

Les informations générales concernant les éléments du processus de certification sont décrites ci-après. Un niveau de flexibilité et des options relatifs au processus de certification sont disponibles, alors n'hésitez pas à nous contacter pour discuter de la façon dont nous pourrions mieux servir votre organisation.

### **Équipe chargée du service SAI Global**

À l'occasion de la sélection de SAI Global comme prestataire d'enregistrement et de la soumission de la demande de certification signée, SAI Global vous attribuera votre équipe chargée du service dédiée.

Votre équipe chargée du service sera choisie en fonction de votre secteur spécifique et se composera d'un gestionnaire de compte, d'un représentant de compte régional, d'un auditeur principal et d'autres membres de l'équipe, si nécessaire, pour favoriser votre certification. Les rôles de chaque membre de votre équipe chargée du service sont les suivants : votre gestionnaire de compte encadrera la relation commerciale, y compris la négociation des contrats et les modifications relatives aux critères de certification ; votre représentant de compte régional gèrera les processus « back office » y compris la planification et le service à la clientèle liés aux certificats et à la facturation ; votre auditeur principal encadrera la relation de fourniture. En tant qu'intermédiaire principal avec SAI Global, votre auditeur principal vous fournit les développements et les interprétations en cours du secteur et assure la coordination de l'ensemble des activités d'audit pour votre entreprise. D'autres membres de l'équipe seront sélectionnés à partir de notre solide base auditeur si nécessaire. L'approche de vos audits sera cohérente, solide sur le plan technique et en accord avec vos besoins commerciaux.

Visite de présentation – (optionnelle) (anciennement appelée Évaluation préliminaire)

Une visite de présentation est une évaluation sur site réalisée avant l'étape 1 de l'audit de certification. La visite de présentation permet d'identifier tout problème de mise en œuvre majeur et donne un retour sur le niveau de préparation de la mise en œuvre. Nous vous conseillons de programmer votre visite de présentation au moins 30 jours avant l'étape 1 de l'audit.

### **Audit de certification**

L'objectif de l'audit de certification est d'évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de votre système de gestion conformément aux exigences de la norme et à la documentation relative à votre système de gestion. L'audit est réalisé en deux étapes. L'étape 1 de l'audit est généralement réalisée sur site et consiste à examiner la documentation et à évaluer le niveau de préparation. Elle établit la portée de l'audit et le plan d'audit.

L'étape 2 de l'audit est réalisée sur site et comprend un examen pour s'assurer que le système de gestion a été totalement mis en œuvre et est conforme aux exigences de la norme ou du document normatif.

Toutes les activités de l'audit sont planifiées conjointement avec votre auditeur assigné avant l'audit. Un plan d'audit est fourni afin de détailler la portée et les objectifs des étapes 1 et 2 de l'audit, les membres de l'équipe d'audit, les processus qui seront audités et les échéances. Sur place, votre équipe d'audit vérifiera que le système de gestion est conforme aux exigences de la norme et à la documentation relative à votre système en évaluant des preuves objectives. À l'issue de cet audit sur site, vous serez immédiatement informé des résultats. Un rapport d'audit officiel sera délivré après l'audit. Ce rapport contiendra des informations relatives aux aspects positifs, aux points à améliorer et aux non-conformités du système.

Veuillez noter que si vous demandez à ce que les étapes 1 et 2 de l'audit soient menées l'une après l'autre, vous prenez le risque que l'étape 2 de l'audit soit annulée dans le cas où les résultats de l'étape 1 seraient insuffisants. Dans ce cas, des frais d'annulation seront appliqués, comme indiqué dans les conditions générales.

### **Délivrance du certificat**

Une fois le processus de certification passé avec succès (y compris la résolution des non-conformités, le cas échéant), votre chef d'équipe établit un dossier de certification qui sera examiné par l'équipe de certification. Une fois l'examen réalisé, l'équipe de certification prépare et vous transmet votre certificat d'agrément. Ce certificat contiendra des détails tels que : la dénomination sociale de votre entreprise, l'adresse du site, la norme concernée, la portée de la certification, la date de début de la certification ainsi que sa date d'expiration.

Le certificat officiel est envoyé accompagné d'un lien vers notre site Internet marketing. Les outils marketing vous donneront des idées utiles sur la manière de tirer parti de votre certification ISO et vous fourniront le logo officiel de la « marque déposée SAI Global » et ses conseils d'utilisation. Votre réussite à la certification sera également publiée sur notre répertoire des entreprises enregistrées, sur [www.saiglobal.com](http://www.saiglobal.com).

**Audits de surveillance**

Les audits de surveillance sont des audits périodiques de votre système de gestion. L'objectif des audits de surveillance est d'assurer que le système de gestion reste bien conforme à la norme durant la période effective de certification. Pour vous conférer le plus de flexibilité possible, SAI Global vous donne le choix entre deux fréquences d'audits : annuelle et semestrielle.

- Les audits semestriels sont réalisés tous les six mois. Cette option permet une interaction plus fréquente avec votre équipe d'audit, pour s'assurer que le système de gestion fonctionne correctement et pour faciliter le taux d'amélioration continue.
- Les audits annuels sont conduits tous les douze mois minimum.

**Audit de re-certification**

Les audits de re-certification sont programmés avant le troisième anniversaire, généralement 3 mois avant la date d'expiration du certificat.

L'objectif est de s'assurer :

- de l'efficacité du système de gestion dans son intégralité à la lumière des changements internes et externes, ainsi que sa pertinence et son applicabilité continue dans le cadre de la certification ;
- que le client a démontré son engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de gestion afin d'améliorer la performance globale ;
- que le fonctionnement du système de gestion certifié contribue à la réalisation de la politique et des objectifs de l'organisation.