

## Règles de certification de système de management en lien notamment avec les normes ISO/IEC 17021-1, 27006-1 : Processus d'audit en système de management

<b>Demande de certification</b>	<p>Suite à la réception du <b>questionnaire</b> complété par l'Entreprise, vos interlocuteurs de BYCYB capitalisent les informations communiquées pour <b>étudier la faisabilité, conclure le cas échéant à l'éligibilité d'une certification multi sites et dimensionner l'audit (durée de l'audit, échantillonnage des sites)</b> selon les critères des normes citées ci-dessus et des documents IAF MD1, MD5 voire IAF MD11 si audit intégré.</p> <p>Il est possible, <u>en amont d'un audit initial, de réaliser si besoin un audit de diagnostic (pré-audit)</u> permettant de mieux appréhender le degré de préparation du système de management de l'Entreprise au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution. Cette prestation préalable est facultative, ne fait pas partie du processus de certification, ne se substitue pas à un audit étape1 ni ne peut être considéré comme un audit interne. La durée de cet audit est réduite par rapport à la durée d'un audit de certification initial et ne peut constituer une évaluation exhaustive du système de management.</p> <p>Envoi d'une <b>offre de certification</b> établie sur la base du programme d'audit défini pour le cycle de certification (audit initial et 2 audits de suivi) à partir des informations recueillies auprès de l'Entreprise. Cette offre renvoi également aux <b>documents contractuels</b> pour réaliser la prestation de certification. En passant commande, l'Entreprise s'engage notamment à appliquer les présentes règles qui ont une valeur contractuelle.</p> <p><b>La durée de l'audit et le nombre d'auditeurs</b> sont fixés par BYCYB, en fonction de l'importance de l'Entreprise, en termes de taille et de complexité de l'organisation, du (des) référentiel(s) retenu(s) et de la connaissance éventuelle par BYCYB du système de management mis en place dans le cadre d'autres processus de certification. Lorsque l'Entreprise est déjà titulaire d'une certification délivrée par BYCYB, l'audit de certification peut être réalisé conjointement avec un audit relatif au certificat délivré et tient compte des éléments déjà audités dans ce cadre.</p>
<b>Préparation de l'audit</b>	<p>Vous convenez des <b>dates d'audit initial (étape 1 et 2)</b> avec les auditeurs et chargé de planification, répondant à vos contraintes d'activité et de délai et en accord avec les exigences des normes citées ci-dessus. En effet, le premier audit de suivi doit être réalisé avant la date anniversaire de la décision initiale de certification. Un audit étape 1 et 2 ne peuvent pas être consécutifs (exception possible dûment argumentée si la certification concerne uniquement HDS).</p> <p>Vous communiquez <b>la documentation</b> au responsable de l'audit pour préparer l'audit, à minima le manuel du système concerné le cas échéant, la liste des procédures et informations documentées applicables, le dossier de gestion des risques, la déclaration d'applicabilité et tout autre document nécessaire suivant la certification demandée. L'étape 1 ciblant la réalisation des audits internes et de la revue de direction, ces enregistrements devant couvrir le périmètre de la certification, peuvent être demandés à ce stade.</p> <p>Envoi d'un <b>plan d'audit</b>.</p>

<b>Audit étape 1</b>	<p>La <b>première étape de l'audit de certification initiale</b> a pour <u>objectifs</u> de s'assurer de la bonne compréhension par l'Entreprise des exigences de la norme applicable, d'identifier et de récolter les informations relatives au périmètre du système de management, aux sites concernés, aux aspects réglementaires et juridiques auxquels l'Entreprise doit se conformer, de déterminer le niveau de préparation de l'Entreprise pour la deuxième étape, de vérifier que les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et de confirmer les modalités définies pour la réalisation de la 2ème étape de l'audit.</p> <p><u>Cet audit consiste en</u> l'examen de la documentation remise par l'Entreprise. Cet audit peut facilement être réalisé à distance.</p> <p>Les résultats de l'audit d'étape 1 font l'objet d'un <b>rapport communiqué à l'Entreprise</b>. Ce rapport précise les anomalies relevées et susceptibles d'être considérées comme une non-conformité lors de la deuxième étape. Les résultats de l'étape 1 peuvent entraîner le report ou l'annulation de l'étape 2. Si des modifications significatives susceptibles d'affecter le système de management interviennent, il peut être nécessaire de répéter tout ou partie de l'étape 1. Le cas échéant, les modalités de réalisation de la 2ème étape sont modifiées en accord avec l'Entreprise.</p> <p>Dans le cas où les résultats de l'audit d'étape 1 ne permettent pas de procéder à l'étape 2, BYCYB procède à la phase de revue et décision.</p> <p>Sans retour d'alerte du responsable d'audit, BYCYB considère la poursuite de l'audit initial et la réalisation de l'étape 2 après la remise du rapport d'audit étape 1 à l'Entreprise et à BYCYB.</p>
<b>Audit étape 2</b>	<p>L'audit est constitué par une <b>évaluation de la conformité, de la mise en œuvre et de l'efficacité du système de management</b>. Cet audit est réalisé sur site ou en partie à distance le cas échéant conformément aux modalités définies par les normes citées ci-dessus, par un auditeur ou une équipe d'auditeurs compétents, indépendant et désignés par BYCYB. L'évaluation se base sur des interviews, des constats et l'examen des documents.</p> <p><b>Une conclusion et un avis sur la certification sont rendues à l'Entreprise</b>. Les conclusions du responsable d'audit constituent un des éléments pris en compte par BYCYB dans le processus de certification. Elles ne présument ni ne constituent la décision de certification. L'activité d'audit est basée sur un échantillonnage des informations disponibles. L'absence de relevé de non-conformité constitue une présomption et non une preuve de conformité aux exigences auditées.</p>
<b>Rapport d'audit</b>	<p>Dans un délai de 15 jours ouvrés à compter du dernier jour de l'audit, l'Entreprise communique au responsable d'audit ses éventuels commentaires, les réponses aux non conformités relevées le cas échéant. Le responsable d'audit finalise la <b>rédaction du rapport d'audit</b> et en cas de non-conformité donne son avis sur la pertinence des réponses formulées et les preuves communiquées. <b>Le rapport d'audit est communiqué à l'Entreprise entre 8 (cas sans non-conformités) et 25 jours ouvrés à compter du dernier jour de l'audit</b>.</p> <p>Ce rapport vous donne une vision précise de l'audit réalisé puis de la maturité et de l'évolution de votre système de management sur le cycle de certification sur 3 ans.</p>

<b>Revue - Décision et Communication</b>	<p>Le <b>comité de lecture de BYCYB</b> procède à un <b>examen</b> du rapport d'audit ou de tout autre document additionnel lié à l'évaluation (exemple : preuves d'actions). Sur la base des recommandations de ce comité, <b>BYCYB prend une décision de certification</b> et en informe l'Entreprise. La décision de certification est prononcée par le Président de BYCYB ou son délégué et est notifiée à l'Entreprise. Une décision favorable conduit à l'émission d'un <b>certificat</b> pour une durée de 3 ans et donne le droit, selon les règles définies, à l'usage de la marque LNE Certification ainsi qu'à l'inscription de votre Entreprise dans notre annuaire consultable via le site internet de BYCYB.</p>
<b>Surveillance</b>	<p><b>Le certificat est maintenu</b> d'une part, sur la base des engagements pris par l'Entreprise lors de la demande et d'autre part, à partir des constats effectués lors d'un audit de suivi permettant de confirmer la capacité de l'Entreprise à rester conforme aux exigences de certification. <b>2 audits de suivi sont réalisés au moins une fois par année civile.</b> En cas de modifications significatives intervenues, des vérifications du maintien du système de management sont entreprises dans le cadre de ces audits et le cas échéant lors d'audit(s) supplémentaire(s) ou un audit d'étape 1 peut-être déclenché.</p> <p>La date du premier audit de suivi qui suit la certification initiale est fixée dans un délai maximal de douze mois à compter de la date de décision de certification.</p> <p>L'audit de suivi peut être réalisé, si besoin, conjointement avec d'autres audits de certification sous la responsabilité de BYCYB.</p> <p>Un <b>questionnaire</b> permet de préparer cet audit (informations sur les changements, impact si besoin sur la durée de l'audit et l'échantillonnage en cas de multi sites) et une <b>offre est adressée.</b></p> <p>La préparation, la réalisation de l'audit de suivi, l'établissement du rapport et la réponse de l'Entreprise aux éventuelles non-conformités relevées lors de cet audit sont réalisés suivant les mêmes modalités que l'audit d'étape 2.</p> <p><b>Votre audit de suivi n'est pas nécessairement un audit complet du système de management et doit notamment porter sur les éléments suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les audits internes et la revue de direction</li> <li>• Le traitement des plaintes</li> <li>• La revue des actions entreprises vis-à-vis des non conformités de l'audit précédent</li> <li>• L'efficacité du système de management</li> <li>• La maîtrise opérationnelle continue</li> <li>• L'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue</li> <li>• La revue et impact de toute modification apportée</li> <li>• L'utilisation des marques accordées ou non et/ou toute autre référence à la certification</li> </ul> <p>Une <b>revue du dossier</b> est réalisée en vue de prendre une <b>décision de certification</b> selon les mêmes dispositions définies précédemment.</p>

## Renouvellement

Un **audit de renouvellement de la certification est réalisé avant l'échéance de la certification** (au moins 3 mois avant) avec une évaluation de l'ensemble du système de management de l'Entreprise.

En cas de modifications significatives intervenues, des vérifications du maintien du système de management sont entreprises dans le cadre de cet audit et le cas échéant lors d'audit(s) supplémentaire(s) ou un audit d'étape 1 peut-être déclenché.

L'audit de renouvellement peut être réalisé, si besoin, conjointement avec d'autres audits de certification sous la responsabilité de BYCYB.

Un **questionnaire permet de préparer cet audit** (informations sur les changements, durée de l'audit, échantillonnage de sites si multi sites) **et ceux du cycle enclenché. Une offre est adressée.**

Le même process décrit en audit initial est mis en place avec les **spécificités suivantes** :

- L'offre adressée pour l'audit de renouvellement couvre le cycle à venir (renouvellement et 2 audit de suivi)
- Pour toute non-conformité majeure, la vérification de la mise en œuvre des corrections et actions correctives doit être effectuée avant la fin de validité de la certification.
- Lorsque l'audit de renouvellement ou la vérification de la mise en œuvre des corrections ou actions correctives pour les non-conformités majeures ne peuvent être finalisées avant l'échéance de la certification, le certificat n'est pas renouvelé. BYCYB peut rétablir la certification dans un délai de 6 mois à compter de la fin de validité du certificat si et seulement si les actions mentionnées ci-dessus sont terminées et qu'elles concluent à un résultat favorable. Passé ce délai, un nouvel audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. Pendant la période d'absence de certification, l'Entreprise s'abstient de toute publicité ou référence à la certification.

La **décision de renouvellement** est prise suivant les mêmes modalités qu'un audit initial suite à la revue du dossier. Elle tient compte des résultats de l'audit de renouvellement, de l'historique de l'Entreprise sur l'ensemble de la période de certification ainsi que des éventuelles plaintes reçues à l'encontre de l'Entreprise.

Lors du renouvellement du **certificat**, la date de fin de validité est basée sur la date de fin de validité du certificat antérieur. La date d'entrée correspond à la date de la décision ou à une date ultérieure.

## Extension

Si vous décidez **d'étendre votre certification : nouveau site, autre référentiel de système de management, extension du champ de l'audit, la demande d'extension est adressée à votre contact BYCYB.**

Cette extension générera une étude d'impact sur le cycle de certification notamment le dimensionnement de l'audit et les durées d'audit. Dans le cas de nouveaux sites, une étude de recevabilité sera faite pour acter l'ajout du(des) site(s). **Une offre sera adressée** traçant notamment cette demande d'évolution d'un point de vue contractuel.

L'extension peut être réalisée lors d'un audit du cycle ou via un audit dédié supplémentaire ; en fonction de l'approche retenue, la durée d'audit peut évoluer.

	<p>Les modalités d'audit sont les mêmes que citées précédemment. La <b>décision</b> « d'extension » de certification revient à BYCYB selon les mêmes modalités que citées précédemment.</p> <p>En cas d'extension de référentiel, un <b>certificat</b> est émis à la date de décision favorable pour 3 ans (Il reste possible d'étudier une harmonisation des dates des différents certificats ; cette demande doit être formulée dès la demande d'extension).</p> <p>En cas d'extension de sites, un nouveau certificat est émis à la date de décision favorable, remplaçant le précédent, avec une date de fin de validité inchangée.</p>
<p><b>Autre modification</b></p>	<p><b>Tout changement impactant le certificat délivré doit être signalé</b> au plus vite (changement administratif, retrait de site) auprès de votre contact BYCYB.</p> <p>Cette demande générera une <b>étude d'impact</b> pouvant conduire à une étude documentaire, ou à un audit.</p> <p>Une <b>offre sera adressée</b> traçant notamment cette demande d'évolution d'un point de vue contractuel.</p> <p>Votre certificat sera mis à jour : un <b>nouveau certificat</b> est émis à la date de décision favorable, remplaçant le précédent, avec une date de fin de validité inchangée.</p>

**Pour chaque audit :**

- La **composition de l'équipe d'audit** est portée à la connaissance de l'Entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis en précisant le motif. Une nouvelle proposition est alors communiquée.
- **Une partie des audits après analyse de risque de BYCYB et sur proposition de BYCYB, peut avoir lieu à distance**, via des moyens de communication électroniques. Dans le cas de l'application de l'IAF ID3, BYCYB pourra procéder à la réalisation des audits dans son intégralité à distance, après analyse de risque. Le mode présentiel (sur site) est le mode d'évaluation mis en œuvre par défaut. Les modes alternatifs ne sont mobilisables que s'ils permettent a priori, avec des contraintes matérielles moindres, d'atteindre le même objectif qu'une évaluation en mode présentiel.
- Un **plan d'audit** est établi et communiqué à l'Entreprise 10 jours ouvrés avant la date d'audit pour approbation. Le plan est élaboré conformément aux dispositions des normes de système de management.
- Une **réunion d'ouverture** confirmant le champ de l'audit et le déroulement ainsi qu'une **réunion de clôture** pour présenter les conclusions encadrent l'évaluation réalisée par les auditeurs. Il est attendu la participation d'un membre de la Direction à ces réunions.
- Un **rapport d'audit** est systématiquement communiqué et rend compte :
  - des éléments significatifs du système de management permettant de donner confiance dans l'obtention de la conformité aux référentiels visés
  - des non conformités et observations pertinentes (points forts, points à surveiller) par rapport aux référentiels visés et aux documents de l'Entreprise
  - des pistes d'amélioration du système de management

- Les **non-conformités** sont classées en mineures ou majeures. Dans la mesure où elles mettent en cause l'efficacité du système à atteindre les résultats escomptés ou il y a non satisfaction systématique de la réglementation ou sont susceptibles de mettre en cause la conformité du produit ou service livré, elles sont repérées comme majeures et doivent donner lieu à des corrections et actions correctives dûment précisées et documentées par l'Entreprise afin de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives avant toute décision de certification.

Toute non-conformité fait l'objet d'une analyse, de corrections et actions correctives proposées par l'Entreprise.

Pour un audit initial et de renouvellement: les éléments de preuve de la mise en œuvre des corrections et des actions correctives pour les non conformités majeures sont un préalable à la prise de décision de certification.

Pour les audits multi sites, si des non-conformités sont identifiées sur un site individuel, une enquête doit avoir lieu pour déterminer si les autres sites peuvent être affectés par ces non-conformités. Si c'est le cas, des mesures correctives doivent être mises en œuvre et vérifiées à la fois au niveau de la fonction centrale et au niveau de chaque site affecté. Si ce n'est pas le cas, l'Entreprise doit être capable de démontrer à BYCYB pourquoi il limite son suivi des actions correctives.

- Une décision de certification est prise par BYCYB, responsable en matière de décision de certification, y compris la délivrance, le refus, le maintien de la certification suite aux audits de surveillance, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après la suspension ou le retrait de la certification. Les types de décision et modalités associées sont précisées dans les conditions générales de certification BYCYB en système de management.

En multi sites : Au moment du processus de prise de décision, si un ou plusieurs sites présentent une non-conformité majeure, la certification est refusée à l'ensemble de l'organisme multi site jusqu'à ce que celui-ci prenne des mesures correctives satisfaisantes. Il ne doit pas être toléré que, pour contourner l'obstacle représenté par l'existence d'une non-conformité sur un seul site, l'organisme tente d'exclure ce site « problématique » de la portée pendant le processus de certification.

**Note** : En cas de changement majeur annoncé par l'Entreprise et ayant un impact sur le système de management, un audit d'étape 1 peut-être nécessaire avant un audit de suivi ou de renouvellement. Tout changement peut amener à revoir, de façon justifiée, le dimensionnement de l'audit (Exemples : augmenter la fréquence et/ou la taille de l'échantillonnage en multi sites, augmenter la durée de l'audit)