

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 attirée pendant tout le processus de certification.

Votre équipe de service est sélectionnée en fonction de votre type d'industrie et comprend du personnel de gestion de compte (tel qu'un directeur de développement commercial, une équipe d'assistance commerciale, un planificateur et une équipe de service à la clientèle), 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 développement commercial et l'équipe d'assistance commerciale gèrent la relation d'affaires, y compris la négociation du contrat et la modification des exigences liées à votre certification; votre planificateur et l'équipe de service à la clientèle gèrent les processus administratifs, y compris l'établissement du calendrier et les services à la clientèle 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.

### **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 pour établir la portée de l'audit 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 attiré 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.

### **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 l'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).

## Exigences supplémentaires des programmes automobiles de l'IATF

### Conditions d'enregistrement

Veillez savoir que :

Votre organisation doit informer SAI Global, sans délai, de toute matière pouvant affecter la capacité du système de gestion de continuer à combler les exigences de la certification ISO/TS 16949.

Ceux-ci incluent :

- les changements relatifs au statut juridique ou commercial de l'organisation (p. ex. coentreprise, sous-traitance avec d'autres organisations)
- les changements relatifs à la structure de l'organisation et à la gestion du personnel clé (p. ex., changements chez les principaux dirigeants, les décideurs ou le personnel technique)
- les changements relatifs au régime de propriété (p. ex., fusions et acquisitions)
- les changements relatifs à l'adresse ou au lieu de travail des personnes-ressources
- les changements relatifs aux activités couvertes par le système de gestion certifié
- l'attribution d'un statut particulier à un fabricant (Special Status selon la section 8.0 des règles *Rules 5th Edition*) par un client d'équipement d'origine (OEM) souscrit à l'IATF
- tout changement majeur dans le système de gestion et les processus, notamment :
  - importante réduction ou augmentation du nombre d'employés ou dans les quarts de travail, incluant l'ajout de ou des changements de quarts de travail dédiés à la fin de semaine
  - ajout de ligne(s) de production ou de nouveaux procédés de production
  - déménagement de ligne(s) de production à l'intérieur du site ou dans un autre site
  - déménagement de l'usine (veuillez communiquer avant le déménagement)
  - ajout de ou changements aux fonctions d'assistance
- votre intention d'effectuer un transfert vers un nouvel organisme de certification reconnu par l'IATF

Défaut de votre organisation à informer SAI Global d'un changement est considéré comme une violation de l'entente légale et peut entraîner le retrait de votre certificat ISO/TS ou IATF 16949 par SAI Global.

- Votre organisation ne peut pas refuser un audit-témoin par l'*International Automotive Task Force* (IATF) de SAI Global sur votre site.
- Votre organisation ne peut pas refuser la présence d'un auditeur-témoin de SAI Global sur votre site.
- Votre organisation ne peut pas refuser la présence d'un représentant de l'IATF ou de ses délégués.
- Votre organisation ne peut pas refuser la demande de SAI Global de fournir votre rapport d'audit final à l'IATF.
- Les consultants à votre organisation ne peuvent pas être physiquement présents sur votre site pendant le déroulement de l'audit ou d'intervenir dans l'audit de quelque façon que ce soit.
- La seule utilisation permise du logo de l'IATF par rapport à ce programme de certification est la manière dont il est affiché sur le certificat délivré par l'organisme de certification. Tout autre usage du logo de l'IATF, séparément ou non, est interdit. Remarque : Votre organisation peut faire des copies du certificat ISO/TS ou IATF 16949 portant le logo de l'IATF pour fins de marketing et de publicité.
- Dans le processus d'application, votre organisation doit informer SAI Global de toute certification antérieure à la norme ISO/TS ou IATF 16949.

REMARQUE : Lorsque vous effectuez un transfert vers un nouvel organisme de certification, le manquement de votre organisation à son obligation de lui communiquer des informations sur la certification ISO/TS ou IATF 16949 antérieure est considéré comme une violation de l'entente légale et entraînera le retrait de votre certificat ISO/TS ou IATF 16949 ou l'impossibilité de prendre une décision de certification positive.

### Exigences de l'IATF pour les organismes de certification

SAI Global est sollicitée et reconnue par l'*International Automotive Task Force* (IATF) et son bureau de contrôle compétent (IAOB) pour réaliser des activités appuyant le programme de certification de l'IATF. La sous-traitance de toute partie des activités de certification au nom de l'organisme de certification est interdite.

La reconnaissance continue de SAI est vérifiée par les activités du bureau de contrôle compétent (IAOB) de l'IATF.

Ces activités comprennent :

- Des audits-témoins
  - Les audits-témoins sont réalisés sur le site ou dans des emplacements éloignés permettant l'observation d'une équipe d'audit de SAI Global lors d'un audit IATF 16949. Un audit-témoin peut inclure plusieurs emplacements physiques d'un client.
- Des audits-témoins dirigés par un OEM
  - Les audits-témoins demandés par l'OEM et réalisés sur le site assigné par l'OEM à sa discrétion (généralement en raison d'un faible rendement); le représentant de l'OEM peut également participer à cet audit.  
Dans les deux cas, l'auditeur témoin de l'IATF et le représentant du client (OEM) n'interfèrent pas avec l'audit.
- Évaluations réalisées par le bureau
  - Effectuées annuellement par le bureau de SAI Global fournissant les services. Les résultats des évaluations réalisées par le bureau peuvent donner lieu à des évaluations supplémentaires dans le bureau fournissant les services ou dans d'autres bureaux régionaux.
- Gestion de la non-conformité
  - Une situation de non-conformité peut être résolue par une évaluation par le bureau, un audit-témoin ou en tant que non-conformité spécifique en raison de problèmes liés au rendement, d'une plainte envoyée par les membres de l'IATF ou de toute violation du règlement visant à obtenir et conserver la reconnaissance de l'IATF.
  - SAI Global dispose de 90 jours à partir de la date de signalement de la non-conformité pour mettre en place des mesures correctives et vérifier la mise en place effective pour les non-conformités majeures et mineures. Si SAI Global ne parvient pas à soumettre la mesure corrective, l'organisme de contrôle (IAOB) compétent de l'IATF peut enclencher un processus de suppression de reconnaissance.

En plus des activités susmentionnées, la performance du système de gestion de la qualité de SAI Global est mesurée par plusieurs indicateurs clés de processus prévus pour conserver l'intégrité de la gestion de la base de données de l'IATF tels que :

- La rapidité de la saisie des certificats (7 jours)
- La rapidité de la saisie des audits (20 jours)
- La rapidité de l'émission des certificats (120 jours)
- La rapidité du téléchargement des certificats (20 jours)

Enfin, la performance de SAI est également mesurée selon l'efficacité et l'efficience du processus d'audit. L'organisme de contrôle (IAOB) de l'IATF recueille des informations selon les paramètres suivants :

- Le nombre d'audits avec 0 non-conformité signalée au client
- Le nombre de non-conformités majeures/mineures identifiées par audit
- Le ratio de non-conformités majeures/le nombre de non-conformités
- Le ratio de non-conformités majeures (lorsqu'observées)/le nombre de non-conformités

Bien que les indicateurs du processus d'audit n'ont pas d'objectif ciblé et sont calculés comme références année après année, les organismes de certification aux performances insuffisantes sont soumis à des actions correctives rigoureuses systémiques en réponse à tout signe de pratiques d'évaluation frauduleuses de l'auditeur de l'IATF dans l'objectif final d'améliorer les performances liées à la qualité des fournisseurs de l'OEM.