



MANUEL

CERTINORMES – 3 Rue de Genève 69006 LYON

SIRET : 88916231900012

Société par actions simplifiées à associé unique

Enregistrée au registre de commerce de Lyon sous le n° B 889 162 319

Domaine d'activités : Analyses, essais et inspections techniques : La réalisation d'analyses physiques, chimiques et autres, essais et inspections techniques, essais de qualification et de fiabilité ; analyse de défaillance et certification de produits et de systèmes.



Présentation de l'organisme

CERTINORMES est une société de certification de Systèmes de Management dont le fonctionnement est fondé sur le respect des exigences de la norme ISO 17021 (Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management) et emploie des auditeurs qui sont diplômés IRCA ou ICA ou IEMA dans vos domaines de compétences.

CERTINORMES est une société de certification créée en 2020 avec pour volonté de proposer une alternative sérieuse lorsque vous devez choisir un organisme certificateur pour reconnaître votre performance. CERTINORMES est à vos cotés et vous **accompagne** tout au long du cycle de certification afin de pouvoir être pour vous **un réel facteur d'amélioration** de la **performance** de votre système de management et une **source de progrès**.



Nos Valeurs

CERTINORMES affiche au-delà des exigences dictées par l'ISO 17021-1, des engagements de :

- **Disponibilité :**

Un accueil téléphonique se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 20 heures, et le samedi de 8h à 12h30.

- **Réactivité :**

Nous vous répondons sous 48 heures afin de vous proposer une solution sur mesure répondant à vos attentes.

- **Proximité**

Basée à Lyon en France, 6^{ème} arrondissement, la société CERTINORMES s'appuie sur un réseau conséquent d'auditeurs proches de chez vous.

- **Orientation Client**

Notre stratégie se définit par un souci permanent de placer nos clients au centre de notre entreprise, de sa stratégie, de ses objectifs, de ses décisions et de ses actions,

- **D'appartenance française et Inscrite dans une démarche RSE**

CERTINORMES est une entreprise de certification basée en France, dont 100% des capitaux sont français. Elle s'impose une démarche responsable visant une neutralité Carbone, et fait un point d'honneur à rémunérer d'une manière juste et équitable l'intégralité de ses sous-traitants, sans distinction de sexe, de religion ou d'origine



Engagement du Président

Afin de garantir à nos clients l'atteinte de leurs objectifs, Certinormes s'est engagé dans une démarche visant à fonctionner selon les exigences de la norme ISO 17021-1 et ce afin de garantir le respect des fondamentaux suivants:

- Gestion de l'Impartialité
- Gestion des Compétences de nos personnels, auditeurs et experts
- Responsabilité des décisions prises
- Transparence
- Confidentialité
- Traitement non discriminatoire des plaintes et des réclamations
- Fonctionnement fondée sur une approche de gestion des risques.

Cette démarche doit également permettre d'atteindre l'objectif essentiel d'amélioration continue de notre performance et de remise en question récurrente de notre système de management afin de garantir la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées.

Pour cela, le Président tout en gardant le rôle de représentant de la société, a souhaité déléguer à son actionnaire principal la stratégie de la société et à son Directeur Général, la gestion des missions de certification de systèmes de management tout en veillant que les missions s'opèrent :

- en tenant compte de la nécessaire impartialité dans les actions de certification
- en assurant la bonne gestion des conflits d'intérêts
- en assurant l'objectivité des activités

A Lyon , le 16 Janvier 2024

Le Président



Politique d'impartialité

L'impartialité est un des éléments essentiels à respecter lors de nos activités de certification et nous nous engageons à ce chaque personne intervenant pour le compte de Certinormes veille à la respecter, en signant une charte d'engagement.

Qu'elle soit réelle ou perçue, l'impartialité est un facteur clef dans la reconnaissance de notre organisme sur le marché.

Nous devons délivrer des prestations en toute objectivité et exemptes de doute quant à l'impartialité.

Nous avons analysé les risques d'impartialité potentiels et défini des dispositifs permettant de les éviter ou de les minimiser.

Nous nous engageons à revoir cette analyse a minima une fois par an lors des revues de Direction

Toutes personnes intervenant dans les activités de certification doivent pouvoir agir sans aucune influence ne vienne perturber leur décision.

Lorsqu'un risque apparait chacun a le devoir d'informer, selon son choix, le Président de Certinormes ou le Directeur Général

Nous nous engageons à nous impliquer dans cet objectif d'impartialité en respectant l'ensemble des procédures définies et en signant cette Politique d'Impartialité.

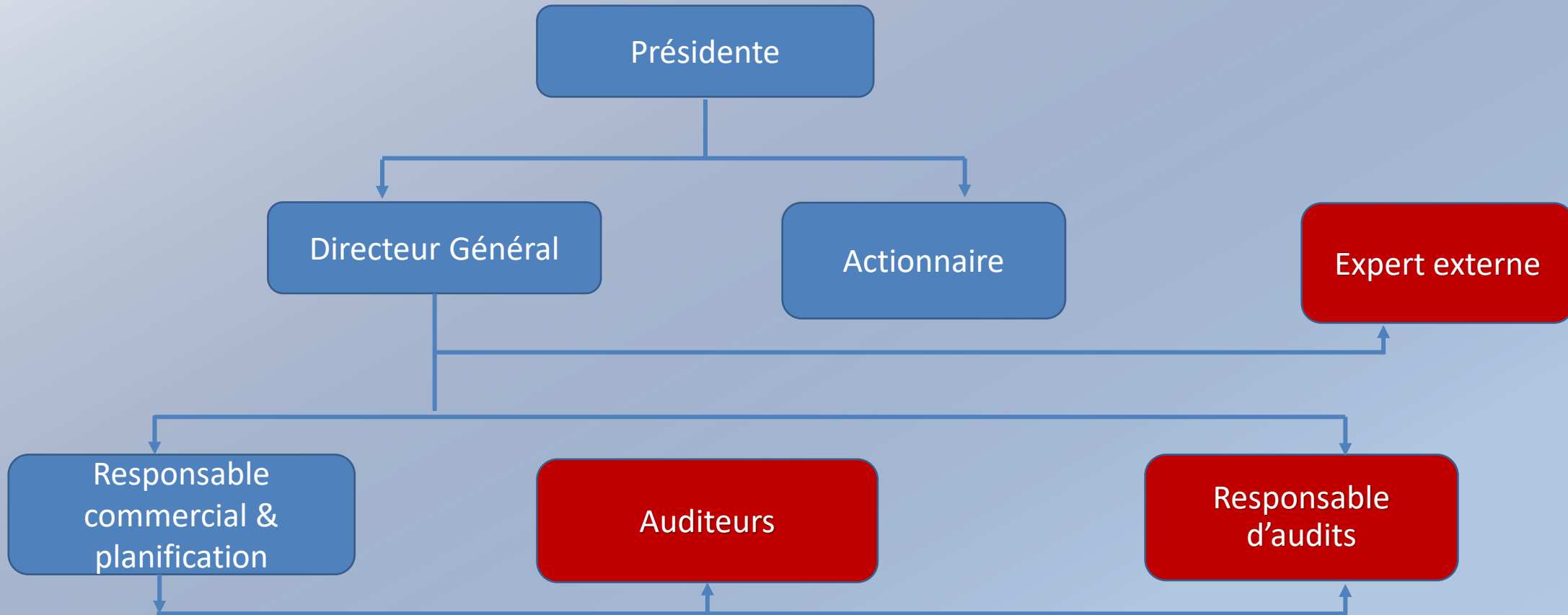
Nous mettrons tout en œuvre afin que chaque personne puisse prendre des décisions en toute indépendance et impartialité.

Fait le 16 Janvier 2024

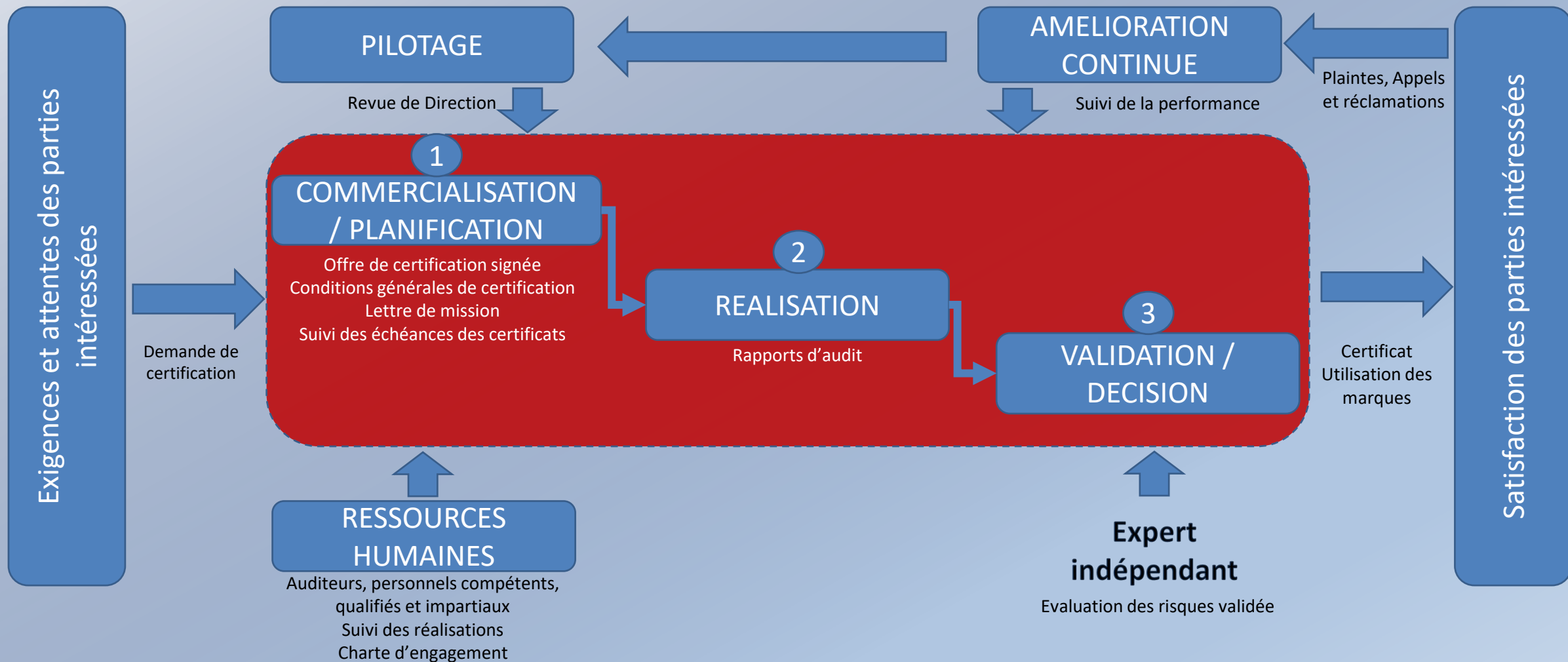
Le Président



Organigramme CERTINORMES



Cartographie des processus





Exigences selon l'ISO 17021-1

5.1 Domaine juridique et contractuel

5.1.1 Responsabilité juridique.

CERTINORMES est juridiquement déclarée et est totalement responsable de toutes ses activités de certification.

Elle est enregistrée au registre de commerce de Lyon sous le n° B 889 162 319.

Le Kbis constitue un élément de preuve de son enregistrement.

CERTINORMES est couvert par un contrat assurance Responsabilité Civile n°AT031563



Exigences selon l'ISO 17021-1

5.1 Domaine juridique et contractuel

5.1.2 Contrat de Certification

La rédaction de la proposition de certification **COM-FORM 01** ou **COM-FORM 05** inclut :

- Le règlement de certification ainsi que l'utilisation du logo
- Le déroulement du cycle de certification
- La proposition tarifaire

Le client en signant la proposition accepte que ce contrat soit assuré.

En cas de modifications impliquées par des changements d'organisation du client ou des modifications de périmètres, une nouvelle proposition est réalisée.



Exigences selon l'ISO 17021-1

5.1 Domaine juridique et contractuel

5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification

La responsabilité en matière de certification est décrite dans le document **PIL-ENR 04 Critères des compétences et listes des auditeurs**.

Ce document reprend chaque fonction intervenant au sein de Certinormes et stipulé les critères de compétences associés ainsi que la responsabilité de chacun.



Exigences selon l'ISO 17021-1

5.2 Gestion de l'impartialité

Celle-ci s'appuie sur un dispositif constitué par :

- ✓ L'engagement du Président : **COM-DOC 02 Lettre d'engagement**
- ✓ La politique d'impartialité du Président : **COM-DOC 03 Politique d'impartialité**
- ✓ La réalisation d'une analyse de risques : **PIL-PROC 02 Evaluation des risques d'impartialité et autres** et **PIL-ENR 02 Analyse des risques**
- ✓ L'engagement des différents intervenants : **RH-FORM 01 Charte d'engagement**
- ✓ L'engagement de faire appel à un expert indépendant

5.3 Responsabilité et situation financière

La couverture des risques est identifiée dans:

- ✓ **PIL-PROC 02 Evaluation des risques d'impartialité et dans l'analyse PIL-ENR-02 Analyse des risques**

Et sont couverts par une police d'assurances de Type Responsabilité Civile couvrant les activités de certifications. (n°AT031563)

Ces éléments sont révisés périodiquement conformément au sein des documents:

- ✓ **AME- ENR 01 Plan de surveillance et revue une fois par an en Revue de Direction**



Exigences selon l'ISO 17021-1

6.1 Organisation et direction

La documentation afférentes à l'organisation, les devoirs, les responsabilités et l'autorité de la Direction et des autres membres du personnel impliqués dans la certification sont précisés dans les documents suivants :

- ✓ **Organigramme (Manuel)**
- ✓ **PIL-PROC 02 Evaluation des risques d'impartialité et autres**
- ✓ **PIL-ENR 02 Analyse des risques**
- ✓ **COM-DOC 01 Conditions Générales de certifications**
- ✓ **RH- Formulaire Fiches de fonction**
- ✓ **RH-PROC 01 Détermination des critères de compétences du personnel de certification**
- ✓ **RH-PROC 02 Recrutement, qualification initial, suivi des performances et maintien des compétences**
- ✓ **PIL-ENR 04 Critères des compétences et listes des auditeurs.**



Exigences selon l'ISO 17021-1

6.2 Maitrise opérationnelle

La maitrise de l'efficacité des activités de certification exercées et indiquées dans les documents suivants :

- ✓ **RH-PROC 02 Recrutement, qualification initial, suivi des performances et maintien des compétences**
- ✓ **RH- FORM Fiches de fonction**
- ✓ **RH-PROC 01 Détermination des critères de compétences du personnel de certification**

Ainsi que l'ensemble des documents telles que les instructions et enregistrements s'y rapportant.

- ✓ **PIL-ENR 04 Critères des compétences et listes des auditeurs.**



Exigences selon l'ISO 17021-1

7. Exigences relatives aux ressources

Certinormes afin de réaliser ses activités de certification fait appel à du personnel interne et/ou externe ayant les qualifications nécessaires.

Les différents documents relatifs aux ressources sont:

- ✓ **RH- FORM Fiches de fonction**
- ✓ **RH-PROC 01 Détermination des critères de compétences du personnel de certification**
- ✓ **RH-PROC 02 Recrutement, qualification initial, suivi des performances et maintien des compétences**
- ✓ **PIL-ENR 04 Critères des compétences et listes des auditeurs**

Des dossiers informatiques sont créés au nom de chaque personne et les différents enregistrements (CV, Charte, Diplôme..) y sont inclus.

Le maitrise de tous les documents est documenté dans les documents

- **AME- PROC 01 Gestion de la documentation et de maitrise des enregistrements**
- **PIL-ENR 01 Liste des documents applicable et des enregistrements**

La sous traitance nécessaire au regard de la charge d'activité y est précisée.



Exigences selon l'ISO 17021-1

8. Exigences relatives aux informations

Certinormes décide de communiquer via son site internet: **Certinormes.com**

Les conditions générales de certification, la Politique d'impartialité, la lettre d'engagement, le manuel qualité ainsi que la procédure de traitement de plaintes, appels et réclamations sont ainsi disponible afin de pouvoir communiquer avec le plus grand nombres de personne à travers le monde.

Le site permet également de contacter Certinormes pour avoir des informations générales et/ou une demande de certification via l'onglet « Nous contacter », en complétant le formulaire qui sera transmis à l'adresse mail de l'administration de Certinormes, pour connaitre le statut d'un client via l'onglet « Clients certifiés » en complétant le formulaire qui sera adressé à la Direction de Certinormes.

Le Directeur a la responsabilité de vérifier que les informations sur le site sont à jour et ne sont pas erronées.



Exigences selon l'ISO 17021-1

8. Exigences relatives aux informations

8.2. Document de certification

Le Directeur Général signera le certificat qui sera envoyé au client certifié et qui précise :

- Son nom, son adresse, le périmètre des activités certifiées
- La liste des sites concernés avec l'adresse et leurs activités respectives en cas de multisites
- La norme et la version
- Les dates de validité du certificat
- Un numéro d'identification
- Le numéro de l'affaire
- Le logo du client
- Le Logo de Certinormes avec l'identification de la norme
- Le logo de (Compensation Carbonne)

Lors de l'envoi du certificat, le client reçoit également le logo de Certinormes, un certificat de compensation Carbonne ainsi que les règles d'utilisation de la marque et du logo.



Exigences selon l'ISO 17021-1

8. Exigences relatives aux informations

8.4. Confidentialité

Le respect du principe de confidentialité est pris en compte au travers :

- ✓ de la lettre d'engagement signé par le Président
- ✓ des règles déontologiques sur lesquelles tout le personnel intervenant est engagé Charte: **RH-FORM 01 Charte d'engagement**
- ✓ Des conditions générales de certification décrivant notamment les modalités de gestion des informations transmises par le client: **COM-DOC 01 Conditions générales de certification Page 4 Paragraphe 3.2**



Exigences selon l'ISO 17021-1

8. Exigences relatives aux informations

8.5. Echange d'information entre l'organisme et ses clients

Le maitrise de ce point est documenté dans les documents :

- ✓ **COM-DOC 01 Conditions Générales de certifications**
- ✓ **COM-FORM 01 Proposition tarifaire**



Exigences selon l'ISO 17021-1

9. Exigences relatives aux processus

L'ensemble des chapitres 9.1 à 9.7 sont déclinés dans les documents

- **COM-DOC 01 Conditions Générales de certifications**
- **COM-PROC 01 Procédure de détermination des durées d'audits de certification**



Exigences selon l'ISO 17021-1

9. Exigences relatives aux processus

Les chapitres 9.8 (Appels) et 9.8 (Plaintes) est traité dans le document

- **AME- PROC 03 Traitements des plaintes, appels et réclamations**



Exigences selon l'ISO 17021-1

9. Exigences relatives aux processus

Les chapitre 9.9 relatifs aux enregistrements en lien avec le client sont traité dans le document :

- **AME-PROC 01 Procédure de gestion de la documentation et de maîtrise des enregistrements**



Exigences selon l'ISO 17021-1

10. Exigences relatives au système de management des organismes de certification

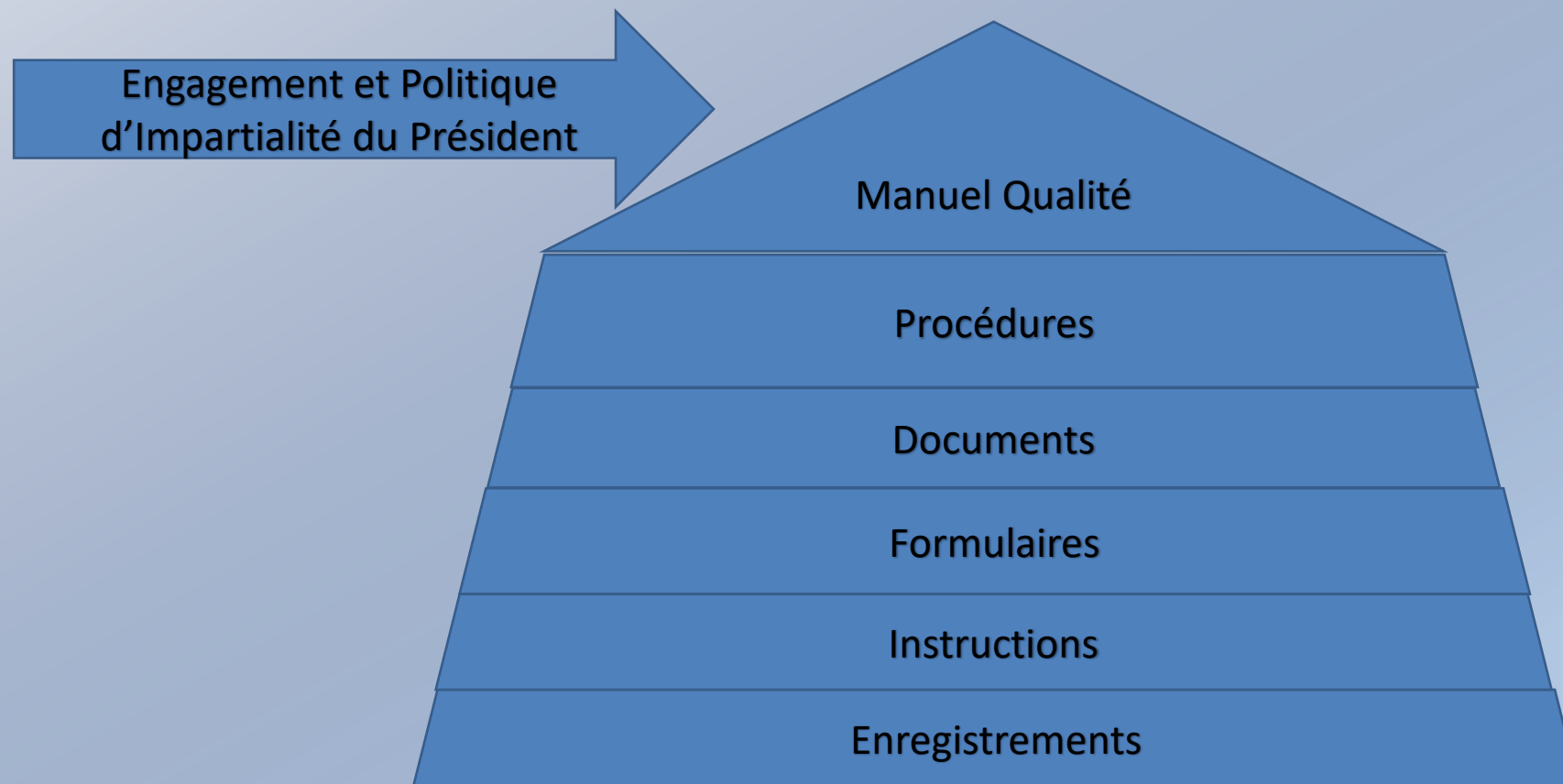
CERTINORMES a souhaité retenir le fonctionnement de l'Option A précisée au 10.2 de la norme ISO 17021-1.

A ce titre son organisation est documentée de la façon suivante:



Exigences selon l'ISO 17021-1

Systeme documentaire: 10.2.2/10.2.3/10.2.4





Exigences selon l'ISO 17021-1

10.2.5 Exigences relatives au système de management des organismes de certification

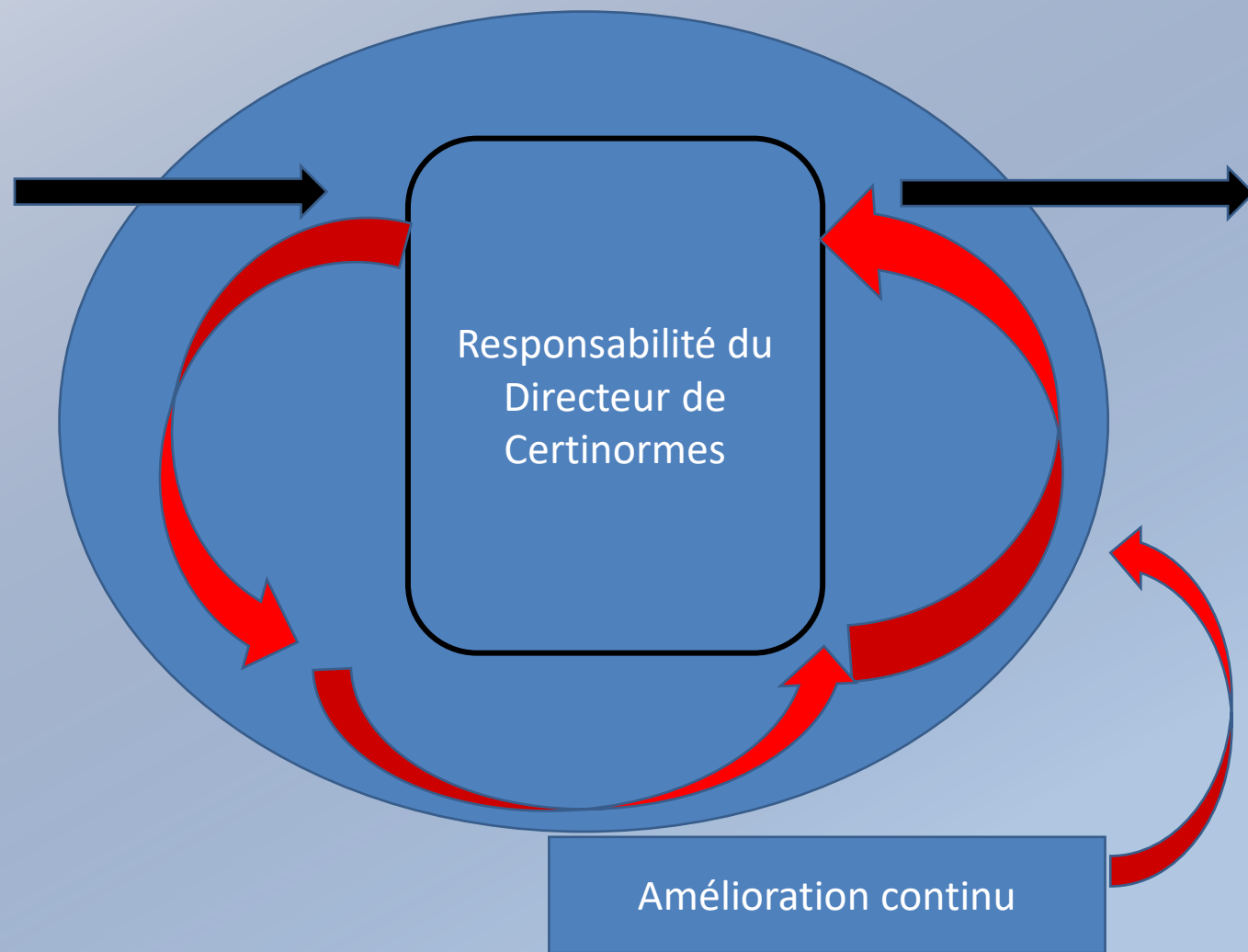
Le processus d'amélioration est déterminé de la façon suivante au sein de CERTINORMES.



Exigences selon l'ISO 17021-1

Éléments d'entrée

Audit interne et externe
 Retour information client
 Préservation de l'impartialité
 Suivi des actions des revues précédentes
 Analyse des non-conformités
 Réalisation des objectifs
 Changement pouvant affectés le système
 Analyse des plaintes et appels
 Revue de la lettre d'engagement et de la politique d'impartialité
 Analyse des compétences auditeurs



Éléments de sortie

Amélioration de l'efficacité du système et de ses processus
 Amélioration du service de certification
 Révision de la politique d'impartialité
 Réponses aux besoins de ressources
 Révision des critères de compétences
 Révision des objectifs
 Mise à jour du plan de surveillance et du plan d'action