l'objet de rapports. La page de garde du rapport mentionnera bien les circonstances dans lesquels les audits ont été faits et le lien entre les audits. (Par exemple : audit documentaire à distance selon les procédures COVID. Audit sur site selon les procédures COVID faisant suite à l'audit à distance du)

10.4 Réception des résultats d'audits

Suite à l'audit, l'auditeur est responsable de l'évaluation des résultats, de l'émission d'un avis et du transfert de tous les documents d'audits vers le responsable de certification.

Lorsque l'audit nécessite l'envoi par l'entreprise d'un plan d'action correctif, l'auditeur prend toutes les mesures pour vérifier le respect des délais lié à l'envoi des plans

d'actions correctifs. Le cas échéant, si la date échéance d'envoi du plan d'action correctif approche et que celui-ci n'a pas encore été réceptionné, un rappel sera fait à l'opérateur concerné. Si le délai n'est pas respecté, et sans retour de l'entreprise, un avis négatif sera donné par l'auditeur sur la fiche d'audit et le dossier sera renvoyé vers le responsable de certification qui décidera de la suite à porter au dossier pouvant aller jusqu'à une sanction vis-à-vis de l'opérateur. .

Dès réception du plan d'actions correctives et des preuves de résolution des non-conformités majeures, l'auditeur évalue et enregistre son évaluation sur le rapport d'audit et sur la fiche d'audit.

L'auditeur passe en revue chacune des non-conformités en vérifiant et évaluant les actions correctives proposées et complète le cadre prévu à cet effet.

Si les informations transmises par l'entreprise semblent insuffisantes, des informations complémentaires sont demandées à l'opérateur. L'auditeur mentionne toute information jugée utile dans la case remarque.

Dans son évaluation, l'auditeur a également la possibilité de déclasser une non-conformité majeure en non-conformité mineure. Le but du déclassement est d'attirer l'attention de l'auditeur sur l'implémentation de l'action corrective lors du prochain audit de suivi.

L'auditeur complète alors la fiche d'audit en consignait soit son avis positif, soit son avis négatif en demandant un complément d'informations à l'opérateur, soit son avis négatif et la justification de cet avis. Cet avis est transmis avec l'ensemble du dossier au responsable certification.

10.5 Evaluation des résultats - certification

Sur base des données notifiées par l'auditeur sur ses rapports d'inspection ou d'audit, le responsable certification contrôle la conformité des critères par rapport aux référentiels concernés (cahier des charges).

Avant de prendre sa décision de certification, le responsable certification vérifie et confirme que les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes, qu'il a examiné et vérifié les actions correctives pour toutes les non-conformités relevées.

D'une manière générale, le responsable de certification ne s'appuiera pas sur des résultats d'évaluation obtenus avant la demande de certification.

Le Comité Consultatif de Certification peut être consulté à tout moment afin de remettre un avis en matière d'évaluation des résultats et de traitement des non-conformités, mais celui-ci ne peut pas intervenir dans l'évaluation et l'octroi d'un certificat

Le responsable certification est chargé de la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation. Sur base des informations collectées (plan d'audit,

rapport d'audit, situation générale de l'entreprise, avis de l'auditeur, actions correctives transmises par le fournisseur.

Si la décision amène à des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires à la vérification de la correction des non-conformités, l'entreprise est avertie, et en cas d'accord de l'entreprise, ces tâches sont programmées. Dans la pratique, il s'agit de l'organisation éventuelle d'un audit complémentaire qui engendre l'établissement d'une demande d'adhésion spécifique liée à l'organisation de cet audit.

Le certificat n'est pas accordé lorsque :

Des non-conformités majeures ont été soulevées.

L'accumulation des non-conformités mineures met en doute l'efficacité du système audité.

L'absence ou incohérence du plan d'actions correctives proposé par le fournisseur.

Si l'évaluation est négative, et suivant qu'il s'agisse d'un audit initial, de suivi, de renouvellement ou d'extension, le responsable certification peut décider d'une sanction. De manière générale les sanctions les plus communes sont : l'exclusion, le retrait, la suspension, la demande d'actions correctives complémentaires, l'organisation d'un audit complémentaire, la mise en demeure, la réduction de la portée du certificat...

Dans les référentiels pour lesquels B&S QUALICERT srl est actif, les protocoles de certifications spécifiques décrivent les modalités de sanctions et dans ce cas, ces modalités sont suivies par le responsable de certification.

- initiale de rentrée.

Il est à noter que le processus de revue et de certification suit le même cheminement quel que soit le type d'audit (initial, suivi, complémentaire, de remise en conformité suite à une suspension...)

Dans tous les cas, le maintien de la certification se fera sur base de la démonstration que le client continue à satisfaire aux exigences de la norme. Le cas échéant, l'organisme de certification ne donnera un avis favorable que si elle a prévu une revue éventuelle pour toute non-conformité qui peut donner lieu à une suspension ou un retrait.

Dans le cadre d'un renouvellement, la décision de certification sera prise aussi bien sur base des résultats de l'audit de renouvellement que sur base de la revue des différents audits de la période écoulée. Lorsque les activités de renouvellement de la certification sont terminées avec succès avant la date d'expiration de la certification existante, la date d'expiration de la nouvelle certification peut être basée sur la date d'expiration de la certification existante. La date de délivrance indiquée sur un nouveau certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure. Si l'organisme de certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la

certification, alors le renouvellement de la certification ne doit pas être recommandé et la validité de la certification ne doit pas être prolongée.

En cas d'avis négatif ou de refus de certification, le responsable certification informe le fournisseur de sa décision et exige dans ce cas que le fournisseur ne fasse aucune déclaration trompeuse relative à son statut de certification et qu'il cesse d'utiliser une marque de certification sur les produits fabriqués depuis la date de notification. Le fournisseur en situation de suspension ou d'exclusion de certification doit cesser immédiatement l'utilisation de matériel publicitaire faisant état de la certification et doit retourner à l'organisme de certification tout document de certification requis. Le responsable certification mettra à jour les documents de certifications et notifiera via l'avis de certification du type de sanction infligé (réduction du périmètre, suspension, ...) ainsi que des dates encadrant cette sanction. , ...) et les enverra à l'opérateur concerné et mettra en copie le gestionnaire de cahier des charges.

Afin d'harmoniser au mieux le choix des sanctions par rapport à différents cas de figures, le responsable de certification pourra s'appuyer sur l'instruction I-CER-04 de suivi de certification/sanctions

Cette instruction permet également à l'auditeur d'avertir le responsable certification d'une éventuelle dérive.

En cas de décision positive et de certification, le certificat est édité, numéroté et enregistré à dater de la date de décision du Responsable Certification. La durée du certificat est dépendante du référentiel concerné et du règlement de certification associé.

Dans tous les cas, le responsable certification de B&S QUALICERT srl transmet dans les huit jours ouvrables sa décision et le certificat éventuel. Cette décision reprend un historique du dossier avec les dates d'audits, de rédaction du rapport de réception des actions correctives, d'évaluation par l'auditeur, le statut des différentes non-conformités après évaluation (déclassement, OK, ..) et finalement la décision de certification par le Responsable Certification (F-CER-02.b). En interne, la décision du responsable certification est enregistrée sur la fiche d'audit.

Le responsable certification a toute l'autorité nécessaire pour octroyer, maintenir, renouveler, étendre, suspendre, retirer un certificat et donc d'engager B&S QUALICERT srl dans cette décision.

10.6 Revue technique des dossiers

Les dossiers sont revus techniquement par un auditeur qualifié et ce de façon permanente.

Par permanent est entendu une fois par trimestre.

Les cahiers des charges concernés sont le FCA, le RCNA, le Qualimat transport, les guides autocontrôles ; et les cahiers des charges productions primaires.

Dans la pratique, un auditeur qualifié vérifiera entre 1 et 3 dossiers d'audit d'un autre auditeur qualifié sur les référentiel concernés. Le nombre de dossier choisi sera dépendant du nombre d'audit réalisé par l'auditeur :

De 1 à 10 dossiers sur le dernier semestre : 1 dossier revu

De 11 à 20 dossiers : 2 dossiers revus.

Plus de 20 : 3 dossiers revus

Les points vérifiés seront entre autres, :

- Le respect de la planification et fréquence d'audit,
- Le respect de la rotation des auditeurs
- La pertinence des constatations et des rapports
- Le libellé des non-conformités
- Le suivi des non-conformités par rapport au plan d'action proposé.
- Les délais de suivis des dossiers.
- L'émission de l'avis de certification et du certificat.
- Le calcul de la durée d'audit
- Son adéquation avec le plan d'audit :
- L'archivage tant informatique que papier du dossier.

Les dossiers seront choisis au hasard par rapport aux dossier des deux trimestres précédents afin de garantir un nombre suffisant de dossier à évaluer et de pouvoir choisir des dossiers qui sont clôturés complètement.

Une fiche de revue technique sera complétée qui permettra de générer des indicateurs qui alimenteront les revues de directions ainsi que les réunions QOP.

La fiche de revue technique est le formulaire F-CER-05

10.7 Annuaire des produits certifiés

Un annuaire des produits certifiés est tenu à jour par le biais des bases de données (EXCEL, SQL serveur, ...) cet annuaire comporte au moins:

- a) l'identification du produit;
- b) les normes et autres documents normatifs selon lesquels la conformité a été certifiée;
- c) l'identification du client.

Chaque programme de certification stipule lesquelles de ces informations doivent être publiées dans un annuaire ou fournies sur demande (par le biais de publications, de supports électroniques ou d'autres moyens). L'organisme de certification donne, au minimum, sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

10.8 Modification de la portée de la licence :

À tout moment, l'entreprise certifiée peut demander de modifier la portée de son certificat. Elle peut en outre demander d'étendre son domaine de certification ou au contraire de le diminuer. Sur base d'une demande écrite ou orale, le responsable certification va évaluer d'une part si la demande d'extension est en conformité avec le domaine d'accréditation de notre organisme et de l'accepter ou non la mission d'extension. Cette acceptation se traduit par l'élaboration d'une nouvelle demande d'adhésion (F-CER-01.a) annulant et remplaçant celle précédemment signée avec l'entreprise. Cette nouvelle demande d'adhésion sera contresignée par les deux parties. Le responsable certification y consignera les données relatives à la nouvelle portée du certificat, le cas échéant la tenue d'un audit d'extension ou s'il l'évalue comme tel, la possibilité d'auditer la modification lors d'un audit de suivi. Il évaluera également les durées des audits de suivi pour la période restant à certifier et conformément avec les règlements de certification des différents référentiels, ajustera si nécessaire ces durées d'audits de surveillances. Lorsque la modification de la portée du certificat est observée par l'auditeur, celui-ci la consignera sur son rapport d'audit et la transmettra au responsable certification qui évaluera la demande comme expliqué précédemment. Dans ce cas il sera en outre rappelé à l'entreprise que conformément à la convention de certification signée par les deux parties, l'entreprise s'est engagée à avertir l'organisme de certification des modifications importantes dans l'étendue de ses activités certifiées, cette remarque sera considérée comme une non-conformité, évaluée en majeure ou mineure suivant la portée du problème engendré, et traité comme tel dans tout le processus de certification.

10.9 Modifications des spécifications de certification

Lorsque B&S QUALICERT srl entend modifier ses exigences d'octroi de certification, les opérateurs ou toute autre partie en relation avec l'activité concernée sont tenus informés. On entend par modification en matière de spécifications de certifications toutes modifications pertinentes du règlement de certification, des cahiers des charges en vigueur ou de la législation concernée par une entreprise certifiée.

Les parties concernées par la modification des exigences peuvent émettre leur point de vue dont B&S QUALICERT srl doit tenir compte avant de décider de la forme précise et de la date d'entrée en vigueur de ces modifications.

Chapitre 11. Usage de la marque

B&S QUALICERT srl met en place des procédures s'appliquant aux opérateurs, dans le but de contrôler l'usage des divers signes de certification apposés sur les produits et systèmes certifiés. B&S QUALICERT srl tend ainsi à éviter et sanctionner l'emploi abusif de licences, de certificats et marques de conformité.

Par délégation de pouvoir, le responsable certification est responsable de la délivrance, du contrôle, du retrait et de l'annulation de l'usage des signes de qualité.

11.1 Délivrance

Sur base de son évaluation positive à la suite d'une inspection ou audit initial, le responsable certification octroi le droit d'utiliser des certificats/attestations ou marques de conformité pour les produits ou systèmes concernés. Suivant les activités, l'usage logo « B&S QUALICERT srl » peut également être octroyé. B&S QUALICERT srl délivre un document attestant ce droit conféré ; la licence mentionne la ou les norme(s) selon laquelle celle-ci est délivrée.

B&S QUALICERT srl veille à informer tout opérateur s'engageant dans un système de certification, en matière d'usage de ces signes, par la transmission des règlements d'usage des marques concernées. Celui-ci est inclus à la convention de certification.

11.2 Contrôle de l'usage

Tout au long des inspections et audits, B&S QUALICERT srl veille en permanence au respect des conditions d'utilisation des licences, certificats et marques par les opérateurs.

Ainsi, tout document publicitaire ou étiquette se référant à la certification peut être soumis à son jugement et ne peut faire état que de critères effectivement spécifiés dans le cahier des charges et contrôlés par B&S QUALICERT SRL SRL. Des références erronées au programme de certification ou une utilisation trompeuse des licences, des certificats, des marques ou de tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié, figurant dans la documentation ou d'autres outils publicitaires sont corrigées par une action appropriée.

En cas d'usurpation, B&S QUALICERT srl avertit le propriétaire de la marque et le cas échéant l'autorité compétente.

11.3 Retrait, suspension et exclusion

En cas de non-conformités soulevées aboutissant à la suspension ou l'exclusion de l'opérateur d'un système de certification, B&S QUALICERT srl veille à ce que l'opérateur ne fasse plus usage des licences, certificats et marques concernées.

Si la certification est résiliée (à la demande du client), suspendue ou retirée, ou si elle est rétablie suite à une suspension, l'organisme de certification prend les actions spécifiées dans le programme de certification et doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d'utilisation des marques, etc. pour garantir qu'aucune mention n'indique que le produit est toujours certifié. Dans le cas d'une réduction de la portée de la certification, l'organisme de certification prend les actions spécifiées dans le programme de certification et doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées aux publics, aux autorisations d'utilisation des marques, etc., pour garantir que le client a reçu une information claire sur la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public. Pour ce faire, les gestionnaires des cahiers des charges concernés sont avertis et les listes publiques sont mises à jour.

11.4 Référence à l'accréditation

B&S QUALICERT srl fait référence à l'accréditation sur les certificats concernés par l'accréditation, le site internet et les plaquettes de présentation des activités de B&S QUALICERT srl. Cette référence à l'accréditation prend la forme de l'utilisation du logo de BELAC accompagné du numéro d'accréditation et en référence à l'accréditation concernée. Dans tous les cas, B&S QUALICERT srl veillera à ce que la référence à l'accréditation ne soit trompeuse et veillera à bien respecter les lignes directrices établies par BELAC dans le document 2-001 version en vigueur.

Les opérateurs certifiés ne seront pas autorisés à utiliser le logo de l'organisme d'accréditation autrement qu'en diffusant des copies de leurs certificats qui en fait mention.

Ce point sera spécifiquement mentionné sur la convention liant l'opérateur certifié à l'organisme de certification (F-CER-01.b)

Chapitre 12. Gestion des anomalies

Le présent chapitre permet d'identifier et gérer les non-conformités ou non-conformités potentielles de ses opérations.

Ces non-conformités peuvent être décelées en interne (problèmes de fonctionnement, d'organisation, non-conformités suite à des audits internes,...) ou en externe (réclamations provenant du fournisseur vers B&S QUALICERT srl, du consommateur vers B&S QUALICERT srl, ou encore du consommateur vers le fournisseur)

Les non-conformités soulevées lors des audits externes, organisés par l'organisme d'accréditation et/ou par toutes autres organisations (client, gestionnaire cahier des charges,...) sont également gérées par ce chapitre.

Une réclamation pourrait être émise contre une sanction prise par BS QUALICERT SRL à l'encontre d'un opérateur certifié ou en demande de certification. Ce type de réclamation particulière appelée recours / appel est gérée via le chapitre 13 du présent manuel.

12.1 Non-conformité internes et externes

Certaines non-conformités peuvent être détectées en internes, lors de la gestion journalière des dossiers de certifications. Il pourrait s'agir entre autre de problèmes liés aux respects des fréquences d'audits, de délais trop longs pour la clôture de dossiers, de délais trop longs pour la réception de résultats d'analyses, de rapports d'audits qui ne sont pas bien complétés, de non-conformités détectées suite à un audit interne, ou de tout autre problème quotidien ayant une influence sur la qualité de nos services.

Certaines non-conformités peuvent être décelées et renseignées par des personnes externes à la société. Il pourrait s'agir notamment ,de non-conformités découvertes suite à un audit externe, ou de toutes autres réclamations concernant B&S QUALICERT srl lui-même, un de ses fournisseurs ou l'un de ses opérateurs et découvertes par des personnes étrangères à la société.

12.2 Actions correctives et préventives

Suite à l'analyse des non-conformités (par exemple suite à une revue de direction), lorsque la non-conformité est importante et nécessite un suivi à long terme et une évaluation du résultat de l'action, ou enfin si la non-conformité est répétitive, une action corrective ou préventive sera enregistrée.

Toutes ces actions correctives, qu'elles soient dues aux non-conformités répétitives, ou suites à des audits internes, externes,....sont suivis et enregistrés dans le formulaire F-GES-03.a

12.3 Réclamations

Afin de veiller à l'amélioration continue de la qualité de ses services, B&S QUALICERT srl dispose d'un système de collectes et de traitements des réclamations qui proviennent aussi bien des opérateurs que de toute personne concernée par l'activité y compris le consommateur.

B&S QUALICERT srl veille également lors de ses inspections que tout opérateur enregistre les réclamations reçues et qu'elles ont été traitées en vue d'améliorer le produit ou le service apporté par l'opérateur.

La gestion des réclamations est réalisée sous la responsabilité du responsable qualité. Celui-ci fera une première analyse et dirigera la réclamation vers une personne qualifiée, qui pourrait être selon les cas, le responsable qualité lui-même, le responsable certification, la direction, un auditeur, ..., mais dans tous les cas, cette personne devra être indépendante de celle qui fait l'objet de la plainte

Le respect de l'anonymat de l'opérateur ou consommateur concerné, est toujours garanti, sauf si cet anonymat est contraire à la réglementation.

Toute plainte relative à un client certifié sera notifiée en temps opportun au client concerné, sauf si la loi l'interdit.

A la réception de la plainte, le responsable qualité vérifie et confirme si la réclamation est bien liée aux activités dont BS QUALICERT srl a la responsabilité. Il accuse également réception de la plainte.

Suite à une réclamation, le responsable certification procède à une enquête : visites, entrevues, analyses et rédige un rapport d'enquête, en complétant le champs analyse de la cause du formulaire de traitement et gestion des NC F-GES-03.a. Il réalise ces devoirs d'enquêtes lui-même ou mandate un auditeur pour les réaliser. Le traitement de la plainte est réalisé dans un délai raisonnable.

Le responsable certification est chargé de la mise en place et du suivi des éventuelles actions correctives. Dans tous les cas ; la personne responsable de la gestion de la réclamation devra être indépendant de la plainte concernée. Le cas échéant, les décisions prises par le responsable certification seront revues et validées soit par un autre responsable certification qui n'aurait pas été engagé dans l'activité de certification lié à la plainte, soit renvoyé au gestionnaire du référentiel concerné (VEGAPLAN, OVOCOM, ...), soit encore au comité consultatif.

Un rapport final est rédigé et transmis au réclamant. Toute partie concernée garde la possibilité de faire appel si la solution présentée ne l'agrée pas. La gestion des réclamations étant réalisée selon les modalités du présent chapitre, celui-ci est disponible sur simple demande.

L'organisme de certification déterminera avec le client et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doit-être rendus public et si oui dans quelle mesure.

12.3.1 Réclamations adressées aux fournisseurs

Le fournisseur est tenu d'enregistrer toutes réclamations des consommateurs à son égard. Au cas où le fournisseur serait certifié pour un cahier des charges qui prévoit l'enregistrement et la gestion des plaintes (FCA, ISO, BRC,...), celui-ci pourra utiliser son propre registre des réclamations. Dans le cas contraire, B&S QUALICERT srl lui fournira un registre des réclamations (F-GES-03.b) dans lequel il pourra enregistrer les plaintes clients. Ces registres des réclamations (interne au fournisseur ou fourni par B&S QUALICERT srl) seront consultés par les auditeurs lors de toutes inspections/audits menés chez l'opérateur.

L'enregistrement des réclamations par l'opérateur comprendra au minimum:

- L'identification du réclamant
- Le motif de la plainte
- L'action apportée par le fournisseur
- La vérification du résultat

12.3.2 Réclamations adressées à l'organisme de certification

Les fournisseurs et/ou consommateurs peuvent également introduire des réclamations vis-à-vis de B&S QUALICERT srl ou d'autres fournisseurs dans le cadre de son activité de certification. Celles-ci seront enregistrées et traitées comme des non-conformités externes. Enfin, des réclamations peuvent être adressées à l'organisme de certification vis-à-vis d'une entreprise certifiée. Dans ce cas, l'entreprise visée par la plainte sera avertie de la teneur de la plainte, sauf si la loi l'interdit. Par contre, nous assurons d'une part l'anonymat du réclamant et d'autre part la plus extrême confidentialité sur la plainte vis-à-vis des autres fournisseurs.

12.3.3 Information du réclamant

A la réception d'une réclamation ou d'une plainte, un accusé de réception écrit est transmis au plaignant lui signifiant que la plainte a été bien reçue et qu'elle sera prise en considération. Cet accusé de réception se fera par mail, fax ou courrier.

12.4 Enregistrement et traitements des anomalies

Quel que soit le type de problème (non-conformité, réclamations, actions correctives et préventives), le formulaire de suivi des NC est utilisé pour l'enregistrement (F-GES-03.a).

12.5 Notification obligatoire

Si toutefois des non-conformités étaient constatées chez des fournisseurs et que celles-ci seraient de nature à avoir un impact néfaste sur le statut de marchandise de qualité saine loyale et marchande, et/ou d'actions illégales, B&S QUALICERT srl en avertirait immédiatement l'agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire tel que prévu dans l'AR du 14 novembre 2003 relatif à l'autocontrôle, la notification obligatoire et la traçabilité de la chaîne alimentaire. Dans la pratique, les modalités de notifications et les documents officiels de notification sont définis dans l'AM du 22 janvier 2004 relatif aux modalités de notification obligatoire dans la chaîne alimentaire. Ici par AFSCA, on entend l'ULC dont dépend l'opérateur concerné

Une liste de non-conformités majeures soumises à la notification est disponible dans le document AFSCA PB00L01. Dans la pratique, cette liste est complétée par des exemples de non-conformités soumises à la notification, lignes directrices de guide par lignes directrices de guides.

Sont également notifiés, les opérateurs qui ont des activités non déclarées à l'agence, sauf si B&S QUALICERT srl détient la preuve que cette déclaration est faite immédiatement par l'opérateur.

Chapitre 13. Recours/Appels

Toutes décisions de B&S QUALICERT srl en matière d'inspection et de certification sont susceptibles de recours introduits par les fournisseurs. Ce dernier peut donner lieu à un nouvel examen du dossier. Par la signature de la convention avec B&S QUALICERT srl, le fournisseur est tenu informé de l'existence et de la possibilité d'introduire un recours. Les soumissions, analyses et décisions relatives aux appels ne donneront pas lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

13.1 Introduction du recours

Le recours doit être introduit par lettre recommandée ou exploit d'huissier adressé à B&S QUALICERT srl dans les quinze jours de la date de la décision contestée.

Dans le cas de décisions prises dans un cadre légal, un recours peut simultanément être déposé auprès de l'autorité compétente selon les modalités légales prévues.

13.2 Traitement du recours

Le recours est considéré comme une anomalie et géré en tant que tel (cfr chapitre gestion des anomalies du présent manuel).

A la réception de l'appel, le responsable qualité vérifie et confirme si l'appel est bien lié aux activités dont il a la responsabilité. Il accuse également réception de l'appel.

L'entreprise qui fait appel à une décision de certification sera informée à tout moment de l'état d'avancement de son dossier. (cfr aussi paragraphe information du réclamant du présent manuel).

Le recours n'est pas suspensif de l'application de la décision. Ils sont traités par le conseil d'administration, dans les deux mois de leurs dates d'introduction.

L'analyse du recours par L'organe d'administration évite le traitement du dossier par le membre du personnel directement concerné.

L'organe d'administration entend l'intéressé si ce dernier le souhaite. Il peut également convoquer le membre du personnel concerné par le recours.

13.3 Décision et suivi

Le Responsable Certification notifie sur le formulaire de suivi des NC F-GES-03.a, la décision rendue par L'organe d'administration, sa date et la date de notification à l'intéressé. Au cas où les personnes membres du organe d'administration ne seraient pas indépendantes de l'audit et/ou de la décision de certification, le cas serait traité devant le comité d'appel tel que défini et désigné dans les règlements de certifications des

cahiers des charges concernés et désignés par les gestionnaires des cahiers des charges concernés. et ce afin de garantir l'impartialité du jugement face à l'appel.

Si le règlement de certification du référentiel concerné ne prévoyait pas de comité de recours/appel, BS QUALICERT SRL a signé une convention de mise à disposition du comité de recours/appel du CARAH – organisme de certification permettant de faire évaluer le recours par une instance totalement indépendante de l'activité concernée.

IL est à noter que conformément au paragraphe 4 du présent Manuel de Qualité. Si le recours devait être évalué par une personne/instance externe à B&S QUALICERT srl, Cette personne ou représentant de l'entité externes seraient signataires d'une déclaration d'indépendance, non-consultance et confidentialité (F-GES-06-a) au même titre que s'il s'agissait de personnel interne. Ce point n'étant jugé d'application que si le règlement de fonctionnement de cet organe ne prévoit pas son propre document d'indépendance et/ou si ce document ne serait pas jugé comme équivalent à celui de B&S QUALICERT srl. Ce formulaire sera signé juste avant le transfert du dossier au comité de recours concerné

Dans un délai d'une semaine après la prise de décision, le Responsable Certification communique, par courrier recommandé à l'intéressé, la décision et les motivations du Conseil d'administration.

L'organe d'administration est responsable de l'application des décisions.

En cas d'annulation de l'objet du recours, B&S QUALICERT srl relance la procédure de certification en programmant une inspection ou audit complémentaire. Si la cause du recours est due à l'application d'une procédure ou instruction, le Responsable Certification notifie également le recours au Responsable qualité afin d'évaluer la nécessité de mettre en œuvre des actions correctives. Il peut également proposer ou orienter un audit interne.

Chapitre 14. Gestion des équipements

Ce chapitre a pour objet de définir les règles en matière de gestion des équipements et notamment de préciser la nature des équipements pouvant être utilisés dans le cadre des activités de prélèvements, de stockage des échantillons et le cas échéant, les méthodes et fréquences de calibrations et d'étalonnages des appareils de mesures.

L'auditeur est responsable de la bonne utilisation du matériel de prélèvement.

Le responsable certification est responsable de la bonne utilisation du matériel de stockage des échantillons.

Le responsable qualité est responsable du choix des équipements de prélèvements, de stockage et de mesure ainsi que du suivi des opérations de calibrations et/ou d'étalonnage.

14.1 Matériel de prélèvement

Le matériel de prélèvement sera choisi selon les caractéristiques suivantes :

- D'usage simple
- Facilement nettoyable
- Permettant la prise d'échantillons représentatifs
- De matière neutre et donc n'ayant aucune influence physique, chimique ou microbiologique sur l'échantillon prélevé.

Actuellement B&S QUALICERT srl ne dispose que d'un seau et pelle de prélèvement, de sachets stériles en vue du stockage d'échantillons pour analyses microbiologiques et de sachets inviolables pour sceller les échantillons. Les échantillons prélevés sont de matrice aliments pour animaux ou des matières fécales.

14.2 Matériel de stockage

B&S QUALICERT srl est équipé d'un congélateur permettant le stockage des échantillons qui nécessite la congélation selon les exigences du règlement de certification en vigueur.

14.3 Matériel de mesure

Le matériel de mesure sera choisi en fonction du type de mesures et de la précision requise. Le matériel décrit ci-dessous ne nécessite pas de calibrations périodiques à proprement parlé au vu de la précision requise dans les mesures et de la faible utilisation

de ce matériel. Cet équipement est jugé n'ayant pas une influence significative sur les résultats.

14.3.1 Poids étalon

Actuellement B&S QUALICERT srl dispose d'un poids étalon utilisé pour la vérification des balances utilisées par les agriculteurs pour la pesée des produits phytopharmaceutiques. Vu que ces balances sont de moins en moins utilisées et que par conséquent le contrôle de ces balances est de moins en moins réalisé (de l'ordre d'une à deux fois par an), il a été décidé de ne pas faire vérifier le poids périodiquement.

14.3.2 Laser mètre

Pour la mesure surfaces, un laser mètre est également disponible. Il sera changé dès qu'un message d'erreur ou une mesure improbable s'affiche.

14.3.3 Data Logger

Un Data Logger permettant de mesurer la température du congélateur est également disponible. Il sera également changé dès qu'un message d'erreur ou une mesure improbable est relevée.

14.4 Application de Base de données.

B&S QUALICERT srl utilise une application de base de données, ce document permet entre autre :

- de gérer les opérateurs et leurs activités,
- d'éditer une série de documents (convention, adhésion, fiche d'audit,...)
- de gérer la planification des audits,
- d'encoder les résultats d'audits,
- de gérer la facturation
-

Lors de tous changements majeurs, une validation de la mise à jour sera enregistrée sur un formulaire de rapport de réunion.

Cet enregistrement reprendra à minima le type de mise à jour, les exemples de vérifications, la conclusion de la validation.

Chapitre 15. Gestion des échantillons

Le prélèvement d'échantillon est réalisé sous la responsabilité des auditeurs lors de leurs inspections et/ou audits de terrains

La gestion administrative des prélèvements est quant à elle sous la responsabilité du responsable certification.

Les échantillons prélevés chez l'opérateur doivent être accompagnés d'un rapport de prélèvement (F-CER-06) édité par B&S QUALICERT srl, et contresigné par le représentant de l'opérateur concerné lorsqu'il est présent.

Ce rapport de prélèvement contient à minima :

- Une référence unique du rapport,
- La date et le lieu de prélèvements
- Les coordonnées de l'opérateur concerné.

D'une manière générale, une série de champs sont prévus sur le rapport et seront complétés par l'auditeur.

Les échantillons sont mis dans des sachets inviolables qui servent également de scellés. Sur ces sachets inviolables sont au minimum repris les indications suivantes : Dates, Nom de l'organisme de certification et référence de l'échantillon. Ces informations sont notées à l'aide d'un stylo bille directement sur le sachet.

15.1 Matériel

Le matériel d'échantillonnage et les récipients pour l'unité à échantillonner doivent être secs et propres. Ils ne doivent en aucun cas influencer la composition chimique, physique ou microbiologique du produit. Ces mêmes contenants doivent également être constitués de matériaux appropriés présentant la résistance nécessaire, afin de ne pas entraîner de modification de l'échantillon, laquelle serait susceptible d'avoir une influence sur les résultats des examens ultérieurs. Toutes les surfaces doivent être lisses et exemptes de crevasses.

Quelle que soit la matrice, les récipients de l'unité à échantillonner sont soit des sacs plastiques de type congélation (contenance 3 l.) soit des pots en plastique (contenance variable en fonction du produit). Ces récipients doivent être stériles lorsque l'échantillon est destiné à une analyse microbiologique.

Tout échantillon, une fois prélevé est placé dans le récipient qui est ensuite placé dans un sac inviolable sur lequel l'auditeur note à minima la date de prélèvement et le numéro unique du rapport de prélèvement correspondant. Les sacs inviolables sont eux-mêmes identifiés par un numéro unique lequel peut être noté sur le rapport de prélèvement. Ils sont opaques, protégeant l'échantillon de la lumière. La fermeture une fois réalisée ne permet plus l'ouverture du sac sans devoir le déchirer.

15.2 Conditions générales de prélèvement

Les prélèvements sont exclusivement effectués par l'auditeur. Dans certains cas précis et sous son contrôle, il peut se faire aider d'une tierce personne (opérateur).

L'auditeur s'assure à chaque prélèvement, de la propreté de ses mains et du matériel ainsi que de la limitation de toute pollution externe (courants d'air, corps étrangers, etc.).

Avant d'effectuer le prélèvement, l'auditeur s'assure de l'identification formelle du lot à prélever, de l'identification précise de son endroit et la forme de stockage ainsi que de la qualité du lot à prélever (nombre d'unité, quantité de produit).

Si différents types d'essais (à savoir chimique, microbiologique ou physique) doivent être réalisés sur les échantillons, des unités d'échantillonnage séparées peuvent être prélevées pour chaque type d'essai.

Dans le cas où l'auditeur doit effectuer, en un même lieu, un prélèvement à des fins d'essai microbiologique, il effectue en premier ce prélèvement.

15.3 Nombre d'exemplaires

De manière générale le nombre et la matrice des échantillons à prélever sont définis dans les référentiels audités et décidés par les responsables produits en concertation avec les auditeurs.

Un échantillon est prélevé au minimum en un exemplaire. Un deuxième exemplaire peut-être prélevé à la demande de l'opérateur. Cet exemplaire sera mis à sa disposition, et devra veiller à le conserver dans les conditions de températures requises prescrites par l'auditeur. Ces conditions sont identiques à celles préconisées pour le stockage des échantillons chez B&S QUALICERT SRL srl.

Les échantillons de matrice de type substance destinée à l'alimentation des animaux sont prélevés dans le respect du RE 2009-152, portant fixation des méthodes d'échantillonnage et d'analyse destinées au contrôle officiel des aliments pour animaux et à l'instruction I-CER-01 de prélèvement des échantillons.

15.4 Transport et stockage des échantillons

Si le transport et le stockage des échantillons devait tomber sous la responsabilité de B&S QUALICERT srl, les modalités liées à ce stockage et à ce transport seraient décrites dans les procédures liées aux cahiers des charges spécifiques.

15.5 Gestion des rapports d'échantillonnage

Afin de garantir la numérotation unique des rapports de prélèvements, le responsable produit s'aide de bases de données, celles-ci permettent le cas échéant de suivre les résultats des échantillons envoyés par les opérateurs.