

PROCESSUS DE RETRAIT ET DE SUPENSION

Document #: GOP209-FRA

Release Date: 06-OCT-2017

Page 1 of 5

Document Owner: D. Desilets (interim)

Approver: GVP TM&Q

Objectifs

Ce document fournit une description du processus pour la réduction du périmètre, la résiliation, la suspension et le retrait des certifications.

Périmètre

Ce processus s'applique à toutes les certifications fournies par Intertek aux critères de l'audit, à tout les stades du processus de certification. A tout moment, Intertek se doit de pouvoir confirmer le statut des certifications comme étant valides, suspendus, annulé ou à périmètre réduit.

Responsabilités

Le responsable technique est responsable de la mise en œuvre de ce processus et de son pilotage afin d'en garantir l'efficacité et l'efficience. Le personnel en charge de la certification est responsable de la mise en œuvre de ce processus quand il s'applique à leur programme(s) respectif(s). L'autorité de certification qui rend la décision ne doit pas être impliqué dans l'activité de revue de certification.

1.0 Définitions

- 1.1. La suspension est un statut provisoire qui ne peut pendre fin que par le rétablissement complet ou par le retrait de la certification. Durant cette période, la certification du client est temporairement non valable.
- 1.1 Il y a réduction du champ de certification lorsque le client a manqué gravement ou avec persistance à ses obligations de certification concernant une partie du champ de certification. Un tel constat devrait conduire à l'exclusion de cette partie du champ de certification. Une telle réduction devra être en ligne avec les exigences des critères d'audit utilisés pour la certification.
- 1.2 Résiliation: retrait de la certification à la demande du client
- 1.3 Retrait: Action par Intertek pour mettre fin à la validité du certificat
- 1.4 Clôture des actions correctives: une action corrective est considérée comme clôturé une fois que la mise en œuvre et l'efficacité des actions correctives ont été vérifiées et confirmées.

2.0 Suspension générale

La validité d'un certificat est soumis aux exigences à venir pour les audits de surveillance, de renouvellement, et d'autres conditions spécifiées dans le contrat entre le client et Intertek. Le processus peut démarrer lorsque l'un des éléments suivant apparait :

- a) Le système de management d'un client certifié fait constamment ou gravement défaut pour répondre aux exigences de certification, incluant les exigences d'efficacité du système de management.
- b) L'audit de surveillance ou de recertification n'est pas conduit aux fréquences requises.
- c) Le client certifié demande volontairement une suspension





PROCESSUS DE RETRAIT ET DE SUPENSION

Document #: GOP209-FRA

Release Date: 06-OCT-2017

Page 2 of 5

Document Owner: D. Desilets (interim)

Approver: GVP TM&Q

- d) Les actions correctives ne sont pas clôturées dans la période indiquée.
Note: Après 60 jours de non réception des actions correctives du client, une notification devra être envoyée au client lui notifiant d'une suspension possible. Si le délai de 90 jours est dépassé, le Responsable technique régional ou le personnel en charge de la certification prononcera à la direction la suspension du certificat.
- e) La violation des exigences contractuelles d'Intertek (inclut les factures impayées)
- f) A la suite d'enquête qui a conduit à une plainte envers un client certifié.

3.0 Suspension et réduction du périmètre

Basé sur une des conditions identifiées ci-dessus, n'importe quel membre du personnel peut recommander la suspension d'une certification d'un client ou, à l'exception des articles b) et e) ci-dessus, la réduction du périmètre de certification du client. La recommandation et sa justification seront soumis au personnel en charge de la certification pour approbation. La décision d'approbation de suspension inclura les conditions de levée de la suspension ou du rétablissement du périmètre complet de certification.

Dans le cas d'une suspension pour un audit de surveillance ou de renouvellement non réalisé suivant la fréquence requise, ou d'un non respect des exigences contractuelles d'Intertek (incluant les factures impayées) ou d'une demande client réclamant volontairement la suspension de sa certification, la décision de suspension peut également être faite par le Directeur Général ou le Directeur des Opérations.

La suspension ne doit pas dépasser 180 jours sauf approbation par le responsable technique et/ou lorsque cela est recommandé, par l'organisme d'accréditation ou des parties prenantes du secteur d'activité concerné.

Intertek mettra à jour le statut de la certification client dans le répertoire des clients certifiés et prendra toutes les autres mesures qu'il jugera appropriées.

Dans le cas d'une organisation multi-site, la suspension est appliquée pour la certification de la totalité de l'organisation, même si cela concerne un ou plusieurs sites.

Une fois que l'approbation de la décision de suspension ou réduction du périmètre est complétée, le client concerné sera notifié par un écrit de la suspension de sa certification. La lettre type indique :

- a) Les raisons de la suspension ou de la réduction du périmètre
- b) La durée maximum de suspension ou réduction du périmètre
Les conditions pour la levée de la suspension ou de la réduction du périmètre (i.e. délais pour les actions correctives, visite de surveillance spéciale, etc) en accord avec le schéma de certification, si applicable.
- c) L'échec de la résolution des problèmes résultant de la suspension ou de la réduction du périmètre dans les délais impartis donnent lieu au retrait ou la réduction permanente du périmètre de certification.
- d) Intertek notifiera les autres parties selon le cas et communiquera au client si les autres parties qui ont besoin d'être informées.



PROCESSUS DE RETRAIT ET DE SUPENSION

Document #: GOP209-FRA

Release Date: 06-OCT-2017

Page 3 of 5

Document Owner: D. Desilets (interim)

Approver: GVP TM&Q

3.1 Actions ultérieures concernant la cloture des actions correctives

Si les conditions relatives à la levée de la suspension sont satisfaites, le personnel en charge de la certification notifiera et rétablira la certification.

Si les conditions ont inclu dans les délais une réponse pour la clôture de l'action corrective, la vérification sera réalisée selon ces conditions pour permettre de lever la suspension ou de rétablir le champ complet de certification. Si cette vérification est satisfaisante, les résultats doivent être envoyé au personnel en charge de la certification pour le rétablissement de la certification. Le personnel chargé de la certification, déterminera si une visite spéciale est requise ou non en fonction du niveau des actions correctives. Si c'est le cas, se référer à la GOP102 Scheduling process pour les étapes de suivi.

Si les résultats ne sont pas satisfaisants, ou si le client ne répond pas de façon adéquate à la demande d'Intertek, le personnel en charge de la certification doit réaliser un retrait de la certification selon l'article 5.0 de ce présent document.

4.0 Processus de surveillance

Le responsable technique et le personnel en charge de la certification sont responsables de la surveillance des certificats suspendus afin de s'assurer que les délais limites de la suspension ne sont pas dépassés.

5.0 Retrait - généralités

La validité d'un certificat est sujette aux exigences d'audits de surveillance et de renouvellement, ainsi qu'aux autres conditions spécifiées dans le contrat établi entre le client et Intertek. Au-delà de ces conditions, le processus de retrait peut être déclenché quand l'un des exemples suivants arrive:

- a) En cas de résiliation – le client souhaite annuler et envoie une notification formelle (par écrit);
- b) En cas de déficience constatée dans le système de management du client certifié ;
Quand les actions correctives ne sont pas cloturées dans les délais impartis;
- c) En cas d'utilisation inappropriée/incorrecte des certificats et/ou de la marque de certification
- d) En cas de défaut de paiement
- e) En cas de violation des exigences contractuelles d'Intertek;
- f) Si l'entité juridique certifiée cesse d'exister ;
- g) Lorsque le client refuse ou ne réussit pas à planifier les audit de surveillance, les visite spéciale ou de renouvellement de la certification ;
- h) Dans le cas d'une certification d'un groupe, quand le retrait est causé par un ou plusieurs sites ne répondant plus aux critères nécessaires pour maintenir la certification.
- i) Suite à la non reactivation à l'issue d'une suspension (réf : article 3.0 de ce présent document)

6.0 Retrait

Basé sur l'une des conditions identifiées ci-dessus, toute Direction ou personne en charge de la certification peut recommander le retrait d'un client certifié.



PROCESSUS DE RETRAIT ET DE SUPENSION

Document #: GOP209-FRA

Release Date: 06-OCT-2017

Page 4 of 5

Document Owner: D. Desilets (interim)

Approver: GVP TM&Q

Le processus est déclenché avec une lettre type envoyée au client indiquant la raison et la date effective du retrait de la certification. De plus, les informations suivantes doivent être incluses :

- a) On demande au client de cesser l'utilisation de leur certificat et tout matériel publicitaire contenant toute référence à son statut certifié ou mentionnant Intertek et/ou la marque de l'organisme de certification.
- b) Si c'est une exigence liée à un critère d'audit applicable, le client est dans l'obligation d'envoyer une notification écrite à ses clients qui exige une certification, les informant qu'ils ne sont plus certifiés.
- c) Le client doit être informé qu'il peut faire appel de la décision de retrait (veuillez fournir la référence à la GOP208- Dispute and Appeals Process)

Les décisions de retrait sont approuvées par le personnel en charge de la certification. Dans le cas d'un retrait pour les points a), e), f), g) et h) de l'article 5.0 ci-dessus, la décision de suspension peut aussi être faite par le Directeur Général, le Directeur des Opérations ou le personnel en charge de l'autorisation de certification.

7.0 Exigences internes Intertek

Le personnel en charge de la certification entrera les informations requises dans le système d'exploitation iEnable pour initier le processus de suspension. (veuillez vous référer à la WI209 – « suspension & withdrawal – iEnable data Entry » pour plus de détails).

Chaque unité opérationnelle d'Intertek qui est accréditée est responsable du suivi des enregistrements des certifications émises sous ses accréditations. Au minimum, les informations suivantes sont suivies:

- a) Enregistrement des courriers et notifications envoyées au client.
- b) Si le retrait est dû à un rappel de sécurité de produit ou à des problèmes règlementaires, le Responsable du Programme concerné sera prévenu et considérera si une notification est à faire à toute agence nationale concernée, et prendra les mesures appropriées.

Le statut « retrait » de la certification d'un client restera dans la liste des clients certifiés pendant 90 jours.

8.0 éléments de sortie iEnable

Le personnel en charge de la certification entrera toutes les informations dans le système d'exploitation iEnable pour initié le processus de retrait. (Veuillez vous référer à la WI209 – « Suspension & Withdrawal – iEnable data Entry » pour plus de détails)



PROCESSUS DE RETRAIT ET DE SUPSENSION

Document #: GOP209-FRA

Release Date: 06-OCT-2017

Page 5 of 5

Document Owner: D. Desilets (interim)

Approver: GVP TM&Q

JOURNAL DE RÉVISION

Revision #	Description du changement	Date de révision
4	Clarification des responsabilités. Suppression de l'exigence relative à la restriction de la promotion de la certification pendant la durée de la suspension (anciennement paragraphe 3.0.d).	14-JUL-2016
5	Suppression du paragraphe 3.0 e « le client doit être prévenu de la possibilité de faire appel de la décision de suspension »	06-OCT-2017