

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

Équipe multiservice de SAI Global

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

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

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

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

Audit de certification

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

L'audit d'Étape 1 a généralement lieu sur place et consiste à effectuer une revue de la documentation pour établir la portée de l'audit et le plan d'audit.

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

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

Si vous demandez à ce que l'audit d'Étape 2 ait lieu moins de 30 jours après l'Étape 1, veuillez noter qu'il y a un risque potentiel qu'à la suite de résultats inacceptables obtenus à votre audit d'Étape 1, nous soyons dans l'obligation d'annuler l'audit d'Étape 2 et d'appliquer la clause sur les frais d'annulation, tel que décrit dans les modalités. Veuillez aussi noter que les audits de l'Étape 1 et de l'Étape 2 ne peuvent pas avoir lieu lors de jours ouvrables consécutifs.

Délivrance du certificat

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

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

Audits de surveillance

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

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

À la discrétion de SAI Global, du temps additionnel pourra être consacré à l'audit afin de vérifier la mise en place et l'efficacité des actions correctives mises en œuvre pour corriger des non-conformités observées durant l'audit précédent.

Audit de réévaluation

L'audit de réévaluation a lieu avant la fin de la 3^e année de certification, au moins 3 mois avant l'expiration du certificat.

Le but de cet audit est de vérifier si :

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

À la discrétion de SAI Global, du temps additionnel pourra être consacré à l'audit afin de vérifier la mise en place et l'efficacité des actions correctives mises en œuvre pour corriger des non-conformités observées durant l'audit précédent.

Exigences supplémentaires

En plus des exigences de la section 4 (enregistrement), le client doit respecter les exigences sectorielles suivantes :

Le client doit :

- respecter les exigences de la norme AS9104/1 et la règle supplémentaire 003 de l'IAQG.
- permettre à SAI Global de fournir à la base de données OASIS des données de niveau 1 (c.-à-d. des renseignements sur le certificat reçu pour son système de gestion de la qualité – domaine public) et des données de niveau 2 (p. ex. les renseignements et les résultats d'audit, les évaluations, les non-conformités, les actions correctives, les pointages et les suspensions – domaine privé).
- fournir sur demande un accès à la base de données OASIS à ses clients actuels de l'industrie aéronautique, de l'industrie aérospatiale et de l'industrie de la défense ainsi qu'aux autorités pour qu'ils puissent examiner ses données de niveau 2, à moins d'être en mesure de fournir un motif justifiant le refus d'accès (p. ex. concurrence, confidentialité, conflit d'intérêt).
- identifier un administrateur OASIS pour chaque site enregistré, garder le compte actif et informer l'organisme de certification de tout changement significatif dans l'organisation (p. ex. changements dans l'adresse, le droit de propriété, les principaux dirigeants, le nombre d'employés, la portée des activités, les exigences contractuelles des clients).
- donner un « droit d'accès » à l'organisme d'accréditation, aux membres IAQG, aux évaluateurs d'autres parties, aux représentants des clients et aux organismes de réglementation qui pourraient demander d'accompagner SAI Global afin d'assister à l'audit comme témoin ou de confirmer l'efficacité de cet audit.

En plus des exigences de la section 7 (suspension, annulation ou expiration d'enregistrement), le client doit respecter les exigences sectorielles suivantes :

Le client doit :

- informer ses clients de l'industrie aéronautique, de l'industrie aérospatiale et de l'industrie de la défense s'il perd le certificat lié à son système de la gestion de la qualité (révocation ou expiration sans renouvellement).
- REMARQUE : Le non-respect des modalités contractuelles entre SAI Global et le client peut entraîner la révocation du certificat et le retrait de l'inscription dans OASIS (tel que l'exige la norme AS9104/1).

S'appliquent également les exigences sur le contrôle des exportations suivantes : SAI Global respecte intégralement toutes les exigences de l'*Export Control Regulations* des États-Unis, y compris celles de l'*International Traffic in Arms Regulations* (ITAR) et de l'*Export Administration Regulations* (EAR).



- Tous les clients de SAI Global sont responsables de traiter tous les articles réglementés conformément aux exigences dans les règlements sur les exportations qui touchent ces articles, notamment l'ITAR et l'EAR ainsi que les restrictions imposées par l'*Office of Foreign Assets Control* (OFAC). Le client est responsable d'identifier tous les articles réglementés faisant partie d'une activité ou d'un audit auquel participe SAI Global, ses employés, ses entrepreneurs ou ses auditeurs. S'il n'est pas possible d'utiliser les articles en question dans notre activité ou notre audit sans une autorisation de l'agence gouvernementale américaine applicable, le client est responsable d'exclure ces données de notre activité ou de notre audit jusqu'à ce qu'il obtienne l'autorisation nécessaire du gouvernement américain. Le terme « article » (tel que décrit ci-dessus) comprend tout produit ou équipement, donnée technique, logiciel ou technologie assujetti à tout règlement américain sur les exportations. Le terme « article » ne vise pas seulement un bien matériel. Si le client ne peut pas, ou ne veut pas, identifier ces articles, il accepte d'indemniser et de dégager SAI Global de toute responsabilité découlant de toute infraction ou amende.