

Les renseignements généraux concernant les éléments du processus de certification sont décrits ci-dessous. Vous disposez d'une certaine flexibilité et de certaines options dans le processus de certification. N'hésitez donc pas à nous contacter pour nous laisser savoir de quelle façon nous pourrions mieux servir votre organisation.

### **Équipe multiservice de SAI Global**

Après avoir sélectionné SAI Global comme registraire puis signé et transmis le formulaire de demande de certification, SAI Global met à votre disposition une équipe de service qui vous reste attitrée pendant tout le processus de certification.

Votre équipe de service est sélectionnée en fonction de votre type d'industrie et comprend un directeur de compte, un représentant de compte régional, un chef-auditeur et d'autres membres en fonction des besoins requis pour soutenir votre certification. Le rôle des membres de votre équipe de service est le suivant : votre directeur de compte gère la relation d'affaires, y compris la négociation du contrat et la modification des exigences liées à votre certification; votre représentant régional de compte gère les processus administratifs, y compris l'établissement du calendrier et les services reliés au certificat et à la facturation; votre chef-auditeur gère la prestation des services. Votre chef-auditeur est votre principal contact chez SAI Global. Il vous informe des changements en cours dans l'industrie et vous fournit une interprétation de ces changements, et il veille à la coordination de toutes les activités reliées aux audits de votre organisation. S'il faut inclure des auditeurs supplémentaires, nous les sélectionnerons parmi notre équipe d'auditeurs chevronnés. Vos audits seront réalisés à l'aide d'une approche cohérente, seront solides sur le plan technique et seront adaptés à vos besoins d'affaires.

Visite d'introduction – (facultative) (officiellement désignée sous le nom d'évaluation préalable)

Une visite d'introduction est une évaluation réalisée sur place avant l'audit de certification d'Étape 1. Elle permet d'identifier tout problème majeur de mise en œuvre de votre système de gestion et de déterminer votre niveau de préparation à sa mise en œuvre. Nous recommandons que la visite d'introduction ait lieu au moins 30 jours avant l'audit d'Étape 1.

### **Audit de certification**

Le but de l'audit de certification est d'évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de votre système de gestion par rapport aux exigences de la norme et à la documentation sur votre système de gestion. L'audit se déroule en deux étapes.

L'audit d'Étape 1 a généralement lieu sur place et consiste à effectuer une revue de la documentation et une évaluation de votre niveau de préparation ainsi qu'à établir la portée et le plan d'audit.

L'audit d'Étape 2 a lieu sur place et consiste à effectuer un examen du système de gestion pour s'assurer qu'il a été entièrement mis en œuvre et qu'il respecte les exigences de la norme ou du document normatif.

Toutes les activités d'audit se planifient de concert avec votre chef-auditeur attitré avant l'audit. Ce dernier vous fournit un plan d'audit qui décrit la portée et les objectifs des audits d'Étapes 1 et 2, le nom des membres de l'équipe d'audit, les processus à auditer et le calendrier des activités. Une fois sur place, votre équipe d'audit s'assure de vérifier que le système de gestion respecte les exigences de la norme et de votre documentation sur le système en évaluant des preuves objectives. Une fois l'audit terminé sur place, on vous informe immédiatement des résultats de l'audit. Par la suite, vous recevez un rapport d'audit officiel qui vous fournit des renseignements sur les aspects positifs du système, les possibilités d'amélioration et les non-conformités.

Si vous demandez à ce que les audits d'Étapes 1 et 2 aient lieu de façon consécutive, veuillez noter qu'il y a un risque potentiel qu'à la suite de résultats inacceptables obtenus à votre audit d'Étape 1, nous soyons dans l'obligation d'annuler l'audit d'Étape 2 et d'appliquer la clause sur les frais d'annulation, tel que décrit dans les modalités.

### **Délivrance du certificat**

Après avoir complété le processus de certification avec succès (y compris la résolution des non-conformités, s'il y a lieu), votre chef d'équipe compile les documents pertinents à votre certification et les transmet à notre équipe de certification pour examen. Après avoir examiné les documents, l'équipe de certification prépare et vous envoie votre certificat d'enregistrement. Votre certificat comprend des détails tels que la dénomination sociale de l'entreprise, l'adresse du site, la norme, la portée de la certification, la date de certification initiale et la date d'expiration.

Nous vous faisons parvenir le certificat officiel avec un lien vers notre site Web sur le marketing. Les outils de marketing sur ce site vous fournissent de bonnes idées sur la façon de tirer profit de votre certification ISO. Le site vous fournit aussi la maquette de la marque d'enregistrement officielle de SAI Global et des directives sur son utilisation. Nous publions également votre certification dans notre répertoire en ligne des entreprises enregistrées au [www.saiglobal.com](http://www.saiglobal.com).

### **Audits de surveillance**

Les audits de surveillance sont des audits périodiques de votre système de gestion. L'audit de surveillance permet de vérifier que le système de gestion respecte toujours les exigences durant la période de certification. Pour vous donner le plus de flexibilité possible, SAI Global offre deux options sur la fréquence de ces audits : annuelle ou semi-annuelle.

- Les audits semi-annuels ont lieu tous les six mois. Cette option vous permet d'interagir plus fréquemment avec votre équipe d'audit, de vous assurer que votre système de gestion fonctionne efficacement et de faciliter le processus d'amélioration continue.
- Les audits annuels ont lieu au moins tous les douze mois.

### **Audit de réévaluation**

L'audit de réévaluation a lieu avant la fin de la 3<sup>e</sup> année de certification, habituellement 3 mois avant l'expiration du certificat.

Le but de cet audit est de vérifier si :

- l'ensemble du système de gestion demeure efficace malgré les changements internes et externes, et la pertinence et l'applicabilité du système continuent d'être compatibles avec la portée de la certification.
- le client a démontré son engagement à maintenir l'efficacité du système de gestion et à l'améliorer afin d'accroître l'ensemble de sa performance.
- l'opération du système de gestion certifié contribue à l'atteinte de la politique et des objectifs de l'organisation.

### **Exigences de programme supplémentaires – Responsable Recycling (R2)**

1. Les organisations doivent signer un contrat de licence avec l'administrateur du programme R2 avant de recevoir leur(s) certificat(s) de la part de l'organisme de certification.
2. Si une des préoccupations suivantes est soulevée au cours de l'audit de phase 1, un délai minimal de 6 semaines est nécessaire avant de procéder à l'audit de phase 2.
  - a. Plus de 10 préoccupations soulevées au total (voire moins, si certaines sont jugées assez importantes par l'organisme de certification pour mériter un délai de 6 semaines)
  - b. Plus de 5 préoccupations sur l'une des dispositions de la norme R2.
  - c. Moins de 100 % des fournisseurs approuvés en aval sont audités par l'organisation ou l'entité désignée.
  - d. Moins de 3 mois de conservation de dossiers pour vérifier la conformité à la norme R2.

Si un délai est imposé par les critères ci-dessus, l'organisation doit démontrer que la préoccupation a été traitée et peut passer à l'audit de phase 2.

3. Les non-conformités peuvent atteindre un degré de sévérité tel qu'elles peuvent entraîner une suspension de la certification afin de maintenir l'intégrité du programme de certification R2. Bien que la certification soit un processus d'amélioration continue, la liste ci-dessous définit les activités qui entraînent la suspension de la certification R2. Cette liste se veut représentative, mais n'est pas complète. Une suspension peut aussi être imposée pendant le processus normal de certification.

Une suspension n'est imposée qu'après avoir suivi la procédure établie et avoir confirmé les non-conformités. Une non-conformité peut découler d'un audit planifié ou d'une enquête suite à une plainte. Les organismes de certification peuvent remettre en vigueur la certification R2 seulement après la mise en œuvre des actions correctives et la confirmation qu'elles sont efficaces.

- a. Avoir volontairement fourni de fausses informations concernant des livraisons intérieures ou internationales de composants d'intérêt particulier (Focus Material), y compris des livraisons à d'autres fournisseurs non qualifiés en vertu de la norme R2, en contradiction avec les informations fournies aux clients ou à l'organisme de certification.
  - b. Vendre sciemment du matériel qui ne fonctionne pas et fournir en toute connaissance de cause de fausses informations sur ce matériel aux clients ou à l'organisme de certification, en contradiction avec les exigences de la disposition 6 de la norme R2.
  - c. À titre d'entreprise certifiée R2, continuer à ne pas se conformer à des exigences légales (p. ex. des autorisations) au-delà du temps habituel requis pour prendre des mesures correctives, et ce, après que l'organisme de certification ou de réglementation ait transmis un avis mentionnant des problèmes de conformité.
  - d. Pendant le processus d'audit, être incapable de démontrer à l'organisme de certification l'existence d'un contrat de licence en vigueur avec R2 Solutions dans un délai raisonnable.
  - e. Cesser des activités couvertes par la portée R2 ou fermer une installation.
  - f. Faire des déclarations inexactes concernant la certification de toute installation affiliée à l'entreprise.
4. Lorsque l'organisation ne peut répondre à toutes les dispositions en interne et, par conséquent, **transfère à une autre organisation la responsabilité de s'assurer de la conformité à des exigences**, il est impératif de vérifier que cette organisation est en mesure de veiller au respect des dispositions applicables de la norme R2 dans le cadre des audits de phase 2 et de recertification. L'organisation doit être capable de contrôler le traitement de ces exigences, même si celui-ci est effectué par une organisation tierce. L'organisation doit conserver les dossiers relatifs à la conformité. Les contrats entre l'organisation et l'organisation sous-traitante doivent permettre le déroulement d'un audit de certification. SAI Global peut imputer des frais supplémentaires à l'organisation afin de faciliter le processus complet d'audition effectué par l'organisation sous-traitante. En cas de non-conformités relatives au traitement effectué par des organisations tierces, SAI Global peut demander une visite de l'organisation tierce pour s'assurer de l'efficacité des processus mis en place.