



Règlement de Certification ISO 29990

Règlement de Certification ISO 29990

Tables des matières

1. GENERALITES	3
2. OBJET	3
3. DEFINITIONS	3
4. CONDITIONS	3
5. MISE EN APPLICATION DE LA CERTIFICATION	3
6. OBTENTION ET MAINTIEN DU CERTIFICAT	4
7. RETRAIT, SUSPENSION ET CONTROLE DU CERTIFICAT	5
8. DUREE DE VALIDITE DU CERTIFICAT	5
9. LOGOS ET MARQUES (voir aussi doc-Informations, logos et marques)	6
10. LISTE DES ORGANISMES CERTIFIES	6
11. CONFIDENTIALITE	6
12. PLAINTES ET APPELS	6
13. RENONCIATION A LA CERTIFICATION	7
14. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME	7
15. FRAIS, PRIX ET FACTURATION	8

Règlement de Certification ISO 29990

1. GENERALITES

Aspect'O est un bureau actif dans la validation et la certification de systèmes de management et opère à partir de normes d'application dans différents domaines d'activité.

Les conditions repris dans ce règlement ont pour but de permettre aux clients d'avoir une meilleure compréhension des procédures et des exigences liées à la certification. Ce règlement fait intégralement partie de l'accord de certification.

2. OBJET

Le présent Règlement de Certification définit les règles applicables par Aspect'O pour la certification du système de management de la qualité selon la norme ISO 29990 mis en place par les organismes de formation non-formelle.

Ce règlement de certification est conforme aux exigences de la norme NBN ISO 17021 et des lignes directives Belac 2-312.

3. DEFINITIONS

Organisme : tout entité ou partie d'entité, constituée de personnes ayant des responsabilités et des fonctions, qui introduit auprès d'Aspect'O une demande de certification. Cet organisme doit respecter le présent règlement.

Organisme certifié : organisme ayant obtenu un certificat délivré par Aspect'O.

Certificat : document numéroté délivré par Aspect'O dont le système répond aux exigences de la norme d'application. Ce document est nominatif.

Domaine d'application

La norme internationale ISO 29990 est applicable à chaque organisme qui offre des services de formation informelle.

4. CONDITIONS

Tout organisme candidat à la certification doit respecter les règles et conditions du présent règlement afin de pouvoir, sans discrimination, obtenir un certificat Aspect'O.

Le non-respect du présent règlement de certification peut entraîner un refus de certification ainsi qu'un retrait ou une suspension d'un certificat déjà octroyé.

Le règlement de certification est conforme aux exigences des normes et lignes directrices auxquelles la certification s'applique. Le processus de certification permet d'évaluer la conformité du système de management implémenté par les organismes avec les exigences reprises dans la norme internationale ISO 29990.

5. MISE EN APPLICATION DE LA CERTIFICATION

Aspect'O (accréditation Belac n° 582-QMS) propose des services de certification, dans le domaine de la formation informelle au moyen de la norme internationale ISO 29990.

Toutes les dispositions nécessaires qui sont prises par Aspect'O, permettant d'évaluer et de surveiller le système de management de l'organisme candidat à la certification, sont gérées

Règlement de Certification ISO 29990

par le propre système de management d'Aspect'O qui est décrit dans son Manuel de Qualité.

La surveillance du système de certification d'Aspect'O se fait sous le contrôle de la *Commission d'Impartialité*. La Commission d'Impartialité est une commission de surveillance neutre ayant pour mission d'assurer le respect des pratiques éthiques, impartiale et déontologiques lors de la mise en œuvre du système de certification. La Commission d'Impartialité est constituée de membres reconnus par Aspect'O pour leurs compétences actives en matière de qualité, de certification et de formation.

Les décisions concernant l'attribution, le maintien, la suspension ou le retrait du domaine d'application du certificat d'Aspect'O sont prononcées, sur la base de constats objectifs et de procédures documentées, de manière impartiale par la direction d'Aspect'O sur la base des conclusions de la *Commission de Certification* et sous surveillance de la Commission d'Impartialité.

Le Manuel Qualité de Aspect'O, le Règlement, la Déclaration de la Politique Qualité, la Déclaration de l'Impartialité et la Procédure de Plaintes et d'Appels sont disponibles sur simple demande.

La procédure complète d'audit, pour tous les cas de figures, de la demande à la clôture du dossier, est décrite dans le document '*Pd-Gestion de certification*' auquel est fait référence en cas de litige concernant l'exécution d'un audit de certification.

6. OBTENTION ET MAINTIEN DU CERTIFICAT

Tout organisme démontrant la conformité de son système à la norme applicable et respectant le Règlement de Certification de Système d'Aspect'O, est en mesure d'obtenir un certificat.

Les exigences auxquelles le système de management de l'organisme doit répondre et qui sont liées au présent règlement, sont décrites dans la norme d'application.

La demande de certification se fait au moyen de la *fiche d'identité* qui peut être obtenue sur simple demande. La fiche doit être scrupuleusement complétée par l'organisme et transmise à Aspect'O pour analyse de la demande. Une offre sera élaborée sur la base des informations repris dans la fiche. Lorsque, durant l'audit, des anomalies par rapport à la fiche d'identité sont constatées par le(s) auditeur(s), le planning et/ou la durée de l'audit de certification peuvent être revus.

L'organisme se soumettra aux audits de certification et de surveillance prévus par Aspect'O afin de démontrer la conformité de son système à la norme applicable.

En cas de non-résolution des non-conformités relevées, selon le plan d'actions correctives, le certificat ne peut être octroyé ou maintenu.

Le non-respect du présent Règlement peut entraîner le refus de certification, la suspension, la restriction ou le retrait d'un certificat préalablement octroyé.

Si l'organisme ne permet pas à Aspect'O de réaliser les audits de suivi, de contrôle ou de rectification comme prévu, la certification peut être suspendue.

Règlement de Certification ISO 29990

7. RETRAIT, SUSPENSION ET CONTROLE DU CERTIFICAT

Dans le cas où, suite à un constat, une plainte, un appel ou par exécution d'audit Aspect'O constate durant la période de certification, que le système de management de l'organisme ne répond plus aux exigences de la norme d'application, la Commission de Certification décidera de suspendre la certification ou d'en réduire le scope.

La CC d'Aspect'O suspend certification dans les cas suivants :

- à la demande de l'organisme certifié
- les exigences de la certification ne sont pas respectées de façon importantes ou récurrentes
- l'organisme n'a pas permis à Aspect'O de réaliser les audits de surveillance ou de renouvellement dans les temps prévus dans le contrat de certification.

Tout manquements à la résolution des problèmes dans le délais déterminé par Aspect'O, donne lieu à un retrait de la certification ou la réduction du périmètre de la certification.

En cas de manquements aux exigences de la certification pour certains éléments du périmètre , le périmètre sera réduit afin d'exclure les éléments ne répondant pas aux exigences.

Lors des audits, l'organisme est tenu à présenter à l'auditeur, qui en fera la demande, la copie des supports et tous moyens de communication, reprenant les logos et marques. En cas d'usage illicite, le certificat octroyé peut être suspendu par décision de la Commission de Certification d'Aspect'O. L'organisme s'engage à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour remédier à l'infraction. Les actions correctives seront soumises, endéans les 3 mois après constatations, à Aspect'O qui validera et en vérifiera l'implémentation. L'organisme certifié peut-être passible de poursuites pénales pour autant que la crédibilité et la réputation professionnelle d'Aspect'O est remise en cause.

Par le biais de ce règlement l'organisme s'engage contractuellement aux exigences ci-dessous.

- En cas de retrait ou suspension de la certification, l'organisme supprimera toute publicité mentionnant ou reprenant la certification. Elle mettra fin à toute communication qui se réfère à son statut de certifié.
- En cas de réduction de certification, le client adaptera à toute publicité et communication, le scope de la certification en ligne avec la nouvelle définition du scope définie par la certificateur.
- L'organisme se réfère aux directives du certificateur quant à l'utilisation des logos et marques, de la, publicité et de la communication dont est fait référence dans ce règlement.
- L'organisme ne fera aucune communication ou publicité mensongère ou trompeuse.
- L'organisme ne fera aucune publicité ou communication qui pourrait induire l'utilisateur en erreur et donner l'impression d'être liée à un produit.

L'organisme peut à sa propre initiative demander la suspension de la certification.

8. DUREE DE VALIDITE DU CERTIFICAT

Le certificat est octroyé pour une période de 3 ans.

Règlement de Certification ISO 29990

Le certificat sera maintenu pour la durée de 3 ans à condition que les audits de surveillance confirment la continuité de la conformité à la norme.

9. LOGOS ET MARQUES (voir aussi doc-Informations, logos et marques)

Les directives concernant les logos et les marques sont repris dans le document, doc-Informations, logos et marques. Ce document fait intégralement partie de ce Règlement et est remis à chaque client lors de la remise de certificat. Il est également disponible sur simple demande à Aspect'O.

Aspect'O exige de ses clients certifiés que l'organisme client :

- se conforme aux directives de la marque 'Aspect'O' tel que décrit dans ce document
- ne fait pas ou ne permet pas de faire des possibles déclarations trompeuses concernant sa certification
- n'utilise aucun document de certification de manière abusive
- cesse toute communication ou publicité qui se réfère à son statut de certifié en cas de retrait ou de suspension
- modifie son objet de publicité en cas de changements ou réduction du périmètre de la certification
- ne lie pas les documents de certification à un produit, un service ou un processus mais uniquement à la référence à l'entité dont le système de management répond aux exigences de la norme d'application
- ne lie en aucun cas la certification à une activité
- utilise la certification de sorte à ne pas nuire ni à l'image ni à la réputation d'Aspect'O
- n'utilise pas la certification de façon à anéantir la confiance du public

10. LISTE DES ORGANISMES CERTIFIES

Aspect'O tient à jour une liste des organismes certifiés. Cette liste est à disposition de Belac.

Les organismes qui ont vu leur certificat retiré ou suspendu, sont retirés de la liste d'organismes certifiés.

La liste d'organismes certifiés peut être obtenue auprès d'Aspect'O sur simple demande, tout comme la liste des organismes retirés ou suspendus.

11. CONFIDENTIALITE

Toutes les personnes au service d'Aspect'O sprl, internes ou externes, respectent la confidentialité des informations obtenues auprès des organismes certifiés ou à certifier (*doc-Charte de Confidentialité*).

Les informations exigées par les instances officielles ou par la loi, seront transmises après avoir informé l'organisme de la demande.

Toute information peut cependant être rendue publique avec l'accord de l'organisme.

12. PLAINTES ET APPELS

Tout organisme peut introduire une plainte auprès d'Aspect'O. Le suivi est assuré par un membre de l'équipe qui n'est pas impliqué dans la procédure de certification faisant l'objet de la plainte.

Règlement de Certification ISO 29990

Tout organisme peut faire appel contre une décision prise par Aspect'O et relative ou liée à la certification. L'appel doit être introduit auprès de la Commission d'Appels – c/o Aspect'O sprl – Avenue Louise 475 – 1050 Bruxelles.

Les plaintes et les appels seront traités conformément à la procédure du système de management d'Aspect'O repris dans le document, *doc-Plaintes et appels*. Cette procédure est disponible sur le site internet d'Aspect'O ou sur simple demande auprès du secrétariat.

13. RENONCIATION A LA CERTIFICATION

Tout organisme certifié a le droit de renoncer volontairement et unilatéralement à son certificat. L'organisme fera sa demande moyennant notification par pli recommandé à la Commission de certification c/o Aspect'O sprl - avenue Louise 475 – 1050 Bruxelles.

Dans le cas d'une renonciation au certificat Aspect'O, l'organisme met fin à toute utilisation du certificat et du logo à la date d'envoi de la notification.

Dans le cas d'une renonciation, une indemnité de rupture, correspondant à 20% du montant des audits prévus pendant la période de certification restant à courir, sera facturé dans le mois de l'envoi de la renonciation et ce avec un minimum de 1.000,00 €.

14. OBLIGATIONS DE L'ORGANISME

L'organisme permettra à Aspect'O d'exécuter de façon correcte et efficace la procédure de certification. Ceci implique notamment, sans que cette énumération ne soit limitative : la disponibilité de certains membres de son personnel lors des audits de certification ; l'accès aux informations et aux données relatives à son système de management ; l'accès aux sites et locaux par le(s) auditeur(s) d'Aspect'O et tout observateur concerné.

L'organisme présentera à la demande des auditeurs d'Aspect'O les documents tels les procédures, le manuel de qualité et l'organigramme, afin de leur permettre d'évaluer le système de management mis en place dans l'organisme.

L'organisme s'engage à permettre l'accès à ses sites et à ses locaux, aux auditeurs d'Aspect'O, aux auditeurs Belac, aux auditeurs d'Aspect'O en formation et à tout autre observateur et ce dans le cadre de l'octroi ou le maintien de la certification en cours.

Le client informe le plus rapidement possible Aspect'O de toutes questions qui peuvent compromettre la capacité de son système de management à se conformer aux exigences de la norme utilisée.

L'organisme veillera à ne pas nuire à la réputation d'Aspect'O et de ne pas la compromettre en tant que certificateur.

Dans le cas où l'organisme d'Accréditation, un membre de la Commission d'Impartialité, un membre du Management d'Aspect'O ou tout autre personne concernée par la certification, doit assister à un audit de certification sur site afin d'en observer le déroulement pour quelques raisons de ce soit, l'organisme acceptera la présence de cette observateur lors de l'audit sur site.

L'organisme sera prévenu au minimum 5 jours ouvrables avant l'audit sur site de la participation de l'observateur.

Règlement de Certification ISO 29990

15. FRAIS, PRIX ET FACTURATION

Les frais relatifs aux certifications d'Aspect'O et les audits de tout type qui y sont liés sont à charge des organismes.

Toutes les factures émises par Aspect'O sont payables au comptant.

Un client ne s'acquittant pas des frais de prestation endéans le délai de paiement convenu, peuvent voir leur certificat suspendu.

En cas d'annulation d'une prestation par l'organisme ou d'annulation de date d'audit, les coûts suivants seront portés en compte :

- 50 % du coût de l'audit si l'annulation intervient au plus tard 20 jours ouvrables avant la date fixée
- 100% du coût de l'audit si l'annulation intervient passé ce délai.

Règlement de Certification ISO 29990

Historique et modifications

Document : doc-Règlement de Certification

<u>Version</u>	<u>Date</u>	<u>Motifs de la révision</u>	<u>Portée - pages</u>
v1	160526	Adaptation de p6 §9 Logos et Marques. Le règlement fait d'office référence au document, doc-Information, logos et marques, afin de clarifier l'utilisation des logos et marques en un seul document. Cela permettra 1) de réduire les procédures en circulations et 2) d'être plus clair	6 §9
v2	160626	Adaptation de p5 §7 – retrait, suspension et réduction de certificat. Engagement contractuel de l'organisme	5 §7
v2			