



**Dit pdf bestand bevat alle beschikbare talen van het opgevraagde document.**

**Ce fichier pdf reprend toutes langues disponibles du document demandé.**

**This pdf file contains all available languages of the requested document.**

**Dieses PDF-Dokument enthält alle vorhandenen Sprachen des angefragten Dokumentes.**

COPRO vzw - Onpartijdige instelling voor de controle van bouwproducten  
COPRO asbl - Organisme impartial de contrôle de produits pour la construction  
COPRO - A not-for-profit impartial product control body for the construction industry

Z.1. Researchpark - Kranenberg 190 - BE-1731 Zellik (Asse)  
T +32 (0)2 468 00 95 - [info@copro.eu](mailto:info@copro.eu) - [www.copro.eu](http://www.copro.eu)

KBC IBAN BE20 4264 0798 0156 - BIC KREDBEBB - BTW/TVA/VAT BE 0424.377.275 - RPR Brussel/RPM Bruxelles/RLP Brussels



**ALGEMEEN CERTIFICATIEREGLEMENT  
VOOR  
CERTIFICATIE  
VAN  
MANAGEMENTSYSTEMEN**

*Versie 4.0 van 2020-03-31*

**COPRO** vzw Onpartijdige Instelling voor de Controle van Bouwproducten

Z.1 Researchpark  
Kranenberg 190  
1731 Zellik

tel. +32 (2) 468 00 95  
info@copro.eu  
www.copro.eu

BTW BE 0424.377.275  
KBC BE20 4264 0798 0156  
RPR Brussel

## INHOUDSTAFEL

1	INLEIDING .....	4
1.1	TERMINOLOGIE .....	4
1.2	BESCHIKBAARHEID VAN CERTIFICATIETEGLEMENTEN.....	7
1.3	STATUS VAN DE CERTIFICATIETEGLEMENTEN .....	7
1.4	HIËRARCHIE VAN REGELS EN REFERENTIEDOCUMENTEN.....	7
1.5	VRAGEN EN OPMERKINGEN .....	8
2	SITUERING VAN CERTIFICATIE VAN MANAGEMENTSYSTEMEN .....	9
2.1	OPMAAK CERTIFICATIETEGLEMENTEN .....	9
2.2	DOELSTELLINGEN.....	10
2.3	SCOPE.....	11
2.4	CERTIFICAAT .....	13
2.5	GEbruIK VAN DE MERKEN, DE LOGO'S EN DE CERTIFICAATNUMMERS .....	17
2.6	VERWIJZING NAAR ACCREDITATIE EN GEbruIK VAN HET ACCREDITATIE-LOGO...	18
3	DE SPELERS.....	20
3.1	CERTIFICATIE-INSTELLING .....	20
3.2	LEVERANCIER .....	24
3.3	KLANTEN.....	25
4	BENODIGDHEDEN VOOR EEN GECERTIFICEERD MANAGEMENTSYSTEEM.....	26
4.1	PERSONEEL.....	26
4.2	MIDDELEN .....	27
4.3	VESTIGINGEN .....	28
4.4	PRODUCT, DIENST OF PROCES .....	29
4.5	PROCESBEGELEIDINGSDOCUMENTEN.....	30
5	EEN CERTIFICAAT VERKRIJGEN .....	32
5.1	CERTIFICATIEAANVRAAG.....	32
5.2	AANVRAAGPERIODE.....	34
6	EXTERN TOEZICHT .....	36
6.1	ALGEMEEN.....	36
6.2	AUDITS .....	37
6.3	INITIËLE CERTIFICATIEAUDIT .....	40
6.4	TOEZICHTSAUDIT .....	42
6.5	HERCERTIFICATIE.....	44
6.6	UITBREIDING VAN HET TOEPASSINGSGBIED VAN CERTIFICATIE .....	45
6.7	KORTETERMIJNAUDITS .....	46
6.8	VERSLAG.....	47
6.9	FOLLOW-UP VAN AFWIJKINGEN .....	48
6.10	EVALUATIESYSTEEM.....	50
6.11	TRANSFER VAN CERTIFICATIE ONDER ACCREDITATIE .....	51

6.12	AUDITS VAN GEÏNTEGREERDE MANAGEMENTSYSTEMEN .....	53
6.13	AUDITS VAN CERTIFICATIE VOOR MEERDERE VESTIGINGEN.....	54
7	KLACHTEN EN SANCTIES .....	55
7.1	KLACHTEN .....	55
7.2	SANCTIES.....	58
7.3	BEROEP EN GESCHILLEN .....	61
8	TARIEVEN EN FACTURATIE .....	62
8.1	FINANCIELE REGELS .....	62
8.2	TARIEVEN.....	63
8.3	FACTURATIE .....	64

# 1 INLEIDING

*Dit hoofdstuk geeft duiding en enkele specifieke regels aangaande de certificatiereglementen.*

## 1.1 TERMINOLOGIE

*In dit artikel wordt de definitie gegeven van enkele specifieke termen, gevolgd door een verklaring van de in dit Algemeen Certificatiereglement CRC 03 MSM gebruikte afkortingen.*

### 1.1.1 Definities

Voor de toepassing van dit document zijn de termen en definities uit EN ISO/IEC 17021 en EN ISO/IEC 17021-1 en de volgende van toepassing.

Aanvrager	Leverancier die een certificaat aan de certificatie-instelling vraagt.
Afwijking	Niet-overeenkomstigheid van iets (apparatuur, materieel, proces, product, dienst, ...) met de regels van referentiedocumenten die er betrekking op hebben of met de regels van dit Algemeen Certificatiereglement.
Algemeen Certificatiereglement CRC 03 MSM	Het certificatiesysteem, beschreven in het reglement waarvan COPRO vzw de titularis en beheerder is.
Audit	Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces tot het verkrijgen van bewijzen en de evaluatie ervan om te bepalen in welke mate aan de eisen voldaan is.
Auditor	Persoon die sommige of alle handelingen van een audit uitvoert.
Certificaat	Document uitgereikt door de certificatie-instelling aan een leverancier en uitgegeven volgens de regels van een certificatiesysteem, dat verklaart dat het in het certificaat vermelde managementsysteem gecertificeerd is op basis van dit Algemeen Certificatiereglement.
Certificaatnummer	Uniek nummer (bestaande uit letters en cijfers) dat door de certificatie-instelling wordt gebruikt voor de identificatie van het certificaat en dat door de leverancier kan gebruikt worden.
Certificaathouder	Leverancier aan wie de certificatie-instelling een certificaat heeft uitgereikt.  Een certificaathouder heeft deze hoedanigheid tot de intrekking of stopzetting van zijn laatste certificaat of zijn laatste gecertificeerde managementsysteem.
Certificatie	Activiteit waarbij de certificatie-instelling als onafhankelijke derde partij door middel van een certificaat verklaart dat er een voldoende graad van vertrouwen bestaat dat het managementsysteem toegepast wordt door een leverancier die in

staat is om doorlopend de overeenstemming van zijn managementsysteem met de in dit Algemeen Certificatiereglement vermelde eisen te waarborgen.

Certificatie-instelling	Instelling die certificatie verricht en geaccrediteerd is volgens ISO/IEC 17021-1.
Certificatiereglement	Document dat de regels van het certificatiesysteem vastlegt.
Certificatiesysteem	Systeem dat zijn eigen regels heeft voor het uitvoeren van certificatie.
Conformiteit	Overeenkomstigheid van iets (apparatuur, materieel, proces, product, dienst, ...) met de regels van referentiedocumenten die er betrekking op hebben en met de regels van dit Algemeen Certificatiereglement.
Entiteit	Hetgeen afzonderlijk kan worden beschreven en beschouwd.
Kwaliteitssysteem	Organisatiestructuur, procedures, processen en middelen die nodig zijn voor de implementatie van de kwaliteitszorg. Meer informatie over de term kwaliteitssysteem is terug te vinden in EN ISO 9000.
Leverancier	De partij die het certificaat heeft aangevraagd, heeft verkregen of het niet meer heeft en waar ten behoeve van certificatie een audit van het managementsysteem wordt uitgevoerd. Deze partij heeft de verantwoordelijkheid te zorgen dat het managementsysteem beantwoordt aan de certificatie-eisen.
Managementsysteem	Het patroon van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en verhoudingen, de procedures en de middelen voor het coördineren en leiden van een organisatie voor kwaliteit, milieu of andere.
Organisme	Instantie van publiek of privaat recht die een bepaalde opdracht en samenstelling heeft.
Referentiedocument	Document dat de kenmerken waaraan het product, dienst of proces moeten voldoen, specificiert.
Sanctie	Dwingende maatregel die door de certificatie-instelling wordt opgelegd aan de leverancier, wanneer wordt vastgesteld dat de leverancier de regels van dit Algemeen Certificatiereglement of de toepasselijke referentiedocumenten niet respecteert, waardoor er een daling optreedt in het vermogen van de leverancier om doorlopend de conformiteit van het managementsysteem te waarborgen.
Systeemaudit	Audit uitgevoerd door een geaccrediteerde instelling, onafhankelijk van de leverancier, met het doel het managementsysteem van de leverancier te certificeren.
Toepassingsgebied (van certificatie)	Technische gebieden die op het certificaat worden gedefinieerd. Deze kunnen zijn : processen, activiteiten, technologieën, ...

Vestiging                      Aan een geografische plaats gebonden inrichting(en), contractueel verbonden met een leverancier, waar een managementsysteem toegepast wordt en een audit uitgevoerd wordt.

---

### 1.1.2 Afkortingen

BELAC      Belgisch Accreditatiesysteem  
CEPANI     Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie  
RvA         Raad van Accreditatie

---

### 1.1.3 Referenties

CO <sub>2</sub> -Prestatieladder	Handboek CO <sub>2</sub> -Prestatieladder
NBN EN ISO 9000	Kwaliteitsmanagementsystemen - Grondbeginselen en verklarende woordenlijst
NBN EN ISO 9001	Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen
NBN EN ISO 14001	Milieumanagementsystemen - Eisen met richtlijnen voor gebruik
NBN EN ISO/IEC 17000	Overeenkomstigheidsbeoordeling - Verklarende woordenlijst en algemene principes
NBN EN ISO/IEC 17021	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren
NBN EN ISO/IEC 17021-1	Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren - Deel 1: Eisen
NTMB-zorgsysteem	De voorschriften van het NTMB-zorgsysteem van producenten en leveranciers van natuurtechnische milieubouwmaterialen
TAR 03 MSM	Tariefreglement voor managementsystemen

Dit Algemeen Certificatiereglement vermeldt gedateerde en ongedateerde referentiedocumenten. Voor gedateerde referenties is alleen de geciteerde versie van toepassing. Voor ongedateerde referenties is altijd de laatste versie van toepassing, inclusief eventuele errata, addenda en amendementen.

Van alle EN-normen die in dit reglement worden vermeld, is altijd de overeenkomstige Belgische publicatie NBN EN van toepassing. De certificatie-instelling kan het gebruik van een andere dan de Belgische publicatie toestaan, op voorwaarde dat die inhoudelijk identiek is aan de Belgische publicatie.

## **1.2 BESCHIKBAARHEID VAN CERTIFICATIUREGLEMENTEN**

*Dit artikel omschrijft op welke wijze de certificatiereglementen beschikbaar worden gesteld.*

De actuele versie van de certificatiereglementen is gratis beschikbaar op de website van de certificatie-instelling.

Een papieren versie van de certificatiereglementen kan worden besteld bij de certificatie-instelling. De certificatie-instelling heeft het recht daar kosten voor aan te rekenen.

Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de originele, door het bestuursorgaan van COPRO bekrachtigde certificatiereglementen.

## **1.3 STATUS VAN DE CERTIFICATIUREGLEMENTEN**

*In dit artikel worden de gegevens vermeld in verband met versie, goedkeuring en bekrachtiging van de certificatiereglementen.*

### **1.3.1 Status van dit Algemeen Certificatiereglement**

Dit Algemeen Certificatiereglement betreft versie 4.0 en vervangt CRC 03 versie 3.0.

Dit Algemeen Certificatiereglement werd door COPRO goedgekeurd op 2020-03-31.

Dit Algemeen Certificatiereglement werd door het bestuursorgaan van COPRO bekrachtigd op 2020-09-11.

## **1.4 HIËRARCHIE VAN REGELS EN REFERENTIEDOCUMENTEN**

*Dit artikel beschrijft de hiërarchische volgorde van de verschillende regels en documenten. Sommige hebben - bij tegenstrijdigheid - voorrang op andere.*

### **1.4.1 Wetgeving**

Als bepaalde regels van de certificatiereglementen strijdig zijn met de toepasselijke wetgeving, dan zijn de regels die voortvloeien uit de wetgeving bepalend. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om daarop toe te zien en eventuele tegenstrijdigheden vooraf te melden aan de certificatie-instelling.

### **1.4.2 Richtlijnen betreffende veiligheid en gezondheid**

Als bepaalde regels van de certificatiereglementen strijdig zijn met de richtlijnen betreffende veiligheid en gezondheid, dan zijn deze richtlijnen bepalend. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om daarop toe te zien en eventuele tegenstrijdigheden vooraf te melden aan de certificatie-instelling.



---

### **1.4.3 Beheerder**

Als bepaalde regels van de certificatiereglementen strijdig zijn met de richtlijnen van de beheerder, dan zijn deze richtlijnen bepalend.

## **1.5 VRAGEN EN OPMERKINGEN**

Vragen of opmerkingen over de certificatiereglementen worden gericht aan de certificatie-instelling.

## 2 SITUERING VAN CERTIFICATIE VAN MANAGEMENTSYSTEMEN

*Dit hoofdstuk geeft aan wie verantwoordelijk is voor de opmaak van de certificatiereglementen. De doelstellingen en de scope van de certificatie van managementsystemen worden omschreven.*

### 2.1 OPMAAK CERTIFICATIETEGLEMENTEN

*Dit artikel geeft aan wie verantwoordelijk is voor de opmaak van de verschillende certificatiereglementen.*

#### 2.1.1 Opmaak van dit Algemeen Certificatiereglement

Dit Algemeen Certificatiereglement voor certificatie van managementsystemen werd opgesteld door COPRO.

## **2.2 DOELSTELLINGEN**

*In dit artikel worden de doelstellingen van de certificatiereglementen en van de certificatie van managementsystemen omschreven.*

### **2.2.1 Doel van dit Algemeen Certificatiereglement**

Het Algemeen Certificatiereglement is altijd van toepassing en zal door de certificatie-instellingen worden gebruikt bij het uitvoeren van hun taken, onder andere bij de certificatieaanvraag en bij het externe toezicht.

### **2.2.2 Doel van de certificatie van managementsystemen**

De certificatie van een managementsysteem, zoals een kwaliteits-, een CO<sub>2</sub>- of milieu-managementsysteem, is een middel om zekerheid te geven dat een leverancier een systeem heeft ingevoerd waarmee de relevante aspecten van zijn activiteiten worden beheerd, in overeenstemming met zijn beleid.

De certificatie van een managementsysteem biedt onafhankelijk bewijs dat het managementsysteem van een leverancier:

- aan de voorgeschreven eisen voldoet,
- in staat is om op consistente wijze zijn gestelde beleid en doelstellingen te verwezenlijken,
- op doeltreffende wijze is ingevoerd.

Een conformiteitsbeoordeling, zoals de certificatie van een managementsysteem, schept zo een meerwaarde voor de leverancier, zijn klanten en belanghebbenden.

## **2.3 SCOPE**

*In dit artikel wordt de scope van de certificatie van managementsystemen omschreven. Er wordt aangegeven wat er onder de certificatie van managementsystemen valt en wat niet. De verschillende soorten certificatiereglementen en referentiedocumenten worden opgesomd.*

### **2.3.1 Onderwerp van de certificatie van managementsystemen**

Het onderwerp van de certificatie van managementsystemen beschrijft het certificatieproces van een leverancier en bevat acties die gevolgd moeten worden.

Om de certificatie te verkrijgen en om het behoud ervan te waarborgen, moet de leverancier voldoen aan dit Algemeen Certificatiereglement en haar managementsysteem op bevredigende wijze onderhouden.

### **2.3.2 Algemeen Certificatiereglement voor certificatie van managementsystemen**

Dit Algemeen Certificatiereglement is van toepassing op het uitreiken van het COPRO-certificaat volgens minstens een van de volgende referentiedocumenten:

- een norm;
- een voorschrift;
- een overeenkomst tussen een leverancier en de certificatie-instelling.

De toepasselijke referentiedocumenten worden weergegeven in artikel 2.3.4.

### **2.3.3 Aanvullende reglementen en rondzendbrieven**

2.3.3.1 De certificatie-instelling kan het Algemeen Certificatiereglement aanvullen met een of meerdere bijkomende reglementen, die integraal deel uitmaken van dit Algemeen Certificatiereglement.

2.3.3.2 De certificatie-instelling kan het Algemeen Certificatiereglement aanvullen met een of meerdere rondzendbrieven, die integraal deel uitmaken van dit Algemeen Certificatiereglement.

2.3.3.3 De tarieven die gelden in het kader van de certificatie van managementsystemen zijn opgenomen in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **2.3.4 Referentiedocumenten**

De toepasselijke referentiedocumenten kunnen zijn:

- EN ISO 9001;
- EN ISO 14001;
- NTMB-zorgsysteem van producten en leveranciers van natuurtechnische milieubouwmaterialen;
- Handboek CO<sub>2</sub>-Prestatieladder.

---

### 2.3.5 Wijziging van de referentiedocumenten

De certificatie-instelling COPRO stelt de certificaathouder onmiddellijk in kennis van elke wijziging van de referentiedocumenten en waarvan zijzelf in kennis werd gesteld en die betrekking hebben op de certificatie van het managementsysteem, met vermelding van de periode waarover de certificaathouder beschikt om zich aan de gewijzigde voorschriften aan te passen. Dat neemt niet weg dat de leverancier verantwoordelijk blijft voor het gebruik van juiste en actuele referentiedocumenten.

## 2.4 CERTIFICAAT

*Dit artikel beschrijft de regels in verband met het certificaat.*

### 2.4.1 Voorwaarden voor het uitreiken van het certificaat

De certificatie-instelling reikt het certificaat uit van zodra:

- op basis van de auditverslagen van de initiële certificatieaudit is gebleken dat het managementsysteem van de leverancier in overeenstemming is met de eisen van de referentiedocumenten en dit Algemeen Certificatiereglement;
- aan alle eisen van administratieve en financiële aard werd voldaan.

De regels in verband met het aanvragen van een certificaat en de aanvraagperiode zijn terug te vinden in artikel 5.

### 2.4.2 Draagwijdte van het certificaat

2.4.2.1 Ieder certificaat wordt uitgereikt per leverancier en per referentiedocument.

2.4.2.2 Door het uitreiken van het certificaat verklaart de certificatie-instelling COPRO, dat de maatregelen die door de leverancier worden genomen met het oog op het in overeenstemming blijven van het managementsysteem, regelmatig worden nagegaan op basis van het periodieke toezicht van de certificaathouder door een derde partij.

2.4.2.3 De certificatie-instelling COPRO is, behalve ingeval van opzet of grove fouten door de instelling zelf, niet aansprakelijk voor gevallen van schade of afwijking van materieel, grondstoffen, producten, diensten of processen, ook niet wanneer deze ontstaan zijn door toepassing van de certificatieregels.

### 2.4.3 Het certificaat

2.4.3.1 Het certificaat vermeldt minstens:

- het certificaatnummer;
- de identiteit van de certificatie-instelling;
- de identiteit en de maatschappelijke zetel van de certificaathouder;
- de identiteit en het adres van elke vestiging van de certificaathouder waarvan het managementsysteem is gecertificeerd;
- de referentiedocumenten, inclusief uitgavenummer;
- de datum van toekenning, uitbreiding of vernieuwing van het certificaat;
- de vervaldatum of termijn voor hercertificatie;
- een verwijzing naar de website van de certificatie-instelling, in verband met de geldigheid van het certificaat;
- de draagwijdte van het certificaat: dat is een duidelijke omschrijving van het product, dienst of proces;
- alle verdere informatie die vereist wordt door de referentiedocumenten.

- 2.4.3.2 De certificaathouder mag slechts kopieën van het volledige certificaat verspreiden.
- 2.4.3.3 De certificaathouder is verplicht de klant op diens eenvoudig verzoek gratis een volledige kopie te bezorgen van het certificaat.

---

#### 2.4.4 Certificaatnummer

Elk certificaat heeft een uniek nummer dat is samengesteld als volgt:

ZZZ-XXXX(X)-AAA(A)/BB-CC

en is opgebouwd uit de volgende elementen:

- ZZZ: het nummer van COPRO als certificatie-instelling;
- XXXX(X): een verwijzing naar het referentiedocument;
- AAA(A): het uniek nummer dat wordt toegekend aan de leverancier;
- BB: het nummer van het product, dienst of proces;
- CC: het volgnummer van het certificaat.

---

#### 2.4.5 Geldigheid van het certificaat

- 2.4.5.1 Het certificaat is geldig vanaf de dag van de uitreiking ervan, voor een periode van drie jaar. De periode kan aangepast worden, rekening houdend met de beperkingen van de geldigheidsperiode van het referentiedocument.
- 2.4.5.2 Het certificaat blijft binnen deze periode geldig op voorwaarde dat de leverancier het gecertificeerd managementsysteem blijft handhaven. De geldigheid van een certificaat moet worden gecontroleerd op de website van de certificatie-instelling.
- 2.4.5.3 De geldigheid van het certificaat kan worden geschorst:
- op gemotiveerde aanvraag van de certificaathouder (Art. 2.4.7);
  - door de certificatie-instelling als gevolg van een sanctie (Art. 7.2).
- 2.4.5.4 De geldigheid van het certificaat neemt voorts een einde door:
- de intrekking van het certificaat door de certificatie-instelling bij stopzetting door de certificaathouder (Art. 2.4.8) of als gevolg van een sanctie (Art. 7.2);
  - de opheffing van het referentiedocument.
- 2.4.5.5 De schorsing of het einde van de geldigheid van het certificaat wordt schriftelijk door de certificatie-instelling aan de certificaathouder betekend.

---

#### 2.4.6 Wijziging van het certificaat

- 2.4.6.1 Elke belangrijke wijziging van het managementsysteem van de leverancier wordt meegedeeld aan COPRO binnen een periode van twee weken vanaf de datum van invoering ervan.

- 2.4.6.2 Belangrijke wijzigingen kunnen zijn:
- verandering van identiteit en adres van de leverancier;
  - verandering in organisatie en het management;
  - verandering in het belangrijkste personeel (leidinggevende functies, beslissingsfuncties of op technisch niveau);
  - wijziging van de scope of de inhoud van het managementsysteem.
- 2.4.6.3 Zodra aangetoond wordt dat de managementsysteem nog steeds in overeenstemming is met de referentiedocumenten en dit Algemeen Certificatiereglement, actualiseert de certificatie-instelling het certificaat.

---

## **2.4.7 Schorsing door de certificaathouder**

- 2.4.7.1 De certificaathouder kan een schorsing vragen van zijn certificaat.
- 2.4.7.2 De schorsing wordt schriftelijk en met motivatie aangevraagd, met opgave van de gewenste duur van de schorsing. Vanaf het moment van schorsing is het de certificaathouder (tijdelijk) verboden om het COPRO-merk en het accreditatie-logo te gebruiken.
- De maximale duur van een door de leverancier aangevraagde schorsing bedraagt in principe één jaar. Daarna vraagt de leverancier de opheffing van de schorsing of wordt het certificaat stopgezet door de leverancier of ingetrokken door de certificatie-instelling.
- 2.4.7.3 De certificatie-instelling kent de schorsing al dan niet toe vanaf een bepaalde datum en voor een welbepaalde duur, die wordt bepaald door het Certificatiecomité.
- Het Certificatiecomité kan aan de leverancier de volgende voorwaarden opleggen (niet limitatieve lijst):
- zich onthouden van elke vorm van publiciteit rond zijn certificatie op zijn website en zijn commerciële documenten;
  - op een proactieve en spontane manier zijn klanten inlichten over de duur van zijn opschorting;
  - aan de certificatie-instelling het bewijs leveren van de goede uitvoering van zijn verplichtingen.
- 2.4.7.4 De certificatie-instelling betekent schriftelijk aan de certificaathouder de gevraagde schorsing en de datum waarop deze van kracht wordt.

---

## **2.4.8 Stopzetting door de certificaathouder**

- 2.4.8.1 De certificaathouder kan zijn certificaat stopzetten.
- 2.4.8.2 De certificaathouder brengt de certificatie-instelling met een aangetekend schrijven op de hoogte van de stopzetting van het certificaat, mits een vooropzeg van tenminste drie maanden.
- 2.4.8.3 De certificatie-instelling betekent schriftelijk aan de certificaathouder de gevraagde stopzetting en de datum waarop die van kracht wordt.



- 2.4.8.4 Als het certificaat stopgezet is, mag de leverancier geen misleidende verklaringen meer afleggen en het gebruik van reclame die een verwijzing naar de certificatie bevat moet stopgezet worden. Er mag op geen enkele manier meer verwezen worden naar de certificatie van zijn managementsysteem die doet veronderstellen dat de certificatie-instelling een product, dienst of proces certificeert.

---

## **2.4.9 Lijst van certificaathouders**

- 2.4.9.1 De certificatie-instelling publiceert een actueel gehouden lijst van de certificaathouders. Deze lijst is beschikbaar op de website van de certificatie-instelling.
- 2.4.9.2 De lijst vermeldt ook de schorsingen van certificaten. De sanctionele (Art. 7.2) of vrijwillige (Art. 2.4.7) aard van de schorsingen wordt duidelijk aangegeven.
- 2.4.9.3 Als een certificaat wordt ingetrokken (Art. 7.2) of stopgezet (Art. 2.4.8), wordt dat duidelijk aangegeven in de lijst. Na een periode, die wordt bepaald door het Certificatiecomité, wordt de betreffende certificaathouder uit de lijst geschrapt.

## **2.5 GEBRUIK VAN DE MERKEN, DE LOGO'S EN DE CERTIFICAATNUMMERS**

*Dit artikel handelt over het gebruik van het COPRO-Merk, de accreditatie-logo's en de certificaatnummers.*

### **2.5.1 Algemene regels**

- 2.5.1.1 De leverancier mag geen oneigenlijk gebruik maken van het COPRO-Merk, de accreditatie-logo's (vb. NTMB, SKAO) en het certificaat.
- 2.5.1.2 Een leverancier mag nooit de indruk wekken dat hij gecertificeerd is, terwijl hij nog niet beschikt over een geldig certificaat.

### **2.5.2 Algemene regels voor het gebruik van het COPRO-Merk**

- 2.5.2.1 De leverancier mag noch het COPRO-Merk, noch het certificaatnummer gebruiken op interne documenten als proefverslagen, kalibratieverslagen, auditverslagen, ... noch op publicitaire documenten.
- 2.5.2.2 De leverancier mag noch het COPRO-Merk, noch het certificaatnummer gebruiken op de producten en verpakkingen.

### **2.5.3 Algemene regels voor het gebruik van logo's en het certificaat**

De leverancier mag certificatie-logo's (vb. NTMB, SKAO) en de verwijzing naar het certificaatnummer gebruiken overeenkomstig de voorschriften en het certificatiereglement.

## 2.6 VERWIJZING NAAR ACCREDITATIE EN GEBRUIK VAN HET ACCREDITATIE-LOGO

*Dit artikel handelt over het verwijzen naar accreditatie en het gebruik van het BELAC- en RvA-logo.*

### 2.6.1 Algemene regels voor de verwijzing naar accreditatie en het gebruik van het accreditatie-logo

2.6.1.1 Als de gecertificeerde activiteiten volledig gedekt zijn door accreditatie, zal de certificatie-instelling op het certificaat het BELAC- of RvA-symbool toevoegen, afhankelijk van het onderwerp van managementsysteem.

De accreditatie-instellingen moedigen de certificaathouders van de certificatie-instelling aan melding te maken van deze accreditatie.

2.6.1.2 De typografische beschrijving van het BELAC-symbool is als volgt:



2.6.1.3 De typografische beschrijving van het RvA-symbool is als volgt:



2.6.1.4 Het accreditatie-symbool mag gebruikt worden op publicitaire documenten van de certificaathouder voor zover dat in direct verband staat met de activiteiten waarvoor het certificaat geldt.

2.6.1.5 Het accreditatie-symbool mag slechts gebruikt worden door de certificaathouder indien:

- het eigen logo en/of de identiteit van de certificaathouder ook voorkomt op het document;
- het gebruikt wordt samen met het logo en/of de naam van de geaccrediteerde certificatie-instelling;
- het nummer van het accreditatiecertificaat vermeld wordt onder het accreditatie-symbool;
- de afmetingen van het accreditatie-symbool kleiner zijn dan deze van het eigen logo en het logo van de certificatie-instelling.

2.6.1.6 Het accreditatie-symbool mag niet gebruikt worden:

- op briefpapier met het briefhoofd van de certificaathouder en dat gebruikt wordt voor andere doeleinden;
- op documenten die verband houden met andere activiteiten dan deze die gedekt worden door het certificaat.

- 2.6.1.7 De verwijzing naar accreditatie mag niet voorkomen op producten en verpakkingen, noch op proefverslagen, kalibratieverslagen, auditverslagen, certificaten, ... die door de leverancier worden opgemaakt.

## 3 DE SPELERS

*Dit hoofdstuk handelt over de verschillende partijen die betrokken zijn bij de certificatie van managementsystemen.*

### 3.1 CERTIFICATIE-INSTELLING

*Dit artikel geeft informatie en regels rond de werking van de certificatie-instelling.*

#### 3.1.1 Verantwoordelijkheid

In de hoedanigheid van certificatie-instelling is COPRO verantwoordelijk voor het beheer van en het toezicht op de certificatie van managementsystemen. Dit beheer omvat onder meer het opstellen van het Algemeen Certificatiereglement die het certificatieschema uitmaakt en de organisatie van de certificatie. Dit certificatieschema legt de wijze vast waarop het managementsysteem door de leverancier beheerst wordt.

COPRO, als certificatie-instelling, is gemachtigd op te treden om zich tegen elk misbruik te beschermen en onrechtmatige verwijzingen naar de referentiedocumenten waarvoor de certificatie van toepassing is, tegen te gaan.

Het intern reglement en het kwaliteitshandboek van COPRO beschrijven de werking en structuur met betrekking tot certificatie en bepalen welke organen beslissingen nemen. De bevoegdheid voor certificatiebeslissingen is vastgelegd in het kwaliteitssysteem van COPRO en wordt, onder meer, toegekend aan een Certificatiecomité, dat in de schoot van de certificatie-instelling is opgericht.

De certificatie-instelling COPRO is geaccrediteerd door BELAC of RvA volgens NBN EN ISO/IEC 17021-1 voor de opdrachten die haar worden toevertrouwd.

#### 3.1.2 Onpartijdigheid

De algemene regels voor het beheer van en het toezicht op de certificatie van managementsystemen door de certificatie-instelling worden bepaald door het Algemene Certificatiereglement, waarvoor de bevoegdheid exclusief bij de certificatie-instelling ligt.

Om de deskundigheid en onafhankelijkheid van haar certificatie-activiteiten te waarborgen, heeft de certificatie-instelling diverse commissies ingesteld, onder meer een toezichthoudend Adviescomité (Art. 3.1.3) en Certificatiecomité (Art. 3.1.4).

#### 3.1.3 Adviescomité

Het adviescomité heeft de taak de onpartijdigheid van de activiteiten van de certificatie-instelling te verzekeren door onder andere:

- advies te geven over de onpartijdigheid van de certificatie-activiteiten van de certificatie-instelling;
- advies te geven over de objectiviteit en betrouwbaarheid van de certificatie-activiteiten van de certificatie-instelling;

- advies te geven over de geïdentificeerde risico's en de genomen maatregelen met betrekking tot de onpartijdigheid en de mogelijke belangenconflicten.

Het Adviescomité is samengesteld uit afgevaardigden van alle aantoonbaar belanghebbende en deskundige partijen die actief zijn in de sector. Dat zijn:

- bouwheren en opdrachtgevers;
- gebruikers;
- leveranciers / producenten;
- experts (certificatie-instelling, keuringsinstellingen, onderzoekscentra, universiteiten en hogescholen, wetenschappelijke instellingen).

De organisatie van het Adviescomité is in handen van de certificatie-instelling. De werking beantwoordt aan de regels van het kwaliteitshandboek van COPRO.

---

### **3.1.4 Certificatiecomité**

Alle belangrijke beslissingen in verband met individuele certificatedossiers worden genomen door het Certificatiecomité van de certificatie-instelling. Belangrijke beslissingen zijn, onder meer:

- het (al dan niet) uitreiken van een certificaat (zie Art 5.2);
- het wijziging van een certificaat (zie Art. 2.4.6);
- het behandelen van problemen en het opleggen van sancties (zie Art. 7.2).

Het Certificatiecomité bestaat uit een of meer vertegenwoordigers van de certificatie-instelling, eventueel aangevuld met deskundigen op het gebied van het betreffende product, dienst of proces, voor zover zij geen enkele binding hebben met de besproken leveranciers.

---

### **3.1.5 Beroepscomité**

- 3.1.5.1 De certificaathouder die het oneens is met een beslissing van de certificatie-instelling COPRO met betrekking tot de sanctionele schorsing, inperking of intrekking van zijn certificaat of met de weigering om het certificaat uit te reiken, heeft het recht beroep aan te tekenen tegen deze beslissing bij het Beroepscomité opgericht in de schoot van de certificatie-instelling COPRO.
- 3.1.5.2 De samenstelling en de werking van het Beroepscomité kan opgevraagd worden bij de certificatie-instelling COPRO.

---

### 3.1.6 Vertrouwelijkheid

Alle gegevens en resultaten die de certificatie-instelling in het kader van haar activiteiten rechtstreeks of onrechtstreeks bekomt, worden vertrouwelijk behandeld.

Er kan wel informatie verstrekt worden bij:

- de communicatie met andere certificatie-instellingen waarmee COPRO samenwerkt;
- het bekend maken van de certificaatgegevens van de leverancier;
- besprekingen van het Certificatiecomité waarin personen van buiten de certificatie-instelling vertegenwoordigd zijn; deze personen moeten op hun beurt wel een verklaring van vertrouwelijkheid ondertekenen;
- besprekingen van het Beroepscomité waarin personen van buiten de certificatie-instellingen vertegenwoordigd zijn; deze personen moeten op hun beurt wel een verklaring van vertrouwelijkheid ondertekenen;
- het toezicht op de activiteiten van de certificatie-instelling door bevoegde instanties zoals het accreditatieorganisme;
- behandeling van klachten, waarbij de klant in kennis kan worden gesteld van alle relevante gegevens en resultaten;
- de vaststelling van afwijkingen met een aanzienlijke impact op de kwaliteit van het product, dienst of proces, en waarbij de certificatie-instelling de wettelijke plicht heeft de klant rechtstreeks in te lichten;
- het verstrekken van informatie aan de bevoegde instanties in het kader van gerechtelijke procedures;
- het melden aan bevoegde instanties van onwettige praktijken.

In de laatste vier gevallen brengt de certificatie-instelling de leverancier op de hoogte van alle informatie die aan derden werd meegedeeld, tenzij dat bij wet verboden is.

---

### 3.1.7 Maatschappelijke zetel en secretariaat

De maatschappelijke zetel van de certificatie-instelling COPRO is gevestigd in Z.1 Researchpark, Kranenberg 190 te 1731 ZELLIK.

Het secretariaat van COPRO is gevestigd op hetzelfde adres.

De website van COPRO is [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

Het algemene e-mailadres van COPRO is [info@copro.eu](mailto:info@copro.eu).

---

### 3.1.8 Correspondentie

Alle correspondentie die door de aanvrager of certificaathouder wordt gevoerd, wordt gericht aan het secretariaat van de certificatie-instelling, met uitzondering van de correspondentie die betrekking heeft op:

- het hoger beroep tegen een beslissing van de certificatie-instelling, dat wordt betekend aan de bevoegde beroepsinstantie (Art. 7.3), met kopie aan de certificatie-instelling.

---

### 3.1.9 Taal

De voertalen van de certificatie-instelling zijn het Nederlands, het Frans en het Engels.

Tenzij anders afgesproken met de leverancier, verlopen alle contacten en correspondentie met de certificatie-instellingen evenals de verslaggeving in een van deze voertalen. In principe geldt de taal waarin de certificatie-aanvraag werd ingediend.



## **3.2 LEVERANCIER**

*Dit artikel handelt over de leverancier, de hoofdrolspeler bij de certificatie van managementsystemen. Een leverancier kan een producent, verdeler of invoerder zijn of kan diensten leveren. Hij is de speler die verantwoordelijk is voor het verzekeren dat zijn managementsysteem beantwoordt aan de eisen waarop de certificatie is gebaseerd en die dat garandeert aan de klant.*

### **3.2.1 Kruispuntbank van Ondernemingen**

- 3.2.1.1 Het certificaat kan worden aangevraagd door elke leverancier die beschikt over een managementsysteem, op voorwaarde dat de leverancier als dusdanig in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen is ingeschreven, of in een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie.
- 3.2.1.2 Als uitzondering op artikel 3.3.1.1 kan het certificaat aangevraagd worden door een leverancier die gevestigd is buiten de Europese Unie en die niet ingeschreven is in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen of een gelijkwaardig register in een ander land van de Europese Unie, op voorwaarde dat hij in België of in een ander land van de Europese Unie beschikt over een zaakgelastigde die mede verantwoordelijk is en wel is ingeschreven in dergelijk register.

### **3.2.2 Mogelijke leveranciers**

In dit Algemeen Certificatiereglement wordt de term 'leverancier' gebruikt voor een aanvrager of certificaathouder. In de praktijk kan het gaan om een producent, een verdeler, een invoerder of organisme die diensten levert.

## **3.3 KLANTEN**

*Dit artikel bevat informatie voor de klanten.*

### **3.3.1 Voordelen van de certificatie van managementsystemen**

Het doel van de certificatie van managementsystemen is beschreven in artikel 2.2.2. Het onderwerp van de certificatie van managementsystemen is beschreven in artikel 2.3.1.

De certificatie van managementsystemen biedt de klanten enkele voordelen:

- het geeft hen in zekere mate de waarborg dat het systeem toegepast door de leverancier is overeenstemming is met de eisen van de referentiedocumenten;
- de maatregelen die door de leverancier worden genomen met het oog op het in overeenstemming blijven van het managementsysteem, worden nagekeken en opgevolgd door een onafhankelijke, derde partij.

## 4 BENODIGDHEDEN VOOR EEN GECERTIFICEERD MANAGEMENTSYSTEEM

*Dit hoofdstuk beschrijft wat er allemaal nodig is om tot een gecertificeerd managementsysteem te kunnen komen. In eerste instantie is dit bekwaam personeel. Met gepaste middelen maakt dit personeel een product, levert een dienst of volgt een proces op een bepaalde vestiging. De productie, het leveren van een dienst of volgen van een proces en alles wat daarbij komt kijken dient te gebeuren volgens een gedocumenteerd kwaliteitsplan.*

### 4.1 PERSONEEL

*Dit artikel beschrijft de regels in verband met het personeel.*

#### 4.1.1 Algemeen

- 4.1.1.1 Het personeel van de leverancier betrokken bij het managementsysteem moet voldoen aan de eisen vastgelegd in de referentiedocumenten.
- 4.1.1.2 De leverancier zorgt ervoor dat hij voldoende en opgeleid personeel heeft om aan de regels van de referentiedocumenten te kunnen voldoen.
- 4.1.1.3 De leverancier moet de interne verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het personeel per functie vastleggen in zijn procesbegeleidingsdocumenten (Art. 4.5).
- 4.1.1.4 In het bijzonder worden de volgende functies beschreven:
- directie;
  - lid van het management die verantwoordelijk is voor de bewaking van de kwaliteitsdoelstellingen.
- Verder worden de verschillende functies van uitvoerend personeel beschreven.
- 4.1.1.5 De leverancier maakt in zijn procesbegeleidingsdocumenten duidelijk welke taken worden uitbesteed aan derden.
- 4.1.1.6 Elke wijziging bij het personeel wordt onmiddellijk opgenomen in de procesbegeleidingsdocumenten (Art. 4.5).

#### 4.1.2 Opleiding en kwalificatie

- 4.1.2.1 Elk persoon beschikt, in verhouding tot de hem toevertrouwde taken en verantwoordelijkheden, over een geschikte opleiding, kwalificatie, bekwaamheid en ervaring, die tevens in overeenstemming zijn met de eventuele regels van de referentiedocumenten.
- 4.1.2.2 De opleiding en kwalificatie van het personeel moet traceerbaar en permanent worden bijgehouden.
- 4.1.2.3 Indien de leverancier bepaalde taken uitbesteed aan derden, dan gelden de eisen voor opleiding, kwalificatie, bekwaamheid en ervaring en de registratie ervan eveneens voor het externe personeel.

## 4.2 MIDDELEN

*Dit artikel beschrijft de regels voor de middelen. Dat kan worden onderscheiden in materieel en grondstoffen voor een productie, middelen om diensten te kunnen leveren of een proces te kunnen toepassen.*

### 4.2.1 Middelen

- 4.2.1.1 De middelen (materieel, grondstoffen, ...) nodig bij het managementsysteem moeten voldoen aan de eisen vastgelegd in de referentiedocumenten.
- 4.2.1.2 Het materieel wordt verondersteld te beantwoorden aan elke toepasselijke wetgeving betreffende milieu, exploitatie, economie, enzovoort. Het toezicht hierop maakt echter geen deel uit van de certificatie van managementsystemen en valt ook niet onder de verantwoordelijkheid van de certificatie-instellingen.

## **4.3 VESTIGINGEN**

*Dit artikel beschrijft de regels in verband met de vestigingen.*

### **4.3.1 Eisen voor de vestigingen**

- 4.3.1.1 De vestigingen waar het managementsysteem van toepassing is moeten voldoen aan de eisen vastgelegd in de referentiedocumenten.
- 4.3.1.2 De vestigingen worden verondersteld te beantwoorden aan elke toepasselijke wetgeving betreffende milieu, exploitatie, economie, ... Het toezicht hierop is afhankelijk van de eisen vastgelegd in de referentiedocumenten.

## **4.4 PRODUCT, DIENST OF PROCES**

*Dit artikel beschrijft de regels in verband met het product, de dienst of het proces zelf.*

### **4.4.1 Eisen aan het product, de dienst of het proces zelf**

Het product, de dienst of het proces waarvoor het managementsysteem van toepassing is, moeten voldoen aan de eisen vastgelegd in de referentiedocumenten.

## 4.5 PROCESBEGELEIDINGSDOCUMENTEN

*Dit artikel is louter informatief en kan een hulpmiddel zijn voor de leverancier bij het opstellen van zijn procesbegeleidingsdocumenten. De procesbegeleidingsdocumenten handelen over de organisatie van de leverancier en de verschillende procedures.*

### 4.5.1 Algemeen

- 4.5.1.1 De procesbegeleidingsdocumenten kunnen in elke vorm of soort medium uitgewerkt en opgesteld zijn.
- 4.5.1.2 De procesbegeleidingsdocumenten dienen door de directie van de leverancier te worden onderschreven en goedgekeurd. Vervolgens dient de directie, of een daartoe gemachtigde verantwoordelijke, schriftelijk aan de betrokken medewerkers opdracht te geven tot gebruik en toepassing van deze procesbegeleidingsdocumenten.
- 4.5.1.3 De leverancier zorgt ervoor dat de procesbegeleidingsdocumenten voortdurend de werkelijke situatie weergeven en dat alle documenten duidelijk geïdentificeerd en gedateerd zijn.
- 4.5.1.4 De leverancier zorgt ervoor dat het betrokken personeel op de hoogte is van de procesbegeleidingsdocumenten en elke wijziging hieraan. Hij past een correct documentenbeheer toe en zorgt er voor dat de geldige versies van de documenten beschikbaar zijn op de plaats van gebruik.
- 4.5.1.5 In ieder geval moet de leverancier de certificatie-instelling op de hoogte brengen van elke aanpassing aan de procesbegeleidingsdocumenten, en dat voor de eerstvolgende audit na de aanpassing.

### 4.5.2 Procesbegeleidingsdocumenten

- 4.5.2.1 De leverancier stelt procesbegeleidingsdocumenten op, waarin de procedures en processen worden beschreven die er moeten voor zorgen dat het product, de dienst of het proces beantwoordt aan de referentiedocumenten.
- 4.5.2.2 Specifiek voor het NTMB-zorgsysteem worden procesbegeleidingsdocumenten ter beschikking gesteld door de beheerder LNE via [www.lne.be](http://www.lne.be).
- 4.5.2.3 De samenstelling van de procesbegeleidingsdocumenten kan als volgt zijn:
  - samenstelling:
    - inhoudsoverzicht;
    - identificatie van procedures en documenten;
  - terminologie;
  - organisatiestructuur:
    - organogram;
    - functiebeschrijvingen (zie ook Art. 4.1);
    - procedures in verband met het uitbesteden van controles of activiteiten;

- kwaliteitsopvolging:
  - procedures in verband met kwaliteitsopvolging, met in het bijzonder een procedure voor klachtenbehandeling; deze specifieke procedure vermeldt de wijze waarop een klacht wordt behandeld, wie daarvoor bevoegd is, de registratie in het register van de klachten, het onderzoek, de eventuele correctieve maatregelen en de informatie van alle betrokken partijen;
  - procedures in verband met behandeling van afwijkingen; deze procedure dekt minstens de volgende elementen af:
    - het onderzoeken van de oorzaken en gevolgen van de afwijking, met inbegrip van een risicoanalyse en -beoordeling;
    - het beslissen tot het nemen van correctieve acties en corrigerende maatregelen en de implementatie ervan;
    - het beoordelen van de efficiëntie van de correctieve acties en corrigerende maatregelen;
    - het onmiddellijk schriftelijk inlichten van de klant, en alle andere betrokken partijen;
- documentenbeheersysteem;
- beheersing van de productie of proces:
  - eventuele procedures in verband met bepaling, beoordeling en bekend maken van de eisen voor het materieel, de grondstoffen, de productie en het product;
  - procedures in verband met productie of proces;
- procedures in verband met registratie en archivering;
- procedures in verband met personeel en opleiding.

4.5.2.4 Als de leverancier reeds beschikt een gecertificeerd managementsysteem voor een andere toepassingsgebied, dan onderzoekt de leverancier waar nog bijkomende maatregelen dienen geïmplementeerd te worden om te voldoen aan de referentiedocumenten (Art. 2.3.4).



## 5 EEN CERTIFICAAT VERKRIJGEN

*Dit hoofdstuk beschrijft hoe een leverancier een certificaat kan aanvragen en uiteindelijk verkrijgen en de regels die daarbij dienen gevolgd te worden.*

### 5.1 CERTIFICATIEAANVRAAG

*Dit artikel handelt over de aanvraag door de leverancier bij de certificatie-instelling.*

#### 5.1.1 Aanvrager

De aanvrager moet beantwoorden aan de regels van artikel 3.3.

#### 5.1.2 Informele aanvraag

- 5.1.2.1 De leverancier die een certificaat wil en zich bij de certificatie-instelling heeft gemeld, wordt uitgenodigd een schriftelijke certificatieaanvraag (art. 5.1.3) in te dienen.
- 5.1.2.2 Het certificaat wordt per leverancier en referentiedocument aangevraagd.
- 5.1.2.3 De certificatie-instelling stelt de aanvrager schriftelijk op de hoogte van de principes van de certificatie en bezorgt hem onder meer de volgende documenten:
  - een exemplaar van dit Algemeen Certificatiereglement;
  - een standaardformulier voor de certificatieaanvraag.

#### 5.1.3 Certificatieaanvraag

- 5.1.3.1 De aanvrager stuurt de certificatie-instelling een aanvraagdossier op bestaande uit:
  - de certificatieaanvraag die volgende punten vermeldt:
    - de hoedanigheid van de aanvrager, waaruit blijkt dat hij het certificaat kan aanvragen;
    - de bedrijfsgegevens van de leverancier die het certificaat aanvraagt;
    - de bedrijfsgegevens van de vestigingen waarvoor het certificaat wordt aangevraagd;
    - de verwijzing naar de referentiedocumenten waarop de aanvraag betrekking heeft;
    - de naam van een persoon die instaat voor de contacten met de certificatie-instelling;
    - de door de aanvrager ondertekende verklaring van verbintenis;
  - een ontwerp van de procesbegeleidingsdocumenten (art. 4.5);
  - relevante gegevens vereist door het specifieke referentiedocument waaronder haar processen en activiteiten, menselijke en technische middelen, functies, relaties en eventuele relevante juridische verplichtingen;
  - identificatie van uitbestede processen die door de organisatie worden gebruikt en die invloed zullen hebben op het voldoen aan de eisen;

- bijkomende gegevens om het auditprogramma te kunnen vastleggen (aantal werknemers, gebruik van uitbesteding en consultancy, geïntegreerde systemen, ...).

- 5.1.3.2 Door het indienen van zijn certificatieaanvraag gaat de aanvrager de verbintenis aan:
- zich aan de regels van dit Algemeen Certificatiereglement te houden;
  - alle maatregelen te treffen, opdat de conformiteit van het managementsysteem gewaarborgd zou blijven.

---

#### **5.1.4 Ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag**

- 5.1.4.1 De certificatie-instelling onderzoekt de ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag van zodra het aanvraagdossier volledig is en toelaat te beoordelen of de leverancier in aanmerking komt om een certificaat aan te vragen. Dit onderzoek kan een of meerdere informatieve bijeenkomsten omvatten en wordt geregistreerd in het verslag van de initiële certificatieaudit.
- 5.1.4.2 Op basis van het onderzoek wordt de certificatieaanvraag al dan niet ontvankelijk verklaard. De aanvrager wordt daarover in beide gevallen schriftelijk ingelicht door de certificatie-instelling. Als de certificatieaanvraag ontvankelijk wordt verklaard, gebeurt dat door het ondertekend terugsturen van de certificatieaanvraag naar de aanvrager.
- Indien de certificatieaanvraag niet ontvankelijk wordt verklaard, worden de redenen van de afwijzing gedocumenteerd en aan de leverancier bekend gemaakt.
- 5.1.4.3 Een ontvankelijk verklaarde certificatieaanvraag houdt vanwege de certificatie-instelling geen enkele verbintenis in aangaande het verkrijgen van een certificaat.

---

#### **5.1.5 Aanvraag tot overdracht**

- 5.1.5.1 Als een leverancier van naam verandert (bij voorbeeld door overname of fusie), kan bij de certificatie-instelling een aanvraag worden ingediend om het certificaat over te nemen. Dat gebeurt door de geactualiseerde certificatieaanvraag opnieuw in te dienen bij de certificatie-instelling. Daarmee verplicht de nieuwe maatschappij er zich toe de verbintenissen die eerder door de oorspronkelijke certificaathouder werden genomen, na te leven.
- 5.1.5.2 De certificatie-instelling zal de ontvankelijkheid van deze certificatieaanvraag onderzoeken en kan aanvullende eisen stellen van administratieve, financiële of andere aard alvorens de overdracht van het certificaat goed te keuren.

## 5.2 AANVRAAGPERIODE

*Dit artikel handelt over de periode tussen de ontvangst van de aanvraag en het eventueel uitreiken van het certificaat. Er wordt beschreven wat er in die periode kan, moet en niet mag.*

### 5.2.1 Duur van de aanvraagperiode

- 5.2.1.1 De aanvraagperiode vangt aan op datum van ontvangst van de certificatieaanvraag bij de certificatie-instelling.
- 5.2.1.2 In de aanvraagperiode kunnen er informatieve bijeenkomsten plaatsvinden, wordt de ontvankelijkheid van de certificatieaanvraag onderzocht en wordt er een initiële certificatieaudit uitgevoerd.

### 5.2.2 Informatieve bijeenkomsten

Als de leverancier het nodig vindt, kan hij een of meerdere informatieve bijeenkomsten aanvragen die voorafgaan aan de initiële certificatieaudit.

### 5.2.3 Initiële certificatieaudit

Op de datum overeengekomen tussen de aanvrager en de certificatie-instelling voert die een initiële certificatieaudit uit (art. 6.3).

De initiële certificatieaudit wordt uitgevoerd binnen de twee maanden na de certificatieaanvraag.

### 5.2.4 Afsluiting van het aanvraagdossier

- 5.2.4.1 De aanvraagperiode wordt beëindigd door ofwel:
- het uitreiken van het certificaat;
  - de weigering om een certificaat uit te reiken;
  - de afsluiting van het aanvraagdossier door de aanvrager of door de certificatie-instelling.
- 5.2.4.2 Als de aanvraagperiode niet met positief resultaat kan worden afgesloten, wordt de aanvrager schriftelijk door de certificatie-instelling ingelicht over de afsluiting van zijn aanvraagdossier. De aanvrager kan daarna desgewenst een nieuwe aanvraag indienen.
- 5.2.4.3 De aanvrager kan op elk moment schriftelijk afzien van zijn aanvraag. De certificatie-instelling bevestigt dan schriftelijk de afsluiting van zijn aanvraagdossier. De aanvrager is verplicht om de reeds gemaakte kosten te betalen aan de certificatie-instelling.

---

## **5.2.5 Uitreiken van het certificaat**

De voorwaarden waaraan moet voldoen worden om het certificaat uit te reiken worden vermeld in artikel 2.4.1.

---

## **5.2.6 Verslagen**

- 5.2.7.1 Van elke audit uitgevoerd tijdens de initiële certificatieaudit wordt een verslag opgemaakt.
- 5.2.7.2 De regels rond de auditverslagen tijdens de aanvraagperiode zijn dezelfde als die beschreven in artikel 6.8.

## 6 EXTERN TOEZICHT

*Dit hoofdstuk beschrijft de regels in verband met het externe toezicht door de certificatie-instelling in het kader van de certificatie van managementsystemen. De certificatie-instelling voert audits uit, maakt bijhorende verslagen. Bij afwijkingen daarbij, dient de leverancier maatregelen te ondernemen.*

### 6.1 ALGEMEEN

*Dit artikel geeft een paar algemene regels in verband met het externe toezicht.*

#### 6.1.1 Algemene regels

Het externe toezicht heeft tot doel het managementsysteem van de leverancier na te gaan en vertrouwen te geven in het beheersysteem dat hij bewerkstelligt om de conformiteit aan de regels de toepasselijke referentiedocumenten te verzekeren.

## 6.2 AUDITS

*Dit artikel handelt over de audits die door de certificatie-instelling worden uitgevoerd. De audits kunnen verschillen naargelang hun inhoud of de locatie waar ze plaatsvinden.*

### 6.2.1 Inhoud van de audits

- 6.2.1.1 Tijdens de audits houdt de certificatie-instelling toezicht op alle representatieve onderdelen en functies binnen het toepassingsgebied van het managementsysteem. Binnen een cyclus moeten alle onderdelen en functies worden gemonitord. Daarbij moet rekening gehouden worden met veranderingen bij de certificaathouder en zijn managementsysteem. In het bijzonder wordt aandacht besteed aan het gevolg dat wordt gegeven aan voorgaande audits.
- 6.2.1.2 De audits worden onderscheiden in:
- de standaard audits;
  - de bijkomende audits.
- 6.2.1.3 De standaard audits bestaan uit:
- de initiële certificatieaudit;
  - de toezichtsaudits;
  - de hercertificatieaudit;
- 6.2.1.4 De bijkomende audits kunnen bestaan uit:
- de uitbreidingsaudits;
  - de kortetermijnaudits.
  - de bijkomende audits op verzoek van de leverancier of COPRO.
- 6.2.1.5 Tijdens de audit zorgt de leverancier er voor dat het op die vestigingen actief personeel in het kader van de audits zijn medewerking kan verlenen aan de certificatie-instelling.
- Een lid van het management staat gedurende de audit ter beschikking van de certificatie-instelling.
- 6.2.1.6 De leverancier stelt de auditor in kennis van de veiligheidsvoorschriften die op de vestiging van toepassing zijn.

### 6.2.2 Locatie van de audits

De audits kunnen worden uitgevoerd:

- op de vestigingen van de leverancier zelf;
- in de kantoren, laboratoria, werkplaatsen en opslagplaatsen van de leverancier;
- bij een door de leverancier aangeduid bedrijf waaraan de leverancier bepaalde taken toevertrouwd;

- op elke andere locatie indien de certificatie-instelling dit nodig acht in het kader van het externe toezicht;
- in de kantoren van de certificatie-instelling voor een gedeelte van de initiële audit – fase 1.

### 6.2.3 Vaststellen van de audittijd

Voor de bepaling van de tijdsduur van een audit houdt de certificatie-instelling rekening met volgende aspecten:

- a) de eisen in de van toepassing zijnde managementsysteemnorm;
- b) de complexiteit van de leverancier en zijn managementsysteem;
- c) de technologische en regelgevingscontext (voeding, farmacie, ...);
- d) de activiteiten die vallen onder de scope van het managementsysteem (uitbestedde activiteiten, ...);
- e) de maturiteit en effectiviteit van het managementsysteem (resultaten van alle eerder uitgevoerde interne/externe audits, betrouwbare publieke informatie, de capaciteit van de leverancier om aan de doelstellingen van zijn managementsysteem te voldoen, ...);
- f) het aantal vestigingen en de grootte ervan, hun geografische locaties en overwegingen indien de audit meer vestigingen omvat;
- g) het aantal projecten onder certificaat;
- h) de risico's in verband met de producten, processen of activiteiten van de leverancier;
- i) de cultuur (nood aan vertalingen, transparantie en openheid van de leveranciersorganisatie, ...);
- j) gecombineerde, gezamenlijke of geïntegreerde audits;
- k) de samenstelling van het auditteam (tolken, technische experts, ...);
- l) andere overwegingen.

Indien specifieke criteria zijn vastgesteld voor een specifiek certificatieschema, dan moeten deze worden toegepast.

#### Initiële audit:

Bij het uitvoeren van een audit in 2 fasen (fase 1 + fase 2 audit) is de audittijd de som van fase 1 en fase 2.

De bepaling van de audittijd voor de initiële audit is afhankelijk van het type managementsysteem (kwaliteit, milieu of gezondheid en veiligheid). Als basis worden de tabellen uit het Mandatory Document 5 van het International Accreditation Forum (IAF) gebruikt ([https://www.iaf.nu/articles/Mandatory\\_Documents\\_/38](https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38)).

#### Toezichtsaudit:

De audittijd voor de toezichtsaudit is 1/3 van de audittijd van de initiële audit. Deze audittijd zal na iedere toezichtsaudit worden herzien rekening houdend met eventuele wijzigingen in de organisatie van de leverancier. De audittijd van een toezichtsaudit zal nooit minder dan 1 dag zijn.

#### Hercertificatieaudit:

De audittijd voor de hercertificatieaudit moet worden berekend op basis van de bijgewerkte informatie van de leverancier en bedraagt normaal 2/3 van de audittijd die nodig zou zijn voor een initiële audit (fase 1 + fase 2) indien een dergelijke eerste audit

zou worden uitgevoerd op het moment van hercertificering (dit is niet noodzakelijk gelijk aan de 2/3 van de oorspronkelijke tijd besteed aan de initiële audit). De audittijd van een hercertificatieaudit zal nooit minder zijn dan 1 dag.

---

#### **6.2.4 Planning en frequentie van de audit**

6.2.4.1 De data van de audit wordt overeengekomen met de leverancier.

De leverancier is er toe gehouden op de afgesproken datum en tijdens de werkuren de vrije toegang tot de vestigingen, en de werk- en opslagplaatsen te verlenen, evenals de inzage in documenten met betrekking tot het managementsysteem.

6.2.4.2 Het auditprogramma bestaat uit een initiële certificatieaudit die 2 fasen omvat, een toezichtsaudit in het eerste en tweede jaar na de toekenning van het certificaat en een hercertificatieaudit in het derde jaar voordat het certificaat verloopt. De driejaarlijkse certificatiecyclus begint met de certificatie- of hercertificatiebeslissing.

---

#### **6.2.5 Toezicht op de audit**

6.2.5.1 Een afgevaardigde van de certificatie-instellingen kan ten allen tijde deelnemen aan de audit. Een auditor van de instelling die de certificatie-instelling accrediteert of een beheerder, kan ten allen tijde de auditor vergezellen.

6.2.5.2 De auditor kan altijd worden vergezeld van een auditor in opleiding.

6.2.5.3 Het auditproces of het resultaat van de audit mag door de toezichthouders niet beïnvloed of verstoord worden. De audit blijft de bevoegdheid van de auditor.



## **6.3 INITIËLE CERTIFICATIEAUDIT**

*Dit artikel bevat de regels in verband met de initiële certificatieaudit.*

### **6.3.1 Initiële certificatieaudit**

- 6.3.1.1 De initiële certificatieaudit van een managementsysteem wordt in twee fasen uitgevoerd: fase 1 en fase 2.
- 6.3.1.2 Van elke fase wordt een verslag opgemaakt. De regels rond de auditverslagen zijn beschreven in artikel 6.8. Bij de initiële certificatieaudit – fase 1 worden in het bijzonder de zwakke punten geïdentificeerd die tijdens de initiële certificatieaudit – fase 2 zouden kunnen leiden tot afwijkingen.
- 6.3.1.3 Tijdens de fase 1- en fase 2-audits wordt alle informatie en bewijsmateriaal verzameld om de auditbevindingen te kunnen beoordelen en in overleg de conclusies van de audit vast te stellen.

### **6.3.2 Initiële certificatieaudit – fase 1**

- 6.3.2.1 De initiële certificatieaudit - fase 1 wordt uitgevoerd om:
- een audit uit te voeren op de documentatie van het managementsysteem van de aanvrager;
  - de locatie en specifieke omstandigheden op de plaats van de aanvrager te beoordelen en gesprekken te voeren met het personeel van de aanvrager om te bepalen of de aanvrager klaar is voor de initiële certificatieaudit – fase 2;
  - de status van de aanvrager te beoordelen en zijn begrip van de eisen van de referentiedocumenten, meer in het bijzonder met betrekking tot het identificeren van de voornaamste prestaties van het managementsysteem of van significante aspecten, processen, doelstellingen en uitvoering ervan;
  - de nodige informatie te verzamelen in verband met het toepassingsgebied van het managementsysteem, de processen en vestigingen van de aanvrager, de daarmee verband houdende wet- en regelgevingsaspecten en de naleving ervan;
  - de toewijzing van middelen voor de initiële certificatieaudit – fase 2 te beoordelen en met de aanvrager de details van de initiële certificatieaudit – fase 2 overeen te komen;
  - de initiële certificatieaudit – fase 2 gericht te plannen door voldoende inzicht te verkrijgen in het managementsysteem van de aanvrager en de activiteiten op de vestigingen, in relatie tot mogelijke significante aspecten;
  - te beoordelen of de audits en de directiebeoordeling worden gepland en uitgevoerd en dat de mate van invoering van het managementsysteem aangeeft dat de aanvrager klaar is voor de initiële certificatieaudit – fase 2.
- 6.3.2.2 Tenzij anders vermeld in de referentiedocumenten is aanbevolen om ten minste een gedeelte van de initiële certificatieaudit – fase 1 op de vestigingen van de aanvrager uit te voeren.

6.3.2.3 Na de initiële certificatieaudit – fase 1 verleent de certificatie-instelling aan de aanvrager de nodige tijd om zijn managementsysteem aan te passen en te implementeren.

Rekening houdend met de tijd die nodig is om het managementsysteem aan te passen wordt de initiële certificatieaudit – fase 1 gevolgd door de initiële certificatieaudit – fase 2.

---

### **6.3.3 Initiële certificatieaudit – fase 2**

6.3.3.1 Het doel van de initiële certificatieaudit – fase 2 is het beoordelen van de invoering, inclusief de doeltreffendheid van het managementsysteem van de aanvrager.

6.3.3.2 De initiële certificatieaudit – fase 2 wordt uitgevoerd op de vestigingen van de aanvrager en behandelt tenminste het nazicht van:

- informatie en bewijsstukken ten aanzien van het voldoen aan alle eisen in van toepassing zijnde referentiedocumenten;
- prestatiebewaking, meting, verslaggeving en beoordeling ten opzichte van de voornaamste doelen en taken;
- het managementsysteem van de aanvrager en de prestatie ervan met betrekking tot naleving van de wettelijke eisen;
- operationele beheersing van de processen van de aanvrager;
- directiebeoordelingen en eventuele audits;
- directieverantwoordelijkheid voor het beleid van de aanvrager;
- relaties tussen de eisen van de referentiedocumenten, het beleid, doelen en taken, alle van toepassing zijnde wettelijke eisen, verantwoordelijkheden, bekwaamheid van personeel, activiteiten, procedures, prestatiegegevens en bevindingen en conclusies van audits.

---

### **6.3.4 Toekennen van de initiële certificatie**

Aan de hand van de informatie die het auditteam aan het Certificatiecomité verstrekt wordt op basis van een beoordeling van de auditbevindingen en -conclusies en eventueel andere informatie (corrigerende maatregelen van de aanvrager, ...) een certificatiebeslissing genomen (art. 5.2.4 en 5.2.5).

## 6.4 TOEZICHTSAUDIT

*Dit artikel bevat de regels in verband met de toezichtsaudit.*

### 6.4.1 Algemeen

6.4.1.1 Alle onderdelen en functies binnen het toepassingsgebied van het managementsysteem worden op regelmatige basis gemonitord. Daarbij moet rekening gehouden worden met veranderingen bij de certificaathouder en zijn managementsysteem.

6.4.1.2 De toezichtsaudit wordt op de vestigingen uitgevoerd. Daarbij wordt beoordeeld of het managementsysteem van de certificaathouder voldoet aan de eisen van de referentiedocumenten volgens welke de certificatie werd toegekend.

Andere toezichtsactiviteiten kunnen zijn:

- a) vragen van de certificatie-instelling aan de certificaathouder in verband met onderdelen van certificatie;
- b) het beoordelen van de verklaringen van de certificaathouder in verband met zijn activiteiten (bv. promotiemateriaal, website, ...);
- c) verzoeken aan de certificaathouder om gedocumenteerde informatie (op papier of elektronisch) ter beschikking te stellen;
- d) alle andere middelen om prestaties van de certificaathouder te monitoren.

### 6.4.2 Toezichtsaudit

6.4.2.1 Tijdens een toezichtsaudit wordt niet noodzakelijk het volledige systeem geaudit, maar de certificatie-instelling moet het vertrouwen behouden dat het gecertificeerd managementsysteem in de periode tussen de hercertificatieaudits aan de eisen blijft voldoen. Alle elementen van het referentiedocument moeten geaudit worden in de loop van de geldigheidsperiode van het certificaat.

6.4.2.2 De toezichtsaudit moet minstens de onderwerpen vereist in de referentiedocumenten behandelen. Andere onderwerpen zijn:

- directiebeoordeling en eventuele audits;
- ondernomen acties naar aanleiding van de afwijkingen vastgesteld bij vorige audit;
- behandeling van klachten;
- doeltreffendheid van het managementsysteem met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen en de beoogde resultaten van de certificaathouder;
- voortgang van geplande activiteiten, gericht op continue verbetering;
- voortdurende operationele beheersing;
- beoordeling van eventuele veranderingen;
- gebruik van logo's, merken en/of andere verwijzingen naar certificatie.

6.4.2.3 Toezichtsaudits moeten ten minste eenmaal per jaar worden uitgevoerd. De datum van de eerste toezichtsaudit na de initiële certificatie moet liggen binnen een termijn van 12 maanden volgend op de datum van toekenning van het certificaat.

---

### **6.4.3 Behoud van certificaat**

- 6.4.3.1 Indien aan de hand van het auditverslag van de toezichtsaudit aangetoond werd dat het managementsysteem van de certificaathouder blijft voldoen de eisen van de referentiedocumenten, wordt de certificatie voortgezet door de certificatie-instelling.

## 6.5 HERCERTIFICATIE

*Dit artikel bevat de regels in verband met de hercertificatie.*

### 6.5.1 De hercertificatieaudit

6.5.1.1 De hercertificatieaudit wordt gepland en uitgevoerd om te beoordelen of het managementsysteem van de certificaathouder in overeenstemming blijft met de eisen van de referentiedocumenten. Het wordt tijdig gepland en uitgevoerd, zodat tijdige vernieuwing vóór de vervaldatum van het certificaat mogelijk is.

Het doel van de hercertificatie is te bevestigen dat het managementsysteem als geheel voortdurend aan de eisen voldoet en doeltreffend is, en dat het voortdurend relevant en van toepassing blijft voor het toepassingsgebied van de certificatie.

6.5.1.2 De hercertificatieaudit moet ook de prestaties van het managementsysteem gedurende de volledige periode van certificatie beoordelen en de beoordeling bevatten van de voorgaande toezichtsaudits.

Volgende punten worden behandeld tijdens de hercertificatieaudit:

- a) doeltreffendheid van het managementsysteem als geheel in het licht van interne en externe veranderingen en de voortdurende relevantie en toepasbaarheid ervan binnen het toepassingsgebied van de certificatie;
- b) aantoonbare betrokkenheid om de doeltreffendheid en verbetering van het managementsysteem te behouden, en om de algehele prestatie te verhogen;
- c) doeltreffendheid van het managementsysteem met betrekking tot het realiseren van de doelstellingen van de certificaathouder en de beoogde resultaten van het (de) betreffende managementsyste(e)m(en).

6.5.1.3 De hercertificatieaudit verloopt volgens dezelfde procedure als de initiële certificatie-audit fase 2 (art. 6.3.3). Een fase 1-audit kan noodzakelijk zijn in situaties waarbij er significante veranderingen zijn in het managementsysteem of de certificaathouder.

6.5.1.4 De hercertificatieaudit wordt steeds op de vestigingen uitgevoerd.

### 6.5.3 Toekenning van de hercertificatie

6.5.3.1 Het certificatiecomité beslist over het vernieuwen van het certificaat en baseert zich op:

- de resultaten van de hercertificatieaudit;
- de resultaten van de beoordeling van het systeem gedurende de certificatieperiode;
- klachten van gebruikers van de certificatie ingediend bij de leverancier of bij de certificatie-instelling.

## **6.6 UITBREIDING VAN HET TOEPASSINGSGEBIED VAN CERTIFICATIE**

*Dit artikel bevat de regels in verband met de uitbreiding van het toepassingsgebied van certificatie.*

### **6.6.1 Uitbreiding van het toepassingsgebied van certificatie**

- 6.6.1.1 Een certificaathouder kan vragen dat het toepassingsgebied van zijn managementsysteem uitgebreid wordt. Die vraag kan verwijzen naar nieuwe producten, diensten of processen of andere vestigingen.
- 6.6.1.2 De uitbreiding van een certificatie gaat steeds gepaard met een audit. In de mate van het mogelijke wordt dat gecombineerd met een toezichts- of hercertificatieaudit.
- 6.6.1.3 Bij het toekennen van een uitbreiding wordt een nieuw certificaat afgeleverd. Wanneer de uitbreiding gebeurt binnen de geldigheidsperiode van de certificatie, zal deze geen invloed hebben op de geldigheidsduur van de lopende certificatie.

## **6.7 KORTETERMIJNAUDITS**

*Dit artikel bevat de regels in verband met de kortetermijnaudits.*

### **6.7.1 Kortetermijnaudits**

- 6.7.1.1 De certificatie-instelling kan genoodzaakt zijn om een kortetermijnaudit uit te voeren in volgende gevallen (niet limitatieve lijst):
- om klachten te onderzoeken;
  - als reactie op veranderingen in het managementsysteem of certificaathouder;
  - de opvolging van een geschorste certificaathouder.
- 6.7.1.2 De kortetermijnaudit zal in principe uitgevoerd worden door een auditor die al toezichts- en hercertificatieaudits uitgevoerd heeft op deze vestiging.
- 6.7.1.3 De voorwaarden waaronder de kortetermijnaudits zullen plaatsvinden, zullen vooraf aan de certificaathouder meegedeeld worden.

## 6.8 VERSLAG

*Dit artikel bevat de regels in verband met de verslagen die de certificatie-instelling opmaakt. Bij een audit spreken we van een auditverslag.*

### 6.8.1 Auditverslag

- 6.8.1.1 Van iedere audit wordt – bij voorkeur ter plaatse – door de auditor een auditverslag opgemaakt, dat volgende informatie bevat:
- de identificatie van de leverancier (naam);
  - het certificaatnummer;
  - de plaats waar de audit werd uitgevoerd;
  - datum en duur van de audit;
  - auditbevindingen die de conformiteit samenvatten;
  - nauwkeurige beschrijving van de afwijkingen met de verwijzing naar de specifieke eis volgens de referentiedocumenten;
  - onopgeloste meningsverschillen tussen het auditoren en de leverancier;
- en in voorkomend geval:
- de door de leverancier genomen maatregelen om een afwijking op te lossen;
  - het aantal bijlagen.
- 6.8.1.2 Op eenvoudig verzoek van de certificatie-instelling worden kopieën gemaakt van elk document van het managementsysteem, zodat die in bijlage aan het auditverslag kunnen worden gevoegd.
- De certificatie-instelling heeft het recht beeldmateriaal te verzamelen dat de vaststellingen in het auditverslag kan documenteren of ondersteunen, met het oog op een beoordeling door de certificatie-instelling.
- 6.8.1.3 Ieder auditverslag wordt door de auditor per e-mail overgemaakt aan de door de leverancier aangeduide contactpersonen. Die kunnen binnen de vijf werkdagen volgend op de ontvangst van het auditverslag hun reactie op het auditverslag overmaken aan de certificatie-instelling. Wanneer er binnen deze termijn geen opmerkingen werden geformuleerd, gaat de certificatie-instelling er van uit dat de leverancier akkoord is met de inhoud van het auditverslag.



## 6.9 FOLLOW-UP VAN AFWIJKINGEN

*Dit artikel beschrijft wat er van de leverancier wordt verwacht als er bij het externe toezicht afwijkingen worden vastgesteld. Daarnaast bevat dit artikel ook de regels aangaande inbreuken op het gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo en het certificaat.*

### 6.9.1 Maatregelen bij afwijkingen

6.9.1.1 Bij afwijkingen die werden vastgesteld door de certificatie-instelling tijdens een audit, neemt de leverancier de gepaste correctieve acties en corrigerende maatregelen.

6.9.1.2 Kritische afwijkingen moeten binnen de 3 maanden verholpen worden. Vervolgens zal een verificatie of bijkomende (beperkte) audit uitgevoerd worden om conformiteit met de referentiedocumenten na te zien. Het auditverslag wordt aangevuld met deze nieuwe bevindingen.

Als bij de initiële certificatie de correctieve acties of corrigerende maatregelen onvoldoende geïmplementeerd werden, zal een nieuwe fase 2-audit uitgevoerd worden. Bij een toezichtsaudit zal een sanctie betekend worden (art. 7.2).

Bij niet-kritische afwijkingen wordt een plan van aanpak door de leverancier overgemaakt aan de certificatie-instelling en beoordeeld. De implementatie van het plan van aanpak wordt tijdens de volgende audit geëvalueerd.

6.9.1.3 Als de leverancier niet akkoord gaat met de afwijkingen moet de volgende procedure gevolgd worden:

De leverancier meldt dit aangetekend, met de nodige motivatie en binnen de 14 dagen na de audit aan de certificatie-instelling.

De certificatie-instelling kan in dat geval de bevindingen van de audit nogmaals overwegen en de opmerkingen van de leverancier geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren. De certificatie-instelling reageert aangetekend binnen de 14 dagen.

Als de leverancier schriftelijk akkoord gaat met deze heroverwogen bevindingen, wordt het auditverslag en de vastgestelde afwijkingen aangepast en opnieuw voorgelegd aan de leverancier voor akkoord.

Als de leverancier niet akkoord gaat met deze heroverwogen bevindingen of de certificatie-instelling haar bevindingen handhaaft, zal het certificatiecomité (art. 3.4.1) afzien van het toekennen van het certificaat of een sanctie (art. 7.2) betekenen. Dat wordt schriftelijk gemeld aan de leverancier.

De leverancier kan tegen deze beslissing binnen de 30 dagen beroep aantekenen bij het Beroepscomité (art. 7.3).

### 6.9.2 Inbreuken op het gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo en het certificaat

6.9.2.1 Onder inbreuk op het gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat door een certificaathouder wordt verstaan: onbevoegd gebruik (gebruik

waartoe de certificaathouder niet gemachtigd is) of gebruik door de certificaathouder dat aanleiding kan geven tot verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding.

6.9.2.2 De certificatie-instelling is verplicht om bij de certificaathouder toe te zien op een bevoegd en correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo en het certificaat.

6.9.2.3 De certificatie-instelling is bevoegd om bij vaststelling van een inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo en het certificaat:

- de certificaathouder op grond van de ernst van de inbreuk, de in artikel 7.2 gepreciseerde sancties op te leggen;
- de inbreuk onmiddellijk over te maken aan de betrokken merkhouder.

De certificatie-instelling consulteert de merkhouder over de op te leggen sanctie, als de inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het Merk naar het oordeel van de certificatie-instelling aanleiding dient te geven tot een zwaardere sanctie dan de waarschuwing.

6.9.2.4 Bovenop de andere verplichtingen die voortvloeien uit de opgelegde sanctie, houdt elke sanctie voor de certificaathouder altijd de verplichting in om zijn producten, publicaties of andere documenten, waarin de inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat gelegen is, onmiddellijk en op eigen kosten aan te passen.

## 6.10 EVALUATIESYSTEEM

*Dit artikel beschrijft op welke wijze het externe toezicht wordt opgevolgd door de certificatie-instelling. De door de certificatie-instelling eventueel opgelegde sancties worden besproken in hoofdstuk 7.*

### 6.10.1 Evaluatie door de certificatie-instelling

De evaluatie van het externe toezicht gebeurt door de certificatie-instelling op basis van de auditverslagen.

### 6.10.2 Verwittiging en voorstel tot sanctie

- 6.10.2.1 Een verwittiging heeft tot doel de aandacht van de leverancier te trekken op een afwijking die aanleiding zou kunnen geven tot een sanctie (art. 7.2).
- 6.10.2.2 De leverancier dient elke afwijking te verantwoorden en eventueel de nodige correctieve acties en corrigerende maatregelen voor te stellen en te implementeren om respectievelijk het behoud of de herhaling van de inbreuk of de afwijking te vermijden.
- 6.10.2.3 Bij onvoldoende verantwoording of het behoud of herhaling van de inbreuk of de afwijking, kan het auditteam een voorstel tot sanctie richten aan de certificatie-instelling (art. 7.2).

## 6.11 TRANSFER VAN CERTIFICATIE ONDER ACCREDITATIE

*Dit artikel beschrijft hoe er wordt omgegaan bij een transfer van een geaccrediteerd managementsysteem van een andere certificatie-instelling naar COPRO.*

### 6.11.1 Criteria

- 6.11.1.1 Alleen leveranciers die in het bezit zijn van een geldig certificaat uitgegeven door een geaccrediteerde certificatie-instelling (enkel van niveau 3 of hoger in het geval van de CO<sub>2</sub>-prestatieladder) komen in aanmerking bij een transfer. Andere leveranciers worden behandeld als nieuwe klanten.
- 6.11.1.2 De leveranciers die een transfer willen, moeten de laatste auditverslagen ter beschikking stellen van COPRO. Leveranciers die dat weigeren, worden behandeld als nieuwe klanten.
- COPRO zal, indien nodig, informatie en documenten opvragen bij de geaccrediteerde certificatie-instelling.
- 6.11.1.3 De leverancier dient een certificatieaanvraag in overeenkomstig artikel 5.1.

### 6.11.2 Transfer-audit

- 6.11.2.1 COPRO zal een transfer-audit uitvoeren bij de leverancier. Deze transfer-audit bestaat uit een documentaire audit en – indien nodig – een audit uitgevoerd bij de leverancier zelf. Tijdens deze audit zal onder andere:
- de laatste auditverslagen opgevraagd worden samen met de vastgestelde afwijkingen en de opvolging ervan;
  - de ontvangen klachten met hun opvolging nagezien worden;
  - de stand in het auditprogramma nagezien worden;
  - de reden tot transfer nagegaan worden.
- 6.11.2.3 De transfer-audit maakt geen deel uit van de toezichts- of hercertificatieaudits.
- 6.11.2.4 Van elke transfer-audit wordt een verslag opgemaakt overeenkomstig artikel 6.8.
- 6.11.2.5 In geval een transfer nodig is doordat een andere geaccrediteerde certificatie-instelling niet langer de certificatie kan uitvoeren, zal COPRO de transfer afronden binnen de zes maanden of ten laatste tegen de vervaldag van het certificaat.
- 6.11.2.6 Indien er na het uitvoeren van de transfer-audit nog te veel twijfels bestaan over het in overeenstemming zijn van het managementsysteem met de eisen van de referentiedocumenten en dit Algemeen Certificaatreglement, dan wordt:
- ofwel de leverancier als een nieuwe klant beschouwd;
  - ofwel een bijkomende audit uitgevoerd.
- 6.11.2.7 Indien de leverancier de gepaste maatregelen genomen heeft bij de vastgestelde afwijkingen en er aangetoond werd dat het managementsysteem in overeenstemming is met de eisen van de referentiedocumenten en dit Algemeen Certificaatreglement, gaat COPRO over tot het uitreiken van een certificaat volgens artikel 2.4.

- 6.11.2.8 Bij uitgifte van het certificaat neemt COPRO de stand in het auditprogramma over van voor de transfer. Op het certificaat wordt duidelijk vermeld dat de initiële certificatie gebeurde door een andere certificatie-instelling.

---

### 6.11.3 Meldingen

- 6.11.3.1 COPRO zal de accreditatie-instelling verwittigen:
- voorafgaand aan de transfer-audit;
  - in geval de geaccrediteerde certificatie-instelling weigert om informatie en documenten beschikbaar te stellen.
- 6.11.3.2 Eénmaal COPRO het certificaat uitgereikt heeft, zal COPRO de vorige geaccrediteerde certificatie-instelling hiervan op de hoogte brengen.

## 6.12 AUDITS VAN GEÏNTEGREERDE MANAGEMENTSYSTEMEN

*Dit artikel beschrijft hoe er wordt omgegaan met een leverancier die beschikt over een managementsysteem die voor meerdere referentiedocumenten van toepassing is (vb. ISO 9001, ISO 14001, ...).*

### 6.12.1 Werkwijze

- 6.12.1.1 Op vraag van de leverancier kan COPRO tegelijkertijd een managementsysteem certificeren die het onderwerp uitmaakt van verschillende referentiedocumenten (art. 2.3.4).
- 6.12.1.2 COPRO zal nagaan welke aspecten van de verschillende referentiedocumenten identiek zijn en zal daarbij rekening houden bij het opmaken van het auditprogramma, het auditplan en de auditoren.
- 6.12.1.3 Alleen de delen die specifiek zijn voor elk referentiedocument worden afzonderlijk bekeken volgens de eisen van de referentiedocumenten die van toepassing zijn.
- 6.12.1.4 Per referentiedocument wordt er auditverslag (art. 6.8) opgemaakt.
- 6.12.1.5 Per referentiedocument wordt er een certificaat (art. 2.4) opgemaakt.
- 6.12.1.6 Bij schorsing, inperking of intrekking van een certificaat, wordt de invloed nagezien op de certificaten voor de andere referentiedocumenten.

## 6.13 AUDITS VAN CERTIFICATIE VOOR MEERDERE VESTIGINGEN

*Dit artikel beschrijft hoe er wordt omgegaan met een leverancier die beschikt over een managementsysteem die toegepast wordt op meerdere vestigingen.*

### 6.13.1 Werkwijze

- 6.13.1.1 Op vraag van de leverancier kan COPRO een managementsysteem certificeren bij een leverancier die beschikt over een managementsysteem dat toegepast wordt op meerdere vestigingen.
- 6.13.1.2 In principe wordt in elke vestiging afzonderlijk de initiële audit, de toezichtsaudits en een hercertificatieaudit uitgevoerd. Alleen als de activiteiten en processen in de verschillende vestigingen gelijkaardig zijn, kan COPRO van het principe afwijken.
- Hiervoor wordt er een steekproefprogramma door de certificatie-instelling ontwikkeld waarmee een geschikte audit van het managementsysteem wordt bewerkstelligd. De onderbouwing die ten grondslag ligt aan het steekproefplan moet per leverancier worden geregistreerd.
- Een steekproefname kan voor bepaalde referentiedocumenten niet zijn toegestaan. Indien specifieke criteria zijn vastgesteld voor een specifiek referentiedocument, dan moeten deze worden toegepast.
- 6.13.1.3 De eerste audit wordt uitgevoerd in de vestiging waar de meeste (kritische) processen plaatsvinden. Op de andere vestigingen wordt steekproefgewijs het managementsysteem verder geaudit. Er wordt wel op gelet dat het volledige managementsysteem tijdens de geldigheidsperiode van het certificaat aan bod komt.
- 6.13.1.4 Bij een certificatie van meerdere vestigingen samen wordt slechts één certificaat afgeleverd voor alle vestigingen.
- 6.13.1.5 De leverancier is zich bewust dat een certificaat niet kan afgeleverd worden zolang een afwijking in één vestiging niet is opgelost.
- 6.13.1.6 De leverancier is zich bewust dat een certificaat geschorst, ingeperkt of ingetrokken kan worden bij een sanctie betekend voor één vestiging.
- 6.13.1.7 De leverancier moet COPRO op de hoogte houden van belangrijke wijzigingen in de bestaande vestigingen of als er nieuwe vestigingen onder certificatie toegevoegd moeten worden.
- 6.13.1.8 Per vestiging wordt er een auditverslag (art. 6.8) opgemaakt.

## 7 KLACHTEN EN SANCTIES

*Dit hoofdstuk bevat de regels in verband met binnenkomende of uitgaande klachten en door de certificatie-instelling genomen sancties.*

### 7.1 KLACHTEN

*Dit artikel bevat de regels in verband met klachten, zowel vanwege derden, als vanwege de leverancier zelf.*

#### 7.1.1 Klachten gericht aan de certificatie-instelling

- 7.1.1.1 Elke klant, bouwheer of derde kan bij de certificatie-instelling een klacht indienen betreffende:
- twijfels over de conformiteit van het managementsysteem van de leverancier met de referentiedocumenten;
  - twijfels over de conformiteit van het managementsysteem van de leverancier met dit Algemeen Certificatiereglement;
  - een inbreuk op het bevoegd en correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat;
  - de werking van de certificatie-instellingen.

Een klacht dient door de klager schriftelijk te worden bevestigd en gedocumenteerd met de nodige gegevens om onderzoek van de klacht door de certificatie-instellingen mogelijk te maken.

- 7.1.1.2 Als bij de certificatie-instelling een schriftelijke klacht wordt ingediend, beoordeelt ze de ontvankelijkheid ervan. Een klacht is ontvankelijk als ze betrekking heeft op minstens één van de gevallen vermeld in artikel 7.1.1.1. De certificatie-instelling brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de ontvankelijkheid van de klacht.

- 7.1.1.3 Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de certificatie-instelling de gegrondheid van de klacht, eventueel nadat er afspraken werden gemaakt met de klager, de leverancier en/of derden aangaande het onderzoek dat zal worden gevoerd.

Los van deze afspraken kan de certificatie-instelling het onderzoek geheel of gedeeltelijk voeren zonder voorafgaandelijke inlichting of aanwezigheid van de klager en/of de leverancier.

De certificatie-instelling is gerechtigd een onderzoek te voeren of te laten voeren bij de leverancier, producent, de verdeler, de invoerder en/of de plaats van levering aangaande de gemelde afwijkingen of inbreuken. Dit onderzoek kan dus uitgebreid worden tot buiten de terreinen van de leverancier en de vestigingen, zo nodig na het verkrijgen van de nodige toelatingen van derden.

- 7.1.1.4 Als bij het onderzoek een inbreuk tegen de reglementen wordt vastgesteld, verklaart de certificatie-instelling de klacht gegrond.

De certificatie-instelling stelt de indiener van de klacht en de certificaathouder schriftelijk in kennis van de gegrondheid van de klacht en stelt hen in kennis van de resultaten van het onderzoek.



- 7.1.1.5 De certificatie-instelling kan naar aanleiding van een gegronde klacht een sanctie betekenen aan de certificaathouder, vergezeld van diverse maatregelen, volgens de regels van artikel 7.2.
- 7.1.1.6 Als blijkt dat een klacht gegrond is, kan de certificatie-instelling de kosten van de behandeling van de klacht verhalen op de certificaathouder. In het tegenovergestelde geval kan de certificatie-instelling de kosten verhalen op de indiener van de klacht.
- De kosten van controles of onderzoeken die werden uitgevoerd door de klager of een derde zijn in geen geval ten laste van de certificatie-instelling.
- 7.1.1.7 De certificatie-instelling komt niet tussen in de commerciële afspraken tussen de klager en de certificaathouder of derden.
- 7.1.1.8 De procedure die de werkwijze aangeeft waarop COPRO externe klachten behandelt, is beschikbaar via de website [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

---

## **7.1.2 Inbreuken op het gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo en het certificaat door een derde**

- 7.1.2.1 Onder inbreuk op het gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat door een derde wordt verstaan: onbevoegd gebruik of gebruik dat aanleiding kan geven tot verwarring, onduidelijkheid, onzekerheid of misleiding.
- 7.1.2.2 Als bij de certificatie-instelling een schriftelijke klacht wordt ingediend die betrekking heeft op een niet bevoegd of correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat of op een onrechtmatige verwijzing naar de referentiedocumenten waarvoor de certificatie van toepassing is, stuurt de certificatie-instelling deze klacht onmiddellijk door naar de betrokken merkhouders.
- 7.1.2.3 Een leverancier – al dan niet certificaathouder - mag de certificatie niet gebruiken op een manier die de certificatie-instelling zou kunnen schaden of verklaringen afleggen over de certificatie die de certificatie-instelling zou kunnen aanzien als misleidend of ongeoorloofd.

---

## **7.1.3 Klachten over de certificatie gericht aan de leverancier**

- 7.1.3.1 Elke melding door derden van een mogelijk niet-conform product, dienst of proces, geleverd onder het certificaat, wordt als klacht geregistreerd.
- De leverancier is verplicht een schriftelijk ingediende klacht in behandeling te nemen en daarop passend te reageren, ook wanneer de klacht ongegrond is.
- De behandeling en follow-up van klachten aan de leverancier gebeurt volgens de procedure zoals beschreven in de procesbegeleidingsdocumenten van de leverancier.
- 7.1.3.2 De leverancier houdt een beknopt en chronologisch overzicht van de ontvangen klachten bij, met vermelding van de herkomst van de klacht, de inhoud en het gegeven gevolg.
- Het overzicht, samen met alle documenten rond de klacht (briefwisseling, ...), wordt bewaard in het register van de klachten.

- 7.1.3.3 Indien een klant, bouwheer of derde niet tevreden is over de behandeling van een klacht gericht aan de leverancier, heeft hij de mogelijkheid om zijn klacht aan de certificatie-instelling over te maken (art. 7.1.1).

---

#### **7.1.4 Klachten van de leverancier gericht aan onderaannemers**

- 7.1.4.1 Het indienen en de opvolging van klachten aan onderaannemers gebeurt volgens de procedure(s) zoals beschreven in de procesbegeleidingsdocumenten van de leverancier.

- 7.1.4.2 De leverancier houdt een beknopt en chronologisch overzicht van de uitgaande klachten aan onderaannemers, met vermelding van de bestemming en de aard van de klacht.

Alle documenten omtrent de klacht (briefwisseling, ...) worden traceerbaar bewaard.

## 7.2 SANCTIES

*Dit artikel beschrijft de regels in verband met sancties. De soorten sancties worden uitgelegd.*

### 7.2.1 Algemene regels

- 7.2.1.1 De certificatie-instelling moet alle nodige maatregelen nemen en sancties opleggen bij vaststelling van een inbreuk of afwijking op:
- de regels van de referentiedocumenten;
  - de regels van dit Algemeen Certificatiereglement;
  - bijzondere schikkingen getroffen door de certificatie-instelling in het kader van de certificatie.
- 7.2.1.2 Een sanctie kan betrekking hebben op het volledig toepassingsgebied of op een beperkt deel van het toepassingsgebied.
- 7.2.1.3 Voor elke inbreuk of afwijking bepaalt de certificatie-instelling de vaststellingen, de verwittigingen en ook van de door haar opgebouwde jurisprudentie, de noodzaak om een sanctie te betekenen.
- 7.2.1.4 Voor elke sanctie bepaalt de certificatie-instelling eventueel ook het niveau van de sanctie, de duur, de eventuele vergezellende maatregelen en de acties die vanwege de leverancier noodzakelijk zijn om de sanctie te kunnen beëindigen.
- 7.2.1.5 Het negeren van een verplichting die voortvloeit uit een sanctie of de vaststelling, tijdens de looptijd van een sanctie, van dezelfde inbreuk of afwijking, of van een tweede inbreuk of afwijking die eveneens een sanctie tot gevolg heeft, kunnen aanleiding geven tot een verzwaring van de sanctie.

### 7.2.2 Soorten sancties

- 7.2.2.1 Op grond van de ernst van de inbreuk of de afwijking worden de volgende sancties onderscheiden:
- **WAARSCHUWING:** de certificaathouder wordt er voor gewaarschuwd dat het voortduren of de herhaling van de afwijking gedurende een bepaalde periode twijfel doet ontstaan omtrent het vermogen van de certificaathouder de overeenkomstigheid van managementsysteem doorlopend te waarborgen en aanleiding kan geven tot een zwaardere sanctie. Het externe toezicht wordt onverminderd verder gezet;
  - **BEPERKTE AUDIT OF EXTRA OPVOLGINGSAUDIT:** een bijkomende audit wordt opgevolgd om na te gaan of de certificaathouder de nodige corrigerende maatregelen genomen heeft om de afwijkingen te verhelpen. Het externe toezicht wordt onverminderd verder gezet;
  - **SCHORSING VAN EEN DEEL VAN HET CERTIFICAAT:** de certificatie van het managementsysteem van de leverancier is tijdelijk niet meer geldig voor een deel van het certificaat. Het externe toezicht wordt onverminderd verder gezet;
  - **SCHORSING VAN HET CERTIFICAAT:** de certificatie van het managementsysteem van de leverancier is tijdelijk niet meer geldig. Het externe toezicht wordt onverminderd verder gezet;

- INPERKING VAN HET CERTIFICAAT: het toepassingsgebied van de certificatie wordt beperkt om delen uit te sluiten die niet meer voldoen aan de eisen. Het certificaat wordt aangepast. De inperking heeft geen invloed op de andere delen, die nog voorwerp uitmaken van de certificatie van het managementsysteem;
- INTREKKING VAN HET CERTIFICAAT: de leverancier mag op geen enkele manier nog verwijzen naar de gecertificeerde status. Het externe toezicht wordt gestaakt.

De leverancier mag in alle gevallen op geen enkele manier de status van certificatie misbruiken.

- 7.2.2.2 Een schorsing van het certificaat wordt uitgesproken voor een onbepaalde tijd. Ze kan slechts worden opgeheven wanneer de certificaathouder overtuigend bewijs heeft voorgelegd alle nodige maatregelen te hebben genomen om de inbreuk of de afwijking definitief te stoppen en herhaling ervan te voorkomen.
- 7.2.2.3 De maximale duur van een schorsing van het certificaat wordt bepaald door het Certificatiecomité. Wanneer deze duur wordt overschreden, gaat de certificatie-instelling over tot het inperken van het certificaat of intrekken van het certificaat.
- 7.2.2.4 Na een intrekking van het certificaat kan de leverancier pas een nieuwe certificatieaanvraag indienen nadat hij de certificatie-instelling heeft overtuigd dat hij structurele maatregelen heeft doorgevoerd om de inbreuk of de afwijking definitief te stoppen en herhaling ervan te voorkomen en mits de schade te hebben vergoed die de certificatie-instelling en de merkhouders hebben geleden ingevolge de inbreuk of afwijking. De aanvraagperiode zal onverkort worden toegepast, als voor een volledig nieuwe aanvraag.

---

### **7.2.3 Publicatie van sancties**

- 7.2.3.1 De schorsing van het certificaat, de inperking van het certificaat en de intrekking van het certificaat zijn sancties met een openbaar karakter. Ze worden uitdrukkelijk vermeld in de lijst met certificaathouders beschikbaar via de website van COPRO.
- 7.2.3.2 Deze sancties worden per aangetekend schrijven aan de certificaathouder betekend, na de certificaathouder op het door hem gelopen risico gewezen te hebben en niet zonder hem de kans te hebben gegeven de elementen te zijner verdediging kenbaar te maken.

---

### **7.2.4 Aanleidingen tot een sanctie**

- 7.2.4.1 Kunnen aanleiding geven tot een schorsing van het certificaat (niet limitatieve lijst):
  - het managementsysteem van de leverancier blijft aanhoudend of wezenlijk niet voldoen aan de certificatie-eisen, met inbegrip van de eisen aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
  - de leverancier stemt er niet meer in dat het toezichts- of hercertificatieaudit met de vereiste frequentie wordt uitgevoerd;
  - het niet afdoende of niet binnen de gestelde termijn reageren op een vraag om maatregelen vanwege de certificatie-instelling.
- 7.2.4.2 Kunnen aanleiding geven tot inperking van het certificaat (niet limitatieve lijst):

- een gedeelte van het toepassingsgebied van het certificaat voldoet niet meer aan de certificatie-eisen;
- wanneer de problemen die tot de schorsing hebben geleid, niet worden opgelost binnen een door de certificatie-instelling vastgesteld tijd.

#### 7.2.4.3 Kunnen aanleiding geven tot intrekking van het certificaat (niet limitatieve lijst):

- elke vrijwillige handeling uitgevoerd om de afwijking van het managementsysteem te verhelen;
- wanneer de problemen die tot de schorsing hebben geleid, niet worden opgelost binnen een door de certificatie-instelling vastgesteld tijd;
- het vervalsen van documenten;
- het verwijzen naar een verkeerde status van certificatie op publieke documenten;
- elke andere inbreuk op het bevoegd of correct gebruik van het COPRO-merk, het accreditatie-logo of het certificaat;
- elke vrijwillige handeling die het imago of de belangen van de certificatie-instelling ernstig schaadt;
- herhaaldelijke of aanhoudende wanbetaling.

## **7.3 BEROEP EN GESCHILLEN**

*Dit artikel beschrijft wat de mogelijkheden zijn als een leverancier niet akkoord is met een hem opgelegde sanctie.*

### **7.3.1 Het recht om gehoord te worden**

- 7.3.1.1 De certificaathouder die het oneens is met een beslissing genomen door of een sanctie betekend door de certificatie-instelling heeft het recht gehoord te worden door de certificatie-instelling.
- 7.3.1.2 De vraag om gehoord te worden, wordt schriftelijk ingediend bij de certificatie-instelling.
- 7.3.1.3 De door de certificatie-instelling genomen beslissingen en de betekende sancties worden door een vraag om gehoord te worden niet opgeschort.
- 7.3.1.4 Het recht om gehoord te worden wordt verleend tijdens de eerstvolgende vergadering van het Certificatiecomité.

### **7.3.2 Beroep in de schoot van de certificatie-instelling**

- 7.3.2.1 De certificaathouder die het oneens is met een beslissing van de certificatie-instelling met betrekking tot de sanctionele schorsing, inperking of intrekking van zijn certificaat of met de weigering om het certificaat uit te reiken, heeft het recht om beroep aan te tekenen tegen deze beslissing bij het Beroepscomité opgericht in de schoot van de certificatie-instelling.
- 7.3.2.2 De aantekening van beroep gebeurt per aangetekend schrijven binnen de 30 dagen na de betekening van de betreffende sanctie.
- 7.3.2.3 Een sanctionele schorsing, inperking of intrekking van het certificaat wordt door een aantekening van beroep niet opgeschort.
- 7.3.2.4 De procedure die de werkwijze aangeeft waarop COPRO een beroep behandelt, is beschikbaar via de website [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

### **7.3.3 Geschillen**

Elk geschil betreffende de interpretatie van dit reglement, de uitvoering en de interpretatie van de certificatie, tussen twee of meerdere van volgende partijen, de certificatieaanvrager, de certificaathouder en de certificatie-instelling, zal definitief worden beslecht door een institutioneel scheidsgerecht met één scheidsrechter. De procedure verloopt volgens het reglement van CEPANI. Het Belgisch recht is van toepassing. De plaats van het scheidsgerecht is Brussel. De voertaal voor het scheidsgerecht is het Nederlands of het Frans, naar keuze van de verzoekende partij. Het scheidsgerecht heeft plaats in eerste en laatste aanleg.

Voor alle duidelijkheid wordt uitdrukkelijk bepaald dat de (voormalige) certificaathouder die de sanctionele intrekking van zijn laatste certificaat aanvecht, voor de toepassing van dit artikel als een certificaathouder wordt aangemerkt.

## 8 TARIEVEN EN FACTURATIE

*Dit hoofdstuk bevat de financiële regels, tarieven en regels in verband met de facturatie.*

### 8.1 FINANCIËLE REGELS

#### 8.1.1 Algemeen

Van zodra een leverancier een certificatieaanvraag heeft ingediend (art. 5.1.3), zijn de financiële regels geldig.

#### 8.1.2 Kosten van een certificatieaanvraag

Na ontvangst van de certificatieaanvraag (art. 5.1.3), int de certificatie-instelling bij de leverancier een vergoeding per certificatieaanvraag volgens artikel 8.2.1.

#### 8.1.3 Kosten tijdens de aanvraagperiode

- 8.1.3.1 De kosten voor de leverancier tijdens de aanvraagperiode worden berekend op basis van artikel 8.2.4.
- 8.1.3.2 De kosten van de informatieve bijeenkomsten worden aan de leverancier door de instelling die ze uitvoert aangerekend volgens artikel 8.2.3.
- 8.1.3.3 Als het certificaat niet wordt uitgereikt, zijn de kosten voor de certificatieaanvraag, de kosten voor de informatieve bijeenkomsten en voor de initiële certificatieaudit en andere vergoedingen betaald in het kader van de aanvraagperiode, niet terugvorderbaar door de leverancier.

#### 8.1.4 Kosten tijdens de periode met certificaat

De door de certificaathouder verschuldigde bijdrage kan bestaan uit:

- een certificatiebijdrage per periode volgens artikel 8.2.2;
- een auditbijdrage volgens artikel 8.2.3.

De bijdrage wordt vereffend met de betrokken certificatie-instelling.

## **8.2 TARIEVEN**

### **8.2.1 Vergoeding per certificatieaanvraag**

Het bedrag ter behandeling van een aanvraagdossier wordt aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.2 Certificatiebijdrage**

Zowel de bedragen, de berekening als de periode voor de certificatiebijdrage worden aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.3 Informatieve bijeenkomsten**

De bedragen voor informele bijeenkomsten, de verplaatsingsvergoeding, de vervoerskosten en de verblijfsvergoeding worden aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.4 Auditbijdrage**

De bedragen voor de vaste vergoeding per audit, de prestatievergoeding, de verplaatsingsvergoeding, de vervoerskosten en de verblijfsvergoeding worden aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.5 Nutteloze verplaatsing**

De regels in verband met nutteloze verplaatsingen worden aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.6 Prestaties buiten de normale werkuren**

De regels in verband met prestaties buiten de normale werkuren worden aangegeven in het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.7 Heffingen**

De heffingen zijn volgens het tariefreglement TAR 03 MSM.

### **8.2.8 Indexering van de tarieven**

De indexering is volgens het tariefreglement TAR 03 MSM.



## 8.3 FACTURATIE

### 8.3.1 Mogelijke betalers

De kosten voor:

- informatieve bijeenkomsten;
- initiële certificatieaudit;
- toezichtsaudits;
- hercertificatieaudit;
- bijkomende audits (kortetermijnaudit, ...);
- nutteloze audits en wachturen;
- verplaatsingen;

worden door de leverancier rechtstreeks met de betrokken instelling vereffend.

### 8.3.2 Betalingsvoorwaarden

De betaling van de facturen geschiedt door de leverancier binnen dertig dagen, einde maand van de facturatedatum.

Laattijdige betalingen geven van rechtswege automatisch en zonder dat een ingebrekestelling is vereist, aanleiding tot een interest berekend aan de wettelijke intrestvoet, verhoogd met één punt.

Bij niet-betaling binnen de acht dagen na ontvangst van een aangetekende ingebrekestelling, zal een forfaitaire vergoeding verschuldigd zijn van 15 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 125.

Bovendien behoudt de certificatie-instelling zich het recht voor de certificaathouder te sanctioneren.



**RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE CERTIFICATION**  
POUR LA  
**CERTIFICATION**  
DE  
**SYSTÈMES DE MANAGEMENT**

*Version 4.0 du 2020-03-31*

**COPRO** asbl - Organisme impartial de contrôle de produits pour la construction

Z.1 Researchpark  
Kranenberg 190  
1731 Zellik

T +32 (0)2 468 00 95  
info@copro.eu  
www.copro.eu

TVA BE 0424.377.275  
KBC BE20 4264 0798 0156  
RPM Bruxelles

## TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	4
1.1	TERMINOLOGIE .....	4
1.2	DISPONIBILITÉ DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION.....	7
1.3	STATUT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION .....	7
1.4	HIÉRARCHIE DES RÈGLES ET DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE .....	7
1.5	QUESTIONS ET OBSERVATIONS .....	8
2	SITUATION DE LA CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT .....	9
2.1	ÉTABLISSEMENT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION.....	9
2.2	OBJECTIFS.....	10
2.3	DOMAINE D'APPLICATION .....	11
2.4	CERTIFICAT.....	13
2.5	UTILISATION DES MARQUES, LOGOS ET NUMÉROS DE CERTIFICAT .....	17
2.6	RÉFÉRENCE À L'ACCRÉDITATION ET UTILISATION DU LOGO D'ACCRÉDITATION ...	18
3	LES PARTICIPANTS.....	20
3.1	ORGANISME DE CERTIFICATION.....	20
3.2	FOURNISSEUR.....	24
3.3	CLIENTS .....	25
4	NÉCESSITÉS POUR UN SYSTÈME DE MANAGEMENT CERTIFIÉ .....	26
4.1	PERSONNEL.....	26
4.2	MOYENS .....	27
4.3	IMPLANTATIONS .....	28
4.4	PRODUIT, SERVICE OU PROCESSUS.....	29
4.5	DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT DES PROCESSUS .....	30
5	OBTENIR UN CERTIFICAT .....	32
5.1	DEMANDE DE CERTIFICATION.....	32
5.2	PÉRIODE DE DEMANDE .....	34
6	SURVEILLANCE EXTERNE .....	36
6.1	GÉNÉRALITÉS.....	36
6.2	AUDITS .....	37
6.3	AUDIT DE CERTIFICATION INITIAL.....	40
6.4	AUDIT DE SURVEILLANCE .....	42
6.5	RECERTIFICATION .....	44
6.6	EXTENSION DU DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION.....	45
6.7	AUDITS À COURT TERME .....	46
6.8	RAPPORT .....	47
6.9	SUIVI DES NON-CONFORMITÉS.....	48
6.10	SYSTÈME D'ÉVALUATION.....	50
6.11	TRANSFERT DE LA CERTIFICATION SOUS ACCRÉDITATION .....	51
6.12	AUDITS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT INTÉGRÉS .....	53

6.13	AUDITS DE CERTIFICATION POUR PLUSIEURS IMPLANTATIONS.....	54
7	PLAINTES ET SANCTIONS.....	55
7.1	PLAINTES.....	55
7.2	SANCTIONS.....	58
7.3	RECOURS ET LITIGES.....	61
8	TARIFS ET FACTURATION.....	62
8.1	RÈGLES FINANCIÈRES.....	62
8.2	TARIFS.....	63
8.3	FACTURATION.....	64

# 1 INTRODUCTION

*Ce chapitre explique et donne quelques règles spécifiques concernant les règlements de certification.*

## 1.1 TERMINOLOGIE

*Cet article définit quelques termes spécifiques et les abréviations utilisées dans le présent Règlement général de certification CRC 03 MSM.*

### 1.1.1 Définitions

Pour l'application du présent document, les termes et définitions de la norme EN ISO/IEC 17021 et de la norme EN ISO/IEC 17021-1 et des normes suivantes sont applicables.

Audit	Processus systématique, indépendant et documenté pour obtenir des preuves et son évaluation afin de déterminer dans quelle mesure il a été satisfait aux exigences.
Audit du système	Audit effectué par un organisme accrédité, indépendant du fournisseur, dans le but de certifier le système de management du fournisseur.
Auditeur	Personne qui effectue une partie ou la totalité des opérations d'un audit.
Certificat [de produit]	Document, délivré par l'organisme de certification à un fournisseur et délivré suivant les règles d'un système de certification, qui déclare que le système de management mentionné dans le certificat est certifié sur la base du présent Règlement général de certification.
Certification	Activité dans laquelle l'organisme de certification déclare, en tant que tierce partie indépendante, par le biais d'un certificat qu'il y a un degré de confiance suffisant que le système de management est appliqué par un fournisseur qui est en mesure de garantir de manière continue que son système de management est conforme aux exigences mentionnées dans le présent Règlement général de certification.
Conformité	Ce qui est conforme aux règles des documents de référence qui s'y rapportent et aux règles du présent Règlement général de certification (équipement, matériel, processus, produit, service...).
Demandeur	Fournisseur qui demande un certificat à l'organisme de certification.
Document de référence	Document qui spécifie les caractéristiques auxquelles le produit, le service, ou le processus doit satisfaire.

Domaine d'application (de la certification)	Domaines techniques définis sur le certificat. Il peut s'agir de : processus, activités, technologies...
Entité	Ce qui peut être décrit et considéré individuellement.
Fournisseur	La partie qui a demandé le certificat, l'a obtenu ou n'en dispose plus et pour laquelle un audit du système de management est effectué aux fins de la certification. Cette partie est chargée de veiller à ce que le système de management réponde aux exigences de certification.
Implantation	Installation(s) où est appliqué un système de management et où un audit est réalisé, unie(s) contractuellement à un fournisseur et liée(s) à un lieu géographique.
Non-conformité	Ce qui n'est pas conforme aux règles des documents de référence qui s'y rapportent ou aux règles du présent Règlement général de certification (équipement, matériel, processus, produit, service...).
Numéro de certificat	Numéro unique (composé de lettres et de chiffres) utilisé par l'organisme de certification pour l'identification du certificat et qui peut être utilisé par le fournisseur.
Organisme	Entité de droit public ou privé qui a une mission et une composition déterminée.
Organisme de certification	Organisme qui procède à la certification et qui est accrédité suivant la norme ISO/IEC 17021-1.
Règlement de certification	Document qui fixe les règles du système de certification.
Règlement général de certification CRC 03 MSM	Le système de certification, décrit dans le règlement dont l'asbl COPRO est le titulaire et le gestionnaire.
Sanction	Mesure impérative qui est imposée par l'organisme de certification au fournisseur, quand il est constaté que le fournisseur ne respecte pas les règles du présent Règlement général de certification ou les documents de référence applicables, provoquant une baisse de la capacité du fournisseur de garantir la conformité continue du système de management.
Système de certification	Système ayant ses propres règles pour procéder à la certification.
Système de management	Le schéma des responsabilités, des pouvoirs et des relations, des procédures et des moyens pour coordonner et diriger une organisation pour la qualité, l'environnement ou autres.
Système qualité	Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour l'implémentation de la gestion de la qualité.  De plus amples informations sur le terme « système qualité » figurent dans la norme EN ISO 9000.

Titulaire de certificat Fournisseur auquel l'organisme de certification a délivré un certificat.

Un titulaire de certificat a cette qualité jusqu'au retrait de son dernier certificat ou de son dernier système de management certifié ou jusqu'à la renonciation à celui-ci.

---

### 1.1.2 Abréviations

BELAC Organisme Belge d'Accréditation  
CEPANI Centre belge d'Arbitrage et de Médiation  
RvA « Raad van Accreditatie » (Conseil d'accréditation des Pays-Bas)

---

### 1.1.3 Références

Échelle de performance CO <sub>2</sub>	Manuel Échelle de performance CO <sub>2</sub>
NBN EN ISO 9000	Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire
NBN EN ISO 9001	Systèmes de management de la qualité - Exigences
NBN EN ISO 14001	Systèmes de management environnemental - Exigences et lignes directrices pour son utilisation
NBN EN ISO/IEC 17000	Évaluation de la conformité - Vocabulaire et principes généraux
NBN EN ISO/IEC 17021	Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management
NBN EN ISO/IEC 17021-1	Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie 1 : Exigences
NTMB-zorgstelsiem	« De voorschriften van het NTMB-zorgstelsiem van producenten en leveranciers van natuurtechnische milieubouwmaterialen »
TAR 03 MSM	Règlement de tarif pour les systèmes de management

Le présent Règlement général de certification fait mention de documents de référence datés et non datés. Pour les références datées, c'est uniquement la version citée qui est applicable. Pour les références non datées, c'est toujours la dernière version qui est applicable, y compris les éventuels errata, addenda et amendements.

De toutes les normes EN mentionnées dans le présent règlement, c'est toujours la publication belge NBN EN correspondante qui est d'application. L'organisme de certification peut permettre l'utilisation d'une autre publication que la publication belge à condition que celle-ci soit, sur le plan du contenu, identique à la publication belge.

## **1.2 DISPONIBILITÉ DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION**

*Cet article décrit comment les règlements de certification sont mis à disposition.*

La version actuelle des règlements de certification est disponible gratuitement sur le site Internet de l'organisme de certification.

Une version papier des règlements de certification peut être commandée auprès de l'organisme de certification. L'organisme de certification a le droit de porter des frais en compte.

Il n'est pas autorisé d'apporter des modifications aux règlements de certification originaux approuvés par l'organe de direction de COPRO.

## **1.3 STATUT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION**

*Cet article mentionne les données de version, d'approbation et d'entérinement des règlements de certification.*

### **1.3.1 Statut du présent Règlement général de certification**

Le présent Règlement général de certification concerne la version 4.0 et remplace CRC 03 version 3.0.

Le présent Règlement général de certification a été approuvé par COPRO le 2020-03-31.

Le présent Règlement général de certification a été entériné par l'organe de direction de COPRO le 2020-09-11.

## **1.4 HIÉRARCHIE DES RÈGLES ET DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE**

*Cet article décrit l'ordre hiérarchique des règles et documents différents. Certains ont - en cas de contradiction - priorité sur d'autres.*

### **1.4.1 Législation**

Si certaines règles des règlements de certification sont contradictoires avec la législation applicable, les règles qui résultent de la législation sont alors déterminantes. Il est de la responsabilité du fournisseur de surveiller ceci et de signaler d'éventuelles contradictions au préalable à l'organisme de certification.

### **1.4.2 Directives concernant la sécurité et la santé**

Si certaines règles des règlements de certification sont contradictoires avec les directives concernant la sécurité et la santé, ces directives sont alors déterminantes. Il est de la responsabilité du fournisseur de surveiller ceci et de signaler d'éventuelles contradictions au préalable à l'organisme de certification.



---

### **1.4.3 Gestionnaire**

Si certaines règles des règlements de certification entrent en conflit avec les directives du gestionnaire, ces directives sont déterminantes.

---

## **1.5 QUESTIONS ET OBSERVATIONS**

Les questions et observations éventuelles au sujet des règlements de certification doivent être envoyées à l'organisme de certification.

## **2 SITUATION DE LA CERTIFICATION DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT**

*Ce chapitre indique qui est responsable pour l'établissement des règlements de certification. Les objectifs et la portée de la certification de systèmes de management sont décrits.*

### **2.1 ÉTABLISSEMENT DES RÈGLEMENTS DE CERTIFICATION**

*Cet article indique qui est responsable pour l'établissement des différents règlements de certification.*

#### **2.1.1 Établissement du présent Règlement général de certification**

Le présent Règlement général de certification pour la certification de systèmes de management a été établi par COPRO.

## **2.2 OBJECTIFS**

*Cet article décrit les objectifs des règlements de certification et de la certification de systèmes de management.*

### **2.2.1 Le but du présent Règlement général de certification**

Le Règlement général de certification est toujours applicable et sera utilisé par les organismes de certification lors de l'exécution de leurs tâches, entre autres la demande de certification et la surveillance externe.

### **2.2.2 Le but de la certification des systèmes de management**

La certification d'un système de management, tel qu'un système de management de la qualité, du CO<sub>2</sub> ou de l'environnement, est un moyen de donner l'assurance qu'un fournisseur a introduit un système pour gérer les aspects pertinents de ses activités conformément à sa politique.

La certification d'un système de management fournit une preuve indépendante que le système de management d'un fournisseur :

- répond aux exigences prescrites ;
- est en mesure d'atteindre les politiques et les objectifs qu'il s'est fixés de manière cohérente ;
- a été effectivement introduit.

Une évaluation de la conformité, telle que la certification du système de management, crée ainsi une valeur ajoutée pour le fournisseur, ses clients et les parties intéressées.

## **2.3 DOMAINE D'APPLICATION**

*Cet article décrit le domaine d'application de la certification de systèmes de management. Il est indiqué ce qui fait partie de la certification de systèmes de management et ce qui n'en fait pas partie. Les différentes sortes de règlements de certification et de documents de référence sont énumérées.*

### **2.3.1 Objet de la certification des systèmes de management**

L'objet de la certification de systèmes de management décrit le processus de certification d'un fournisseur et comprend les actions à suivre.

Afin d'obtenir la certification et de garantir son maintien, le fournisseur doit se conformer au présent Règlement général de certification et maintenir son système de management de manière satisfaisante.

### **2.3.2 Règlement général de certification pour la certification de systèmes de management**

Le présent Règlement général de certification s'applique à la délivrance du certificat COPRO conformément à au moins un des documents de référence suivants :

- une norme ;
- une prescription ;
- un accord entre le fournisseur et l'organisme de certification.

Les documents de référence applicables figurent à l'article 2.3.4.

### **2.3.3 Règlements complémentaires et circulaires**

2.3.3.1 L'organisme de certification peut compléter le Règlement général de certification avec un ou plusieurs règlements complémentaires, qui font partie intégrante du présent Règlement général de certification.

2.3.3.2 L'organisme de certification peut compléter le Règlement général de certification avec une ou plusieurs circulaires, qui font partie intégrante du présent Règlement général de certification.

2.3.3.3 Les tarifs qui sont en vigueur dans le cadre de la certification de systèmes de management figurent dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **2.3.4 Documents de référence**

Les documents de référence applicables peuvent être les suivants :

- EN ISO 9001 ;
- EN ISO 14001 ;
- le « NTMB-zorgstelsel van producten en leveranciers van natuurtechnische milieubouwmaterialen » (système de gestion NTMB des produits et fournisseurs de matériaux écologiques et éco-techniques) ;

- le Manuel Échelle de performance CO<sub>2</sub>.

---

### **2.3.5 Modification des documents de référence**

2.3.5.1 L'organisme de certification COPRO informe immédiatement le titulaire de certificat de toute modification des documents de référence dont il a été informé et qui concerne la certification du système de management, avec la mention de la période dont le titulaire de certificat dispose pour se conformer aux prescriptions modifiées. Cela n'empêche pas que le fournisseur reste responsable de l'utilisation de documents de référence corrects et actuels.

## **2.4 CERTIFICAT**

*Cet article décrit les règles en rapport avec le certificat.*

### **2.4.1 Conditions pour la délivrance du certificat**

L'organisme de certification délivre le certificat aussitôt :

- que, sur la base des rapports d'audit de l'audit de certification initial, il a été constaté que le système de management du fournisseur est conforme aux exigences des documents de référence et du présent Règlement général de certification ;
- qu'il est satisfait à toutes les exigences de nature administrative et financière.

Les règles en rapport avec la demande d'un certificat et la période de demande figurent à l'article 5.

### **2.4.2 Portée du certificat**

2.4.2.1 Chaque certificat est délivré par fournisseur et par document de référence.

2.4.2.2 Par la délivrance du certificat, l'organisme de certification COPRO déclare que les mesures prises par le fournisseur afin de maintenir le système de management en conformité sont contrôlées régulièrement sur la base de la surveillance périodique du titulaire de certificat par un tiers.

2.4.2.3 Sauf en cas de faute délibérée ou de faute grave commise par l'organisme de certification lui-même, COPRO n'est pas responsable en cas de détérioration ou de non-conformité du matériel, des matières premières, produits, services ou processus, même si celles-ci ont été causées par l'application des règles de certification.

### **2.4.3 Le certificat**

2.4.3.1 Le certificat mentionne au moins :

- le numéro de certificat ;
- l'identité de l'organisme de certification ;
- l'identité et le siège social du titulaire de certificat ;
- l'identité et l'adresse de chaque implantation du titulaire de certificat dont le système de management est certifié ;
- les documents de référence, y compris le numéro de version ;
- la date d'attribution, d'extension ou de renouvellement du certificat ;
- la date d'échéance ou le délai pour la recertification ;
- une référence au site Internet de l'organisme de certification en rapport avec la validité du certificat ;
- la portée du certificat : il s'agit d'une description claire du produit, du service ou du processus ;
- toute autre information requise par les documents de référence.

- 2.4.3.2 Le titulaire de certificat ne peut distribuer que des copies du certificat intégral.
- 2.4.3.3 Le titulaire de certificat est tenu de fournir au client une copie intégrale du certificat sur simple demande et gratuitement.

---

#### 2.4.4 Numéro de certificat

Chaque certificat a un numéro unique qui est composé comme suit :

ZZZ-XXXX(X)-AAA(A)/BB-CC

et est constitué des éléments suivants :

- ZZZ : le numéro de COPRO en tant qu'organisme de certification ;
- XXXX(X) : une référence au document de référence ;
- AAA(A) : le numéro unique octroyé au fournisseur ;
- BB(B) : le numéro du produit, service ou processus ;
- CC : le numéro d'ordre du certificat.

---

#### 2.4.5 Validité du certificat

- 2.4.5.1 Le certificat est valable à partir du jour de sa délivrance, pour une période de trois ans. La période peut être adaptée en tenant compte des limitations de la période de validité du document de référence.
- 2.4.5.2 Le certificat reste valable pendant cette période à condition que le fournisseur maintienne le système de management certifié. La validité d'un certificat doit être contrôlée sur le site Internet de l'organisme de certification.
- 2.4.5.3 La validité du certificat peut être suspendue :
- sur demande motivée du titulaire de certificat (art. 2.4.7) ;
  - par l'organisme de certification à la suite d'une sanction (art. 7.2).
- 2.4.5.4 La validité du certificat prend en outre fin à la suite :
- du retrait du certificat par l'organisme de certification en cas de renonciation par le titulaire de certificat (art. 2.4.8) ou à la suite d'une sanction (art. 7.2) ;
  - de la suppression du document de référence.
- 2.4.5.5 La suspension ou la fin de la validité du certificat est signifiée par écrit par l'organisme de certification au titulaire de certificat.

---

#### 2.4.6 Modification du certificat

- 2.4.6.1 Toute modification importante dans le système de management du fournisseur est communiquée à COPRO dans un délai de deux semaines à compter de la date de son introduction.

- 2.4.6.2 Exemples de modifications importantes :
- un changement d'identité et d'adresse du fournisseur ;
  - un changement en ce qui concerne l'organisation et le management ;
  - un changement en ce qui concerne le personnel clé (fonctions de cadre, fonctions décisionnelles ou au niveau technique) ;
  - une modification de la portée ou du contenu du système de management.
- 2.4.6.3 Dès qu'il est démontré que le système de management est toujours conforme aux documents de référence et au présent Règlement général de certification, l'organisme de certification actualise le certificat.

---

## **2.4.7 Suspension par le titulaire de certificat**

- 2.4.7.1 Le titulaire de certificat peut demander une suspension de son certificat.
- 2.4.7.2 La suspension est demandée par écrit et accompagnée d'une motivation, avec indication de la durée souhaitée de suspension. Dès le moment de la suspension, il est (temporairement) interdit au titulaire de certificat d'utiliser la marque COPRO et le logo d'accréditation.
- La durée maximale d'une suspension demandée par le fournisseur est en principe d'un an. Ensuite, soit le fournisseur demande la levée de la suspension, soit le certificat est résilié par le fournisseur ou retiré par l'organisme de certification.
- 2.4.7.3 L'organisme de certification attribue ou non la suspension à partir d'une date bien spécifique et pour une durée bien déterminée, qui est fixée par le Comité de Certification.
- Le Comité de certification peut imposer les conditions suivantes au fournisseur (liste non exhaustive) :
- s'abstenir de toute forme de publicité concernant sa certification sur son site Internet et ses documents commerciaux ;
  - informer de manière proactive et spontanée ses clients de la durée de sa suspension ;
  - fournir à l'organisme de certification la preuve de la bonne exécution de ses obligations.
- 2.4.7.4 L'organisme de certification signifie par écrit au titulaire de certificat la suspension demandée ainsi que la date à laquelle elle prend effet.

---

## **2.4.8 Renonciation par le titulaire de certificat**

- 2.4.8.1 Le titulaire de certificat peut renoncer à son certificat.
- 2.4.8.2 Le titulaire de certificat informe par courrier recommandé l'organisme de certification de la renonciation au certificat, moyennant un préavis d'au moins trois mois.
- 2.4.8.3 L'organisme de certification signifie par écrit au titulaire de certificat la renonciation demandée ainsi que la date à laquelle celle-ci prend effet.



- 2.4.8.4 Une fois que le certificat a été résilié, le fournisseur ne peut plus faire de déclarations trompeuses, et il doit être mis fin à l'utilisation de publicité contenant une référence au certificat. Il ne peut plus y avoir aucune référence à la certification de son système de management laissant supposer que l'organisme de certification certifie un produit, un service ou un processus.

---

## **2.4.9 Liste des titulaires de certificat**

- 2.4.9.1 L'organisme de certification publie une liste tenue à jour des titulaires de certificat. Cette liste est disponible sur le site Internet de l'organisme de certification.
- 2.4.9.2 La liste mentionne également les suspensions des certificats. La nature sanctionnelle (art. 7.2) ou volontaire (art. 2.4.7) des suspensions est clairement indiquée.
- 2.4.9.3 La liste mentionne d'une manière claire les retraits (art. 7.2) ou renoncations (art. 2.4.8). Après une période qui est déterminée par le Comité de Certification, le titulaire de certificat concerné est radié de la liste.

## **2.5 UTILISATION DES MARQUES, LOGOS ET NUMÉROS DE CERTIFICAT**

*Cet article traite de l'utilisation de la Marque COPRO, des logos d'accréditation et des numéros de certificat.*

### **2.5.1 Règles générales**

2.5.1.1 Le fournisseur ne peut pas faire un usage abusif de la Marque COPRO, des logos d'accréditation (par exemple NTMB, SKAO) et du certificat.

2.5.1.2 Un fournisseur ne peut jamais donner l'impression qu'il est certifié, alors qu'il ne dispose pas encore d'un certificat valable.

### **2.5.2 Règles générales pour l'utilisation de la Marque COPRO**

2.5.2.1 Le fournisseur ne peut pas utiliser la Marque COPRO ni le numéro de certificat sur des documents internes tels que des rapports d'essai, des rapports d'étalonnage, des rapports d'audit... ni sur des documents publicitaires.

2.5.2.2 Le fournisseur ne peut pas utiliser la Marque COPRO ni le numéro de certificat sur les produits et les emballages.

### **2.5.3 Règles générales pour l'utilisation des logos et du certificat**

Le fournisseur peut utiliser des logos de certification (par exemple NTMB, SKAO) et la référence au numéro de certificat conformément aux prescriptions et au règlement de certification.

## 2.6 RÉFÉRENCE À L'ACCREDITATION ET UTILISATION DU LOGO D'ACCREDITATION

*Cet article traite de la référence à l'accréditation et de l'utilisation des logos BELAC et RvA.*

### 2.6.1 Règles générales pour la référence à l'accréditation et l'utilisation du logo d'accréditation

2.6.1.1 Si les activités certifiées sont entièrement couvertes par l'accréditation, l'organisme de certification ajoutera le symbole BELAC ou RvA sur le certificat, en fonction de l'objet du système de management.

Les organismes d'accréditation encouragent les titulaires de certificat de l'organisme de certification à signaler cette accréditation.

2.6.1.2 La description typographique du symbole BELAC est la suivante :



2.6.1.3 La description typographique du symbole RvA est la suivante :



2.6.1.4 Le symbole d'accréditation peut être utilisé sur les documents publicitaires du titulaire de certificat dans la mesure où il est directement lié aux activités couvertes par le certificat.

2.6.1.5 Le symbole d'accréditation ne peut être utilisé par le titulaire de certificat que si :

- le logo et/ou l'identité du titulaire de certificat figurent également sur le document ;
- il est utilisé avec le logo et/ou le nom de l'organisme de certification accrédité ;
- le numéro du certificat d'accréditation est mentionné sous le symbole d'accréditation ;
- les dimensions du symbole d'accréditation sont plus petites que celles de son propre logo et du logo de l'organisme de certification.

2.6.1.6 Le symbole d'accréditation ne peut pas être utilisé :

- sur du papier à lettres avec l'en-tête du titulaire de certificat et utilisé à d'autres fins ;
- sur des documents relatifs à des activités autres que celles couvertes par le certificat.

2.6.1.7 La référence à l'accréditation ne peut pas figurer sur les produits et les emballages, ni sur les rapports d'essai, les rapports d'étalonnage, les rapports d'audit, les certificats... établis par le fournisseur.

## 3 LES PARTICIPANTS

*Ce chapitre traite des différentes parties qui sont concernées dans la certification des systèmes de management.*

### 3.1 ORGANISME DE CERTIFICATION

*Cet article fournit des informations et des règles concernant le fonctionnement de l'organisme de certification.*

#### 3.1.1 Responsabilité

En sa qualité d'organisme de certification, COPRO est responsable de la gestion et de la surveillance de la certification des systèmes de management. Cette gestion comprend entre autres l'établissement du Règlement général de certification qui constitue le schéma de certification et l'organisation de la certification. Ce schéma de certification détermine la manière dont le système de management est géré par le fournisseur.

COPRO, en tant qu'organisme de certification, est autorisé à agir pour se protéger contre tout abus et à empêcher les références abusives à des documents de référence pour lesquels la certification est applicable.

Le règlement interne et le manuel qualité de COPRO décrivent le fonctionnement et la structure en ce qui concerne la certification et déterminent quelles instances prennent des décisions. La compétence des décisions de certification est déterminée dans le système de qualité de COPRO et est, entre autres, attribuée à un Comité de Certification, établi sous l'égide de l'organisme de certification.

L'organisme de certification COPRO est accrédité par BELAC ou RvA suivant la norme NBN EN ISO/IEC 17021-1 pour les missions qui lui sont confiées.

#### 3.1.2 Impartialité

Les règles générales pour la gestion et la surveillance de la certification des systèmes de management par l'organisme de certification sont déterminées par le Règlement général de certification, pour lequel la compétence se trouve exclusivement auprès de l'organisme de certification.

Afin de garantir la compétence et l'indépendance de ses activités de certification, l'organisme de certification a mis en place plusieurs commissions, entre autres un Comité d'Avis de surveillance (art. 3.1.3) et un Comité de Certification (art. 3.1.4).

#### 3.1.3 Comité d'Avis

Le Comité d'Avis a pour mission d'assurer l'impartialité des activités de l'organisme de certification, notamment par les moyens suivants :

- en procurant des avis au sujet de l'impartialité des activités de certification de l'organisme de certification ;

- en procurant des avis au sujet de l'objectivité et de la fiabilité des activités de certification de l'organisme de certification ;
- en procurant des avis au sujet des risques identifiés et des mesures prises à l'égard de l'impartialité et des conflits d'intérêts possibles.

Le Comité d'Avis est composé de représentants de toutes les parties intéressées et dont l'expertise peut être démontrée qui sont actives dans le secteur. Ceux-ci sont :

- maîtres d'ouvrages et donneurs d'ordre ;
- utilisateurs ;
- fournisseurs / producteurs ;
- experts (organisme de certification, organismes d'inspection, centres de recherche, universités et hautes écoles, institutions scientifiques).

L'organisme de certification s'occupe de l'organisation du Comité d'Avis. Le fonctionnement satisfait aux règles du manuel qualité de COPRO.

---

### **3.1.4 Comité de Certification**

Toutes les décisions importantes relatives aux dossiers de certification individuels sont prises par le Comité de Certification de l'organisme de certification. Les décisions importantes sont, entre autres :

- la délivrance (ou non) d'un certificat (voir art 5.2) ;
- la modification d'un certificat (voir art. 2.4.6) ;
- le traitement des problèmes et l'imposition de sanctions (voir art. 7.2).

Le Comité de Certification est composé d'un ou de plusieurs représentants de l'organisme de certification, éventuellement complété par des experts dans le domaine du produit, du service ou du processus concerné, pour autant qu'ils n'aient aucun lien direct avec les fournisseurs concernés.

---

### **3.1.5 Comité de recours**

3.1.5.1 Le titulaire de certificat qui est en désaccord avec une décision de l'organisme de certification COPRO concernant la suspension, la restriction ou le retrait sanctionnel de son certificat ou avec le refus de délivrance du certificat, a le droit d'introduire un recours contre cette décision auprès du Comité de recours établi au sein de l'organisme de certification COPRO.

3.1.5.2 La composition et le fonctionnement du Comité de recours peuvent être demandés à l'organisme de certification COPRO.

---

### 3.1.6 Confidentialité

L'ensemble des résultats et des données que l'organisme de certification obtient de façon directe ou indirecte dans le cadre de ses activités seront traités de manière confidentielle.

Toutefois, des informations peuvent être fournies dans les situations suivantes :

- communication avec d'autres organismes de certification avec lesquels COPRO collabore ;
- communication des données de certificat du fournisseur ;
- discussions du Comité de Certification au sein desquelles des personnes externes de l'organisme de certification sont représentées ; ces personnes doivent cependant à leur tour signer une déclaration de confidentialité ;
- discussions du Comité de recours au sein desquelles des personnes externes de l'organisme de certification sont représentées ; ces personnes doivent cependant à leur tour signer une déclaration de confidentialité ;
- contrôle des activités de l'organisme de certification par des instances compétentes, comme l'organisme d'accréditation ;
- traitement des plaintes, dans le cadre desquelles le client peut être informé des données et résultats pertinents ;
- constatation de non-conformités ayant un impact important sur la qualité du produit, du service ou du processus, et dans le cadre de laquelle l'organisme de certification est légalement obligé d'informer directement le client ;
- procuration d'informations aux instances compétentes dans le cadre de procédures judiciaires ;
- communication aux instances compétentes de pratiques illégales.

Dans les quatre derniers cas, l'organisme de certification informe le fournisseur de toutes les informations communiquées à des tiers, sauf si la loi l'interdit.

---

### 3.1.7 Siège social et secrétariat

Le siège social de l'organisme de certification COPRO est établi à 1731 ZELLIK, Z.1 Researchpark, Kranenberg 190.

Le secrétariat de COPRO est situé à la même adresse.

Le site Internet de COPRO est [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

L'adresse e-mail générale de COPRO est [info@copro.eu](mailto:info@copro.eu).

---

### 3.1.8 Correspondance

Toute la correspondance émanant du demandeur ou du titulaire de certificat est adressée au secrétariat de l'organisme de certification, à l'exception de la correspondance relative :

- au recours contre une décision de l'organisme de certification, qui est signifié à l'instance de recours compétente (art. 7.3), avec copie à l'organisme de certification.

---

### 3.1.9 Langue

Les langues officielles de l'organisme de certification sont le français, le néerlandais et l'anglais.

Sauf s'il en a été convenu autrement avec le fournisseur, toutes les communications et la correspondance avec les organismes de certification ainsi que les rapports se font dans une de ces langues officielles. En principe, c'est la langue dans laquelle la demande de certification a été introduite qui est d'application.



## 3.2 FOURNISSEUR

*Cet article traite du fournisseur, l'acteur principal dans la certification des systèmes de management. Un fournisseur peut être un fabricant, distributeur, importateur ou peut fournir des services. Il est le participant qui est responsable de veiller à ce que son système de management réponde aux exigences sur lesquelles la certification est basée et en apporte la garantie au client.*

### 3.2.1 Banque-Carrefour des entreprises

- 3.2.1.1 Le certificat peut être demandé par tout fournisseur qui dispose d'un système de management, à condition que le fournisseur soit inscrit comme tel à la Banque-Carrefour belge des entreprises ou dans un registre équivalent dans un autre pays de l'Union européenne.
- 3.2.1.2 À titre d'exception à l'article 3.3.1.1, le certificat peut être demandé par un fournisseur installé en dehors de l'Union européenne et qui n'est pas inscrit à la Banque-Carrefour belge des entreprises ou dans un registre équivalent dans un autre pays de l'Union européenne, à condition qu'il possède, en Belgique ou dans un autre pays de l'Union européenne, un fondé de pouvoir coresponsable qui est quant à lui bel et bien inscrit au registre du commerce.

### 3.2.2 Fournisseurs possibles

Dans le présent Règlement général de certification, le terme « fournisseur » est utilisé pour désigner un demandeur ou titulaire de certificat. Dans la pratique il peut s'agir d'un producteur, d'un distributeur, d'un importateur ou d'un organisme fournissant des services.

### 3.3 CLIENTS

*Cet article contient des informations destinées aux clients.*

#### 3.5.1 Avantages de la certification de systèmes de management

Le but de la certification de systèmes de management a été décrit à l'article 2.2.2.  
L'objet de la certification de systèmes de management a été décrit à l'article 2.3.1.

La certification de systèmes de management offre aux clients certains avantages :

- elle leur donne dans une certaine mesure la garantie que le système appliqué par le fournisseur est conforme aux exigences des documents de référence ;
- les mesures qui sont prises par le fournisseur en vue de la conformité d'un système de management sont examinées et contrôlées par une tierce partie indépendante.

## 4 NÉCESSITÉS POUR UN SYSTÈME DE MANAGEMENT CERTIFIÉ

*Ce chapitre décrit ce qui est nécessaire pour pouvoir obtenir un système de management certifié. Premièrement, il faut du personnel qualifié. Avec des moyens appropriés, ce personnel fabrique un produit, fournit un service ou suit un processus à un endroit particulier. La production, la fourniture d'un service ou le suivi d'un processus et tout ce qui s'y rapporte doit se faire suivant un plan qualité documenté.*

### 4.1 PERSONNEL

*Cet article décrit les règles relatives au personnel.*

#### 4.1.1 Généralités

- 4.1.1.1 Le personnel du fournisseur impliqué dans le système de management doit répondre aux exigences déterminées dans les documents de référence.
- 4.1.1.2 Le fournisseur doit s'assurer qu'il dispose d'un personnel en suffisance et formé pour satisfaire aux règles des documents de référence.
- 4.1.1.3 Le fournisseur doit déterminer les responsabilités internes et les compétences du personnel par fonction dans ses documents d'accompagnement des processus (art. 4.5).
- 4.1.1.4 En particulier, les fonctions suivantes sont décrites :
- direction ;
  - membre du management responsable de la surveillance des objectifs de qualité.
- En outre, les différentes fonctions du personnel exécutant sont décrites.
- 4.1.1.5 Le fournisseur établit clairement dans ses documents d'accompagnement des processus quelles tâches sont confiées à des tiers.
- 4.1.1.6 Toute modification dans le personnel est immédiatement incluse dans les documents d'accompagnement des processus (art. 4.5).

#### 4.1.2 Formation et qualification

- 4.1.2.1 Toute personne a, par rapport aux tâches et responsabilités qui lui sont confiées, une formation, une qualification, une compétence et une expérience appropriées, qui sont également en conformité avec les règles éventuelles des documents de référence.
- 4.1.2.2 La formation et la qualification du personnel doivent pouvoir être tracées et doivent être conservées de façon permanente.
- 4.1.2.3 Si le fournisseur confie certaines tâches à des tiers, les exigences en termes de formation, qualification, compétence et expérience et leur enregistrement s'appliquent également au personnel externe.

## 4.2 MOYENS

*Cet article décrit les règles régissant les moyens. On fait la distinction entre le matériel et les matières premières pour une production, les moyens pour pouvoir fournir des services ou pour pouvoir appliquer un processus.*

### 4.2.1 Moyens

- 4.2.1.1 Les moyens (matériel, matières premières...) nécessaires au système de management doivent répondre aux exigences fixées dans les documents de référence.
- 4.2.1.2 Le matériel est censé répondre à toute législation applicable concernant l'environnement, l'exploitation, l'économie, et cetera. Sa supervision ne fait toutefois pas partie de la certification de systèmes de management et ne relève pas non plus de la responsabilité des organismes de certification.

## 4.3 IMPLANTATIONS

*Cet article décrit les règles en ce qui concerne les implantations.*

### 4.3.1 Exigences pour les implantations

- 4.3.1.1 Les implantations où le système de management s'applique doivent répondre aux exigences fixées dans les documents de référence.
- 4.3.1.2 Les implantations sont présumées conformes à toute législation applicable concernant l'environnement, l'exploitation, l'économie, .... Leur surveillance dépend des exigences fixées dans les documents de référence.

## **4.4 PRODUIT, SERVICE OU PROCESSUS**

*Cet article décrit les règles en ce qui concerne le produit, le service ou le processus lui-même.*

### **4.4.1 Exigences liées au produit, au service ou au processus lui-même**

Le produit, le service ou le processus auquel s'applique le système de management doit répondre aux exigences fixées dans les documents de référence.

## 4.5 DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT DES PROCESSUS

*Cet article est purement informatif et peut être une aide pour le fournisseur dans la rédaction de ses documents d'accompagnement des processus. Les documents d'accompagnement des processus traitent de l'organisation du fournisseur et des différentes procédures.*

### 4.5.1 Généralités

- 4.5.1.1 Les documents d'accompagnement des processus peuvent être élaborés et rédigés sous n'importe quelle forme et sur n'importe quel type de support.
- 4.5.1.2 La direction du fournisseur doit souscrire aux documents d'accompagnement des processus et les approuver. Ensuite, la direction ou un responsable mandaté à cet effet doit donner par écrit aux collaborateurs concernés l'instruction d'utiliser et d'appliquer ces documents d'accompagnement des processus.
- 4.5.1.3 Le fournisseur veille à ce que les documents d'accompagnement des processus reflètent constamment la situation réelle et que tous les documents soient clairement identifiés et datés.
- 4.5.1.4 Le fournisseur veille à ce que le personnel concerné soit au courant des documents d'accompagnement des processus ainsi que de toute modification qui y est apportée. Il applique une gestion correcte des documents et veille à ce que les versions des documents en vigueur soient disponibles sur le lieu d'utilisation.
- 4.5.1.5 Le fournisseur doit en tout cas informer l'organisme de certification de toute modification apportée aux documents d'accompagnement des processus, et ce, avant le prochain audit suivant la modification.

### 4.5.2 Documents d'accompagnement des processus

- 4.5.2.1 Le fournisseur rédige des documents d'accompagnement des processus qui décrivent les procédures et procédés qui doivent faire en sorte que le produit, le service ou le processus réponde aux documents de référence.
- 4.5.2.2 Pour le système de gestion NTMB, des documents d'accompagnement des processus sont mis à disposition par le gestionnaire de LNE via [www.lne.be](http://www.lne.be).
- 4.5.2.3 La composition des documents d'accompagnement des processus se présente comme suit :
  - composition :
    - aperçu du contenu ;
    - identification des procédures et documents ;
  - terminologie ;
  - structure organisationnelle :
    - organigramme ;
    - descriptions de fonction (voir aussi l'art. 4.1) ;
    - procédures relatives à la sous-traitance des contrôles ou activités ;

- suivi de qualité :
  - procédures relatives au suivi de qualité, avec en particulier une procédure pour le traitement des plaintes ; cette procédure spécifique mentionne comment une plainte est traitée, qui en est responsable, l'enregistrement dans le registre des plaintes, l'examen, les mesures correctives éventuelles et l'information de toutes les parties concernées ;
  - procédures relatives au traitement des non-conformités ; cette procédure couvre au moins les éléments suivants :
    - la recherche des causes et conséquences de la non-conformité, y compris l'analyse et l'évaluation des risques ;
    - la décision de prise de mesures correctives et d'actions correctives et leur implémentation ;
    - l'évaluation de l'efficacité des mesures correctives et des actions correctives ;
    - la communication immédiate par écrit du client, et de toute autre partie concernée ;
- système de gestion de documents ;
- maîtrise de la production ou du processus :
  - procédures éventuelles relatives à la détermination, l'évaluation et la communication des exigences pour le matériel, les matières premières, la production et le produit ;
  - procédures relatives à la production ou au processus ;
- procédures relatives à l'enregistrement et à l'archivage ;
- procédures relatives au personnel et à la formation.

4.5.2.4 Si le fournisseur dispose déjà d'un système de management certifié pour un autre domaine d'application, le fournisseur examine si des mesures supplémentaires doivent encore être implémentées pour répondre aux documents de référence (art. 2.3.4).



## 5 OBTENIR UN CERTIFICAT

*Ce chapitre décrit comment un fournisseur peut demander un certificat et finalement l'obtenir ainsi que les règles qui doivent être respectées.*

### 5.1 DEMANDE DE CERTIFICATION

*Cet article traite de la demande par le fournisseur auprès de l'organisme de certification.*

#### 5.1.1 Demandeur

Le demandeur doit répondre aux règles de l'article 3.3.

#### 5.1.2 Demande informelle

5.1.2.1 Le fournisseur qui souhaite un certificat et qui s'est présenté auprès de l'organisme de certification est invité à introduire sa demande de certification par écrit (art. 5.1.3).

5.1.2.2 Le certificat est demandé par fournisseur et par document de référence.

5.1.2.3 L'organisme de certification informe le demandeur par écrit des principes de la certification et lui remet entre autres les documents suivants :

- un exemplaire du présent Règlement général de certification,
- un formulaire type pour la demande de certification.

#### 5.1.3 Demande de certification

5.1.3.1 Le demandeur envoie un dossier de demande à l'organisme de certification se composant de :

- la demande de certification mentionnant les points suivants :
  - la qualité du demandeur, qui prouve qu'il peut demander le certificat ;
  - les coordonnées de l'entreprise du fournisseur qui demande le certificat ;
  - les coordonnées des implantations pour lesquelles le certificat est demandé ;
  - la référence aux documents de référence qui se rapporte à la demande ;
  - le nom d'une personne responsable des contacts avec l'organisme de certification ;
  - la déclaration d'engagement signée par le demandeur ;
- un projet des documents d'accompagnement des processus (art. 4.5) ;
- les données pertinentes requises par le document de référence spécifique, y compris ses processus et activités, ses moyens humains et techniques, ses fonctions, ses relations et toute obligation légale pertinente ;
- l'identification des processus sous-traités utilisés par l'organisation qui auront une influence sur le respect des exigences ;

- des données supplémentaires pour pouvoir fixer le programme d'audit (nombre d'employés, utilisation de la sous-traitance et de la consultance, systèmes intégrés...).

5.1.3.2 En introduisant sa demande de certification, le demandeur s'engage à :

- se soumettre aux règles du présent Règlement général de certification ;
- prendre toutes les mesures pour que la conformité du système de management continue d'être garantie.

---

#### **5.1.4 Recevabilité de la demande de certification**

5.1.4.1 L'organisme de certification examine la recevabilité de la demande de certification dès que le dossier de demande est complet et permet d'évaluer si le fournisseur répond aux critères pour demander un certificat. Cet examen peut comprendre une ou plusieurs réunions informatives et est enregistré dans le rapport de l'audit de certification initial.

5.1.4.2 Sur la base de cet examen, la demande de certification est déclarée recevable ou non recevable. Dans les deux cas, le demandeur est informé par écrit par l'organisme de certification. Lorsque la demande de certification est déclarée recevable, celle-ci est renvoyée dûment signée au demandeur.

Si la demande de certification est déclarée irrecevable, les raisons du refus doivent être documentées et portées à la connaissance du fournisseur.

5.1.4.3 Une demande de certification déclarée recevable ne comprend, au nom de l'organisme de certification, aucun engagement concernant l'obtention d'un certificat.

---

#### **5.1.5 Demande de transfert**

5.1.5.1 Si un fournisseur change de nom (par exemple en cas de reprise ou de fusion), une demande peut être introduite auprès de l'organisme de certification pour reprendre le certificat. Cela se fait par la réintroduction de la demande de certification actualisée auprès de l'organisme de certification. Ce faisant, la nouvelle société s'engage à respecter les engagements pris antérieurement par le titulaire de certificat d'origine.

5.1.5.2 L'organisme de certification examinera alors la recevabilité de cette demande de certification et peut imposer des exigences complémentaires de nature administrative, financière ou autre avant d'approuver le transfert du certificat.

## **5.2 PÉRIODE DE DEMANDE**

*Cet article traite de la période entre la réception de la demande et la délivrance éventuelle du certificat. Il décrit ce qui est autorisé, ce qui est obligatoire et ce qui est interdit pendant cette période.*

### **5.2.1 Durée de la période de demande**

- 5.2.1.1 La période de demande débute à la date de réception de la demande de certification auprès de l'organisme de certification.
- 5.2.1.2 Durant la période de demande, des réunions informatives peuvent avoir lieu, la recevabilité de la demande de certification est examinée, et un audit de certification initial est effectué.

### **5.2.2 Réunions informatives**

Si le fournisseur l'estime nécessaire, il peut demander qu'une ou plusieurs réunions informatives précédant l'audit de certification initial soient organisées.

### **5.2.3 Audit de certification initial**

À la date convenue entre le demandeur et l'organisme de certification, celui-ci réalise un audit de certification initial (art. 6.3).

L'audit de certification initial est effectué dans les deux mois qui suivent la demande de certification.

### **5.2.4 Clôture du dossier de demande**

- 5.2.4.1 La période de demande se termine soit par :
- la délivrance du certificat ;
  - le refus de délivrance du certificat ;
  - la clôture du dossier de demande par le demandeur ou par l'organisme de certification.
- 5.2.4.2 Si la période de demande ne peut pas être clôturée par un résultat positif, le demandeur est informé par écrit par l'organisme de certification de la clôture de son dossier de demande. Le demandeur peut ensuite, s'il le désire, introduire une nouvelle demande.
- 5.2.4.3 Le demandeur peut renoncer à tout moment par écrit à sa demande. L'organisme de certification confirme alors par écrit la clôture de son dossier de demande. Le demandeur est obligé de payer les frais déjà encourus à l'organisme de certification.

---

### **5.2.5 Délivrance du certificat**

Les conditions auxquelles il doit satisfaire pour délivrer le certificat figurent à l'article. 2.4.1.

---

### **5.2.6 Rapports**

- 5.2.6.1 Un rapport de chaque audit effectué lors de l'audit de certification initial est établi.
- 5.2.6.2 Les règles concernant les rapports d'audit durant la période de demande sont les mêmes que celles figurant à l'article 6.8.

## 6 SURVEILLANCE EXTERNE

*Ce chapitre décrit les règles relatives à la surveillance externe par l'organisme de certification dans le cadre de la certification des systèmes de management. L'organisme de certification effectue des audits et établit des rapports. En cas de non-conformité, le fournisseur doit prendre des mesures.*

### 6.1 GÉNÉRALITÉS

*Cet article énonce quelques règles générales relatives à la surveillance externe.*

#### 6.1.1 Dispositions générales

- 6.1.1.1 La surveillance externe a pour but de vérifier le système de management du fournisseur et de fournir la confiance dans le système de gestion qu'il met en place pour garantir le respect des règles des documents de référence applicables.

## 6.2 AUDITS

*Cet article traite des audits réalisés par l'organisme de certification. Les audits peuvent varier en fonction de leur contenu ou de l'endroit où ils ont lieu.*

### 6.2.1 Contenu des audits

- 6.2.1.1 Au cours des audits, l'organisme de certification supervise tous les éléments et fonctions représentatifs au sein du domaine d'application du système de management. Dans le cadre d'un cycle, tous les éléments et fonctions sont contrôlés. Il faut tenir compte des changements en ce qui concerne le titulaire de certification et son système de management. Une attention particulière est accordée au suivi donné aux audits précédents.
- 6.2.1.2 Les audits sont divisés en :
- audits standards ;
  - audits complémentaires.
- 6.2.1.3 Les audits standards comprennent :
- l'audit de certification initial ;
  - les audits de surveillance ;
  - l'audit de recertification.
- 6.2.1.4 Les audits supplémentaires peuvent comprendre :
- les audits d'extension ;
  - les audits à court terme ;
  - les audits supplémentaires à la demande du fournisseur ou de COPRO.
- 6.2.1.5 Au cours de l'audit, le fournisseur veille à ce que le personnel actif sur ces implantations puisse coopérer avec l'organisme de certification dans le cadre des audits.
- Au cours de l'audit, un membre du management est à la disposition de l'organisme de certification.
- 6.2.1.6 Le fournisseur avise l'auditeur des prescriptions de sécurité d'application sur l'implantation.

### 6.2.2 Lieu des audits

- Les audits peuvent être effectués :
- sur les implantations du fournisseur lui-même ;
  - dans les bureaux, laboratoires, ateliers ou entrepôts du fournisseur ;
  - dans une société indiquée par le fournisseur, à laquelle le fournisseur confie certaines tâches ;
  - sur tout autre lieu si l'organisme de certification le juge nécessaire dans le cadre de la surveillance externe ;

- dans les bureaux de l'organisme de certification pour une partie de l'audit initial – phase 1.

### 6.2.3 Détermination de la durée de l'audit

Pour déterminer la durée d'un audit, l'organisme de certification prend en compte les aspects suivants :

- a) les exigences de la norme de système de management applicable ;
- b) la complexité du fournisseur et de son système de management ;
- c) le contexte technologique et réglementaire (alimentaire, pharmaceutique...);
- d) les activités entrant dans le champ d'application du système de management (activités sous-traitées...);
- e) la maturité et l'efficacité du système de management (résultats de tous les audits internes/externes précédents, informations publiques fiables, capacité du fournisseur à atteindre les objectifs de son système de management...);
- f) le nombre d'implantations et leur taille, leur situation géographique et les considérations si l'audit comprend plus d'implantations ;
- g) le nombre de projets sous certificat ;
- h) les risques associés aux produits, processus ou activités du fournisseur ;
- i) la culture (besoin de traductions, transparence et ouverture de l'organisation du fournisseur...);
- j) les audits combinés, conjoints ou intégrés ;
- k) la composition de l'équipe d'audit (interprètes, experts techniques...);
- l) autres considérations.

Si des critères spécifiques sont déterminés pour un schéma de certification spécifique, ils doivent être appliqués.

#### Audit initial :

Lors d'un audit en 2 phases (audit phase 1 + phase 2), la durée est la somme de la phase 1 et de la phase 2.

La détermination de la durée de l'audit initial dépend du type de système de management (qualité, environnement ou santé et sécurité). Les tableaux du Mandatory Document 5 de l'International Accreditation Forum (IAF) ([https://www.iaf.nu/articles/Mandatory\\_Documents\\_/38](https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38)) servent de base.

#### Audit de surveillance :

La durée de l'audit de surveillance est égale à 1/3 de la durée de l'audit initial. Cette durée sera revue après chaque audit de surveillance en tenant compte de toute modification dans l'organisation du fournisseur. La durée de l'audit de surveillance ne sera jamais inférieure à 1 journée.

#### Audit de recertification :

La durée de l'audit de recertification doit être calculée sur la base des informations mises à jour fournies par le fournisseur et sera normalement égale à 2/3 de la durée de l'audit qui serait nécessaire pour un audit initial (phase 1 + phase 2) si un tel audit initial était effectué au moment de la recertification (cela n'est pas nécessairement égal à 2/3 du temps initial consacré à l'audit initial). La durée d'un audit de recertification ne sera jamais inférieure à 1 jour.

---

## **6.2.4 Planning et fréquence de l'audit**

6.2.4.1 Les dates de l'audit sont convenues avec le fournisseur.

Le fournisseur est tenu d'accorder à la date convenue et durant les heures de travail libre accès aux implantations, aux ateliers et aux entrepôts, ainsi que l'accès aux documents relatifs au système de management.

6.2.4.2 Le programme d'audit consiste en un audit de certification initial comprenant 2 phases, un audit de surveillance au cours de la première et de la deuxième année suivant l'attribution du certificat et un audit de recertification au cours de la troisième année avant l'expiration du certificat. Le cycle de certification triennal commence avec la décision de certification ou de recertification.

---

## **6.2.5 Supervision des audits**

6.2.5.1 Un délégué des organismes de certification peut à tout moment participer à l'audit. Un auditeur de l'organisme qui accrédite l'organisme de certification ou un gestionnaire peut à tout moment accompagner l'auditeur.

6.2.5.2 L'auditeur peut toujours être accompagné d'un auditeur en formation.

6.2.5.3 Le processus d'audit ou le résultat de l'audit ne peut pas être influencé ou perturbé par les surveillants. L'audit reste de la compétence de l'auditeur.



## **6.3 AUDIT DE CERTIFICATION INITIAL**

*Cet article contient les règles relatives à l'audit de certification initial.*

### **6.3.1 Audit de certification initial**

- 6.3.1.1 L'audit de certification initial d'un système de management est réalisé en deux phases : la phase 1 et la phase 2.
- 6.3.1.2 Un rapport est établi pour chaque phase. Les règles concernant les rapports d'audit sont décrites à l'article 6.8. L'audit de certification initial – phase 1 identifie notamment les points faibles qui pourraient conduire à des non-conformités lors de l'audit de certification initial – phase 2.
- 6.3.1.3 Au cours de l'audit phase 1 et de l'audit phase 2, toutes les informations et les preuves sont recueillies afin d'évaluer les résultats de l'audit et de déterminer les conclusions de l'audit en concertation.

### **6.3.2 Audit de certification initial – phase 1**

- 6.3.2.1 L'audit de certification initial – phase 1 est effectué pour :
- effectuer un audit sur la documentation du système de management du demandeur ;
  - évaluer le lieu et les circonstances spécifiques de l'endroit du demandeur et mener des entretiens avec le personnel du demandeur pour déterminer si le demandeur est prêt pour l'audit de certification initial – phase 2 ;
  - évaluer le statut du demandeur et sa conception des exigences des documents de référence, en particulier en ce qui concerne l'identification des prestations principales du système de management ou des aspects importants, processus, objectifs et de sa réalisation ;
  - rassembler les informations nécessaires concernant le domaine d'application du système de management, les processus et les implantations du demandeur, les aspects légaux et réglementaires connexes et son respect ;
  - évaluer l'attribution des moyens pour l'audit de certification initial – phase 2 et convenir des détails de l'audit de certification initial – phase 2 avec le demandeur ;
  - planifier l'audit de certification – phase 2 de manière ciblée en obtenant un aperçu suffisant du système de management du demandeur et des activités sur les implantations en ce qui concerne les éventuels aspects importants ;
  - évaluer si les audits et les évaluations de la direction sont planifiés ou réalisés et si le degré de mise en œuvre du système de management indique que le demandeur est prêt pour l'audit de certification – phase 2.
- 6.3.2.2 Sauf indication contraire dans les documents de référence, il est recommandé d'effectuer au moins une partie de l'audit de certification initial – phase 1 sur les implantations du demandeur.

6.3.2.3 Après l'audit de certification initial – phase 1, l'organisme de certification accorde au demandeur le temps nécessaire pour adapter et mettre en œuvre son système de management.

Compte tenu du temps nécessaire pour adapter le système de management, l'audit de certification initial – phase 1 est suivi de l'audit de certification initial – phase 2.

---

### **6.3.3 Audit de certification initial – phase 2**

6.3.3.1 Le but de l'audit de certification initial – phase 2 est d'évaluer l'introduction, y compris l'efficacité du système de management du demandeur.

6.3.3.2 L'audit de certification initial – phase 2 est effectué sur l'implantation du demandeur et porte au moins sur le contrôle :

- des informations et preuves concernant le respect de toutes les exigences des documents de référence applicables ;
- de la surveillance de performance, du mesurage, du reportage et de l'évaluation par rapport aux objectifs et tâches principaux ;
- du système de management du demandeur et de sa performance en ce qui concerne le respect des exigences légales ;
- de la maîtrise opérationnelle des processus du demandeur ;
- des évaluations de la direction et audits éventuels ;
- de la responsabilité de la direction pour la politique du demandeur ;
- des relations entre les exigences des documents de référence, de la politique, des objectifs et tâches, de toutes les exigences légales applicables, des responsabilités, de la compétence du personnel, des activités, des procédures, des données sur les prestations ainsi que des constatations et conclusions des audits.

---

### **6.3.4 Attribution de la certification initiale**

D'après les informations fournies par l'équipe d'audit au Comité de Certification sur la base d'une évaluation des constatations et conclusions de l'audit et éventuellement d'autres informations (mesures correctives du demandeur...), une décision de certification est prise (art. 5.2.4 et 5.2.5).

## 6.4 AUDIT DE SURVEILLANCE

*Cet article contient les règles relatives à l'audit de surveillance.*

### 6.4.1 Généralités

- 6.4.1.1 Toutes les parties et fonctions dans le cadre du domaine d'application du système de management sont régulièrement contrôlées. Il doit être tenu compte des modifications en ce qui concerne le titulaire de certificat et son système de management.
- 6.4.1.2 L'audit de surveillance est effectué sur les implantations. Il vise à évaluer si le système de management du titulaire de certificat répond aux exigences des documents de référence en vertu desquelles la certification a été accordée.
- D'autres activités de surveillance peuvent être :
- a) des questions de l'organisme de certification au titulaire de certificat en rapport avec certaines parties de la certification ;
  - b) l'évaluation des déclarations du titulaire de certificat en rapport avec ses activités (par exemple matériel promotionnel, site Internet...) ;
  - c) des demandes adressées au titulaire de certificat pour qu'il fournisse des informations documentées (au format papier ou au format électronique) ;
  - d) tout autre moyen de contrôler les prestations du titulaire de certificat.

### 6.4.2 Audit de surveillance

- 6.4.2.1 Lors d'un audit de surveillance, l'ensemble du système ne doit pas nécessairement être audité, mais l'organisme de certification doit avoir l'assurance que le système de management certifié continue à répondre aux exigences dans la période entre les audits de recertification. Tous les éléments du document de référence doivent être audités pendant la période de validité du certificat.
- 6.4.2.2 L'audit de surveillance doit au moins traiter des sujets requis dans les documents de référence. D'autres sujets sont :
- l'évaluation de la direction et des audits éventuels ;
  - les mesures prises à la suite de non-conformités constatées lors de l'audit précédent ;
  - le traitement des plaintes ;
  - l'efficacité du système de management en ce qui concerne la réalisation des objectifs et des résultats visés par le titulaire de certificat ;
  - l'état d'avancement des activités prévues visant à une amélioration continue ;
  - le contrôle opérationnel continu ;
  - l'évaluation de changements éventuels ;
  - l'utilisation de logos, de marques et/ou d'autres références à la certification.
- 6.4.2.3 Des audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par an. La date du premier audit de surveillance après la certification initiale doit se situer dans une période de 12 mois suivant la date d'octroi du certificat.

---

### **6.4.3 Maintien du certificat**

- 6.4.3.1 Si le rapport de l'audit de surveillance démontre que le système de management du titulaire de certificat continue à répondre aux exigences des documents de référence, la certification est poursuivie par l'organisme de certification.

## 6.5 RECERTIFICATION

*Cet article contient les règles relatives à la recertification.*

### 6.5.1 L'audit de recertification

6.5.1.1 L'audit de recertification est planifié et réalisé pour évaluer si le système de management du titulaire de certificat continue à être conforme aux exigences des documents de référence. Il est planifié et réalisé en temps utile pour permettre un renouvellement en temps voulu avant la date d'expiration du certificat.

L'objectif de la recertification est de confirmer que le système de management dans son ensemble répond en permanence aux exigences et est efficace, et qu'il reste pertinent et applicable pour le domaine d'application de la certification.

6.5.1.2 L'audit de recertification doit également évaluer les performances du système de management tout au long de la période de certification et comprendre l'évaluation des audits de surveillance précédents.

Les points suivants sont abordés lors de l'audit de recertification :

- a) l'efficacité du système de management dans son ensemble, compte tenu des changements internes et externes et le maintien de sa pertinence et de son applicabilité dans le cadre de la certification ;
- b) un engagement démontrable à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management et à augmenter les performances globales ;
- c) l'efficacité du système de management pour atteindre les objectifs du titulaire de certificat et les résultats visés du ou des système(s) de management concerné(s).

6.5.1.3 L'audit de recertification suit la même procédure que l'audit de certification initial phase 2 (art. 6.3.3). Un audit phase 1 peut être nécessaire dans les situations où il y a des changements importants en ce qui concerne le système de management ou le titulaire de certificat.

6.5.1.4 L'audit de recertification est toujours effectué sur les implantations.

### 6.5.3 Attribution de la recertification

6.5.3.1 Le Comité de Certification décide du renouvellement du certificat et se base sur les éléments suivants :

- les résultats de l'audit de recertification ;
- les résultats de l'évaluation du système pendant la période de certification ;
- les plaintes des utilisateurs de la certification introduites auprès du fournisseur ou de l'organisme de certification.

## **6.6 EXTENSION DU DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION**

*Cet article contient les règles relatives à l'extension du domaine d'application de la certification.*

### **6.6.1 Extension du domaine d'application de la certification**

- 6.6.1.1 Un titulaire de certificat peut demander que le domaine d'application de son système de management soit étendu. Cette demande peut se référer à de nouveaux produits, services ou processus ou d'autres implantations.
- 6.6.1.2 L'extension d'une certification doit toujours être accompagnée d'un audit. Dans la mesure du possible, cela se fait en combinaison avec un audit de surveillance ou un audit de recertification.
- 6.6.1.3 Lorsqu'une extension est accordée, un nouveau certificat est délivré. Si l'extension est accordée pendant la période de validité de la certification, elle n'affecte pas la période de validité de la certification en cours.

## **6.7 AUDITS À COURT TERME**

*Cet article contient les règles relatives aux audits à court terme.*

### **6.7.1 Audits à court terme**

- 6.7.1.1 L'organisme de certification peut être tenu d'effectuer un audit à court terme dans les cas suivants (liste non exhaustive) :
- pour enquêter sur les plaintes ;
  - en réponse à des changements en ce qui concerne le système de management ou le titulaire de certificat ;
  - le suivi d'un titulaire de certificat suspendu.
- 6.7.1.2 L'audit à court terme sera en principe effectué par un auditeur qui a déjà effectué des audits de surveillance et de recertification sur cette implantation.
- 6.7.1.3 Les conditions dans lesquelles les audits à court terme auront lieu seront communiquées à l'avance au titulaire de certificat.

## 6.8 RAPPORT

*Cet article contient les règles relatives aux rapports qui sont établis par l'organisme de certification. Lors d'un audit, on parle d'un rapport d'audit.*

### 6.8.1 Rapport d'audit

6.8.1.1 Pour chaque audit, un rapport d'audit est établi – de préférence sur place – par l'auditeur. Il contient les informations suivantes :

- l'identification du fournisseur (nom) ;
- le numéro de certificat ;
- le lieu où l'audit a été effectué ;
- la date et la durée de l'audit ;
- les résultats des audits résumant la conformité ;
- la description précise des non-conformités avec une référence à l'exigence spécifique suivant les documents de référence ;
- les désaccords non résolus entre les auditeurs et le fournisseur ;

et, le cas échéant :

- les mesures prises par le fournisseur en vue de résoudre une non-conformité ;
- le nombre d'annexes.

6.8.1.2 Sur simple demande de l'organisme de certification, des copies sont faites de chaque document du système de management, de sorte qu'elles peuvent être jointes au rapport d'audit.

L'organisme de certification a le droit de collecter des images qui peuvent documenter ou soutenir les constatations dans le rapport d'audit, en vue d'une évaluation par l'organisme de certification.

6.8.1.3 Chaque rapport d'audit est envoyé par l'auditeur par e-mail aux personnes de contact désignées par le fournisseur. Celles-ci peuvent transmettre leur réaction au rapport d'inspection à l'organisme de certification dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du rapport d'audit. Si aucune remarque n'a été formulée pendant cette période, l'organisme de certification considérera que le fournisseur est d'accord avec le contenu du rapport d'audit.



## 6.9 SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

*Cet article décrit ce qui est attendu du fournisseur en cas de non-conformités lors de la surveillance externe. Cet article contient, en outre, les règles relatives aux infractions à l'utilisation de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat.*

### 6.9.1 Mesures en cas de non-conformités

6.9.1.1 En cas de non-conformités qui ont été constatées par l'organisme de certification durant un audit, le fournisseur prend les mesures correctives et les actions correctives appropriées.

6.9.1.2 Les non-conformités critiques doivent être résolues dans un délai de 3 mois. Par la suite, une vérification ou un audit supplémentaire (limité) sera effectué pour vérifier la conformité aux documents de référence. Le rapport d'audit sera complété par ces nouveaux résultats.

Si, lors de la certification initiale, des mesures correctives ou des actions correctives n'ont pas été suffisamment implémentées, un nouvel audit phase 2 sera effectué. Lors d'un audit de surveillance, une sanction sera signifiée (art. 7.2).

En cas de non-conformités non critiques, un plan d'approche sera soumis par le fournisseur à l'organisme de certification et évalué. L'implémentation du plan d'approche sera évaluée lors du prochain audit.

6.9.1.3 Si le fournisseur n'est pas d'accord avec les non-conformités, la procédure suivante doit être suivie :

Le fournisseur le signale à l'organisme de certification par courrier recommandé, avec la motivation nécessaire, dans les 14 jours suivant l'audit.

Dans ce cas, l'organisme de certification peut reconsidérer les résultats de l'audit et déclarer les remarques du fournisseur totalement ou partiellement fondées. L'organisme de certification répond par courrier recommandé dans un délai de 14 jours.

Si le fournisseur accepte par écrit ces résultats reconsidérés, le rapport d'audit et les non-conformités constatées seront adaptés et soumis à nouveau au fournisseur pour accord.

Si le fournisseur n'est pas d'accord avec ces résultats reconsidérés ou si l'organisme de certification maintient ses résultats, le Comité de Certification (art. 3.4.1) s'abstiendra d'attribuer le certificat ou signifiera une sanction (art. 7.2). Le fournisseur en sera informé par écrit.

Le fournisseur peut introduire un recours contre cette décision auprès du Comité de recours (art. 7.3) dans un délai de 30 jours.

### 6.9.2 Infractions à l'utilisation de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat

6.9.2.1 Par infraction à l'utilisation de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat par un titulaire de certificat, on entend : une utilisation non autorisée (utilisation pour laquelle le titulaire de certificat n'a pas d'autorisation) ou une utilisation par le titulaire

de certificat qui peut donner lieu à une confusion, une imprécision, une incertitude ou un abus.

6.9.2.2 L'organisme de certification est obligé de veiller à une utilisation autorisée et correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat par le titulaire de certificat.

6.9.2.3 L'organisme de certification a le droit, en cas de constatation d'une infraction de l'utilisation autorisée et correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat :

- d'imposer au titulaire de certificat les sanctions précisées à l'article 7.2 en fonction de la gravité de l'infraction ;
- de transmettre immédiatement l'infraction au titulaire de la marque concerné.

L'organisme de certification consulte le titulaire de la marque sur la sanction à imposer, si, d'après lui, l'infraction de l'utilisation autorisée et correcte de la Marque doit donner lieu à une sanction plus sévère que l'avertissement.

6.9.2.4 Outre les autres obligations découlant de la sanction imposée, chaque sanction comprend toujours pour le titulaire de certificat l'obligation d'adapter, immédiatement et à ses frais, les produits, publications ou autres documents pour lesquels l'infraction de l'utilisation autorisée et correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation ou du certificat a été commise.

## **6.10 SYSTÈME D'ÉVALUATION**

*Cet article décrit comment la surveillance externe est suivie par l'organisme de certification. Les sanctions éventuellement imposées par l'organisme de certification sont traitées dans le chapitre 7.*

### **6.10.1 Évaluation par l'organisme de certification**

L'évaluation de la surveillance externe se fait par l'organisme de certification sur la base des rapports d'audit.

### **6.10.2 Réprimande et proposition de sanction**

- 6.10.2.1 Une réprimande est destinée à attirer l'attention du fournisseur sur une non-conformité qui pourrait donner lieu à une sanction (art. 7.2).
- 6.10.2.2 Le fournisseur doit justifier toute non-conformité et éventuellement proposer et implémenter les mesures correctives et les actions correctives nécessaires pour éviter, respectivement, le maintien ou la répétition de l'infraction ou de la non-conformité.
- 6.10.2.3 En cas de justification insuffisante ou de maintien ou de répétition de l'infraction ou de la non-conformité, l'équipe d'audit peut faire une proposition de sanction à l'organisme de certification (art. 7.2).

## 6.11 TRANSFERT DE LA CERTIFICATION SOUS ACCRÉDITATION

*Cet article décrit comment traiter le transfert d'un système de management accrédité d'un autre organisme de certification à COPRO.*

### 6.11.1 Critères

- 6.11.1.1 Seuls les fournisseurs qui sont en possession d'un certificat valide délivré par un organisme de certification accrédité (uniquement de niveau 3 ou supérieur dans le cas de l'échelle de performance CO<sub>2</sub>) entrent en ligne de compte pour un transfert. Les autres fournisseurs sont traités comme de nouveaux clients.
- 6.11.1.2 Les fournisseurs qui souhaitent un transfert doivent mettre les derniers rapports d'audit à disposition de COPRO. Les fournisseurs qui refusent de le faire seront traités comme de nouveaux clients.
- Si nécessaire, COPRO demandera des informations et des documents à l'organisme de certification accrédité.
- 6.11.1.3 Le fournisseur introduit une demande de certification conformément à l'article 5.1.

### 6.11.2 Audit de transfert

- 6.11.2.1 COPRO procédera à un audit de transfert chez le fournisseur. Cet audit de transfert consiste en un audit documentaire et – si nécessaire – un audit effectué chez le fournisseur. Au cours de cet audit :
- les derniers rapports d'audit sont demandés ainsi que les non-conformités constatées et leur suivi ;
  - les plaintes reçues et leur suivi sont vérifiés ;
  - l'état d'avancement du programme d'audit est vérifié ;
  - le motif du transfert est vérifié.
- 6.11.2.3 L'audit de transfert ne fait pas partie des audits de surveillance ou de recertification.
- 6.11.2.4 Un rapport de chaque audit de transfert est établi, conformément à l'article 6.8.
- 6.11.2.5 Si un transfert est nécessaire parce qu'un autre organisme de certification accrédité n'est plus en mesure d'effectuer la certification, COPRO doit terminer le transfert dans les six mois ou au plus tard à la date d'expiration du certificat.
- 6.11.2.6 Si, après la réalisation de l'audit de transfert, il subsiste encore trop de doutes quant à la conformité du système de management avec les exigences des documents de référence et du présent Règlement général de certification :
- soit le fournisseur est considéré comme un nouveau client ;
  - soit un audit complémentaire est effectué.
- 6.11.2.7 Si le fournisseur a pris les mesures appropriées concernant les non-conformités constatées et qu'il a été démontré que le système de management est conforme aux exigences des documents de référence et du présent Règlement général de certification, COPRO délivre un certificat conformément à l'article 2.4.

6.11.2.8 Lorsque le certificat est délivré, COPRO prend en charge la position dans le programme d'audit à partir d'avant le transfert. Sur le certificat, il est clairement indiqué que la certification initiale a été effectuée par un autre organisme de certification.

---

### 6.11.3 Communications

6.11.3.1 COPRO informera l'organisme d'accréditation :

- avant l'audit de transfert ;
- en cas de refus de l'organisme de certification accrédité de mettre à disposition des informations et documents.

6.11.3.2 Une fois que COPRO a délivré le certificat, COPRO en informera le précédent organisme de certification accrédité.

## 6.12 AUDITS DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT INTÉGRÉS

*Cet article décrit comment traiter avec un fournisseur dont le système de management s'applique à plusieurs documents de référence (p.ex. ISO 9001, ISO 14001...).*

### 6.12.1 Mode de travail

- 6.12.1.1 À la demande du fournisseur, COPRO peut certifier simultanément un système de management faisant l'objet de différents documents de référence (art. 2.3.4).
- 6.12.1.2 COPRO vérifiera quels aspects des différents documents de référence sont identiques et les prendra en compte lors de l'établissement du programme d'audit, du plan d'audit et des auditeurs.
- 6.12.1.3 Seules les parties spécifiques à chaque document de référence sont considérées séparément suivant les exigences des documents de référence applicables.
- 6.12.1.4 Un rapport d'audit (art. 6.8) sera établi pour chaque document de référence.
- 6.12.1.5 Un certificat (art. 2.4) sera établi pour chaque document de référence.
- 6.12.1.6 En cas de suspension, restriction ou retrait d'un certificat, l'influence sur les certificats des autres documents de référence sera examinée.

## 6.13 AUDITS DE CERTIFICATION POUR PLUSIEURS IMPLANTATIONS

*Cet article décrit comment traiter avec un fournisseur dont le système de management s'applique à plusieurs implantations.*

### 6.13.1 Mode de travail

- 6.13.1.1 À la demande du fournisseur, COPRO peut certifier un système de management chez un fournisseur dont le système de management s'applique à plusieurs implantations.
- 6.13.1.2 En principe, l'audit initial, les audits de surveillance et l'audit de recertification sont effectués dans chaque implantation. COPRO ne peut s'écarter du principe que si les activités et processus des différentes implantations sont similaires.
- À cette fin, un système d'échantillonnage est développé par l'organisme de certification afin de réaliser un audit approprié du système de management. La base du plan d'échantillonnage doit être enregistrée pour chaque fournisseur.
- Un échantillonnage peut ne pas être autorisé pour certains documents de référence. Si des critères spécifiques ont été définis pour un document de référence spécifique, ils doivent être appliqués.
- 6.13.1.3 Le premier audit doit être effectué dans l'implantation où se déroulent la plupart des processus (critiques). Sur les autres implantations, le système de management fait l'objet d'un audit plus approfondi de manière aléatoire. Il convient de veiller à ce que l'ensemble du système de management soit abordé pendant la période de validité du certificat.
- 6.13.1.4 En cas de certification de plusieurs implantations, un seul certificat est délivré pour toutes les implantations.
- 6.13.1.5 Le fournisseur est conscient qu'un certificat ne peut être délivré tant qu'une non-conformité sur une implantation n'a pas été résolue.
- 6.13.1.6 Le fournisseur est conscient qu'un certificat peut être suspendu, restreint ou retiré dans le cas où une sanction est signifiée pour une implantation.
- 6.13.1.7 Le fournisseur doit tenir COPRO informé des modifications importantes dans les implantations existantes ou si de nouvelles implantations sous certification doivent être ajoutées.
- 6.13.1.8 Un rapport d'audit (art. 6.8) est établi par implantation.

## 7 PLAINTES ET SANCTIONS

*Ce chapitre contient les règles concernant les plaintes entrantes et sortantes et les sanctions prises par l'organisme de certification.*

### 7.1 PLAINTES

*Cet article contient les règles concernant les plaintes, tant provenant de tiers, qu'au nom du fournisseur même.*

#### 7.1.1 Plaintes dirigées à l'organisme de certification

7.1.1.1 Chaque client, maître d'ouvrage ou tiers peut introduire une plainte auprès de l'organisme de certification concernant :

- des doutes sur la conformité du système de management du fournisseur avec les documents de référence ;
- des doutes sur la conformité du système de management du fournisseur avec le présent Règlement général de certification ;
- une infraction à l'utilisation autorisée et correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation ou du certificat ;
- le fonctionnement des organismes de certification.

Une plainte doit être confirmée par le plaignant et documentée avec les informations nécessaires afin de rendre l'examen de la plainte par les organismes de certification possible.

7.1.1.2 Si une plainte écrite est introduite auprès de l'organisme de certification, sa recevabilité est évaluée. Une plainte est recevable si elle se rapporte à au moins un des cas mentionnés à l'article 7.1.1.1. L'organisme de certification informe le plaignant par écrit de la recevabilité de la plainte.

7.1.1.3 Si la plainte est recevable, l'organisme de certification examine le bien-fondé de celle-ci, éventuellement après s'être mis d'accord avec le plaignant, le fournisseur et/ou les tiers concernant l'examen qui sera mené.

Indépendamment de ces accords, l'organisme de certification peut mener l'examen totalement ou en partie, sans information préalable ou la présence du plaignant et/ou du fournisseur.

L'organisme de certification est autorisé à effectuer ou à faire effectuer un examen auprès du fournisseur, du producteur, du distributeur, de l'importateur et/ou du lieu de livraison au sujet des non-conformités ou infractions signalées. Cet examen peut dès lors être étendu au-delà des terrains du fournisseur et des implantations, le cas échéant après avoir obtenu les autorisations nécessaires des tiers.

7.1.1.4 Au cas où, lors de l'examen, une infraction des règlements est constatée, l'organisme de certification déclare la plainte fondée.

L'organisme de certification informe le plaignant et le titulaire de certificat par écrit du bien-fondé de la plainte et les informe des résultats de l'examen.



- 7.1.1.5 L'organisme de certification est habilité à signifier, à la suite d'une plainte fondée, une sanction au titulaire de certificat, accompagnée de diverses mesures en vertu des règles de l'article 7.2.
- 7.1.1.6 Si une plainte s'avère fondée, l'organisme de certification peut récupérer les frais du traitement de la plainte auprès du titulaire de certificat. Dans le cas contraire, l'organisme de certification peut récupérer ces frais auprès de la personne qui a introduit la plainte.
- Le coût des contrôles ou des examens qui sont effectués par le plaignant ou un tiers ne sont en aucun cas à charge de l'organisme de certification.
- 7.1.1.7 L'organisme de certification n'intervient pas dans les accords commerciaux entre le plaignant et le titulaire de certificat ou des tiers.
- 7.1.1.8 La procédure décrivant la manière dont COPRO traite les plaintes externes est disponible sur le site Internet [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

---

## **7.1.2 Infractions à l'utilisation de la marque COPRO, du logo d'accréditation et du certificat par un tiers**

- 7.1.2.1 Par infraction à l'utilisation de la marque COPRO, du logo d'accréditation ou du certificat par un tiers, on entend : une utilisation non autorisée ou qui peut donner lieu à une confusion, une imprécision, une incertitude ou un abus.
- 7.1.2.2 Si une réclamation écrite est introduite auprès de l'organisme de certification concernant une utilisation non autorisée ou correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation ou du certificat ou une référence illégitime aux documents de référence pour lesquels la certification est d'application, l'organisme de certification transmet immédiatement cette plainte au titulaire de la marque en question.
- 7.1.2.3 Un fournisseur – titulaire de certificat ou non – ne peut pas utiliser la certification d'une manière qui pourrait faire du tort à l'organisme de certification ou faire des déclarations sur la certification qui pourraient être considérées comme trompeuses ou illicites par l'organisme de certification.

---

## **7.1.3 Plaintes à propos de la certification adressées au fournisseur**

- 7.1.3.1 Toute communication par des tiers au sujet d'un éventuel produit, service ou processus non conforme, livré sous certificat, est enregistrée comme une plainte.
- Le fournisseur est obligé de traiter toute plainte introduite par écrit et d'y réagir d'une manière appropriée, même si la plainte n'est pas fondée.
- Le traitement et le suivi des plaintes auprès du fournisseur se font suivant la procédure décrite dans les documents d'accompagnement des processus du fournisseur.
- 7.1.3.2 Le fournisseur conserve un bref aperçu chronologique des plaintes reçues, avec mention de la provenance de la plainte, du contenu et de la suite donnée.
- Le registre des plaintes comporte l'aperçu ainsi que tous les documents concernant la plainte (correspondance...).

- 7.1.3.3 Si un client, un maître d'ouvrage ou un tiers n'est pas satisfait du traitement d'une plainte dirigée au fournisseur, il a la possibilité de transmettre sa plainte à l'organisme de certification (art. 7.1.1).

---

#### **7.1.4 Plaintes du fournisseur adressées aux sous-traitants**

- 7.1.4.1 L'introduction et le suivi des plaintes aux sous-traitants se font suivant la (les) procédure(s) décrite(s) dans les documents d'accompagnement des processus du fournisseur.

- 7.1.4.2 Le fournisseur conserve un bref aperçu chronologique des plaintes sortantes aux sous-traitants, avec mention du destinataire et de la nature de la plainte.

Tous les documents concernant la plainte (correspondance...) sont conservés de manière traçable.

## 7.2 SANCTIONS

*Cet article décrit les règles relatives aux sanctions. Les différents types de sanctions y sont détaillés.*

### 7.2.1 Règles générales

- 7.2.1.1 L'organisme de certification doit prendre toutes les mesures nécessaires et imposer des sanctions suite au constat d'une infraction ou non-conformité :
- aux règles des documents de référence ;
  - aux règles du présent Règlement général de certification ;
  - aux dispositions particulières prises par l'organisme de certification dans le cadre de la certification.
- 7.2.1.2 Une sanction peut porter sur l'ensemble du domaine d'application ou sur une partie limitée de celui-ci.
- 7.2.1.3 Pour toute infraction ou toute non-conformité, l'organisme de certification détermine les constatations, les réprimandes également la jurisprudence qu'il a construite et la nécessité de signifier une sanction.
- 7.2.1.4 Pour toute sanction, l'organisme de certification détermine éventuellement aussi le niveau de la sanction, la durée, les mesures d'accompagnement éventuelles et les actions nécessaires pour pouvoir mettre fin à la sanction.
- 7.2.1.5 Le fait de négliger une obligation découlant d'une sanction ou d'une constatation pendant la durée d'une sanction, de la même infraction ou non-conformité, ou d'une deuxième infraction ou non-conformité qui donne également lieu à une sanction, peut donner lieu à une aggravation de la sanction.

### 7.2.2 Sortes de sanctions

- 7.2.2.1 En vertu de la gravité de l'infraction ou de la non-conformité, on distingue les sanctions suivantes :
- **AVERTISSEMENT** : le titulaire de certificat est averti que le maintien ou la répétition de la non-conformité durant un certain délai met en doute sa capacité à garantir la continuité de la conformité du système de management et peut donner lieu à une sanction plus lourde. La surveillance externe se poursuit sans restriction ;
  - **AUDIT LIMITÉ OU AUDIT DE SUIVI SUPPLÉMENTAIRE** : un audit supplémentaire sera effectué pour vérifier que le titulaire de certificat a pris les mesures correctives nécessaires pour résoudre les non-conformités. La surveillance externe se poursuit sans restriction ;
  - **SUSPENSION D'UNE PARTIE DU CERTIFICAT** : la certification du système de management du fournisseur n'est temporairement plus valable pour une partie du certificat. La surveillance externe se poursuit sans restriction ;
  - **SUSPENSION DU CERTIFICAT** : la certification du système de management du fournisseur n'est temporairement plus valable. La surveillance externe se poursuit sans restriction ;

- RESTRICTION DU CERTIFICAT : le domaine d'application de la certification est limité pour exclure les parties qui ne répondent plus aux exigences. Le certificat sera adapté. La restriction n'a pas d'influence sur les autres parties, qui font encore partie de la certification du système de management ;
- RETRAIT DU CERTIFICAT : le fournisseur ne peut en aucun cas continuer à se référer au statut de certifié. La surveillance externe est abandonnée.

Dans tous les cas, le fournisseur ne peut en aucune manière abuser du statut de certification.

- 7.2.2.2 La suspension du certificat est prononcée pour une durée indéterminée. Elle ne peut être levée que si le titulaire de certificat a soumis la preuve convaincante qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour mettre définitivement fin à l'infraction ou la non-conformité et en empêcher la répétition.
- 7.2.2.3 La durée maximale d'une suspension du certificat est déterminée par le Comité de Certification. Lorsque ce délai est dépassé, l'organisme de certification procédera à la restriction du certificat ou au retrait du certificat.
- 7.2.2.4 Après un retrait du certificat, le fournisseur ne peut introduire une nouvelle demande de certification qu'après avoir convaincu l'organisme de certification de l'application de mesures structurelles pour mettre définitivement fin à l'infraction ou la non-conformité et en empêcher la répétition, à condition qu'il ait indemnisé le dommage subi par l'organisme de certification et le(s) titulaire(s) de la marque du fait de l'infraction ou de la non-conformité. La période de demande sera intégralement appliquée comme pour une toute nouvelle demande.

---

### **7.2.3 Publication des sanctions**

- 7.2.3.1 La suspension du certificat, la restriction du certificat et le retrait du certificat sont des sanctions à caractère public. Elles sont explicitement mentionnées dans la liste des titulaires de certificat disponible par le biais du site Internet de COPRO.
- 7.2.3.2 Ces sanctions sont signifiées au titulaire de certificat par lettre recommandée, après avoir informé le titulaire de certificat du risque encouru et non sans lui avoir donné l'occasion de présenter ses moyens de défense.

---

### **7.2.4 Motifs de sanction**

- 7.2.4.1 Peuvent entraîner une suspension du certificat (liste non exhaustive) :
  - le système de management du fournisseur ne répond pas de manière persistante ou substantielle aux exigences de certification, y compris les exigences d'efficacité du système de management ;
  - le fournisseur n'accepte plus que l'audit de surveillance ou de recertification soit effectué à la fréquence requise ;
  - une réaction inadéquate, ou en dehors du délai déterminé, à une demande de mesures de la part de l'organisme de certification.
- 7.2.4.2 Peuvent entraîner une restriction du certificat (liste non exhaustive) ;
  - une partie du domaine d'application du certificat ne répond plus aux exigences de certification ;

- lorsque les problèmes qui ont conduit à la suspension ne sont pas résolus dans un délai déterminé par l'organisme de certification.

#### 7.2.4.3 Peuvent entraîner un retrait du certificat (liste non exhaustive) :

- tout acte volontaire effectué pour dissimuler la non-conformité du système de management ;
- lorsque les problèmes qui ont conduit à la suspension ne sont pas résolus dans un délai déterminé par l'organisme de certification ;
- la falsification de documents ;
- la référence à un statut incorrect de certification sur les documents publics ;
- toute autre infraction à l'utilisation autorisée ou correcte de la marque COPRO, du logo d'accréditation ou du certificat ;
- tout acte volontaire portant gravement atteinte à l'image ou aux intérêts de l'organisme de certification ;
- le non-paiement répété ou persistant.

## 7.3 RECOURS ET LITIGES

*Cet article décrit les possibilités dans le cas où un fournisseur n'est pas d'accord avec la sanction qui lui est imposée.*

### 7.3.1 Le droit d'être entendu

- 7.3.1.1 Le titulaire de certificat qui n'est pas d'accord avec la décision prise ou avec une sanction signifiée par l'organisme de certification a le droit d'être entendu par l'organisme de certification.
- 7.3.1.2 La demande à être entendu est introduite par écrit auprès de l'organisme de certification.
- 7.3.1.3 Les décisions prises et les sanctions signifiées par l'organisme de certification ne sont pas suspendues par une demande d'être entendu.
- 7.3.1.4 Le droit d'être entendu sera accordé lors de la prochaine réunion du Comité de Certification.

### 7.3.2 Recours au sein de l'organisme de certification

- 7.3.2.1 Le titulaire de certificat qui n'est pas d'accord avec la décision de l'organisme de certification concernant la suspension sanctionnelle, restriction ou le retrait de son certificat ou avec le refus de délivrer le certificat, a le droit d'introduire un recours contre cette décision auprès du Comité de recours constitué au sein de l'organisme de certification.
- 7.3.2.2 L'introduction du recours se fait par courrier recommandé dans les 30 jours qui suivent la notification de la sanction en question.
- 7.3.2.3 Une suspension, une restriction ou un retrait sanctionnel du certificat ne sont pas suspendus par un recours.
- 7.3.2.4 La procédure qui décrit le traitement du recours par COPRO est disponible sur le site Internet [www.copro.eu](http://www.copro.eu).

### 7.3.3 Litiges

Tout litige relatif à l'interprétation du présent règlement, à l'exécution et à l'interprétation de la certification, entre deux ou plusieurs des parties suivantes, le demandeur de la certification, le titulaire de certificat et l'organisme de certification, sera définitivement tranché par un tribunal arbitral institutionnel avec un seul arbitre. La procédure se déroule conformément au règlement de CEPANI. Le droit belge est d'application. L'arbitrage a lieu à Bruxelles. La langue véhiculaire pour le tribunal arbitral est le français ou le néerlandais, au choix de la partie requérante. Le tribunal arbitral a lieu en première et en dernière instance.

Par souci de clarté, il est expressément stipulé que le titulaire de certificat (ou l'ancien titulaire de certificat) qui conteste le retrait sanctionnel de son dernier certificat est considéré comme un titulaire de certificat aux fins du présent article.

## 8 TARIFS ET FACTURATION

*Ce chapitre contient les règles financières, tarifs et règles concernant la facturation.*

### 8.1 RÈGLES FINANCIÈRES

#### 8.1.1 Généralités

Dès qu'un fournisseur a introduit sa demande de certification (art. 5.1.3), les règles financières sont d'application.

#### 8.1.2 Frais d'une demande de certification

Après réception de la demande de certification (art. 5.1.3), l'organisme de certification encaisse auprès du fournisseur une indemnité par demande de certification suivant l'article 8.2.1.

#### 8.1.3 Frais durant la période de demande

- 8.1.3.1 Les frais pour le fournisseur au cours de la période de demande sont calculés sur la base de l'article 8.2.4.
- 8.1.3.2 Les frais des réunions informatives sont facturés au fournisseur par l'organisme qui les effectue conformément à l'article 8.2.3.
- 8.1.3.2 Si le certificat n'est pas délivré, les frais pour la demande de certification, pour les réunions informatives et pour l'audit de certification initial et autres indemnités payés dans le cadre de la période de demande ne sont pas récupérables par le fournisseur.

#### 8.1.4 Frais durant la période avec certificat

Les rétributions dues par le titulaire de certificat consistent en :

- une rétribution de certification par période suivant l'article 8.2.2 ;
- une rétribution d'audit suivant l'article 8.2.3.

La rétribution est réglée à l'organisme de certification concerné.

## **8.2 TARIFS**

### **8.2.1 Indemnité par demande de certification**

Le montant pour le traitement d'un dossier de demande est indiqué dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.2 Rétribution de certification**

Les montants, le calcul et la période pour la rétribution de certification sont tous déterminés dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.3 Réunions informatives**

Les montants des réunions informatives, de l'indemnité de déplacement, des frais de transport et de l'indemnité de séjour sont précisés dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.4 Rétribution d'audit**

Les montants de l'indemnité fixe par audit, l'indemnité de prestation, l'indemnité de déplacement, les frais de transport et l'indemnité de séjour sont précisés dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.5 Déplacement inutile**

Les règles concernant les déplacements inutiles sont indiquées dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.6 Performances en dehors des heures de travail normales**

Les règles concernant les performances en dehors des heures de travail normales sont indiquées dans le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.7 Taxes**

Les taxes sont fixées suivant le Règlement de tarif TAR 03 MSM.

### **8.2.8 Indexation des tarifs**

L'indexation se fait suivant le Règlement de tarif TAR 03 MSM.



## 8.3 FACTURATION

### 8.3.1 Payeurs possibles

#### 8.3.1.1 Les frais relatifs :

- aux réunions informatives ;
- à l'audit de certification initial ;
- aux audits de surveillance ;
- à l'audit de recertification ;
- aux audits supplémentaires (audit à court terme...) ;
- aux audits inutiles et aux heures d'attente ;
- aux déplacements ;

sont directement réglés par le fournisseur à l'organisme concerné.

### 8.3.2 Conditions de paiement

Le paiement des factures se fait par le fournisseur dans les trente jours (fin de mois) à compter de la date de facturation.

Les retards de paiement donnent lieu de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, à un intérêt calculé au taux d'intérêt légal majoré d'un point.

En cas de non-paiement dans les huit jours suivant la réception d'une mise en demeure recommandée, une indemnité forfaitaire de 15 % du montant redevable avec un minimum de 125 € est due.

En outre, l'organisme de certification se réserve le droit de sanctionner le titulaire de certificat.