

Le processus de certification

Phase 1: Revue de documentation

LE BUT DE CETTE VISITE EST DE :

- A. VÉRIFIER LES INFORMATIONS GÉNÉRALES QUE VOUS AVEZ FOURNIES À LRQA;
- B. ÉVALUER LE SYSTÈME DE GESTION DE QUALITÉ MIS EN PLACE PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DE LA NORME CHOISIE;
- C. VÉRIFIER SI LE SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ EST PRÊT POUR L'AUDIT D'IMPLÉMENTATION (STAGE 2);
- D. EXAMINER LES JUSTIFICATIONS D'EXCLUSION ÉVENTUELLE DE CERTAINS PARAGRAPHE DE LA NORME.

DURANT CETTE PREMIÈRE PHASE, UNE ENTREVUE AVEC LA DIRECTION GÉNÉRALE DE VOTRE ORGANISME EST ÉGALEMENT PRÉVUE AFIN DE PRENDRE CONNAISSANCE DE CERTAINS ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE VOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ. LA POLITIQUE ET LES OBJECTIFS EN QUALITÉ, L'ÉCOUTE CLIENT ET LES MÉCANISMES D'AMÉLIORATION CONTINUE SONT NOTAMMENT DISCUTÉS À CETTE OCCASION. LE RAPPORT DE REVUE DU FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME QUALITÉ PAR LA DIRECTION EST ÉGALEMENT EXAMINÉ AVEC, EN PARTICULIER, LES RÉSULTATS DES AUDITS INTERNES, LES PLAINTES ET TOUTES LES ANALYSES RÉALISÉES AINSI QUE LES ACTIONS CONCRÈTES DÉCIDÉES.

CETTE REVUE A LIEU EN VOS BUREAUX ET IL EST NÉCESSAIRE DE PRÉVOIR QU'UNE PERSONNE RESPONSABLE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT SOIT DISPONIBLE AFIN DE FOURNIR LES INFORMATIONS ET LE SUPPORT NÉCESSAIRES AUX AUDITEURS LRQA POUR RÉALISER UNE REVUE EFFICACE. SUR BASE DES INFORMATIONS RECUEILLIES, UN PROGRAMME DÉTAILLÉ DE L'AUDIT D'IMPLÉMENTATION (STAGE 2) EST ÉTABLI AVEC VOUS. CE PROGRAMME VOUS PERMETTRA D'INFORMER TOUS LES ACTEURS QUI SERONT IMPLIQUÉS DANS CETTE SECONDE PHASE ET LEUR PERMETTRA DE PRÉPARER AU MIEUX CETTE VISITE.

Phase 2: Audit d'implémentation

L'AUDIT D'IMPLÉMENTATION, OU ENCORE AUDIT DE TERRAIN, A POUR BUT DE VÉRIFIER OBJECTIVEMENT SI LE SYSTÈME QUALITÉ DOCUMENTÉ EST EFFECTIVEMENT IMPLANTÉ ET DONC SI LES DIVERSES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE SONT RÉALISÉES CONFORMÉMENT AUX PROCÉDURES.

DANS LE MÊME TEMPS, LES ÉVIDENCES RÉCOLTÉES LORS DES VÉRIFICATIONS RÉALISÉES ET DES ENTRETIENS MENÉS AUPRÈS DES DIFFÉRENTS COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE SERONT ÉVALUÉES AFIN DE DÉTERMINER SI LA POLITIQUE QUALITÉ EST EFFECTIVEMENT MISE EN ŒUVRE ET SI LES PROCESSUS FONCTIONNENT EFFICACEMENT.

LA FINALITÉ ÉTANT DE S'ASSURER, CONFORMÉMENT À NOTRE VISION DE LA CERTIFICATION, QUE LES PROCÉDURES SONT DES OUTILS GARANTISSANT AUX PARTIES INTÉRESSÉES UNE RÉELLE RESPONSABILISATION EN QUALITÉ, ET NON PAS UN FIN EN SOI.

EN OUTRE, L'ACCENT SERA ÉGALEMENT MIS, TOUT AU LONG DES VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES, SUR L'IDENTIFICATION DE POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DANS LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME.

EN FIN DE CHAQUE JOURNÉE D'AUDIT, UN PREMIER RETOUR D'INFORMATION RELATIF AUX DIVERSES REMARQUES ET RECOMMANDATIONS FAITES EST DONNÉ ET DISCUTÉ AVEC LES RESPONSABLES DES ACTIVITÉS AUDITÉES.

EN FIN D'AUDIT, LES DIFFÉRENTS RÉSULTATS SONT CONSOLIDÉS EN UN RAPPORT FINAL QUI REPREND L'ENSEMBLE DES REMARQUES ET RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION. CE RAPPORT EST PRÉSENTÉ ET COMMENTÉ SUR PLACE ET, POUR CHAQUE CATÉGORIE DE DÉVIATIONS CONSTATÉES, LES MODALITÉS DE VÉRIFICATION DES ACTIONS CORRECTIVES SONT DISCUTÉES.

POUR GARANTIR UNE RÉALISATION EFFICACE DE L'AUDIT D'IMPLÉMENTATION, IL EST ABSOLUMENT NÉCESSAIRE QUE LE SYSTÈME DE MANAGEMENT SOIT EFFECTIVEMENT IMPLANTÉ DEPUIS AU MOINS TROIS MOIS.

Rapport

UN RAPPORT ÉCRIT ET DÉTAILLÉ EST ÉTABLI, EXPLIQUÉ ET REMIS À L'ISSUE DE CHAQUE VISITE (OU DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS POSSIBLES). LE RAPPORT REMIS EN FIN D'AUDIT D'IMPLEMENTATION (PHASE 2) REPREND, EN OUTRE, LA RECOMMANDATION FAITE PAR L'ÉQUIPE D'AUDIT EN CE QUI CONCERNE LA CERTIFICATION OU NON DE L'ORGANISME AUDITÉ. DANS LE CAS OÙ LA RECOMMANDATION SERAIT DE NA PAS DÉCERNER LA CERTIFICATION (EN CAS DE NON-CONFORMITÉ MAJEURE IDENTIFIÉE), L'AUDITEUR FIXERA IMMÉDIATEMENT, AVEC VOTRE ACCORD, UN NOUVEAU RENDEZ-VOUS AFIN DE VÉRIFIER LA MISE EN ŒUVRE EFFICACE D'ACTIONS CORRECTIVES ET, DONC, DE CONSTATER LA REMISE EN CONFORMITÉ PAR RAPPORT AUX EXIGENCES DE LA NORME DE RÉFÉRENCE. SUR DEMANDE SPÉCIFIQUE, OU SI LA NORME DE RÉFÉRENCE L'EXIGE, UN RAPPORT PLUS DÉTAILLÉ POURRAIT ÊTRE ENVOYÉ ULTÉRIEUREMENT. LE RAPPORT EST NORMALEMENT ÉTABLI DANS UNE SEULE LANGUE AU CHOIX DU CLIENT (NL/FR OU ENG). CEPENDANT, SUR DEMANDE, LE RAPPORT PEUT ÊTRE TRADUIT DANS UNE SECONDE LANGUE. LES FRAIS DE TRADUCTION SONT ALORS PORTÉS EN COMPTE AU CLIENT.

CERTAINS RÉFÉRENTIELS SPÉCIFIQUES, ENTRE AUTRES DANS LE DOMAINE DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, REQUIÈRENT DES DÉLAIS PLUS LONGS POUR LA RÉDACTION DU RAPPORT. CE TEMPS DE RÉDACTION DU RAPPORT VOUS EST D'AILLEURS FACTURÉ SELON LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL.

Visite de suivi spéciale (suite à l'émission d'une Non Conformité Majeure)

EN CAS DE MISE EN ÉVIDENCE, LORS DE L'AUDIT INITIAL OU LORS D'UNE VISITE DE SURVEILLANCE, D'UN MANQUEMENT GRAVE (NON CONFORMITÉ MAJEURE), UNE VISITE SUPPLÉMENTAIRE INTERMÉDIAIRE EST ALORS NÉCESSAIRE AFIN DE VÉRIFIER LES ACTIONS CORRECTIVES ENTREPRISES POUR REMÉDIER AU PROBLÈME IDENTIFIÉ. LES FRAIS RELATIFS À CETTE VISITE SUPPLÉMENTAIRE, CALCULÉS SUR BASE DU TARIF JOURNALIER EN VIGUEUR AU MOMENT DE LA VISITE, SONT ALORS À CHARGE DU CLIENT. SI LA NON CONFORMITÉ MAJEURE EST DÉTECTÉE LORS D'UNE VISITE DE SURVEILLANCE, LE CERTIFICAT EN COURS N'EST PAS AUTOMATIQUEMENT RETIRÉ; LE CLIENT DISPOSE D'UNE PÉRIODE DE 3 MOIS MAXIMUM POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS CORRECTIVES REQUISES.

CERTAINS RÉFÉRENTIELS EXIGENT ÉGALEMENT LA RÉALISATION DE VISITES SUPPLÉMENTAIRES PAYANTES.

Certificat / Accréditation

LE CERTIFICAT ÉTABLI PAR LRQA INDIQUE, DE MANIÈRE PRÉCISE, LES ACTIVITÉS COUVERTES PAR LE SYSTÈME DE MANAGEMENT AUDITÉ ET A UNE VALIDITÉ DE 3 ANS À PARTIR DE LA DATE DE L'AUDIT. LE MAINTIEN DE LA CERTIFICATION DURANT CES 3 ANNÉES EST CEPENDANT CONDITIONNÉ PAR LA VÉRIFICATION RÉGULIÈRE, PAR LRQA, DU MAINTIEN EFFECTIF DU SYSTÈME DE MANAGEMENT (VOIR CI-DESSOUS). LES PROCÉDURES ET MÉTHODOLOGIE DE LRQA BELGIQUE SONT APPROUVÉES PAR UKAS ET LES CERTIFICATS STANDARDS ÉMIS LE SONT DONC SOUS ACCRÉDITATION UKAS.

POUR CERTAINS RÉFÉRENTIELS, NOUS TRAVAILLONS SOUS ACCRÉDITATION BELAC, SI LEUR FONDEMENT EST TYPIQUEMENT BELGE (P.EX. GUIDES AUTO-CONTRÔLE OU ASSAINISSEMENT DES SOLS).

POUR CERTAINS RÉFÉRENTIELS, DES INFORMATIONS DOIVENT ÊTRE COMMUNIQUÉES À DES AUTORITÉS EXTERNES À L'ORGANISATION ET À LRQA. NOUS PENSONS SURTOUT À LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE (BRC, IFS, ACS, ...)
VOUS ÊTES PARFOIS AMENÉS À PAYER ÉGALEMENT CES COMMUNICATIONS ÉGALEMENT.

Visites de surveillance (en cours de certification)

PENDANT LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DU CERTIFICAT, LRQA VÉRIFIE RÉGULIÈREMENT, LORS DE VISITES DE SURVEILLANCE, QUE LE SYSTÈME DE MANAGEMENT OBJET DE LA CERTIFICATION RESTE EFFICACE ET EST SOURCE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

LES DATES DE CES VISITES DE SURVEILLANCE SONT TOUJOURS CONVENUES LONGTEMPS À L'AVANCE.

Evaluations triennales

TOUS LES TROIS ANS, UNE RÉ-ÉVALUATION COMPLÈTE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT CERTIFIÉ DOIT ÊTRE RÉALISÉE. LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR UNE TELLE ÉVALUATION DÉPEND DE LA TAILLE DE L'ENTREPRISE ET DE L'AMPLEUR DES ACTIVITÉS À VÉRIFIER, MAIS ÉGALEMENT DU NIVEAU DE MATURITÉ DU SYSTÈME DE MANAGEMENT. DURANT CETTE ÉVALUATION, NOUS VÉRIFIONS, NOTAMMENT, QUE LE SYSTÈME DE MANAGEMENT EST MAINTENU À JOUR ET QUE LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTES ENTITÉS DE L'ENTREPRISE SONT BIEN MAÎTRISÉES.

Qui réalise les évaluations ?

TOUTES LES ACTIVITÉS D'AUDIT SONT RÉALISÉES PAR DES AUDITEURS POSSÉDANT UNE BONNE CONNAISSANCE ET UNE LARGE EXPÉRIENCE DE VOTRE DOMAINE D'ACTIVITÉ.

SAUF CIRCONSTANCES IMPRÉVUES, VOTRE DOSSIER EST GÉRÉ PAR LE MÊME AUDITEUR POUR UNE PÉRIODE DE TROIS ANS MINIMUM. LE SUIVI DE VOTRE ENTREPRISE PAR UN MÊME AUDITEUR PERMET D'APPROFONDIR LA CONNAISSANCE DE L'ORGANISATION ET DONC D'AMÉLIORER ET D'OPTIMISER LE NIVEAU DE NOS PRESTATIONS.

IL EST CEPENDANT TOUJOURS POSSIBLE POUR LE CLIENT, SUR BASE D'ÉLÉMENTS JUSTIFIÉS, DE RÉCUSER UN AUDITEUR PROPOSÉ. DANS CE CAS, LRQA SÉLECTIONNERA ET PROPOSERA UN AUTRE AUDITEUR QUALIFIÉ POUR L'ACTIVITÉ CONCERNÉE.

Suspension et retrait de certificats :

Parfois, tout ne se passe pas comme prévu. Nous pouvons être amenés dans certains cas à suspendre ou même retirer votre certificat.

SI DES PLAINTES SONT ÉMISES PAR RAPPORT À L'ENTREPRISE CERTIFIÉE PAR LRQA ET QUE, APRÈS ENQUÊTE, CES PLAINTES SONT FONDÉES, LA VALIDATION PAR LRQA SERA :

- (i) SUSPENDUE ET DES ACTIONS CORRECTIVES NÉCESSAIRES PRESCRITES PAR LRQA DEVRONT ÊTRE PRISES DANS UN DÉLAI DÉTERMINÉ, ET
- (ii) RETIRÉ SI LES ACTIONS PRESCRITES NE SONT PAS PRISES EN TEMPS VOULU.

Si votre organisation n'a pas solutionné les non-conformités dans le délai nécessaire, votre certificat sera tout d'abord suspendu. Au cours de cette période de suspension, vous ne pouvez plus faire mention de votre certification dans vos relations contractuelles et vous ne pouvez plus utiliser nos logos.

Si les problèmes sont insurmontables, LRQA devra retirer votre certificat. Ceci signifie que vous ne pouvez plus utiliser votre certificats dans le cadre de vos relations et communications avec vos clients, que vous devez retirer tous les logos de la circulation, que vous devez adapter votre site internet, ...

N'hésitez pas à contacter notre bureau si vous avez besoin d'informations complémentaires.

Antwerp-qa@lr.com
Telnr 03/212.16.40

Réclamations

LES RÉCLAMATIONS ÉVENTUELLES RELATIVES AUX PRESTATIONS DE LRQA DOIVENT, DANS UN PREMIER TEMPS, ÊTRE SOUMISES AU RESPONSABLE QUALITÉ DE LRQA BELGIQUE. DANS LE CAS OÙ UNE PLAINTÉ NE SERAIT PAS TRAITÉE, À CE NIVEAU, DE MANIÈRE SATISFAISANTE POUR LE CLIENT, CELUI-CI A LE DROIT DE PORTER SA RÉCLAMATION DIRECTEMENT À LA CONNAISSANCE DU TECHNICAL COMMITTEE DE LRQA (LRQA CENTRE À COVENTRY, ROYAUME-UNI).