

Processus de certification (1 septembre 2023)

Responsable du processus

La commission technique est propriétaire de ce processus. Elle prend toutes les décisions utiles qui permettront de réaliser les objectifs de ce processus.

L'administration du processus est définie dans la procédure « Gestion administrative du processus d'audit »

But du processus

Acquérir, réaliser et gérer des mandats de certifications d'Organisations Citoyennes et Performantes conformement à une ou plusieurs normes de systèmes de management et Labels :

en respectant les exigences de la normes sélectionnées

- ISO 9001 - Management de la qualité
- ISO 14'001 - Management environnemental
- ISO 45'001 - Management de la sécurité

en respectant les exigences des labels sélectionnés

- Valais Excellence®
- Entreprise citoyenne®
- Eco entreprise®
- ISAS Média®

en respectant les exigences de la norme d'audit

- ISO 19011 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

en offrant un rapport prix/qualité optimisé

en assurant des marges qui permettent le développement des prestations

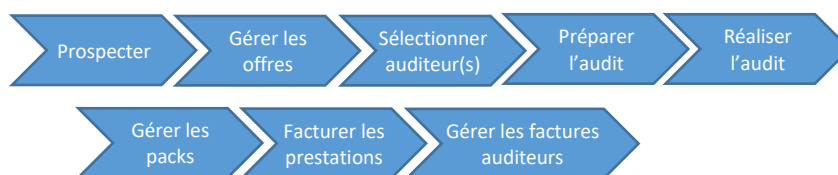
en mettant le client au centre de nos prestations

en assurant un excellent niveau des prestations des auditeurs

en respectant les exigences des normes ISO sur l'accréditation

- ISO 17021 - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management
- 17021-2 - Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental
- 17021-3 - Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité
- ISO 17024 - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

Étapes principales du processus



Étapes	Commentaires/Documents rattachés	Responsable
Prospecter	La prospection peut provenir de différents canaux : <ul style="list-style-type: none"> - Actions planifiées décidées par le commercial ou le CA - Demande d'offre émanant d'un auditeur ACPO - Demande d'offre d'un consultant pour le compte de son client - Demande d'offre émanant d'un client potentiel 	Commercial
Gérer les offres de certification	Procédure « Gestion des offres Clients »	Commercial / Coordinateur
Sélectionner le(s) auditeur(s)	Procédure « Gestion de la sélection des auditeurs et règles d'audits »	Gestionnaire d'audits / Coordinateur
Préparer l'audit	La procédure « Gestion de la réalisation d'audits »	Auditeur
Réaliser les audits de certifications et de surveillance	La procédure « Gestion de la réalisation d'audits »	Auditeur
Gérer les packs d'audit	La procédure « Gestion du pack d'audit »	Gestionnaire d'audits / Coordinateur
Gérer les certificats	Les procédures « Gérer le statut des certificats » et « Gérer les Certificats et leurs QR Codes »	Administratif
Facturer les prestations	La procédure facturation des clients est définie sur le document « Gestion des Débiteurs et des Créanciers »	Administratif
Gérer les honoraires des auditeurs	La procédure de gestion des honoraires des auditeurs est définie sur le document « Gestion des Débiteurs et des Créanciers »	Administratif
Gérer l'administration de l'audit	La procédure « Gestion administrative du processus d'audit »	Administratif

Les documents entrants et sortants

Les éléments entrants :

- ✓ *Contrat de certification confirmé par le client*
- ✓ *Auditeur, fiche qualification*

Les éléments sortants :

- ✓ *Programme d'audit*
- ✓ *Liste qualification auditeurs*
- ✓ *Checklist client*
- ✓ *Checklist EC*
- ✓ *Checklist Valais Excellence*
- ✓ *Informations auditeurs sélectionnés*
- ✓ *Rapport d'audit informatisé*
- ✓ *Certificat de conformité (si audit OK)*
- ✓ *Facture Client*
- ✓ *Décompte Auditeur(s)*
- ✓ *Satisfaction Client*

Exigences ISO 9001 (2015) sur les processus

4.4 Système de management de la qualité et processus associés

L'organisme doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et de manière continue améliorer un système de management de la qualité, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, en accord avec les exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme doit déterminer les processus nécessaires au système de management de la qualité et leur application dans tout l'organisme et doit déterminer :

- a) les éléments d'entrée requis et les éléments de sortie escomptés pour ces processus ;*
- b) la séquence et l'interaction de ces processus ;*
- c) les critères, les méthodes, y compris les mesures et les indicateurs de performance associés nécessaires pour assurer le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ces processus ;*
- d) les ressources nécessaires et s'assurer de leur disponibilité ;*
- e) l'attribution des responsabilités et autorités pour ces processus ;*
- f) les risques et les opportunités conformément aux exigences de 6.1, et planifier et mettre en œuvre les actions appropriées pour les traiter ;*
- g) les méthodes permettant de surveiller, de mesurer, le cas échéant, et d'évaluer les processus et, si nécessaire, les modifications des processus pour s'assurer qu'ils produisent les résultats escomptés ;*
- h) les opportunités d'amélioration des processus et du système de management de la qualité.*

L'organisme doit tenir à jour les informations documentées juste nécessaires pour soutenir le fonctionnement des processus et doit les conserver pour avoir l'assurance que les processus sont mis en œuvre comme prévu.

Certification selon ISO (définition)

Assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donnée par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques.

Risques principaux

Indicateurs du processus « Audits »
