

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

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

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

Audit de certification

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

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

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

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

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

Délivrance du certificat

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

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

Audits de surveillance

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

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

Audit de réévaluation

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

Le but de cet audit est de vérifier si :

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

Exigences de programme supplémentaires – e-Stewards

L'organisation doit se conformer à l'annexe B de la norme e-Stewards de recyclage et de réutilisation responsables de matériel électronique (e-Stewards Standard for Responsible Recycling and Reuse of Electronic Equipment) [dans sa plus récente version], y compris :

1. Une organisation doit accepter la tenue d'**audits annoncés et non annoncés** (y compris les audits de surveillance spéciaux) effectués par l'organisme de certification (OC) et/ou l'administrateur du programme dans le cadre de leurs fonctions de surveillance.
2. Une organisation doit consentir à ce que l'OC **transmette tout renseignement relié à un audit ou à une certification** à l'administrateur du programme e-Stewards à la demande de ce dernier, et ce, durant ou après la période contractuelle.
3. L'administrateur du programme e-Stewards **peut se greffer à n'importe quel audit** comme observateur (annoncé ou non annoncé).
4. Un candidat ou une organisation certifiée doit signer un **contrat de licence annuel** avec l'administrateur du programme e-Stewards avant de recevoir son (ses) certificat(s) de l'OC.

5. Toutes les installations de traitement conformes à l'annexe B, lettre d) de la Norme e-Stewards doivent être **incluses dans le contrat** de certification et certifiées dans les 18 mois qui suivent la certification de la première installation
6. Une organisation qui possède ou qui contrôle des **installations secondaires** doit inclure toutes ces installations dans la portée du système de gestion et doit les gérer de façon appropriée dans le cadre de ce système. Les OC ne sont pas tenus de réaliser des audits sur place des installations secondaires, mais ils peuvent décider de le faire pour se convaincre plus fermement de la conformité à certaines exigences.
7. **Certification à l'échelle nationale pour les entreprises à plusieurs emplacements** : Le programme de certification e-Stewards exige de toute entreprise à plusieurs emplacements que toutes ses installations de traitement de matériel électronique situées dans un même pays soient certifiées e-Stewards lorsqu'elles appartiennent à la même personne (ou à son conjoint [sa conjointe]), personne morale ou entité organisationnelle ou gouvernementale (en contrôle exclusif ou en participation majoritaire). Cela comprend toutes les installations de traitement admissibles détenues par la ou les entités, ainsi que toutes ses filiales de traitement d'appareils électroniques et entreprises de traitement d'appareils électroniques distinctes situées dans un pays donné, quel que soit le nom de marque (voir ci-dessous). Toutes ces installations doivent être certifiées e-Stewards dans les 18 mois qui suivent la certification de la première installation pour que l'organisation puisse être considérée comme une entité e-Stewards agréée et valide. (Pendant la période de 18 mois, le site Web e-Stewards indiquera quelles installations ont obtenu la certification; les autres y seront affichées comme « en cours ».)
8. Une organisation qui **ne parvient pas à faire certifier** toutes ses installations exigées dans les 18 mois verra ses certifications suspendues ou retirées.
9. En cas d'ouverture ou d'acquisition d'une **nouvelle installation** admissible après la certification des premières installations, cette nouvelle installation doit être certifiée dans les 18 mois qui suivent son ouverture ou son acquisition.
10. Si une entité certifiée e-Stewards possède une autre **filiale** qui traite ou contrôle du matériel électronique, toutes les installations rattachées situées dans le même pays doivent aussi devenir certifiées e-Stewards en même temps que la certification e-Stewards de la société mère ou par après, et dans les 18 mois qui suivent la certification de la première installation, quel que soit le nom de marque utilisé par les entités.
11. Si le ou les propriétaires d'une entité e-Stewards **possèdent aussi** une autre entité de traitement de matériel électronique distincte, ou en détiennent une participation majoritaire, toutes ces installations de traitement doivent aussi devenir certifiées e-Stewards, quel que soit le nom de marque utilisé par les entités.
12. Bien qu'il soit permis qu'un recycleur certifié e-Stewards **partage des locaux** avec d'autres entités, le recycleur e-Stewards est tenu de gérer ses activités et son matériel électronique conformément à la Norme, y compris la responsabilisation en aval et les répercussions de ses activités sur l'espace des entités avec lesquelles il partage ses locaux. En outre, une organisation e-Stewards installée dans des locaux partagés doit veiller à ce que ses propres travailleurs, visiteurs et clients sur place soient protégés contre les risques pour la santé et la sécurité émanant des entités avec lesquelles il partage ses locaux.
13. Une fois que l'OC a conclu et confirmé que toutes les exigences de certification sont respectées, il doit en aviser l'administrateur du programme e-Stewards, qui signera ensuite le contrat de licence avec l'organisation. L'OC ne peut délivrer de **certificat e-Stewards** que lorsque le contrat de licence est signé.
14. L'organisation doit **aviser** l'OC et l'administrateur du programme e-Stewards (info@e-stewards.org) **de tout changement majeur**, notamment transfert de propriété, changement de direction, d'emplacement des installations ou des installations secondaires, d'activités, de méthodes de traitement ou de conformité juridique, urgences, important changement dans le nombre de travailleurs, contraventions ou amendes imposées par un organisme gouvernemental, ou autre changement majeur pouvant influencer la conformité à la Norme, et ce, dans les cinq (5) jours ouvrables ou moins, si exigé par l'OC, suivant le ou les changements. L'organisation doit permettre à l'OC d'effectuer une évaluation des changements communiqués et de leurs effets sur la conformité, y compris audits de surveillance spéciaux sur place, au besoin.
15. Lorsqu'une organisation **déménage** sa ou ses installations de traitement à une nouvelle adresse, elle est tenue d'obtenir un nouveau certificat pour le nouvel emplacement.
16. Si une organisation certifiée e-Stewards est **acquise** par une autre entreprise ou entité et change du coup de propriété, elle doit signer un nouveau contrat de licence avec l'administrateur du programme e-Stewards après vérification de l'admissibilité à la certification de l'organisation par l'OC.
17. Les organisations certifiées e-Stewards, y compris celles qui ont signé un contrat de certification, sont assujetties à la **politique formelle de non-conformité critique (NCC)** [Critical Nonconformity Policy]

formelle, en vertu de laquelle des sanctions pourraient être imposées à l'endroit des organisations e-Stewards en cas de constitution de preuves objectives de pratiques abusives et/ou malhonnêtes pouvant porter atteinte au programme de certification e-Stewards. La politique de NCC porte sur des non conformités bien au-delà des non-conformités mineures et majeures habituelles qui peuvent être soulevées à l'occasion par l'auditeur de l'OC lors des audits initiaux, de surveillance ou de réévaluation du système de gestion de la santé et de la sécurité environnementale. La politique de non-conformité critique, ainsi que le processus d'appel e-Stewards, se trouvent sur Internet au www.e-Stewards.org/cncpolicy.

18. L'organisation doit créer et conserver une procédure documentée dans son système de gestion dans laquelle sont décrites les responsabilités et procédures de **réception d'inspections non annoncées** par les représentants désignés de l'administrateur du programme e-Stewards (les « inspecteurs ») pour vérifier la conformité continue à la Norme.
19. Si la suspension d'une installation n'est pas levée à l'intérieur du délai prescrit, les certificats pour toutes les installations d'une organisation à plusieurs emplacements seront **aussi suspendus**.