QUALIANOR CERTIFICATION

Informations publiques

ORGANISME DE CERTIFICATION TIERCE PARTIE

QUALIANOR CERTIFICATION

Utilisation de la marque QUALIANOR

Marque QUALIANOR

- La marque QUALIANOR ne doit pas être utilisée sur un produit ou un emballage de produit visible par le consommateur ou de toute autre manière **pouvant être interprétée comme une indication de la conformité dudit produit** .

- QUALIANOR **interdit formellement** l'apposition de sa marque sur les rapports de laboratoire d'essai, d'étalonnage ou de contrôle dans la mesure où des rapports de ce type sont considérés dans ce contexte comme des produits.

Marque QUALIANOR

- QUALIANOR se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'emploi de la marque aux entreprises s'étant vu attribuer un ou des certificat(s) dès lors que les conditions d'utilisation de la marque ne sont plus remplies.

- Un tel retrait de droit d'utilisation doit être suivi d'exécution immédiate et toutes dispositions doivent être prises sans délai pour faire disparaître la marque dont le droit d'utilisation est ainsi retiré notamment de toutes vitrines, emballages, documents et supports commerciaux publicitaires.

Marque QUALIANOR

Logo QUALIANOR
(réservé à l'usage de QUALIANOR)

Macaron QUALIANOR
(réservé aux organismes certifiés)

- La marque est immuable dans sa structure et dans ses couleurs. En aucun cas, elle ne peut être redessinée ou adaptée. Pour toute reproduction, le client doit utiliser les documents d'exécution numérique dans leur intégralité de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification (.jpg, .png).
- Le logo QUALIANOR Certification est strictement réservé à l'usage de QUALIANOR.
- Seuls les fichiers disponibles en téléchargement sur l'espace dédié MyQualianor de l'organisme peuvent être utilisés par l'organisme certifié.
- La marque ne peut être utilisée par l'organisme avant l'obtention de sa certification, lors des périodes de suspension, après l'annulation de la certification.

QUALIANOR CERTIFICATION

Processus de traitement des plaintes & appels

ORGANISME DE CERTIFICATION TIERCE PARTIE

Traitement des plaintes

- Les plaintes sont traitées sous la responsabilité du Responsable Qualité, qui investigue et procède à une analyse des causes.
- Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est enregistrée. Une analyse des plaintes est réalisée afin de définir si des actions correctives ou préventives doivent être mises en place.
- Les plaintes pouvant concerner une entreprise certifiée sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors de missions d'audit.

Traitement des appels

- Vous pouvez faire appel de la décision de QUALIANOR dans les cas suivants :
  - Refus d'accepter la candidature d'une entreprise,
  - Non délivrance d'une certification,
  - Suspension ou retrait d'une certification.
- L'appelant recevra un accusé réception de son appel et sera tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.
- Les Appels sont traités par des personnes non impliquées dans le processus de certification de l'appelant et n'ayant aucun conflit d'intérêt avec ce dernier.

QUALIANOR CERTIFICATION

Processus de certification Système de management

Principales étapes du processus de certification Système de Management

Demande client → Revue de la Demande → Contrat de certification → Préparation de l'audit → Réalisation de l'audit → Avis du comité * → Décision de certification

* L'avis du comité n'est demandé que pour l'obtention de la certification RadioProtection

Principales étapes du processus de certification Système de Management

- Les demandes de certification du client sont analysées par QUALIANOR en vue de leur recevabilité
- Un contrat de certification est établi couvrant l'évaluation initiale ou renouvellement et les audits de surveillance permettant le maintien du certificat (programme d'audit pour le cycle de certification).
- QUALIANOR sélectionne et dimensionne l'équipe d'audit la plus appropriée pour atteindre les objectifs de l'audit et respecter les exigences d'impartialité.

Principales étapes du processus de certification Système de Management

- Pour chaque mission d'audit, un rapport d'audit détaillé est établi
- QUALIANOR rend la décision de certification après avoir recueilli l'avis du comité QUALIANOR
- QUALIANOR transmet à l'entreprise son certificat dont la durée de validité diffère en fonction du domaine de certification

Le cycle de certification

	Pré-audit*	Audit Initial	Audits de Surveillance	Audit de Renouvellement	
RadioProtection	Pe	In	S1	Rn	3 ans
Experts CSE	Pe	In	S1 S2 S3 S4	Rn	5 ans
ISO 19443	Pe	In	S1	Rn	3 ans

Le cycle de certification

Un cycle de certification est constitué par la succession de l'audit initial, du ou des éventuels audits de surveillance et de l'audit de renouvellement.

- La certification est fondée sur l'examen du dossier de recevabilité, l'examen des documents internes de l'entreprise et un audit sur site.
- Les audits sont réalisés conformément au code de déontologie de QUALIANOR, et sont régis par un engagement de confidentialité.
- La certification QUALIANOR est valable à partir de la date de décision pour la durée propre à chaque domaine de certification.

Extension du périmètre de certification

- Vous pouvez formuler une demande d'extension directement aux adresses suivante selon la certification préparée :

Certification RadioProtection : radioprotection@qualianor.com
Certification Experts CSE : cse@qualianor.com
Certification ISO 19443 : commercial@qualianor.com

- Après analyse des éléments transmis, QUALIANOR peut décider d'accorder l'extension sur dossier ou de déclencher un Audit de Contrôle avant de se prononcer

- Dans tous les cas, QUALIANOR justifie sa décision.

Réduction du périmètre de certification

- Vous pouvez formuler une demande directement aux adresses suivantes selon la certification préparée :

Certification RadioProtection : radioprotection@qualianor.com
Certification Experts CSE : cse@qualianor.com
Certification ISO 19443 : commercial@qualianor.com

- Dès réception de votre demande, nous traitons votre dossier dans les plus brefs délais et un nouveau certificat prenant en compte les modifications est émis.

- **La date de validité du nouveau certificat est la même que celle du certificat initial ou de renouvellement précédent.**

Suspension & annulation de certification

QUALIANOR se réserve le droit de suspendre ou de retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité, si l'un des cas suivants se présentent :

- Si l'entreprise ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités,
- Si l'entreprise se livre à une utilisation abusive des marques de certification QUALIANOR,
- Si l'entreprise ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec QUALIANOR,
- Si l'entreprise n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement, aux dates prévues, notamment lorsque les factures ne sont pas honorées dans les délais contractuels, empêchant ainsi la programmation des audits à venir,
- Si l'entreprise le demande.

Suspension & annulation de certification

Suspension

Sauf exception, la durée de suspension ne peut excéder 6 mois. Pendant cette période, l'entreprise doit s'abstenir de toute promotion active de sa certification.
La certification peut être réactivée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant. En cas d'échec, la certification sera finalement retirée et le contrat sera annulé. L'entreprise cessera toute publicité sur son ancienne certification. QUALIANOR peut communiquer si une certification a été suspendue ou retirée.

Annulation

L'annulation de la certification implique la présentation d'un nouveau dossier de candidature pour toute nouvelle certification selon le processus de certification initiale.

Dispositions de rétablissement de la certification

Si QUALIANOR n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification n'est pas recommandé et la validité de la certification n'est pas prolongée.

QUALIANOR peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification.

QUALIANOR CERTIFICATION

Processus d'audit Système de management

Principales étapes du processus d'audit

SMA

Déclenchement de l'audit → Revue préparatoire & plan d'audit → Audit sur site → Réunion de clôture → Rédaction du rapport d'audit → Traitement des Non-Conformité

Principales étapes du processus d'audit

SMA

- **Le Responsable d'audit établit une revue préparatoire & un plan d'audit communiqué au client**
- **Un audit est réalisé selon le programme d'audit établi : Initial, Surveillance, Renouvellement** et **Audit d'Opération** (uniquement pour la certification RadioProtection et seulement si concerné).
- L'audit sur site se réalise aux moyens d'entretiens avec le personnel et d'observations d'enregistrements au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies par le système de management sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise et respectent les exigences du référentiel applicable.

Principales étapes du processus d'audit

SMA

- Le Responsable d'Audit organise une **Réunion de clôture** à la fin de l'audit en présence de la Direction ou de son représentant. Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.
- **Chaque audit fait l'objet d'un rapport d'audit transmis au client.**
- Les éventuelles Non Conformités détectées doivent faire l'objet d'un traitement approprié en termes d'analyse des causes, de définition et de mise en œuvre de corrections et actions correctives.

QUALIANOR CERTIFICATION

Processus de certification Processus / Produits & Services (PPS)

Principales étapes du processus de certification

PPS

Demande client → Revue de la Demande → Contrat de certification → Préparation de l'audit → Réalisation de l'audit → Décision de certification

Principales étapes du processus de certification PPS

- Les demandes de certification du client sont analysées par QUALIANOR en vue de leur recevabilité
- Un contrat de certification est établi couvrant l'évaluation initiale (sauf cas de transfert de certification), les éventuels audits de surveillance et l'audit de renouvellement. Ces différents audits constituent le programme d'audits pour le cycle de certification.
- QUALIANOR sélectionne et dimensionne l'équipe d'audit la plus appropriée pour atteindre les objectifs de l'audit et respecter les exigences d'impartialité.

Principales étapes du processus de certification PPS

- Pour chaque mission d'audit, un rapport d'audit détaillé est établi
- QUALIANOR rend la décision de certification
- QUALIANOR transmet à l'entreprise son certificat dont la durée de validité diffère en fonction du domaine de certification

Le cycle de certification

	Pré-audit (optionnel)	Audit Initial	Audits de Surveillance	Audit de Renouvellement	
QUALIOPI	Pe	In	S1	Rn	3 ans
SPSTI (niveau 1, 2 ou 3)	Pe	In	S1	Rn (Applicable uniquement pour niv. 3)	2, 3 ou 5 ans (selon niveau choisi)
HYPERBARIE	Pe	In	S1 S2	Rn	4 ans
OF UV	Pe	In		Rn	3 ans
OF SECURITE PRIVEE	Pe	In	S1 S2 S3 S4	Rn	5 ans
OCR	Pe	In	S1 S2 S3 S4	Rn	5 ans

Le cycle de certification

Un cycle de certification est constitué par la succession de l'audit initial, du ou des éventuels audits de surveillance et de l'audit de renouvellement.

- La certification est fondée sur l'examen du dossier de recevabilité, l'examen des documents internes de l'entreprise et un audit sur site.
- Les audits sont réalisés conformément au code de déontologie de QUALIANOR, et sont régis par un engagement de confidentialité.
- La certification QUALIANOR est valable à partir de la date de décision pour la durée propre à chaque domaine de certification.

Extension du périmètre de certification

- Vous pouvez formuler une demande d'extension directement à l'adresse suivante : certification@qualianor.com
- Après analyse des éléments transmis, QUALIANOR peut décider d'accorder l'extension sur dossier ou de déclencher un Audit de Contrôle avant de se prononcer
- Dans tous les cas, QUALIANOR justifie sa décision.

Réduction du périmètre de certification

- Vous pouvez formuler une demande directement à l'adresse suivante : certification@qualianor.com
- Dès réception de votre demande, nous traitons votre dossier dans les plus brefs délais et un nouveau certificat prenant en compte les modifications est émis.
- La date de validité du nouveau certificat est la même que celle du certificat initial ou de renouvellement précédent.

Suspension & annulation de certification

QUALIANOR se réserve le droit de suspendre ou de retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité, si l'un des cas suivants se présentent :

- Si l'entreprise ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités,
- Si l'entreprise se livre à une utilisation abusive des marques de certification QUALIANOR,
- Si l'entreprise ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec QUALIANOR,
- Si l'entreprise n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement, aux dates prévues, notamment lorsque les factures ne sont pas honorées dans les délais contractuels, empêchant ainsi la programmation des audits à venir,
- Si l'entreprise le demande.

Suspension & annulation de certification

Suspension

Sauf exception, la durée de suspension ne peut excéder 2 mois. Pendant cette période, l'entreprise doit s'abstenir de toute promotion active de sa certification.
La certification peut être réactivée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant. En cas d'échec, la certification sera finalement retirée et le contrat sera annulé. L'entreprise cessera toute publicité sur son ancienne certification. QUALIANOR peut communiquer si une certification a été suspendue ou retirée.

Annulation

L'annulation de la certification implique la présentation d'un nouveau dossier de candidature pour toute nouvelle certification selon le processus de certification initiale.

QUALIANOR CERTIFICATION

Processus d'audit

Processus / Produits & Services

PPS

Principales étapes du processus d'audit

Déclenchement de l'audit

Audit sur site

Réunion de clôture

Rédaction du rapport d'audit

Traitement des Non-Conformité

Principales étapes du processus d'audit

- **Un audit est réalisé selon le programme d'audit établi (Initial, Surveillance, Renouvellement).**
- **L'audit sur site permet de vérifier le respect par l'organisme des exigences réglementaires propres à chaque domaine de certification.**

Principales étapes du processus d'audit

- Le Responsable d'Audit organise une **Réunion de clôture** à la fin de l'audit en présence de la Direction ou de son représentant. Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.
- Les éventuelles Non Conformités détectées doivent faire l'objet d'un traitement approprié en terme d'analyse des causes, de définition et de mise en œuvre de corrections et actions correctives.