

Procédure de certification – Programme de certification SPSTI (Dont référentiel AFNOR SPEC 2217)

Cette procédure répond aux exigences du plan de contrôle relatif à la certification des SPSTI par un organisme certificateur tierce partie (juin 2023).

Ainsi qu'aux exigences de la norme NF ISO/IEC 17065 « Évaluation de la conformité (Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services »), qui s'appliquent sans exclusion ni contradiction possible.

SOMMAIRE

0. Termes et définitions.....	4
0.1 Domaine d'application	4
0.2 Client.....	4
0.3 Programme de certification	4
0.4 Portée de la certification	4
0.5 Equipe d'audit.....	5
0.6 Audit.....	5
0.7 Audit initial.....	5
0.8 Audit de renouvellement	5
0.9 Organisme certificateur.....	5
1 Demande de certification par le SPSTI.....	5
1.1. Retrait du dossier de candidature par le SPSTI.....	5
1.2. Phase contractuelle.....	6
A. Plan de contrôle	6
B. NF EN ISO/IEC 17065.....	6
1.3. Dépôt de la candidature	7
2 Revue de la demande de certification du SPSTI en phase initiale.....	8
2.1. Recevabilité de la candidature du SPSTI	8
2.2. Evaluation par Qualipole Certification	8
2.2.1. Phase 1 : Préparation de l'évaluation de certification	9
2.1.1 Phase 2 : Audit par l'équipe d'audit de Qualipole Certification	9
2.2.3. Phase 3 : Réponse(s) au(x) écart(s) éventuel(s) par le SPSTI.	11
3 Qualification de l'équipe d'audit.....	12
A. Plan de contrôle	12
B. NF EN ISO/IEC 17065.....	12
3.1 Personnel de Qualipole Certification	12
3.1.1 Généralités.....	12
3.1.2 Gestion des compétences du personnel engagé dans le processus de certification.....	13
3.1.3 Contrat conclu avec le personnel	14

3.2 Ressources pour l'évaluation.....	14
3.2.1 Ressources internes	14
3.2.2 Ressources externes	15
4 Décision et délivrance de la certification.....	16
4.1. Décision de certification.....	16
4.2. Délivrance d'un certificat	17
4.3. Audits de suivi	18
4.3 A. Décision de maintien de la certification à l'issue des audits de suivi	19
4.3 B. Changement de niveau de certification	20
4.4. Conditions de suspension et de retrait de la certification	21
4.5. Appels et réclamations	21
5 Renouvellement	22
5.1. Préparation du renouvellement par Qualipole Certification	22
5.1 Opérations de renouvellement par Qualipole Certification.....	22
5.2 Décision de renouvellement de certification.....	22
6. Confidentialité	23
7. Changement d'oc (Transfert)	23
8. Bibliographie	23

0. Termes et définitions

0.1 Domaine d'application

Le présent document définit les modalités de certification d'un service de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI) par Qualipole Certification suivant les trois niveaux de certification tels que définis dans le référentiel AFNOR SPEC 2217.

Il définit le processus d'octroi, maintien, suspension et retrait de la certification d'un SPSTI par Qualipole Certification.

Les exigences de la norme NF ISO/IEC 17065 « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services » s'appliquent sans exclusion ni contradiction possible.

Les exigences du présent document complètent et spécifient les exigences de la norme ISO/IEC 17065 en lien avec la cadre réglementaire régissant les prestations des SPSTI.

0.2 Client

Organisme ou personne ayant la responsabilité à l'égard d'un organisme de certification de garantir que les exigences de certification incluant les exigences produit sont remplies.

0.3 Programme de certification

Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques.

Le programme de certification des Services de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) appliqué par Qualipole Certification est disponible sur notre site internet (<https://certification.qualipole.org/reglementation-certification/>) et transmis aux clients lors de l'envoi de la proposition technique et commerciale.

0.4 Portée de la certification

Identification

- Du ou des produits, processus, ou services pour lesquels la certification est délivrée,
- Du programme de certification applicable, et
- De la ou des normes et autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produits, processus ou services sont jugés conformes.

0.5 Equipe d'audit

Équipe d'audit : L'équipe d'audit est constituée d'une ou plusieurs personnes réalisant un audit, assistées, si nécessaire, par des experts techniques.

0.6 Audit

Audit : L'audit est un processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits selon la norme NF EN ISO 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ».

0.7 Audit initial

Audit initial : L'audit initial est l'audit réalisé par un organisme certificateur en vue de l'obtention de la certification par un organisme candidat pour la première fois.

0.8 Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement correspond à un audit réalisé par un organisme certificateur en vue de l'obtention par un organisme certifié du renouvellement de sa certification. Il correspond à un audit initial dans son contenu.

0.9 Organisme certificateur

Organisme certificateur : L'organisme certificateur (Qualipole Certification) est chargé d'auditer les organismes candidats à la certification ou déjà certifiés et d'attribuer ou non la certification.

1 Demande de certification par le SPSTI

Pour instruire les demandes, l'organisme de certification doit recueillir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification conformément au programme de certification concerné.

1.1. Retrait du dossier de candidature par le SPSTI

Le SPSTI candidat peut demander par le biais d'internet, d'un courrier, d'un e-mail ou d'un contact téléphonique, la communication du dossier de candidature et/ou des conditions générales contractuelles.

Le SPSTI candidat peut également télécharger son dossier de candidature à partir de l'espace dédié sur le site internet de Qualipole Certification :
<https://certification.qualipole.org/>

Le SPSTI est informé du coût de sa démarche de certification en prenant directement contact avec Qualipole Certification.

1.2. Phase contractuelle

A. Plan de contrôle

Le SPSTI candidat, dès lors qu'il a formulé une demande de certification, conformément au 1.3, auprès de Qualipole Certification, reçoit une proposition commerciale en fonction des effectifs et du nombre de sites concernés par la démarche de certification.

Cette proposition précise les durées d'audit et, le cas échéant, les différents sites concernés, selon les modalités prévues au point 2.2.2 du présent document.

Cette proposition commerciale est contractuelle, elle doit être retournée par le SPSTI, dûment signée et datée à Qualipole Certification et notamment à votre chargé d'affaires.

B. NF EN ISO/IEC 17065

Qualipole Certification doit disposer d'un contrat juridiquement applicable de fourniture d'activités de certification à ses clients. Les contrats de certification doivent tenir compte des responsabilités de l'organisme de certification et de celles de ses clients.

Qualipole Certification doit s'assurer que le contrat de certification engage le client à se conformer au moins aux points suivants :

a) répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification ;
b) si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit ;
c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour

- 1) La conduite de l'évaluation et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,
- 2) L'instruction des réclamations,
- 3) La participation d'observateurs, le cas échéant ;

d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;

e) ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits

que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;

f) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;

g) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;

h) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification ;

i) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ;

j) conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et

1) Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;

2) Documenter les actions entreprises.

k) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

NOTE Exemples de changements :

— la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel ;

— l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens) ;

— les changements apportés au produit ou à la méthode de production ;

— les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production ;

— les changements importants apportés au système de management de la qualité.

1.3. Dépôt de la candidature

Le SPSTI adresse à Qualipole Certification son dossier de candidature (document intitulé « *demande de certification* » et pièces jointes demandées) à la certification daté et signé par son représentant légal ou mandaté, ainsi que son contrat avec Qualipole Certification nommé « *proposition commerciale* ».

La demande de la certification doit préciser a minima :

- le(s) entité(s) concernée(s) ;
- les effectifs de chaque site ;

- la date de déclaration du SPSTI ;
- le niveau de certification demandée en lien avec le référentiel AFNOR SPEC 2217 (3 niveaux).

Dans le cadre d'un transfert de certification, les modalités de certification sont définies par l'arrêté fixant le cahier des charges national de la certification.

2 Revue de la demande de certification du SPSTI en phase initiale

2.1. Recevabilité de la candidature du SPSTI

Un examen du dossier de candidature à la certification est effectué par Qualipole Certification afin de vérifier les informations et pièces communiquées.

Il est en particulier contrôlé que :

- le dossier de certification envoyé est complet et signé ;
- les pièces obligatoires sont jointes.

En cas de dossier incomplet, Qualipole Certification s'adresse au SPSTI pour des compléments d'informations et/ou pour se faire adresser les pièces complémentaires nécessaires.

Qualipole Certification accuse réception du dossier de candidature à la certification par retour (e-mail) et l'enregistre sur sa gestion électronique documentaire, lorsqu'il est complet. A compter de cet enregistrement, Qualipole Certification peut procéder à la planification des activités d'évaluation.

2.2. Evaluation par Qualipole Certification

L'évaluation de certification a pour but d'apprécier, sur site, la conformité du dispositif mis en œuvre par le SPSTI, et ce par rapport aux items du référentiel AFNOR SPEC 2217.

Cette phase d'évaluation sur site est réalisée par un auditeur ou une équipe d'audit sélectionnée par Qualipole Certification.

Le nombre d'auditeur dépend de la taille du SPSTI.

Cette évaluation de certification se déroule en 3 phases successives :

- Phase 1 : Préparation de l'évaluation de certification ;
- Phase 2 : Audit par l'équipe d'audit ;
- Phase 3 : Réponse(s) aux écarts éventuels par le SPSTI.

2.2.1. Phase 1 : Préparation de l'évaluation de certification

Qualipole Certification procède à l'analyse du dossier de candidature à la certification et apporte une réponse dans un délai raisonnable.

Cette analyse peut donner lieu à des demandes d'informations et/ou de documents complémentaires mais également à interview(s) du SPSTI candidat.

Dans certains cas, Qualipole Certification est susceptible de prendre en compte certaines démarches, réalisées par le SPSTI, dans le cadre de ses opérations de certification.

Dans ce dernier cas, Qualipole Certification tient impérativement des règles édictées en la matière.

L'équipe d'audit communique au SPSTI, un plan d'audit, avant son intervention et ce dans le respect des délais impartis et des dates convenues entre lui et le candidat (au moins 7 jours avant le début de l'audit).

Ce plan mentionne notamment les sites évalués, les personnes à rencontrer et les horaires arrêtés, et ce pour chaque exigence du référentiel AFNOR SPEC 2217.

2.1.1 Phase 2 : Audit par l'équipe d'audit de Qualipole Certification

L'évaluation initiale est un audit réalisé par Qualipole Certification sur site.

Les auditeurs de Qualipole Certification peuvent intervenir seuls ou en équipe.

La durée des audits est fonction de l'effectif du SPSTI, du nombre de sites du SPSTI et du niveau de certification précisé notamment dans le dossier de candidature (document nommé « *Votre demande de certification SPEC 2217* »).

Il peut être tenu compte pour la durée des audits, de certifications déjà obtenues, reconnues et toujours en cours, en prenant en compte les champs et périmètres du ou des certifications en question.

La durée des audits est déterminée dans le respect des règles et principes préétablis et reconnus par le document d'exigences IAF MD5 (document disponible sur le site internet du COFRAC).

Ces audits se déroulent toujours sur le site principal du SPSTI mais également, si tel est le cas et en sus, sur le ou les sites excentrés, et le cas échéant, sur les véhicules médicaux dédiés aux visites, dès lors que ces derniers sont compris dans le périmètre de certification et sont au nombre minimum de cinq.

Les sites à auditer sont déterminés dans le dossier de candidature. Qualipole Certification détermine le nombre de sites excentrés à évaluer par échantillonnage, selon des règles et principes préétablis et reconnus par le document d'exigences IAF MD1 (document disponible sur le site internet du COFRAC).

Les personnes auditées du SPSTI sont à minima les suivantes :

- ✓ Le directeur qui a la charge de la mise en œuvre des actions approuvées par le Conseil d'administration dans le cadre du projet de service ainsi que des décisions relatives à l'organisation et au fonctionnement du SPSTI ;
- ✓ Le conseil d'administration, la commission médico-technique et la commission de contrôle ;
- ✓ Des représentants des équipes pluridisciplinaires du SPSTI et de la cellule prévention de la désinsertion professionnelle (PDP).

Des entreprises adhérentes, ayant données leur accord, (employeur, salariés et représentants du personnel) peuvent être auditionnées en complément de la démonstration du recueil de la satisfaction des adhérents.

Lors des audits sur site, des échanges (téléphonique, informatique...) avec les personnes auditées du SPSTI sus-citées peuvent être organisés à distance avec le concours du SPSTI.

Lors de ses investigations, l'équipe d'audit évalue sur place, après une réunion d'ouverture, le dispositif mis en œuvre par le SPSTI et ce au regard des exigences du référentiel AFNOR SPEC 2217.

L'équipe d'audit relève de façon factuelle et objective, le cas échéant, le ou les éventuels écarts, les qualifie, si tel est le cas, et en fait part au SPSTI, lors d'une réunion de clôture.

L'équipe d'audit formalise l'ensemble des résultats de l'audit dans un rapport, sous forme dématérialisée ou non, qui est adressé au SPSTI et qui le signe.

Ce rapport détaille les preuves de conformité, les constats de non-conformité éventuelle ainsi que la période de l'exercice considéré pour chaque exigence décrite dans le référentiel AFNOR SPEC 2217.

L'équipe d'audit doit s'abstenir d'avancer les causes des non-conformités ou de préconiser des solutions. Le conseil est strictement interdit.

En cas de signalement, le rapport d'audit doit, sans ambiguïté, préciser si le signalement est fondé ou non, les éventuelles actions mises en œuvre par l'entreprise et l'appréciation de leur efficacité par Qualipole Certification.

Le rapport d'audit ne comporte aucune donnée personnelle et respecte les exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD).

On appelle non-conformité, la non-satisfaction d'une exigence du référentiel.

On distingue :

- ✓ Les non-conformités majeures (ou écarts majeurs) : une non-conformité majeure est le constat d'un non-respect substantiel d'une exigence ou d'une partie d'une exigence du référentiel (absence de maîtrise de l'exigence ou non-application de l'exigence).
- ✓ Les non-conformités mineures (ou écarts mineurs) : une non-conformité mineure est le non-respect de l'exigence ou d'une partie de l'exigence qui n'affecte pas directement les prestations.

2.2.3. Phase 3 : Réponse(s) au(x) écart(s) éventuel(s) par le SPSTI.

L'équipe d'audit transmet le rapport au SPSTI qui doit apporter des réponses aux éventuels écarts relevés et ce dans le respect des délais impartis.

Le SPSTI analyse les causes des non-conformités mineures ou majeures et définit un plan d'actions précisant les délais.

L'équipe d'audit examine le plan d'actions du SPSTI et apprécie sa pertinence pour répondre à l'écart. Elle complète son rapport qu'elle adresse au SPSTI. La décision est prise par Qualipole Certification selon les modalités précisées au §4.

3 Qualification de l'équipe d'audit

A. Plan de contrôle

Les audits sont réalisés par une équipe d'auditeurs, sélectionnés, expérimentés et suivis par Qualipole Certification.

Ces auditeurs opèrent, conformément aux règles d'impartialité et de confidentialité fixées par Qualipole Certification (engagement d'impartialité et déclaration de confidentialité).

Les critères de qualification des auditeurs sont les suivants :

- Une connaissance des domaines de la santé, de la sécurité, de l'organisation du travail ;
- Une connaissance du fonctionnement et de l'organisation des SPSTI ;
- Une connaissance de la réglementation SPSTI ;
- Une connaissance générale de la réglementation sur la protection des données personnelles et médicales ;
- Une expérience d'au moins vingt jours d'activité d'audit sur les trois dernières années ou une formation d'une semaine dans le domaine de l'audit datant de moins de six mois.

Cette dernière compétence peut être portée par un auditeur différent de celui portant les compétences spécifiques à un des domaines d'activité du SPSTI. Dans ce cas, les deux auditeurs interviennent simultanément lors des audits sur site.

En matière de maintien dans l'emploi, il est suggéré que l'auditeur dispose de notions sur ces thématiques nouvelles et prioritaires, sur lesquelles de multiples acteurs interviennent et doivent se coordonner au regard des enjeux tant pour les salariés que pour les employeurs.

B. NF EN ISO/IEC 17065

3.1 Personnel de Qualipole Certification

3.1.1 Généralités

L'organisme de certification doit employer ou pouvoir faire appel à du personnel en quantité suffisante pour couvrir les opérations liées aux programmes de certification, ainsi qu'aux normes applicables et autres documents normatifs.

Le personnel doit posséder les compétences correspondant aux fonctions qu'il remplit, comprenant la capacité de prendre les décisions techniques nécessaires, de définir des politiques et de les mettre en œuvre.

Le personnel, mais aussi tous les membres des comités, le personnel des organismes externes ou le personnel agissant au nom de l'organisme de certification, doivent préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités de certification, sauf disposition contraire de la loi ou du programme de certification.

3.1.2 Gestion des compétences du personnel engagé dans le processus de certification

L'organisme de certification doit instaurer, mettre en œuvre et maintenir une procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification. La procédure doit exiger que l'organisme de certification :

- a) détermine les critères de compétences du personnel pour chaque fonction du processus de certification, en prenant en compte les exigences des programmes de certification ;
- b) identifie les besoins en formation et fournit, en fonction des besoins, des programmes de formation sur les processus de certification, les exigences, les méthodologies, les activités et autres exigences des programmes de certification ;
- c) démontre que le personnel a les compétences requises pour les tâches et les responsabilités qu'il assume ;
- d) mandate dûment le personnel pour les fonctions prévues par le processus de certification ;
- e) contrôle les performances du personnel.

L'organisme de certification doit tenir à jour les enregistrements suivants concernant le personnel impliqué dans le processus de certification :

- a) nom et adresse ;
- b) employeur(s) et poste occupé ;
- c) diplômes et statut professionnel ;
- d) expérience et formation ;
- e) évaluation des compétences ;
- f) contrôle des performances ;
- g) habilitations détenues au sein de l'organisme de certification ;
- h) date de la dernière mise à jour de chaque information.

3.1.3 Contrat conclu avec le personnel

L'organisme de certification doit exiger du personnel impliqué dans le processus de certification la signature d'un contrat ou d'un autre document par lequel il s'engage à :

- a) se conformer aux règles définies par l'organisme de certification, y compris celles relatives à la confidentialité et l'indépendance par rapport à tout intérêt commercial ou autre ;
- b) déclarer toute association passée et/ou actuelle de sa part ou de la part de son employeur avec :
 - 1) un fournisseur ou un concepteur de produits, ou
 - 2) un prestataire ou un développeur de services, ou
 - 3) un opérateur ou un développeur de processus à l'évaluation ou à la certification duquel il doit être associé ; ainsi qu'à
- c) révéler toute situation dont il a connaissance qui peut le confronter ou confronter l'organisme de certification à un conflit d'intérêts.

Les organismes de certification doivent utiliser ces informations comme données d'entrée pour identifier les risques que font peser sur l'impartialité les activités de ce personnel ou des organismes qui l'emploient.

3.2 Ressources pour l'évaluation

3.2.1 Ressources internes

Lorsqu'un organisme de certification réalise des activités d'évaluation, que ce soit avec ses ressources internes ou avec d'autres ressources placées sous son contrôle direct, il doit satisfaire aux exigences applicables des Normes internationales appropriées et des autres documents spécifiés par le programme de certification. Pour les essais, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17025, pour les inspections, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17020 et pour les audits des systèmes de management, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17021. Les exigences d'impartialité du personnel d'évaluation stipulées dans les normes appropriées doivent toujours s'appliquer.

NOTE Des exemples de raisons pour lesquelles certaines exigences ne sont pas applicables sont les suivantes :

- l'expertise nécessaire à l'utilisation des résultats de l'activité est disponible au sein de l'organisme de certification ;
- le degré de maîtrise exercé par l'organisme de certification sur les essais (incluant l'observation des essais), les inspections (par exemple la spécification des paramètres ou des méthodes d'inspection) ou l'évaluation des systèmes de management (par exemple l'exigence de détails spécifiques d'un système de management) ;

— une exigence particulière couverte d'une manière équivalente par la présente Norme internationale ou ne s'avérant pas nécessaire pour donner confiance dans la décision de certification.

3.2.2 Ressources externes

L'organisme de certification ne doit externaliser ses activités d'évaluation qu'aux organismes qui répondent aux exigences applicables des Normes internationales appropriées et autres documents, comme spécifié par le programme de certification. Pour les essais, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17025, pour les inspections, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17020 et pour les audits des systèmes de management, il doit satisfaire aux exigences applicables de l'ISO/IEC 17021. Les exigences d'impartialité du personnel d'évaluation stipulées dans les normes appropriées doivent toujours s'appliquer.

NOTE 1 Des exemples de raisons pour lesquelles certaines exigences ne sont pas applicables sont les suivantes :

- l'expertise nécessaire à l'utilisation des résultats de l'activité est disponible au sein de l'organisme de certification ;
- le degré de maîtrise exercé par l'organisme de certification sur les essais (incluant l'observation des essais), les inspections (par exemple la spécification des paramètres ou des méthodes d'inspection) ou l'évaluation des systèmes de management (par exemple l'exigence de détails spécifiques d'un système de management) ;
- une exigence particulière couverte d'une manière équivalente par la présente Norme internationale ou ne s'avérant pas nécessaire pour donner confiance dans la décision de certification.

NOTE 2 Ceci peut comprendre l'externalisation à d'autres organismes de certification. L'utilisation de personnel extérieur sous contrat n'est pas de l'externalisation.

Pour les besoins de la présente Norme internationale, les termes « externalisation » et « sous-traitance » sont considérés comme synonymes.

Quand des activités d'évaluation sont externalisées à des organismes non indépendants (par exemple à des laboratoires du client), l'organisme de certification doit garantir que les activités d'évaluation sont gérées de façon à donner confiance dans les résultats et que les enregistrements justifiant cette confiance sont disponibles.

L'organisme de certification doit disposer d'un contrat juridiquement exécutoire, incluant des dispositions en matière de confidentialité et de conflits d'intérêts.

L'organisme de certification doit

- a) assumer l'entièvre responsabilité de toutes les activités externalisées auprès d'un autre organisme,

- b) garantir que l'organisme qui assure les prestations externalisées et le personnel qu'il emploie ne sont pas engagés, directement ou par le biais d'un autre employeur, d'une façon qui pourrait compromettre la crédibilité des résultats,
- c) disposer de politiques, de procédures et d'enregistrements sur la qualification, l'évaluation et le contrôle de tous les organismes assurant des prestations externalisées servant à ses activités de certification,
- d) tenir à jour une liste des prestataires de services externalisés habilités,
- e) mettre en œuvre des actions correctives pour tout manquement au contrat ou à d'autres exigences dont il se rend compte, et
- f) informer par avance le client des activités qui sont externalisées, afin de lui donner la faculté d'émettre des objections.

4 Décision et délivrance de la certification

4.1. Décision de certification

Le superviseur technique de Qualipole Certification différent de celui qui a procédé à l'évaluation (équipe d'audit mandatée) revoit le rapport d'audit afin de vérifier sa complétude, sa pertinence et son homogénéisation avec les rapports d'audit d'autres SPSTI si besoin.

Le superviseur technique peut être amené à demander à l'équipe d'audit de corriger le rapport en cas d'incompréhensions ou inexactitudes.

Sur la base de ce rapport et des réponses apportées par le SPSTI aux écarts éventuels, Qualipole Certification prend ensuite sa décision de certification : octroi ou refus ou demande de compléments documentaires ou d'audit.

La certification ne peut être octroyée que si toutes les exigences relatives aux prestations sont satisfaites par le SPSTI.

Ainsi, la décision de certification est prise en fonction des résultats de l'évaluation et de la pertinence des réponses apportées par le SPSTI en cas de non-conformités comme suit :

- ✓ Toutes les non-conformités majeures **doivent être résolues dans un délai maximum de trois mois** après la transmission des fiches de non-conformité ;
- ✓ En cas de non-conformités mineures, **la résolution doit être planifiée avec des plans d'actions jugés pertinents** par Qualipole Certification dans le même délai.

Le suivi de ces plans d'action sera effectué par Qualipole Certification lors de l'audit de suivi.

La réponse aux non-conformités est étudiée par Qualipole Certification qui peut procéder à un audit complémentaire documentaire ou sur site dont la durée est définie en fonction de la situation.

Cette décision prise par Qualipole Certification est notifiée au SPSTI par le chargé d'affaires de Qualipole Certification.

Si une demande d'action complémentaire est nécessaire (informations, audit de représentants du SPSTI, etc.), le SPSTI en est immédiatement informé.

Si la certification du SPSTI est refusée, Qualipole Certification en informe le SPSTI candidat par une notification écrite motivée et ce par mail.

La décision est prononcée par rapport au niveau de certification demandé lors de la phase initiale (§1.3), conformément au § 3.2 du référentiel AFNOR SPEC 2217. En effet, même si le SPSTI pourrait prétendre à un niveau supérieur ou inférieur, la décision ne peut pas être valide car les critères de certification et la durée d'audit sont différents.

Le SPSTI candidat ne peut présenter une nouvelle demande de certification qu'à l'issue d'une période de 6 mois échue, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution de la certification.

Toute attribution de certification donne lieu immédiatement à information de la Direction générale du travail (DGT), la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), et du Comité régional de prévention et de santé au travail (CRPST) de la part de Qualipole Certification.

4.2. Délivrance d'un certificat

Si la certification est octroyée, un certificat est délivré au SPSTI par Qualipole Certification, c'est à dire un document officiel de Qualipole Certification, attestant la conformité des prestations du SPSTI mis en œuvre aux items de l'AFNOR SPEC 2217 et ce après au moins une évaluation sur site.

Le certificat permet d'identifier le SPSTI certifié avec au minimum :

- le nom et l'adresse du SPSTI certifié ;
- la liste des sites couverts par la certification (adresse et activité) ;
- les activités certifiées ;

- la date d'effet et la période de validité ;
- le programme de certification et les versions des documents correspondants ;
- le niveau de certification octroyé.

Ce certificat est valable pour une durée déterminée en fonction du niveau de certification à partir de la date de décision de certification par Qualipole Certification, sous réserve que le dispositif du SPSTI continue à être conforme aux exigences de l'AFNOR SPEC 2217.

Ce certificat est un document public, induisant la publication de l'identité et les coordonnées du SPSTI certifié et ce sur tout support approprié permettant une large information, au bénéfice de tous.

Qualipole Certification rend ainsi accessible au public le répertoire des SPSTI qu'il a certifiés suivant l'AFNOR SPEC 2217. Ce répertoire fait apparaître la liste des SPSTI dont la certification est, le cas échéant, suspendue ou retirée.

4.3. Audits de suivi

L'audit de suivi est réalisé après l'obtention de la certification en fonction du niveau de certification obtenu, soit respectivement :

- ✓ 12 mois pour le niveau 1,
- ✓ 18 mois pour le niveau 2,
- ✓ Et 30 mois pour le niveau 3.

L'audit de suivi est d'une durée inférieure à l'audit initial. Il peut être tenu compte de certifications déjà obtenues, reconnues et toujours en cours, en prenant en compte les champs et périmètres du ou des certifications en question.

L'audit de suivi peut être décalé, par rapport à la date initialement prévue, sur demande formalisée et motivée. **Ce décalage ne peut, toutefois, être d'une durée supérieure à deux mois.**

Ces audits ont toujours pour seul objet de vérifier la conformité du dispositif mis en œuvre par le SPSTI, aux exigences de l'AFNOR SPEC 2217, suivant le niveau de certification demandé par le SPSTI.

Afin d'effectuer l'audit de suivi, le SPSTI doit transmettre à Qualipole Certification, dans les délais impartis que Qualipole Certification indique au préalable, une actualisation des informations transmises pour la certification initiale ou le renouvellement. Ce

document est nommé « Annexe technique », à renvoyer complété et signé dans un délai de 7 jours dès réception par mail.

Cette dernière est examinée par Qualipole Certification qui peut demander des compléments d'information au SPSTI.

Qualipole Certification, titulaire de toutes ces informations, engage alors avec le SPSTI, l'audit de suivi afin de s'assurer que l'ensemble des exigences du référentiel AFNOR SPEC 2217 continuent à bien être appliqués par le SPSTI et ce au travers de moyens techniques similaires (évaluations sur site notamment) à ceux utilisés dans la phase initiale de certification.

A l'issue de l'audit de suivi, Qualipole Certification peut maintenir la certification, et/ou demander des éléments supplémentaires d'information, et/ou diligenter des actions complémentaires ou, le cas échéant, procéder à la suspension ou le retrait de ladite certification.

Cette décision de Qualipole Certification est notifiée au SPSTI. Si une demande d'action(s) complémentaire(s) est nécessaire (informations, audition de représentants du SPSTI, etc.), le SPSTI en est immédiatement informé. Une évaluation régulière (audit de suivi) n'exclue pas que des évaluations ponctuelles peuvent néanmoins intervenir à tout moment et en sus, dès lors que Qualipole Certification possède des éléments de nature à remettre en cause la certification.

Un audit supplémentaire peut être effectué, le cas échéant, à tout moment et en sus, notamment à la demande de la DGT ou de la DREETS.

L'audit de surveillance comprend un audit sur site. À cette occasion, des écarts peuvent être constatés, auxquels le SPSTI doit répondre par un plan d'actions.

4.3 A. Décision de maintien de la certification à l'issue des audits de suivi

Conformément au chapitre 7.9 de l'ISO/IEC 17065, les audits de suivi constituent des activités de surveillance visant à vérifier le maintien de la conformité aux exigences de certification.

Les règles de décision de certification appliquées à l'issue des audits de suivi sont identiques à celles décrites au §4.1 pour l'audit initial.

Ainsi, le rapport d'audit de suivi est revu par le superviseur technique de Qualipole Certification, indépendant de l'équipe d'audit ayant réalisé l'évaluation, afin de vérifier

sa complétude, sa pertinence et son homogénéisation avec les rapports d'audit d'autres SPSTI si besoin.

La réponse aux non-conformités identifiées lors de l'audit de suivi est étudiée par l'auditeur, qui en apprécie la pertinence, et validée en second temps par le superviseur technique lors de sa revue du rapport.

Sur la base de cette revue et des éléments transmis, le superviseur technique de Qualipole Certification prend la décision de maintien, de suspension ou de retrait de la certification.

La certification ne peut être maintenue que si toutes les exigences relatives aux prestations sont satisfaites par le SPSTI :

Toutes les non-conformités majeures doivent être résolues dans un délai maximum de trois mois après la transmission des fiches de non-conformité.

Les non-conformités mineures doivent faire l'objet de plans d'actions jugés pertinents dans le même délai.

Qualipole Certification peut procéder à un audit complémentaire documentaire ou sur site si nécessaire, en fonction de la situation.

La décision est tracée dans le dossier client et notifiée au SPSTI par le chargé d'affaires de Qualipole Certification. En cas de demande d'actions complémentaires, le SPSTI en est informé sans délai.

4.3 B. Changement de niveau de certification

Cas 1 : Après un cycle de certification de niveau 1 ou de niveau 2, un nouveau cycle initial de certification est engagé obligatoirement au niveau supérieur :

- Après un niveau 1, le passage se fait en niveau 2 ou niveau 3,
- Après un niveau 2, le passage se fait en niveau 3.

Un nouveau devis sur un cycle initial est établi et envoyé au service.

Cas 2 : Si un changement de niveau est demandé en cours de cycle de certification, un nouveau devis est établi sur un cycle initial complet au niveau demandé.

L'audit initial correspondant au nouveau niveau doit être réalisé :

- Dans les 12 mois suivant le premier audit initial de niveau 1,
- Dans les 18 mois suivant le premier audit initial de niveau 2.

4.4. Conditions de suspension et de retrait de la certification

Une décision de suspension de la certification peut être prise à l'égard d'un SPSTI certifié dans les cas suivants :

- ✓ À la demande du SPSTI, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité de son dispositif aux items de l'AFNOR SPEC 2217 ;
- ✓ à l'initiative de Qualipole Certification, en raison des écarts constatés par rapport à l'AFNOR SPEC 2217 et/ou de non-respect du présent plan de contrôle de certification, ou des dispositions contractuelles de Qualipole Certification.

La levée de la suspension est soumise à Qualipole Certification qui, après analyse des nouveaux éléments transmis par le SPSTI, lève la suspension, maintient la suspension ou procède au retrait de la certification.

Une décision de retrait de la certification peut être prise à l'égard d'un SPSTI certifié si ce dernier ne satisfait plus aux exigences de l'AFNOR SPEC 2217.

Toute suspension ou retrait de certification donne lieu à information de la DGT, de la DREETS et du CRPST de la part de Qualipole Certification.

4.5. Appels et réclamations

Qualipole Certification détermine ses procédures d'appel et de traitement des réclamations concernant les SPSTI.

Ces procédures sont communicables sur simple demande auprès de Qualipole Certification.

Toute réclamation reçue par Qualipole Certification en rapport avec l'activité du SPSTI fait l'objet d'un traitement dans un délai qui n'excède pas un mois à compter de la réception de la réclamation.

Tout plaignant est informé par écrit des suites données à sa plainte ou réclamation. Selon les réclamations, Qualipole Certification peut déclencher un contrôle ou un audit supplémentaire, hors audit de surveillance.

Qualipole Certification conserve un enregistrement des plaintes ou réclamations reçues de la part de tiers concernant le SPSTI ainsi que des suites qui leur ont été réservées.

5 Renouvellement

5.1. Préparation du renouvellement par Qualipole Certification

Avant l'échéance du certificat, Qualipole Certification informe le SPSTI certifié des dates d'échéances. Il lui communique les dispositions nécessaires à engager pour le renouvellement de sa certification.

Le renouvellement du niveau 3 permet d'engager un nouveau cycle de certification cinq ans et induit des évaluations destinées à s'assurer que le SPSTI certifié continue de satisfaire aux critères de certification.

Il peut être tenu compte pour le renouvellement, de certifications déjà obtenues, reconnues et toujours en cours, en prenant en compte les champs et périmètres de la ou des certifications en question.

Les opérations de renouvellement doivent être organisées de manière à ce que les écarts éventuels détectés pendant l'audit de renouvellement soient soldés au moment de la prise de décision, soit avant l'échéance du certificat.

5.1 Opérations de renouvellement par Qualipole Certification

Le SPSTI transmet à Qualipole Certification, avant la date d'échéance de son certificat, une actualisation des dernières informations transmises.

Cette dernière est examinée par Qualipole Certification qui peut demander des compléments d'information au SPSTI certifié. Qualipole Certification, titulaire de toutes ces informations, planifie alors avec le SPSTI, l'audit de renouvellement sur site au travers de moyens techniques similaires à ceux utilisés dans la phase initiale de certification conformément au § 1 et 2 ci-dessus.

5.2 Décision de renouvellement de certification

La décision de certification suite à l'audit de renouvellement est prise conformément aux modalités prévues pour un audit initial décrite au § 3 ci-dessus. Le renouvellement de la certification de niveau 3 est réalisé pour cinq ans et l'opération de suivi est alors similaire à celle du cycle initial de certification.

Les niveaux 1 et 2 ne peuvent être renouvelés.

6. Confidentialité

Dans le cadre d'engagements juridiquement exécutoires, l'organisme de certification doit être responsable du management de toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification. À l'exception des informations que le client met à la disposition du public, ou après accord entre l'organisme de certification et le client (par exemple en vue de répondre à des réclamations), toutes les autres informations sont considérées comme des informations privées et doivent être considérées comme confidentielles.

L'organisme de certification doit informer le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de placer dans le domaine public.

Lorsque l'organisme de certification est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, le client ou la personne concernée doivent être préalablement avisés des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise.

Les informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) doivent être considérées comme confidentielles.

7. Changement d'oc (Transfert)

Si l'organisme de certification s'appuie sur des certifications qu'il a déjà délivrées au client ou qu'il a déjà délivrées à d'autres clients, pour omettre certaines activités, alors l'organisme de certification doit faire référence à la ou aux certification(s) existante(s) dans ses enregistrements. À la demande du client, l'organisme de certification doit fournir la justification de l'omission des activités.

8. Bibliographie

[1] IAF MD 1 « Document d'exigences IAF pour l'audit et la certification d'un système de management mis en œuvre par un organisme multisite »
<https://tools.cofrac.fr/documentation/iaf-md1>

[2] IAF MD 5 « Document d'exigences IAF pour la détermination du temps d'audit des systèmes de management de la qualité, des systèmes de management environnemental et des systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail » <https://tools.cofrac.fr/documentation/iaf-md5>.

[3] NF ISO/IEC 17065 « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services »

