



MANUEL QUALITE DE CERTIPAQ

Date de la première version (V 0) : **25 mars 1996**

Date de la dernière révision (V26) : **21 Septembre 2017**

Rédaction	Responsable Qualité Technique et Opérationnelle	S. LEPESTEUR	
Vérification	Directeur Général	L. GALLOIS	
Approbation	Président du Conseil d'Administration	J-P. MANCEL	

1. Sommaire

Chapitre	Intitulé	n° page
1	Sommaire	2
2	Objet, attribution et but du manuel qualité	4
2.1	Objet	4
2.2	Contenu et attribution	4
2.3	Mise à jour	4
3	Liste des destinataires	5
4	<ul style="list-style-type: none"> Tableaux de correspondance entre les normes applicables et la documentation de CERTIPAQ 	6
4.1	<ul style="list-style-type: none"> Tableau de correspondance entre la norme NF EN ISO/CEI 17065 et la documentation de CERTIPAQ 	6
4.2	<ul style="list-style-type: none"> Tableau de correspondance entre la norme NF EN ISO/CEI 17020 et la documentation de CERTIPAQ 	11
5	Objet des dernières modifications	14
6	Définitions	16
7	Liste des principales abréviations utilisées	18
8	Déclaration de la politique qualité	20
9	Activités de CERTIPAQ	21
9.1	Description de CERTIPAQ	21
9.2	Activités de certification	22
9.3	Activités d'inspection	28
10	Gestion administrative	29
10.1	<ul style="list-style-type: none"> Structure juridique 	29
10.2	<ul style="list-style-type: none"> Membres de CERTIPAQ 	29
10.3	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de certification/inspection 	30
10.4	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des certificats et de marques de conformité 	30
11	Gestion impartialité et indépendance	30
12	Conditions non discriminatoires	31
13	Confidentialité	31
14	Informations accessibles au public	32
15	Organisation et management	32
15.1	<ul style="list-style-type: none"> Le Conseil d'Administration 	32
15.2	<ul style="list-style-type: none"> Le Bureau 	32
15.3	<ul style="list-style-type: none"> Le Président 	33
15.4	<ul style="list-style-type: none"> Le Directeur Général 	33
15.5	<ul style="list-style-type: none"> L'Assemblée Générale 	33
15.6	<ul style="list-style-type: none"> Les Comités de Certification 	34
15.7	<ul style="list-style-type: none"> Les Commissions Territoriales 	35
16	Ressources	36
16.1	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources internes 	36
16.2	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources externes 	37
16.3	<ul style="list-style-type: none"> Moyens de financement de la structure 	38

Chapitre	Intitulé	n° page
17	Processus de certification	38
17.1	• Demande	38
17.2	• Revue de la demande	38
17.3	• Evaluation	39
17.4	• Revue	39
17.5	• Décision de certification	40
17.6	• Documents de certification	40
17.7	• Annuaire des produits certifiés	40
17.8	• Surveillance	41
17.9	• Changement ayant des conséquences sur la certification	41
17.10	• Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification	42
17.11	• Manipulation et objets présentés à l'inspection	42
17.12	• Rapports d'inspection et certificats d'inspection	42
17.13	• Installations et équipements	42
18	Processus d'inspection	43
18.1	• Méthodes et procédures d'inspection	43
18.2	• Manipulation et objets présentés à l'inspection	43
18.3	• Rapports d'inspection et certificats d'inspection	43
18.4	• Installations et équipements	43
19	Enregistrements	44
20	Appels, plaintes/réclamations	44
20.1	• Plaintes / réclamations	44
20.2	• Appels	44
21	Système de management	45
21.1	• Préambule	45
21.2	• Documentation générale	45
21.3	• Maitrise des documents	45
21.4	• Maitrise des enregistrements	46
21.5	• Revue de direction	46
21.6	• Audits internes	47
21.7	• Actions correctives, préventives	47
22	Annexes : • Organigramme • Liste des procédures	47

2. Objet, attribution et but du manuel qualité

2.1. Objet

Le manuel qualité a pour objet de décrire les dispositions générales prises par CERTIPAQ pour maîtriser la qualité de ses activités en matière :

- **certification de produits, processus ou services** conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012 et documents d'application,
- **inspection** conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012 et documents d'application.

Il présente de manière synthétique les domaines d'activités de CERTIPAQ, son organisation et fonctionnement général, ses ressources, les étapes des processus de certification et d'inspection ainsi que les dispositions prises en matière de management.

2.2. Contenu et attribution

Le manuel qualité est une synthèse des moyens mis en œuvre par CERTIPAQ pour évaluer et certifier la qualité de produits, processus ou services.

Il met également en évidence les moyens mis en œuvre par CERTIPAQ pour assurer l'évaluation de produits, processus ou services soumis à inspection.

Ce manuel fait référence aux procédures et instructions de CERTIPAQ détaillant chaque opération.

La rédaction du Manuel Qualité est placée sous la responsabilité du Responsable Qualité Technique et Opérationnelle. L'approbation est réalisée par le Président du Conseil d'Administration de CERTIPAQ.

Il est destiné à être communiqué à l'extérieur de CERTIPAQ pour expliciter ses engagements et son fonctionnement général.

2.3. Mise à jour

Une relecture annuelle systématique du Manuel Qualité est faite par le Responsable Qualité technique et Opérationnelle. Cette relecture entraîne une diffusion du manuel. La page de garde indique la date et le numéro de la dernière révision.

Des modifications ponctuelles peuvent être apportées. Leur diffusion n'est réalisée que sur décision du Directeur Général, en fonction de la portée des modifications apportées.

Le manuel qualité est consultable et mis à la disposition de toutes les personnes en faisant la demande auprès du secrétariat de CERTIPAQ.

Les mises à jour et leur objet sont indiqués au chapitre 5 « objet de la dernière modification ».

3. Liste des destinataires

Membres des Comités de Certification

Membres des Commissions Territoriales

Membres du Conseil d'Administration

ODG SIQO et détenteurs de cahier des charges CCP

Opérateurs habilités SIQO / CCP (sur demande)

Clients en certification GLOBALGAP (sur demande)

Clients autre certification (sur demande)

Client en Inspection (sur demande)

Personnel de CERTIPAQ

Instances de tutelle (sur demande)

4. Tableaux de correspondance entre les normes applicables et la documentation de CERTIPAQ

4.1 Tableau de correspondance entre la norme NF EN ISO/CEI 17065 et la documentation de CERTIPAQ

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
4 Exigences générales		
4.1 Domaine juridique et contractuel	10	<ul style="list-style-type: none"> Statuts Règlement Intérieur Avis de situation au répertoire SIRENE Contrats de certification Programmes de certification
4.2 Gestion de l'impartialité	11	<ul style="list-style-type: none"> Engagement d'impartialité dans la Déclaration Politique Qualité Engagement de la Direction et du personnel (DT117) Clause d'indépendance/impartialité dans les contrats pour les sous-traitants et personnels sous contrat Document d'engagement des membres du Conseil d'Administration (DT132), des Comités de Certification et de la Commission Territoriale (DT119) Procédures appliquées en matière d'impartialité, indépendance et relation avec les entités apparentées (DG12) Listes des entités apparentées (annexe DG12) Procédure de gestion des activités du contrôle hors certification (DG09)
4.3 Responsabilité et financement	15 16.3	<ul style="list-style-type: none"> Attestation d'assurance responsabilité civile Budgets Bilans comptables
4.4 Conditions non discriminatoires	12	<ul style="list-style-type: none"> Procédures de demande de certification (PR04, PR33, PR38, ou PR44, selon la certification concernée) et documents d'application
4.5 Confidentialité	13	<ul style="list-style-type: none"> Engagement de la Direction et du personnel (DT117) Clause de confidentialité dans les contrats pour les sous-traitants et personnels sous contrat Document d'engagement des membres du Conseil d'Administration (DT132), des Comités de Certification et de la Commission Territoriale (DT119) Procédure de gestion de la confidentialité (PR23) Contrats de certification
4.6 Informations accessibles au public	14	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) Site internet
5 Exigences structurelles		
5.1 Organisation et Direction	15 Annexe 1	<ul style="list-style-type: none"> Statuts Règlements Intérieurs de CERTIPAQ (RI CC et RI CA) Organigramme Définitions de poste Enregistrements archivés dans les dossiers du personnel Procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification/inspection (PR18) Document d'engagement des membres du Conseil d'Administration (DT132), des Comités de Certification et de la Commission Territoriale (DT119)

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
5.2 Dispositif de préservation de l'impartialité	11	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures appliquées en matière d'impartialité et relation avec les entités apparentées (DG12) • Liste entités apparentées en annexe de la DG12 • Règlement Intérieur (RI CC)
6 Exigences relatives aux ressources		
6.1 Personnel de l'organisme de certification	15 16.1 et 16.2	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des recrutements (PR19) et documents d'application • Procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification/inspection (PR18) et documents d'application • Procédure de formation des membres permanents de l'organisme certificateur et des membres des comités de certification (PR03) et documents d'application. • Exemples de documents d'application (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) : Liste du personnel de CERTIPAQ (DT13), portée d'habilitation des auditeurs contrôleurs inspecteurs CERTIPAQ (DT96), plan de formation (DT42), fiche de qualification individuelle et évolution de carrière (DT70), fiche d'enregistrement de la qualification, habilitation des auditeurs (DT09, DT86, DT118, DT185, DT377, DT378), fiche de supervision (DT27b, DT38), fiches d'entretien individuel annuel (DT47 a, b et c). • Engagement du personnel en termes d'impartialité et de confidentialité (DT117) • Définitions de poste (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Instruction charges de travail annuelle et planification audits/contrôles (IT121) • Contrats de travail, contrats de prestations externes, contrats de sous-traitance • Dossiers du personnel
6.2 Ressources pour l'évaluation* <i>*En application de la circulaire INAO INAO-CIRC-2014-01 induit le respect des exigences des §6.1, 6.2, 6.3 (excepté le 6.3.1), 7.1, 7.2, 7.3 et 7.4 de la norme ISO/CEI 17020 (cf. tableau p9)</i>	16	<ul style="list-style-type: none"> • Cf. documents listés au point 6.1 ci-dessus et • Contrats de sous-traitance • Liste des laboratoires sous traitants (DT18) • Liste des auditeurs sous-traitants ou prestataires (DT95) • Evaluation des sous-traitants (DT99, DT57, DT09, ST04)
7 Exigences relatives aux processus		
7.1 Généralités	17	<ul style="list-style-type: none"> • Programmes de certification
7.2 Demande	17.1	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de traitement des demandes de certification (PR04, PR33, PR38, PR44, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application • Contrats de certification
7.3 Revue de la demande	17.2	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de traitement des demandes de certification (PR04, PR33, PR38, PR44, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application (notamment document d'enregistrement de la revue de la demande de certification)
7.4 Evaluation	17.3	<ul style="list-style-type: none"> • Programmes de certification • Procédures de gestion des évaluations (PR05, PR33, PR38, PR47, PR 55, PR76, PR78 ou PR80), selon la certification concernée) et documents d'application

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
		<ul style="list-style-type: none"> • Supports de contrôle et autres documents d'enregistrement de l'activité de contrôle • Liste des documents qualité – DT03
7.5 Revue	17.4	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de gestion des manquements et décision de certification (PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54 PR 76 PR 78 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application
7.6 Décision de certification	17.5	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de gestion des manquements et décision de certification (PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54, PR76, PR78 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application • Règlements Intérieurs de CERTIPAQ
7.7 Documents de certification	17.6	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle de document de certification • Procédures de gestion des manquements et décision de certification (PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54, PR76 ; PR78 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application
7.8 Annuaire des produits certifiés	17.7	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des opérateurs / clients certifiés • Tableaux EDI
7.9 Surveillance	17.8	<ul style="list-style-type: none"> • Programmes de certification • Procédures de gestion de la surveillance (PR07, PR08, PR 24, PR35, PR38, PR52, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application • Supports de contrôle et autres documents d'enregistrement de l'activité de contrôle • Liste des documents qualité – DT03
7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification	17.9	<ul style="list-style-type: none"> • Contrats de certification • Programmes de certification
7.11 Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification	17.10	<ul style="list-style-type: none"> • Contrats de certification • Programmes de certification • Procédures de gestion des manquements et décision de certification (PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54, PR76, PR78 ou PR80 selon la certification concernée) et documents d'application
7.12 Enregistrements	19	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01)
7.13 Plaintes et appels	20	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des appels et réclamations/plaintes (PR17) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78) • Contrats de certification
8 Exigences du système de management		
8.1 Options	21.1	<ul style="list-style-type: none"> • Option A • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) et documents listés ci-dessous
8.2 Documentation générale du système de management (Option A)	21.2	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration politique qualité de CERTIPAQ • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) • Liste des documents qualité (DT03)
8.3 Maîtrise des documents (Option A)	21.3	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) • Liste des documents qualité (DT03)
8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)	21.4	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01)
8.5 Revue de direction (Option A)	21.5	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de revue de direction (PR15) • Compte-rendu des revues de direction
8.6 Audits internes (Option A)	21.6	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'audit interne et audit externe (PR14) • Rapport d'audit interne • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78)

		<ul style="list-style-type: none"> Fiche d'enregistrement de la qualification, habilitation des auditeurs internes (DT45)
8.7 Actions correctives (Option A)	21.7	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) Suivi des non-conformités internes et externes (DT78)
8.8 Actions préventives (Option A)	21.7	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) Liste des mesures préventives (DT80)

Tableau de correspondance entre les points de la norme NF EN ISO/CEI 17020 à prendre en compte dans la certification (selon les exigences du point 6.2 de la norme NF EN ISO/CEI 17065) et la documentation de CERTIPAQ

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012 (selon exigences de la norme EN ISO/CEI 17065)	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
6 Exigences en matière de ressources		
6.1 Personnel	15 16	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des recrutements (PR19) Procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification/inspection (PR18) et documents d'application Procédure de formation des membres permanents de l'organisme certificateur et des membres des comités de certification (PR03) et documents d'application. Exemples de documents d'application (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) : Liste du personnel de CERTIPAQ (DT13), portée d'habilitation des auditeurs contrôleurs inspecteurs CERTIPAQ (DT96), plan de formation (DT42), fiche de qualification individuelle et évolution de carrière (DT70), fiche de supervision (DT27), fiches d'entretien individuel annuel (DT47 a, b et c). Engagement du personnel en termes d'impartialité et de confidentialité (DT117) Définitions de poste (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) Instruction charges de travail annuelle et planification audits/contrôles (IT121) Contrats de travail, contrats de prestations externes, contrats de sous-traitance Dossiers du personnel
6.2 Installations et équipements	18	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de maîtrise des équipements de contrôle (PR27) Liste des équipements de contrôle (DT39) Fiche de suivi des équipements de contrôle (DT40) Instructions de vérification, réalisation de mesure ou de réalisation des commissions, examens organoleptiques (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)
6.3 Sous-traitance	16	<ul style="list-style-type: none"> Procédure d'habilitation et surveillance des sous-traitants (PR06) et documents d'application (liste des sous-traitants habilités DT18, Evaluation documentaire des laboratoires des sous-traitants en vue de leur habilitation DT99, questionnaire de suivi du sous-traitant analyses DT57, supports d'audit des laboratoires sous-traitant ST01 et ST04) Contrats avec les clients (DG10, DG55, DG64, DG65) Contrats avec les sous-traitants

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012 (selon exigences de la norme EN ISO/CEI 17065)	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
7 Exigences relatives aux processus		
7.1 Méthodes et procédures d'inspection	17	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de contrôle (Documents référencés dans la liste DT49) • Procédure de gestion de l'activité de certification SIQO/CCP (PR04, PR05, PR07, PR08, PR 09, PR10) • Procédure de gestion de l'activité de GG (PR44, PR45, PR47, PR49, PR51, PR52, PR53) • Procédure de gestion de l'activité de SERV (PR33, PR34, PR35, PR36, PR37) • Procédure de gestion de l'activité de PPP (PR76) • Procédure de traitement d'une demande PI (PR38) • Procédure de certification des produits industriels et artisanaux sous Indication Géographique (PR54) • Procédure de certification CIPC (PR80) • Instructions techniques spécifiques pour la réalisation des certification (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Supports d'audit et autres documents d'enregistrement de l'activité d'audit (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Liste des documents qualité (DT03) • Contrats avec les clients (DG10, DG11, DG14, DG21, DG55, DG56, DG57, DG64, DG65, DG66) et revues de contrat (DT24, DT113, DT121) • Document unique de CERTIPAQ
7.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	18	<ul style="list-style-type: none"> • Plans de contrôle (Documents référencés dans la liste DT49) • Instructions techniques spécifiques pour la réalisation des commissions examens organoleptiques (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78)
7.3 Enregistrements	19	<ul style="list-style-type: none"> • Documents de travail (DT) et supports d'audit (SC) spécifiques pour la réalisation des audits (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)
7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection	18	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de l'activité de certification SIQO/CCP (PR04, PR05, PR07, PR08, PR 09, PR10) • Procédure de gestion de l'activité de GG (PR44, PR45, PR47, PR49, PR51, PR52, PR53) • Procédure de gestion de l'activité de SERV (PR33, PR34, PR35, PR36, PR37) • Procédure de gestion de l'activité de PPP (PR76) • Procédure de traitement d'une demande PI (PR38) • Procédure de certification des produits industriels et artisanaux sous Indication Géographique (PR54) • Procédure de certification CIPC (PR80) • Guide auditeur (IT15, IT25) • Supports de contrôle (SC) spécifiques pour la réalisation des audits (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)

4.2 Tableau de correspondance entre la norme NF EN ISO/CEI 17020 et la documentation de CERTIPAQ

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
4 Exigences générales		
4.1 Impartialité et indépendance	11	<ul style="list-style-type: none"> Engagement d'impartialité dans la Déclaration Politique Qualité Engagement de la Direction et du personnel (DT117) Clause d'indépendance/impartialité dans les contrats de sous-traitance Procédures appliquées en matière d'impartialité, indépendance et relation avec les entités apparentées (DG12) Listes des entités apparentées (annexe DG12) Organisme d'inspection de type A
4.2 Confidentialité	13	<ul style="list-style-type: none"> Engagement de la Direction et du personnel (DT117) Clause de confidentialité dans les contrats de sous-traitance Clause de confidentialité dans les contrats d'inspection (DG07) Procédure de gestion de la confidentialité (PR23)
5 Exigences structurelles		
5.1 Exigences administratives	10	<ul style="list-style-type: none"> Statuts Attestation d'assurance responsabilité civile Contrats d'inspection (DG07) Organigramme
5.2 Organisation et management	15	<ul style="list-style-type: none"> Statuts et règlement intérieur de CERTIPAQ définissant la composition du Conseil d'Administration Organigramme Définitions de poste Enregistrements archivés dans les dossiers du personnel Procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification/inspection (PR18)
6 Exigences en matière de ressources		
6.1 Personnel	15 16.1	<ul style="list-style-type: none"> Procédure de gestion des recrutements (PR09) Procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification/inspection (PR18) et documents d'application Procédure de formation des membres permanents de l'organisme certificateur et des membres des comités de certification (PR03) et documents d'application. Exemples de documents d'application (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) : Liste du personnel de CERTIPAQ (DT13), portée d'habilitation des auditeurs contrôleurs inspecteurs CERTIPAQ (DT96), plan de formation (DT42), fiche de qualification individuelle et évolution de carrière (DT70), fiche de supervision (DT63, etc.), fiches d'entretien individuel annuel (DT47 a, b et c). Engagement du personnel en termes d'impartialité et de confidentialité (DT117) Définitions de poste (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) Instruction charges de travail annuelle et planification audits/contrôles (IT121) Contrats de travail, contrats de prestations externes, contrats de sous-traitance Dossiers du personnel

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
6.2 Installations et équipements	18.4	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de maîtrise des équipements de contrôle (PR27) • Liste des équipements de contrôle (DT39) • Fiche de suivi des équipements de contrôle (DT40) • Instructions de réalisation de mesure et de réalisation des commissions, examens organoleptiques (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)
6.3 Sous-traitance	16.2	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'habilitation et surveillance des sous-traitants (PR06) et documents d'application (liste des sous-traitants habilités DT18, Evaluation documentaire des laboratoires des sous-traitants en vue de leur habilitation DT99, questionnaire de suivi du sous-traitant analyses DT57, supports d'audit des laboratoires sous-traitant ST01 et ST04) • Contrats avec les clients (DG07) • Contrats avec les sous-traitants
7 Exigences relatives aux processus		
7.1 Méthodes et procédures d'inspection	17	<ul style="list-style-type: none"> • Plans d'inspection AO/IG (Documents référencés dans la liste DT49) • Procédure de traitement d'une demande d'inspection AO/IG (PR59) • Procédure de gestion de l'activité d'inspection en AO/IG (PR58) • Instructions techniques spécifiques pour la réalisation des inspections (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Codification utilisées en inspection (DT11) • Supports d'inspection et autres documents d'enregistrement de l'activité d'inspection (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Liste des documents qualité (DT03) • Contrat avec les clients (DG 07) et revue de contrat (DT88) • Document unique de CERTIPAQ
7.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	18	<ul style="list-style-type: none"> • Plans d'inspection AO/IG (Documents référencés dans la liste DT49) • Instructions techniques spécifiques pour la réalisation des commissions examens organoleptiques (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03) • Instructions techniques spécifiques pour la gestion des échantillons en inspection (IT258) • Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78)
7.3 Enregistrements	19	<ul style="list-style-type: none"> • Documents de travail (DT) et supports d'inspection (SI) spécifiques pour la réalisation des inspections (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)

Point de la norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012	Chapitre du manuel qualité	Documents de CERTIPAQ
7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection	18	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de l'activité d'inspection en AO/IG (PR58) • Supports d'inspection (SI) spécifiques pour la réalisation des inspections (documents référencés dans la liste des documents qualité – DT03)
7.5 Réclamations et appels	20	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des appels et réclamations/plaintes (PR17) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78) • Contrats avec les clients (DG07)
7.6 Processus en matière de réclamations et appels	20	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des appels et réclamations /plaintes (PR17)
8 Exigences en matière de système de management		
8.1 Options	21.1	<ul style="list-style-type: none"> • Option A • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) et documents listés ci-dessous
8.2 Documentation du système de management (Option A)	21.2	<ul style="list-style-type: none"> • Déclaration politique qualité de CERTIPAQ • Définition de poste Responsable Management de la qualité (DT103) • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) • Liste des documents qualité (DT03)
8.3 Maîtrise des documents (Option A)	21.3	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01) • Liste des documents qualité (DT03)
8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)	21.4	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion de la documentation qualité (PR01)
8.5 Revue de direction (Option A)	21.5	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de revue de direction (PR15) • Compte-rendu des revues de direction
8.6 Audits internes (Option A)	21.6	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'audit interne et audit externe (PR14) • Rapport d'audit interne (SI AI 01) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78) • Fiche d'enregistrement de la qualification, habilitation des auditeurs internes (DT45)
8.7 Actions correctives (Option A)	21.7	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) • Suivi des non-conformités internes et externes (DT78)
8.8 Actions préventives (Option A)	21.7	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de gestion des non-conformités internes (PR31) • Liste des mesures préventives (DT80)

5. Objet des dernières modifications

Date	OBJET DES MODIFICATIONS	CHAPITRES
2009 – V13	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modification suite aux remarques apportées par le COFRAC dans le cadre de notre demande d'extension d'accréditation pour les inspections ICPE ○ Mise à jour de la Déclaration Politique Qualité suite à la revue de Direction du 26 juin 2009 ○ Modification suite à la validation de la nouvelle version du règlement intérieur de CERTIPAQ le 14 décembre 2009 ○ Modification suite à la validation de la nouvelle version de l'organigramme ○ Ajout de référence aux procédures IFS et GLOBALGAP aux paragraphes 9.2, 9.3 et 9.4 	Chapitres 8.3.1.b et 10 Chapitre 6 Chapitre 8 Annexe 1 Chapitre 9
2010 – V14	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrait de toute référence à la certification IFS suite à notre demande de suspension d'accréditation 	Tous chapitres confondus
2011 – V15	<ul style="list-style-type: none"> ○ Modifications faisant suite à la fusion avec QUALI OUEST ○ Mise à jour suite aux évolutions d'organigramme ○ Ajout de précisions concernant les inspections ○ Mise à jour suite aux révisions du règlement intérieur et des Statuts ○ Mise à jour du sommaire 	8 5, 8 3, 6, 8, 9 7, 8 1
2012 – V16	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à jour des adresses des sites de Paris et Le Mans ○ Ajout d'une référence au Comité de Pilotage Globalgap ○ Suppression de références à des procédures qui n'existent plus ○ Mise à jour des annexes ; organigramme et DT 03 	Page de garde 8 Sommaire et 9 Annexes
2013 – V17	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrait de toute référence à l'Agriculture Raisonnée du fait de l'arrêt de cette activité au 1^{er} avril 2013. 	Chapitres 1 à 9
2013 – V18	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à jour des procédures en vigueur ○ Ajout des modalités de traitement et suivi des non-conformités en inspection, suite à la parution de l'arrêté du 29 avril 2013 modifiant l'arrêté du 7 février 2005 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les élevages de bovins, de volailles et/ou de gibiers à plumes et de porcs soumis à déclaration au titre V du code de l'environnement ○ Ajout d'un chapitre relatif aux installations, équipements permettant l'exécution des activités d'inspection et manipulation des échantillons présentés à l'inspection ○ Modification de numérotation des chapitres 10 et 11 qui devient chapitres 11 et 12. 	Sommaire et 9, 10 et 11
2014 – V19	<ul style="list-style-type: none"> ○ Refonte complète de la forme du manuel qualité. ○ Mise à jour du manuel qualité suite aux évolutions de normes et documents d'application ○ Mise à jour suite aux fusions CERTIPAQ/OUEST INSPECTION et CERTIPAQ/AUCERT ○ Mise à jour suite au changement de Présidence et de siège social 	Tous les chapitres
2015 – V20	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrait de la référence à la norme EN/NF 45011 ○ Mise à jour des références des procédures en vigueur ○ Mise à jour de la numérotation des chapitres de la norme avec les chapitres du Manuel Qualité ○ Mise à jour des abréviations ○ Mise à jour de la répartition des activités de certification par site ○ Mise à jour suite aux dernières évolutions des statuts et règlements intérieurs ○ Mise à jour des reconnaissances officielles de CERTIPAQ ○ Précision relative au processus de certification en lien avec les exigences de la norme ISO/CEI 17020 ○ Mise à jour des exigences relatives au contenu du document de certification 	Page de garde Tous les chapitres Chapitre 4 Chapitre 7 Chapitre 9 Chapitre 17
2015 – V21	<ul style="list-style-type: none"> ○ Correction du responsable de la rédaction du Manuel Qualité ○ Correction de la pagination dans le tableau en page 7 ○ Correction des références aux reconnaissances officielles de CERTIPAQ 	Page de garde Chapitre 4 Chapitre 9
2016 – V22	<ul style="list-style-type: none"> ○ Retrait des références au Classement hôtelier, suite à l'arrêt de cette activité le 1/5/2016 ○ Retrait des références à la certification des « Détaillants de chaussures » (Section G – sous-section GG), suite à l'arrêt de cette activité le 1/5/2016 	Chapitres 4, 9, 16 et 18
2016 – V23	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ajout de la référence aux instructions techniques spécifiques à la gestion des échantillons en inspection (IT258) ○ Mise à jour de la répartition des activités de certification par site ○ Ajout de la référence à la fiche de déclaration d'intérêts annexée aux engagements du personnel (DT117) 	Chapitre 4 Chapitre 9 Chapitre 11

Date	OBJET DES MODIFICATIONS	CHAPITRES
2017– V24	<ul style="list-style-type: none">○ Retrait de la référence à l'activité d'inspection ICPE○ Intégration de l'activité de certification d'élevages de poulets de chair (CIPC)○ Intégration de l'activité de certification sous Indication géographique de produits industriels et artisanaux (IGPIA)○ Intégration des fonctions Directeur Qualité et Directeur Développement et Relations extérieures	Chapitres 4, 7, 9 et 18 Chapitres 3, 4, 7, 9, 15 et 17 Chapitres 3, 4, 7, 9, 15 et 17 Chapitres 16 et 21
2017– V25	<ul style="list-style-type: none">○ Mise à jour des documents cités○ Revue de la mise en forme et du niveau de précision des tableaux d'activité	Chapitre 4 Chapitre 9
2017 – V26	<ul style="list-style-type: none">○ Intégration d'une activité d'audit GLOBALGAP sur le site de Châteauneuf	Chapitre 9

6. Définitions

Produit :

Résultat d'un processus.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Service :

Résultat, généralement immatériel, d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Client :

Organisme ou personne ayant la responsabilité à l'égard d'un organisme de certification de garantir que les exigences de certification incluant les exigences produit sont remplies.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Exigence de certification :

Exigence spécifiée, incluant l'exigence produit (3.8) qui doit être remplie par le client (3.1) comme condition à l'obtention ou au maintien de la certification

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Exigence du produit :

Exigence qui se rapporte directement à un produit, spécifiée dans des normes ou dans d'autres documents normatifs identifiés par le programme de certification.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Programme de certification :

Système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Les différents programmes de certification mis en œuvre par CERTIPAQ sont définis dans son système de management.

Portée de la certification :

Identification

- du ou des produits, processus, ou services pour lesquels la certification est délivrée,
- du programme de certification applicable, et
- de la ou des normes et autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produits, processus ou services sont jugés conformes.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17065 : 2012

Inspection :

Examen d'un produit, d'un processus, d'un service ou d'une installation, ou de leur conception, et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Système d'inspection :

Règles, procédures et management utilisés pour procéder à l'inspection.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Plan d'inspection :

Système d'inspection pour lequel s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, règles et procédures.

Source : Norme NF EN ISO/CEI 17020 : 2012

Appel :

Demande exprimée par un client et visant à reconsidérer une décision défavorable d'un Comité de Certification, du Conseil d'Administration ou du personnel de certification/inspection au regard des programmes de certification / plans d'inspections.

Plainte : expression d'une insatisfaction, autre que celle mentionnée sous le terme d' «appel», émise par toute personne et relative aux opérations de CERTIPAQ, quand une réponse est attendue

7. Liste des principales abréviations utilisées

AOC	: Appellation d'Origine Contrôlée
AOP	: Appellation d'Origine Protégée
AO	: Appellation d'Origine Contrôlée ou Protégée
CC	: Comité de Certification
CT	: Commission Territoriale
CCP	: Certification Conformité Produit
CA	: Conseil d'Administration
COFRAC	: Comité Français d'accréditation
CIPC	: Certification d'élevages de Poulets de Chair
DGCCRF	: Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DGAL	: Direction Générale de l'Alimentation (Ministère de l'Agriculture)
DGPE	: Direction Générale de la Performance Economique et Environnementale
GG	: GLOBALG. A. P.
IGP	: Indication Géographique Protégée
IGPIA	: Indication géographique de produits Industriels et Artisanaux
IGS	: Indication Géographique Spiritueux
IG Spiritueux	: Indication Géographique Protégée et Indication Géographique de Spiritueux
INAO	: Institut National de l'Origine et de la Qualité
INPI	: Institut National de la Propriété Industrielle
JORF	: Journal Officiel de la République française
LR	: Label Rouge
ODG	: Organisme de Défense et de Gestion
MQ	: Codification utilisée pour le Manuel Qualité de CERTIPAQ
DG	: Codification utilisée pour les Documents Généraux de CERTIPAQ

PR	: Codification utilisée pour les Procédures de CERTIPAQ
PPP	: Codification utilisée pour désigner les entreprises de prestation de mise en vente, de distribution, d'application et de conseil des produits phytopharmaceutiques
PI	: Codification utilisée pour désigner les Produits Industriels
IT	: Codification utilisée pour les Instructions Techniques de CERTIPAQ
DT	: Codification utilisée pour les Documents de Travail de CERTIPAQ
SC/SA	: Codifications utilisées pour les supports d'audit/contrôle
SI	: Codifications utilisées pour les supports d'inspection
SIQO	: Signes d'Identification de la Qualité et de l'Origine
STG	: Spécialité Traditionnelle Garantie
SER	: Certification de service
INS	: Inspection

8. Déclaration politique qualité

9. Activités de CERTIPAQ

9.1 Description de CERTIPAQ

CERTIPAQ est :

➤ **Un organisme de certification de produits et de services**

Accrédité par le COFRAC : *Certification de produits et services / Accréditations n° 5-0057 et n°5-0558, Liste des sites accrédités et portée disponibles sur www.cofrac.fr.*

Agréé par l'INAO, pour les Signes d'Identification de la Qualité et de l'Origine (SIQO), sous le numéro LA 06 : *La portée d'agrément est disponible sur le site www.inao.gouv.fr.*

Pour les activités sous Signe d'Identification de la Qualité et de l'Origine (SIQO) et CCP, CERTIPAQ tient à jour la liste exhaustive des activités accréditées entrant dans son champ de compétences et assure la maîtrise de la portée flexible de cette liste. Ces informations sont communiquées sur simple demande auprès de CERTIPAQ.

➤ **Un organisme d'inspection de type A**

Accrédité par le COFRAC : *Accréditation n° 3-0676, Inspection, Liste des sites accrédités et portée disponibles sur www.cofrac.fr.*

Agréé par l'INAO, pour le domaine des appellations d'origine : *La portée d'agrément est disponible sur le site www.inao.gouv.fr.*

➤ **Un organisme de contrôle tierce partie et organisme de formation reconnu**

CERTIPAQ assure, de manière distincte des démarches de certification officielle, des contrôles de démarches privées et des formations.

➤ **Un organisme multi-sites**

CERTIPAQ dispose d'un siège social à PARIS (11 villa Thoréton – 75015 PARIS) et de 7 sites en province :

Annecy, Schiltigheim, La Roche Sur Yon, Châteauneuf-du-Pape, Le Mans, Caen, Clermont-Ferrand.

Toutes nos coordonnées sont disponibles sur notre site internet (www.certipaq.com).

Les tableaux en pages suivantes synthétisent les différentes activités de certification et d'inspection de CERTIPAQ, les sites concernés et activités principales réalisées sur chacun de ces sites.

9.2 Activités de certification

- Les activités listées dans les tableaux n°1 à 3 ci-dessous sont couvertes par l'accréditation de CERTIPAQ – Accréditation COFRAC n°5-0057, Certification de produits et services, *Liste des sites et portée disponibles sur www.cofrac.fr*

Tableau n°1 :

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES							
		PARIS	SCHILTHIGHEIM	ANNECY	CHATEAUNEUF DU PAPE	CLERMONT FERRAND	LA ROCHE SUR YON	LE MANS	CAEN
DOMAINE CONCERNE	CERTIFICATION PRODUITS	LR							
		AOC / AOP							
		IGS							
		IGP							
		CCP							
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X							
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X							
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X							
	Revue des demandes	X	X	X	X	X	X	X	X
	Revue du rapport final	X	X	X	X	X	X	X	X
	Prise de décision	X		X	X			X	
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X							X

CCP : Certification de Conformité Produit ; AOC/ AOP : Appellation d'Origine Contrôlée / Protégée ; IGS : Indication Géographique (Spiritueuse) ; IGP : Indication Géographique Protégée ; LR : Label Rouge

 Absence d'activité  Activité d'audit uniquement  Activité(s) essentielle(s)

Tableau n° 2

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES				
		PARIS	CAEN	CHATEAUNEUF DU PAPE	SCHILTHIGHEIM	CLERMONT FERRAND
DOMAINE CERTIFICATION DE SERVICE	HH - Services d'hôtellerie et de restauration					
	OO - Services collectifs, sociaux et personnels					
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X				
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X				X
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X				X
	Revue des demandes	X			X	X
	Revue du rapport final	X			X	X
	Prise de décision	X			X	X
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X	X			

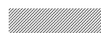
 Absence d'activité
  Activité d'audit uniquement
  Activité(s) essentielle(s)

Tableau n° 3 :

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES				
		PARIS	CAEN	LE MANS	CLERMONT FERRAND	
DOMAINE	CERTIFICATION DE PRESTATION DE MISE EN VENTE, DE DISTRIBUTION A TITRE GRATUIT, D'APPLICATION ET DE CONSEIL A L'UTILISATION DES PRODUITS PHYTOPHARMACEUTIQUES	Prestation d'application en prestation de service de produits phytopharmaceutiques				
		Prestation de conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques, indépendant de toute activité de vente ou d'application				
		Prestation de distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels				
		Prestation de distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels				
	COMBINAISON SERVICE ET PRODUIT INDUSTRIEL	DK machines et équipements hors appareils domestiques				
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X				
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X			X	
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X			X	
	Revue des demandes	X			X	
	Revue du rapport final	X			X	
	Prise de décision	X			X	
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X	X			

Absence d'activité

Activité d'audit uniquement

Activité(s) essentielle(s)

- Les activités listées dans le tableau n°4 ci-dessous sont couvertes par l'accréditation de CERTIPAQ– Accréditation COFRAC n°5-0558, Certification de produits et services, *Liste des sites et portée disponibles sur www.cofrac.fr*

Tableau n°4 :

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES					
		PARIS	CAEN	CHATEAUNEUF DU PAPE	SCHILTHIG-HEIM	ANNECY	LA ROCHE SUR YON
DOMAINE CONCERNE	CERTIFICATION PRODUITS	GLOBALG.A.P.					
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X					
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X					
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X					
	Revue des demandes	X					
	Revue du rapport final	X					
	Prise de décision	X					
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X	X				

 Absence d'activité
  Activité d'audit uniquement
  Activité(s) essentielle(s)

- Les activités listées dans les tableaux n°5 et 6 ci-dessous ne sont pas couvertes par l'accréditation de CERTIPAQ au jour de l'émission du présent document.

Tableau n°5 :

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES			
		PARIS	CAEN	LE MANS	LA ROCHE SUR YON
DOMAINE	CERTIFICATION CIPC				
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X			
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X			
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X			
	Revue des demandes	X		X	
	Revue du rapport final	X		X	
	Prise de décision	X		X	
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X	X		

 Absence d'activité
  Activité d'audit uniquement
  Activité(s) essentielle(s)

Tableau n°6 :

		SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES			
		PARIS	CAEN	CLERMONT-FERRAND	LA ROCHE SUR YON
DOMAINE	CERTIFICATION DE PRODUITS INDUSTRIELS ET ARTISANAUX SOUS INDICATION GEOGRAPHIQUE				
ACTIVITES ESSENTIELLES	Formulation des politiques et leur approbation	X			
	Développement et approbation de processus et/ou procédures	X			
	Evaluation initiale de la compétence, et approbation du personnel technique et des sous-traitants	X			
	Revue des demandes	X		X	X
	Revue du rapport final	X		X	X
	Prise de décision	X		X	
	Contrôle du processus de surveillance de la compétence du personnel et des sous-traitants et son résultat	X			

 Absence d'activité
  Activité d'audit uniquement
  Activité(s) essentielle(s)

9.3 Activités d'inspection

- Les activités listées dans le tableau n°7 ci-dessous sont couvertes par l'accréditation de CERTIPAQ – Accréditation COFRAC n°3-0676, Inspection, *Liste des sites et portée disponibles sur www.cofrac.fr*.

Tableau n°7

ACTIVITE	DOMAINE	SITES CONCERNES ET ACTIVITES PRINCIPALES		
		PARIS	LA ROCHE SUR YON	CAEN
INSPECTION	Appellation d'Origine Contrôlée (AOC) - Boissons. <i>Domaine 8.1.1</i>	<ul style="list-style-type: none"> - formulation des politiques - élaboration des procédures et/ou processus généraux ou spécifiques - habilitation du personnel d'inspection - contrat - surveillance du personnel d'inspection - veille réglementaire - décision suite appel ou réclamation - archivage des dossiers du personnel, des politiques, procédures et autres documents qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - traitement des nouvelles demandes - réalisation des inspections - rédaction des rapports - surveillance du personnel d'inspection - archivage des enregistrements d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> - traitement des nouvelles demandes - réalisation des inspections - rédaction des rapports - surveillance du personnel d'inspection - archivage des enregistrements d'activité

10. Gestion administrative

10.1 Structure juridique

CERTIPAQ est une association à but non lucratif régie par la Loi du 1^{er} Juillet 1901, ou régie par l'article L2179 du code civil local Alsace Moselle ayant pour dénomination :

CERTIPAQ - Réseau associatif de Certification et de contrôle

Les statuts de CERTIPAQ sont déposés à la préfecture de Paris.

Son siège social est fixé à :
11 villa Thoréton
75015 PARIS

10.2 Membres de CERTIPAQ

L'Association est composée conformément à ses statuts de membres adhérents, membres associés et de personnalités qualifiées.

Membres adhérents :

Peuvent être membres adhérents les bénéficiaires de toutes les formes de certification ou de contrôle, à savoir :

■ Collège 1 :

- Les Organismes de Défense et de Gestion (ODG), tels que définis par les articles L642-17 à L642-26 du Code rural et de la pêche maritime pour les SIQO (hors AB).
Chaque SIQO -constitue une section regroupant l'ensemble des ODG d'un même signe.

■ Collège 2 :

- Section « CCP » : les détenteurs du cahier des charges.
- Section « GLOBALGAP » : les producteurs (option1) ou groupement de producteurs (option 2) bénéficiaires de la certification
- Section « Autres certifications » : les bénéficiaires de toute autre forme de certification

Membres associés :

Les membres associés sont les représentants des Chambres Consulaires (Chambre d'Agriculture, Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers) ou des Organisations Professionnelles Agricoles. Ceux-ci ne représentent que les entités ci-dessus nommées.

Les membres associés sont également les bénéficiaires - ou non - d'une certification délivrée par CERTIPAQ, mais n'adhérant pas à l'Association

Les membres associés n'ont pas le droit de vote.

Personnalités Qualifiées ;

On entend par personnalité qualifiée toute personne dont les compétences et expériences sont jugés pertinentes et profitables pour CERTIPAQ. Il peut s'agir, notamment, de personnes ayant déjà assuré une fonction au sein d'un organisme certificateur (CERTIPAQ ou autre).

De par leurs compétences et expériences, les personnalités qualifiées ont droit de vote et peuvent être élues au Conseil d'administration et bureau.

10.3 Contrat de certification /inspection

Pour toute nouvelle demande de certification/inspection, CERTIPAQ établit avec le client concerné un contrat. Ce contrat tient compte des responsabilités du client et de CERTIPAQ et précise les obligations et droits de chacune des deux parties. En particulier, le client s'engage à se conformer aux exigences de certification/inspection ainsi qu'à un certain nombre d'autres points relatifs notamment à :

- la conduite des évaluations,
- la communication sur la certification/inspection,
- la gestion des réclamations,
- les changements qui peuvent avoir des conséquences sur la capacité à se conformer aux exigences de certification.

Aucun document officiel de certification au sens de la norme NF EN ISO/CEI 17065 n'est émis par CERTIPAQ avant la signature d'un contrat de certification avec le client concerné.

Un contrat d'inspection est signé avant toute réalisation d'inspection.

10.4 Utilisation des certificats et de marques de conformité

CERTIPAQ exerce le contrôle sur la propriété, l'utilisation et l'affichage des certificats, des marques de conformité, ainsi que de tout autre dispositif destiné à indiquer la certification d'un produit, selon les modalités spécifiées par le programme de certification concerné.

Des références erronées au programme de certification ou une utilisation trompeuse des certificats, des marques ou de tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié, figurant dans la documentation ou d'autres outils publicitaires doivent être corrigées, par le client, par une action appropriée et peuvent faire l'objet de sanction.

Par ailleurs, le bénéficiaire d'une certification/inspection, dans le cadre de la mise en valeur collective de ses produits, utilisant la marque CERTIPAQ ou toute autre marque gérée par CERTIPAQ, en informe systématiquement CERTIPAQ.

Dans le cas où le bénéficiaire d'une certification/inspection utilise la marque de CERTIPAQ ou toute autre marque gérée par CERTIPAQ, il doit le faire dans le respect de l'intégralité des règles d'usage de la marque définies par CERTIPAQ.

Dans le cas contraire, il est susceptible de se voir poursuivre en justice.

Seules, les entités bénéficiaires d'une certification/inspection et contractuellement engagées avec CERTIPAQ, peuvent être autorisées à bénéficier et à utiliser une marque de CERTIPAQ.

11. Gestion impartialité et indépendance

Les activités de CERTIPAQ sont menées avec impartialité.

CERTIPAQ s'assure que les risques susceptibles de nuire à son impartialité, notamment les risques résultant de ses activités, de ses relations (dont les entités apparentées) ou des relations de son personnel, sont identifiés. CERTIPAQ définit les actions nécessaires pour éliminer les risques identifiés ou les limiter au minimum (DG12 et annexe).

Ces éléments sont suivis par les Comités de Certification de CERTIPAQ. Ces derniers assurent les missions de préservation du dispositif d'impartialité telles qu'exigées par la norme NF EN ISO/CEI 17065 et décrites dans le règlement intérieur (RI CC).

Les Comités de Certification sont composés de personnalités représentant l'ensemble des intérêts de la certification sans qu'aucun intérêt particulier ne prédomine.

CERTIPAQ et son personnel ne sont en aucun cas impliqués dans la conception, la fabrication, l'achat de produits ou services certifiés. CERTIPAQ s'assure qu'il en est de même pour ses sous-traitants et leurs personnels qui s'y engagent en signant le contrat de sous-traitance.

CERTIPAQ veille à ce que les activités prévues dans l'objet de ses statuts ne soient pas incompatibles avec son indépendance de jugement et son intégrité.

Sa structure et son fonctionnement veillent à garantir que CERTIPAQ agit comme une tierce partie indépendante.

Chaque membre de la direction, du personnel et des comités signe un engagement à respecter les règles d'impartialité définies par le système de management.

Le personnel s'engage à déclarer tout lien antérieur, actuel ou futur avec un client. Dans ce cadre, le personnel complète et met à jour régulièrement une fiche de déclaration d'intérêts (DT117).

Pendant une période de deux ans, le personnel qui a assuré des prestations de conseil pour un opérateur donné ne peut pas procéder à la revue, ni prendre de décision de certification pour cet opérateur.

CERTIPAQ est un organisme multi-produits qui permet à ses adhérents de s'impliquer dans sa gestion et dans ses prises de décision sans prédominance d'aucun intérêt.

12. Conditions non discriminatoires

CERTIPAQ rend ses services accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ de ses activités et de ses compétences et sa zone d'intervention géographique.

Tout refus est dûment justifié auprès du demandeur.

Le refus peut être justifié par l'insolvabilité du demandeur, des poursuites judiciaires à son encontre, la non-prise en compte des demandes d'actions correctives antérieures ou autres contraintes stratégiques définies par l'association.

13. Confidentialité

CERTIPAQ est responsable du management de toutes les informations obtenues (par le client lui-même ou d'autres sources) ou créées pendant la réalisation des activités de certification/inspection.

Les modalités appliquées par CERTIPAQ en termes de maîtrise de la confidentialité de ces informations sont définies dans la procédure PR23.

CERTIPAQ s'engage contractuellement avec ses clients au respect de la confidentialité et met en place les documents contractuels nécessaires pour en assurer la maîtrise auprès de ses ressources internes (personnel, membres de comité de certification / commission territoriale, membres du conseil d'administration...), ressources externes (sous-traitants) et toutes autres personnes extérieures ayant accès aux documents de CERTIPAQ (stagiaires, auditeurs internes...),

Lorsque CERTIPAQ est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, le client concerné est préalablement avisé des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise.

14. Informations accessibles au public

CERTIPAQ tient à disposition sur demande :

- Les informations sur les programmes de certification et les procédures afférentes de CERTIPAQ.
- Les informations sur les conditions tarifaires appliquées par CERTIPAQ
- Le descriptif des droits et devoirs des demandeurs et clients
- La description du processus de traitement des appels et plaintes/réclamations

Ces modalités sont précisées dans la procédure de gestion de la documentation qualité de CERTIPAQ (PR01)

15. Organisation et management

CERTIPAQ met en place une organisation capable de préserver les exigences en termes d'impartialité et de maintenir son aptitude à exercer ses activités de certification/inspection.

Les responsabilités et les autorités de chacun des membres du personnel sont indiquées dans les définitions de poste de chacun.

L'organigramme (joint en annexe 1) présente l'organisation de CERTIPAQ.

15.1 - Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de l'Association est composé de membres élus par l'Assemblée générale de CERTIPAQ.

La structure et le fonctionnement du Conseil d'Administration sont gérés selon les modalités du règlement intérieur de CERTIPAQ.

Ses fonctions concernent pour l'essentiel la gestion de l'association (principes d'action, mise en œuvre de la politique de l'association, décision d'adhésion ou d'exclusion...) et la nomination des membres des Comités de Certification et des membres des Commissions Territoriales.

Le Conseil d'Administration est également compétent pour prendre des sanctions en cas de non-respect des marques collectives de certification de CERTIPAQ ou pour tout autre raison remettant en cause le fonctionnement normal de CERTIPAQ. Il peut également remplir les missions du Bureau, notamment donner des avis de principe relatifs à l'accès à la certification.

15.2 - Le Bureau

Le Bureau est une émanation du Conseil d'Administration, composé de membres élus par le Conseil d'Administration lors de la première réunion suivant l'Assemblée Générale.

Ses missions sont donc définies par le Conseil d'Administration et fixées également par le règlement intérieur de CERTIPAQ.

Elles visent surtout dans un souci de souplesse et de rapidité à prendre toutes les décisions administratives liées à la certification, et notamment :

- donner un avis de principe, le cas échéant, sur les demandes d'accès à la certification des nouveaux clients,
- examiner la situation des clients (bilan, perspectives d'évolution ...).

Le Bureau est également compétent pour émettre des propositions en vue d'améliorer le système qualité et l'organisation de CERTIPAQ.

De même, le Bureau supervise tout ce qui a trait à la gestion courante de CERTIPAQ et rend compte au Conseil d'Administration.

15.3 – Le Président

Le Président du Conseil d'Administration est élu par les membres du Bureau.

Le Président assure le bon fonctionnement de l'Association conformément aux Statuts.

Il est le garant des orientations de l'Association, définies par l'Assemblée Générale. Il le fait en particulier dans son rapport moral annuel.

Il préside les Assemblées Générales, les réunions de Conseil d'Administration et de Bureau qu'il convoque.

Il représente l'Association dans tous les actes de la vie civile.

Il est amené à signer tous actes, délibérations, contrat et autres documents dans le cadre de ces différentes responsabilités.

Le Vice-président seconde le Président et le remplace en cas d'empêchement.

15.4 – Le Directeur Général

Le Directeur Général est nommé et révoqué par le Conseil d'Administration de CERTIPAQ. Outre les attributions définies dans la fiche de poste qu'il signe, le Directeur Général peut sur autorisation directe du Président signer tous documents, contractuels ou non, en termes de gestion administrative, juridique, sociale ou financière.

15.5 - L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale se compose de tous les adhérents de l'Association à jour de leur cotisation.

Les membres associés peuvent participer aux Assemblées Générales, sans voix délibérative.

En outre, toute personne peut être invitée par le Président à assister avec voix consultative aux séances de l'Assemblée Générale.

Les conditions de représentation et nombre de voix répartis sont fixées par les Statuts de CERTIPAQ.

L'Assemblée générale ordinaire vise à :

- présenter les rapports moraux et financiers annuels de l'association
- approuver les comptes de l'exercice clos
- voter le budget de l'exercice suivant.

Elle donne quitus au Conseil d'Administration et au Bureau des actes de gestion nécessaires au bon fonctionnement de l'Association.

Elle procède également à l'élection et/ou révocation des administrateurs.

Une Assemblée générale extraordinaire peut être convoquée chaque fois que nécessaire pour prendre toutes les décisions exceptionnelles remettant en cause ou portant atteinte à l'association (modification de statuts, dissolution de l'association, fusion...) dans le cadre du respect des normes NF EN ISO/CEI 17065 : 2012 et EN ISO/CEI 17020 : 2012.

Les listes des membres du Conseil d'Administration et du Bureau de CERTIPAQ sont disponibles sur demande au secrétariat de CERTIPAQ.

15.6 - Les Comités de Certification

CERTIPAQ a mis en place différents Comités de Certification (CC) :

- les CC LR-IG-AO-CCP : ils gèrent les certifications Label Rouge, Indication Géographique, Indication Géographique Protégée, Appellation d'Origine Contrôlée/Protégée, Certification de Conformité Produit.
Le comité de certification LR/IGP/CCP gère également la certification CIPC.
Ils sont répartis selon leur champ de compétences. La portée d'intervention de chaque Comité (certification et catégories de produits concernés) est précisée dans la liste de membres de chacun des Comités.
- le CC SER et Produits Industriels : il gère la certification de Services et Produits Industriels,
- le CC IGPIA : il gère la certification des Indications Géographiques de Produits Industriels et Artisanaux.

Les Comités de Certification de CERTIPAQ sont composés de membres désignés par le Conseil d'Administration ou le cas échéant, par le Président du Conseil d'Administration, sur proposition du Directeur.

Ils sont tous organisés en collèges d'appartenance équilibrés afin d'assurer l'indépendance et l'impartialité des décisions prises et représenter les intérêts engagés dans le processus de certification sans prédominance d'aucun intérêt.

Les membres sont choisis dans des secteurs représentatifs des intérêts de la Certification et répartis selon 3 collèges :

- ⇒ Collège « Bénéficiaires de la certification »
- ⇒ Collège « Utilisateurs »
- ⇒ Collège « Personnalités Qualifiées ».

Leur structure et leur fonctionnement sont gérés selon les modalités arrêtées par le « Règlement Intérieur -Comités de Certification et Commissions Territoriales » de CERTIPAQ (RI CC).

Ces derniers assurent les missions de préservation du dispositif d'impartialité telles qu'exigées par la norme NF EN ISO/CEI 17065 et décrites dans le règlement intérieur (RI CC).

Ces Comités se conforment à une mission indépendante du Conseil d'Administration. Le président du Conseil d'Administration ne peut donc en aucun cas cumuler sa fonction avec celle de Président ou de Vice-Président d'un des Comités.

Les Comités ont des activités indépendantes les unes des autres et prennent toutes les décisions concernant la certification (traitement des écarts, décision de certification, habilitation des organismes et auditeurs sous-traitants, validation de document qualité...) et pour le domaine de certification qui les concerne.

Pour assurer la cohérence du système qualité global, les procédures générales de CERTIPAQ sont validées par le Comité de Certification LR-IGP-CCP.

Les conditions de validité des prises de décision sont fixées par le « Règlement Intérieur -Comités de Certification et Commissions Territoriales » de CERTIPAQ (RI CC) et respectent les règles d'égalité des collègues représentés.

15.7 - Les Commissions territoriales

Des Commissions Territoriales (C.T.) peuvent être mises en place par le Conseil d'Administration. Elles sont au nombre de sept au jour de l'édition du présent :

- C.T. d'Annecy,
- C.T. de La Roche sur Yon,
- C.T. de Schiltigheim
- C.T. de Châteauneuf du Pape
- C.T. du Mans
- C.T. de Caen
- C.T. de Clermont-Ferrand

Les Commissions Territoriales sont chargées de préparer le travail des Comités de Certification, en émettant des avis sur l'ensemble des dossiers rattachés au site dont elles dépendent.

L'habilitation d'opérateurs – en cas d'absence d'écart uniquement – peut faire l'objet d'une décision de CT. Celle-ci est entérinée et mise en œuvre par le Directeur Exploitation.

Les nouveaux étiquetages ou étiquetages modifiés peuvent être présentés en Commission Territoriale.

Tous les autres points concernant font l'objet d'avis consultatifs présentés au Comité de Certification concerné pour décision.

Cf. ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME GENERAL DE CERTIPAQ

16. Ressources

CERTIPAQ met en place les moyens de contrôles et d'essai nécessaires pour remplir ses missions, telles que définies par les programmes de certification et plans d'inspection.

16.1- Les ressources internes

16.1.1- L'équipe permanente

Le Directeur Général assure l'animation et l'encadrement du personnel de CERTIPAQ qui est notamment composé de :

- Directeur Administratif et Financier
- Directeur Exploitation
- Directeur Qualité
- Directeur Développement et Relations Extérieures
- Responsables de service,
- Coordinateurs site,
- Responsables Certification / Inspection et adjoints,
- Chargés de certification / inspection,
- Chargés de mission
- Auditeurs - contrôleurs - inspecteurs,
- Secrétaires - assistant(e)s.

Le Directeur Exploitation veille en particulier à l'adéquation entre les ressources dont il dispose et les moyens nécessaires pour réaliser les missions de certification telles que prévues par les programmes de certification et le système de management de l'organisme.

La mission du personnel vise à effectuer des audits et contrôles et à mettre en œuvre les décisions des organes décisionnels, devant qui il est responsable, en mettant notamment en application le programme de certification et dans la tenue à jour de l'ensemble du système de management.

La mission confiée au personnel prend en compte les exigences d'indépendance et d'impartialité

Les organigrammes organisationnels et fonctionnels résument la structure organisationnelle de CERTIPAQ et permet de situer les responsabilités hiérarchiques et fonctionnelles de chacun dans cette organisation

Sélectionné selon des critères de compétences définis, tout le personnel intervenant dans le processus de certification/inspection conserve un niveau constant de compétence par la participation à des formations et par l'évaluation régulière de sa performance. Les modalités de gestion des compétences (identification des critères de compétences, qualification, habilitation et maintien de la compétence) sont définies dans le système de management de CERTIPAQ (PR18, Règlement Intérieur et documents d'application)

CERTIPAQ tient à jour un organigramme et une liste du personnel (DT13) et des auditeurs/contrôleurs de CERTIPAQ (DT96).

16.1.2- Les auditeurs/contrôleurs sous contrat

CERTIPAQ peut également faire appel à des auditeurs/contrôleurs sous contrat individuel ou dans le cadre d'un accord formel les plaçant sous l'autorité de CERTIPAQ et soumis aux règles des systèmes / procédures de CERTIPAQ.

Dans ce cas, CERTIPAQ s'assure et est responsable de la compétence, de l'indépendance et de l'impartialité de ces auditeurs qui sont habilités par le comité de certification selon les exigences de la procédure PR18 de gestion des compétences du personnel de certification.

CERTIPAQ tient à jour la liste de ces auditeurs/contrôleurs (DT95).

Dans le cadre de ses activités d'inspection, CERTIPAQ n'a pas recours, à ce jour, à du personnel sous contrat.

16.2- Les ressources externes

CERTIPAQ peut faire appel aux services de sous-traitants notamment pour la réalisation d'analyses et d'audits/contrôles.

Les essais sous-traités concernent toutes les analyses décrites dans les programmes de certification, tels que :

- ⇒ les analyses sensorielles,
- ⇒ les analyses physico-chimiques et microbiologiques,
- ⇒ les analyses des aliments destinés aux animaux

Les autres objets de sous-traitance concernent :

- ⇒ les audits et contrôles des clients,
- ⇒ les audits internes de CERTIPAQ.

Afin de s'assurer de la compétence des sous-traitants auxquels elle fait appel, CERTIPAQ, en lien avec ces organismes, constitue des dossiers pour s'assurer qu'ils satisfont aux exigences applicables des normes internationales appropriées et des autres documents spécifiés par le programme de certification.

Tous les sous-traitants sont habilités et font l'objet d'un suivi selon les modalités définies dans le système de management de CERTIPAQ (PR06 et documents d'application).

CERTIPAQ tient à jour la liste des sous-traitants auxquels elle fait appel (DT18 et DT95).

Dans le cadre de ses activités d'inspection des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration, CERTIPAQ ne fait pas appel à des sous-traitants à ce jour.

Dans le cadre de ses activités d'inspection en Appellation d'Origine, CERTIPAQ peut faire appel à la sous-traitance (réalisation des analyses prévues au plan d'inspection notamment).

16.3- Moyens de financement de la structure

Les ressources de CERTIPAQ sont constituées :

- ⇒ des cotisations des seuls membres adhérents
- ⇒ du prix des services et prestations rendus dans le cadre des activités de contrôles et de certification,
- ⇒ de toutes autres ressources autorisées par la loi et par les textes du COFRAC.

Les ressources et dépenses de CERTIPAQ sont vérifiées et contrôlées par un commissaire aux comptes qui atteste la cohérence et la vraisemblance des comptes annuels.

17. Processus de certification

CERTIPAQ exploite les programmes de certification couvrant ses activités de certification de produits, processus ou service.

Les différents programmes de certification mis en œuvre sont définis dans le système de management de CERTIPAQ. Les informations sur ces programmes sont disponibles sur demande auprès de CERTIPAQ.

Ce chapitre présente les démarches à respecter lorsqu'un client souhaite accéder aux services de CERTIPAQ en matière de certification de produits, processus ou service.

Ce chapitre présente également le suivi effectué par CERTIPAQ pour vérifier que les clients respectent leurs engagements dans le cadre de la surveillance de la certification octroyée.

17.1. Demande

CERTIPAQ dispose de procédures détaillées définissant le processus de traitement des demandes de certification (PR04, PR33, PR38, PR44, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée).

Le demandeur doit clairement préciser la portée de la certification demandée et apporter toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification. Il s'engage avant tout début d'activité à respecter les exigences de certification, à savoir notamment, mettre à disposition toutes les informations nécessaires à son évaluation par CERTIPAQ.

Cette demande est instruite selon la procédure de demande de certification correspondante.

Un contrat est établi tel que décrit au point 10.3 du présent document.

17.2. Revue de la demande

CERTIPAQ effectue une revue des informations obtenues pour garantir que :

- les informations sur le demandeur et le produit/processus/service sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification
- toute divergence d'interprétation identifiée entre CERTIPAQ et le demandeur est résolue
- la portée de la certification souhaitée est définie
- les moyens permettant de réaliser toutes les activités d'évaluation sont disponibles
- CERTIPAQ a la compétence et la capacité nécessaires pour réaliser l'activité de certification

Cette revue est consignée selon la procédure de traitement de demande de certification concernée (PR04, PR33, PR38, PR44, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée).

En cas de refus de traitement de la demande, cette décision est notifiée au demandeur par courrier précisant les raisons de ce refus. La décision n'est jamais fondée sur des motifs discriminatoires (cf. chapitre 12 du présent).

Le demandeur peut dans les délais prévus par la procédure PR 17 faire appel de la décision auprès de CERTIPAQ.

CERTIPAQ ne peut procéder à la certification qu'après obtention des reconnaissances nécessaires par les instances officielles.

L'obtention de ces reconnaissances est basée notamment sur la pertinence et la fiabilité d'un plan de contrôle définissant les fréquences et types de contrôles qui seront réalisés en application des règlements et du cahier des charges concernés en vigueur (programme de certification) ainsi que sur les garanties apportées par CERTIPAQ en termes de compétence.

Dans le cadre des certifications SIQO et CCP, CERTIPAQ tient à jour la liste des activités entrant dans son champ de compétences (portée flexible) conformément aux modalités précisées dans l'instruction technique IT 233.

Dans le cadre de la revue de toute demande de certification, CERTIPAQ identifie si la certification souhaitée entre dans son champ de compétence et définit les actions nécessaires dans le cas où la certification souhaitée concerne une activité correspondant à son champ de compétences mais non mise en œuvre.

CERTIPAQ ne pourra intervenir dans une activité qui n'entre pas dans son champ de compétence qu'après mises en œuvre des actions nécessaires, réalisation des démarches appropriées auprès des instances officielles et mise à jour de la liste des activités pour lesquelles CERTIPAQ peut intervenir.

La liste détaillée des activités entrant dans le champ de compétence de CERTIPAQ est disponible sur simple demande auprès de CERTIPAQ.

17.3. Evaluation

CERTIPAQ dispose de procédures détaillées définissant les modalités de réalisation des évaluations et de rédaction des rapports (PR05, PR33, PR38, PR47, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée)

CERTIPAQ établit des plannings des activités d'évaluation à mener conformément aux exigences du programme de certification concerné et attribue les missions aux auditeurs.

17.4. Revue

CERTIPAQ dispose de procédures détaillées définissant les modalités de réalisation de la revue (PR05, PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54, PR 76 ou PR80, selon la certification concernée).

A l'issue de l'évaluation, une revue de l'ensemble des informations et résultats de cette évaluation est réalisée par une personne n'ayant pas participé aux activités d'évaluation concernées.

17.5. Décision de certification

Que l'évaluation soit réalisée par des ressources internes de CERTIPAQ ou par des ressources externes, CERTIPAQ demeure toujours responsable des décisions d'octroi en matière de certification et ce, quel que soit le type de client.

En d'autres termes, il incombe toujours aux organes compétents (Comités de certification), à son Directeur ou au personnel dûment qualifié de prendre cette décision.

Les décisions sont prises sur la base de la revue de l'évaluation et de toutes autres informations afférentes.

17.6. Documents de certification

Dès lors qu'un avis favorable à la certification du client a été prononcé, CERTIPAQ transmet au client un document de certification : certificat.

Le document de certification émis comporte au minimum :

- le nom et l'adresse de CERTIPAQ
- la date à laquelle la certification a été délivrée
- le nom et l'adresse du client
- la portée de certification :
 - o produit/service pour lequel la certification est délivrée,
 - o une référence intangible au programme de certification,
- l'échéance de la certification pour les certifications GLOBALG. A. P., CIPC et certifications de services et produits industriels concernés (selon les modalités prévues par le programme de certification)
- la référence à l'accréditation.

L'adhésion est gérée à ce stade conformément aux modalités décrites dans les statuts de CERTIPAQ.

La mise en place de la surveillance de la certification, conformément au programme de certification concerné, intervient dès production des produits/processus/service certifiés en fonction des modalités prévues dans ce programme.

17.7. Annuaire des produits certifiés

Conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17065, CERTIPAQ tient à disposition sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Par ailleurs, CERTIPAQ tient à jour les informations sur les produits certifiés et fournit toutes informations telles que stipulées dans le programme de certification.

17.8. Surveillance

Comme pour tout ce qui concerne le traitement de la demande, l'évaluation et les décisions de certification, CERTIPAQ dispose de procédures qui définissent les modalités de surveillance de la certification (PR07, PR08, PR 24, PR35, PR38, PR52, PR54, PR76 ou PR80 selon la certification concernée).

Cette surveillance est notamment réalisée dans le cadre de l'application des programmes de certification lors des contrôles/audits dits de suivi, surveillance ou de renouvellement.

Les contrôles /audits sont réalisés par CERTIPAQ, mais peuvent également être sous traités (voir chapitre sur les sous-traitants 16.2). Dans tous les cas, CERTIPAQ demeure seule responsable et souveraine de la décision de certification.

CERTIPAQ dispose de procédures (PR10, PR36, PR38, PR45, PR51, PR54, PR76 ou PR80, selon la certification concernée) qui définissent les modalités de traitement des non-conformités (également appelées manquement ou écart) constatées par les auditeurs contrôleurs inspecteurs.

Chaque écart peut faire l'objet d'une sanction définie selon un barème de sanctions validé par l'instance de décision concernée.

Ces écarts donnent lieu à la mise en place d'actions correctives/correctrices par le client concerné. L'existence et l'efficacité de ces actions font l'objet d'un suivi par CERTIPAQ.

De même, la répétition ou la gravité telle d'un ou des écarts peut entraîner la suspension ou le retrait de la certification.

Le client dispose d'un droit appel de la décision dans les conditions prévues par CERTIPAQ (PR17).

17.9. Changement ayant des conséquences sur la certification

Tout client engagé avec CERTIPAQ doit informer CERTIPAQ de tout changement ayant des conséquences sur la certification. Ces éléments sont définis contractuellement avec le client.

De son côté, CERTIPAQ informe ses clients de toutes évolutions du programme de certification ayant une incidence les concernant.

CERTIPAQ étudie tout changement/évolution et définit les actions appropriées. Celles-ci comportent si nécessaire les étapes suivantes : évaluation, revue, décision, émission de nouveaux certificats.

CERTIPAQ dispose de procédures (PR 09, PR 38, PR 33, PR 34, PR 35, PR 44, PR54, PR 76 ou PR80) qui définit les modalités de traitement des changements ayant des conséquences sur la certification.

17.10. Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification

CERTIPAQ peut être amené à décider d'une suspension ou d'un retrait de certification d'un client.

Par ailleurs, le client peut lui-même être amené à demander une résiliation ou une réduction de sa certification.

Dans le cas de résiliation, de suspension ou de retrait de certification, l'information et/ou la décision est notifiée au client selon les modalités définies dans les procédures en vigueur de CERTIPAQ.

Dans le cas de résiliation, suspension ou retrait de certification, CERTIPAQ demande au client de cesser toute communication relative à la certification et de retourner le certificat, à CERTIPAQ, dans un délai défini. En cas de non-réception du certificat à échéance, CERTIPAQ procède à une relance auprès du client en précisant qu'en cas d'absence de réponse dans le nouveau délai défini, CERTIPAQ procédera à l'information des services officiels compétents.

Dans le cas de réduction de la certification, CERTIPAQ émet un nouveau certificat au client et lui demande de cesser toute communication sur ce qui ne fait plus l'objet de la certification et de retourner le certificat périmé à CERTIPAQ, dans un délai défini. Les modalités appliquées en cas de non-retour du certificat sont identiques à celles appliquées en cas de résiliations, suspension et retrait.

17.11. Manipulation des échantillons et objets présentés au cours du processus de certification

Les éléments relatifs à la manipulation des échantillons présentés à l'examen analytique ou organoleptique sont décrits dans les plans de contrôle (PC) ou instructions (IT) de prélèvement et/ ou d'examen analytique ou organoleptique spécifiques au SIQO concernée.

Les éléments relatifs à la réalisation des analyses sont décrits et gérés par les laboratoires sous-traitants habilités par CERTIPAQ.

Certaines activités de certification de CERTIPAQ ne font pas appel à la manipulation d'échantillons.

17.12. Rapports et certificats

Toute mission d'audit/contrôle réalisée par CERTIPAQ fait l'objet d'un rapport selon les modalités décrites dans les procédures en vigueur de CERTIPAQ.

Les certificats sont établis conformément au chapitre 17.6 du présent et aux procédures afférentes en vigueur de CERTIPAQ.

17.13. Installations et équipements

Les éléments relatifs aux installations et équipements sont définis dans la procédure PR27 et documents d'application ainsi que dans les instructions (IT) de prélèvement et/ ou d'examen analytique ou organoleptique spécifiques au SIQO concerné.

18. Processus d'inspection

18.1 Méthode et procédures d'inspection

CERTIPAQ élabore et met en œuvre des plans d'inspection décrivant les modalités de contrôle de chacun des points de contrôle définis dans le cahier des charges afférent.

Par ailleurs, CERTIPAQ dispose de procédures spécifiques définissant :

- les conditions dans lesquelles il commercialise ses prestations d'inspection (PR 59).
- les modalités de réalisation des évaluations et de rédaction des rapports (PR58SI).
- les conditions de surveillance (PR58).

CERTIPAQ dispose de plus d'instructions techniques (IT) permettant de préciser les modalités de réalisation de certaines étapes des procédures ou plans d'inspection.

18.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection

Les éléments relatifs à la manipulation des échantillons présentés à l'examen organoleptique sont décrits dans les plans d'inspection (PI), dans l'instruction de gestion des échantillons présentés en contrôles produits (IT 258) ou instructions (IT) de prélèvement et/ ou d'examen organoleptique spécifiques à l'Appellation d'Origine concernée.

Les éléments relatifs à la réalisation des analyses sont décrits et gérés par les laboratoires sous-traitants habilités par CERTIPAQ.

Les autres activités d'inspection de CERTIPAQ ne font pas appel à la manipulation d'échantillons.

18.3 Rapports d'inspection et certificats d'inspection

Toute mission d'inspection réalisée par CERTIPAQ fait l'objet d'un rapport et/ou certificat selon les modalités décrites dans les procédures en vigueur de CERTIPAQ.

Le rapport/certificat contient au minimum les éléments requis par la norme NF EN ISO/CEI 17020 et toutes éventuelles autres exigences réglementaires le cas échéant.

18.4 Installations et équipements

Les éléments relatifs aux installations et équipements sont définis dans la procédure PR27 et documents d'application ainsi que dans les instructions (IT) de prélèvement et/ ou d'examen organoleptique spécifiques à l'Appellation d'Origine / l'Indication Géographique concernée.

19. Enregistrements

CERTIPAQ dispose d'un système de management de conservation des enregistrements. Tous les documents d'enregistrements concernant le suivi des demandeurs, bénéficiaires d'une certification, les certificats et documents annexes, les audits, les contrôles et les analyses sont enregistrés et conservés selon les modalités et les délais fixés par la procédure PR 01.

Les moyens de préservation de la confidentialité des enregistrements sont décrits par la procédure de gestion de la confidentialité PR23.

20. Appels, plaintes/réclamations

20.1. Plaintes /réclamations

Dans un souci d'amélioration continue, CERTIPAQ assure l'enregistrement, le traitement et la prise de décision attendue suite à la réception de toute plainte/réclamation (cf. définition au chapitre 6 du présent) portée à sa connaissance, selon les dispositions décrites dans son système de management (Procédure PR17* et documents d'application).

En particulier, CERTIPAQ vise à s'assurer que la plainte/réclamation est liée aux activités dont CERTIPAQ à la responsabilité.

L'émetteur de la plainte est tenu informé du traitement de la plainte/réclamation par CERTIPAQ selon les dispositions prévues dans sa procédure.

CERTIPAQ assure le traitement de la plainte/réclamation en toute impartialité. La décision est prise par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification/inspection liées à la plainte/réclamation.

**La procédure PR17 est disponible sur demande auprès de CERTIPAQ.*

20.2 Appels

Toutes les personnes liées contractuellement à CERTIPAQ (Opérateurs, clients, Organismes sous-traitants) qui seraient en désaccord avec les décisions prises par les instances de CERTIPAQ, peuvent faire appel.

Tout appel notifié à CERTIPAQ fait l'objet d'un enregistrement, traitement de ce dernier et prise de décision selon les dispositions décrites dans son système de management (Procédure PR17* et documents d'application).

CERTIPAQ assure le traitement de l'appel en toute impartialité. La décision est prise par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à l'appel.

La présentation d'un appel n'est pas suspensive de l'application de la décision.

Les appels ne sont jamais prétextes à dédommagement sauf en cas de poursuites judiciaires.

**La procédure PR17 est disponible sur demande auprès de CERTIPAQ.*

21. Système de management

21.1. Préambule

CERTIPAQ a mis en place un système de management pour assurer le respect des normes NF EN ISO/CEI 17065 et NF EN ISO/CEI 17020 et le maintien de sa cohérence dans le temps.

CERTIPAQ a fait le choix de l'option A prévue par chacune des normes citées ci-dessus.

21.2. Documentation Générale

CERTIPAQ définit dans sa politique qualité les objectifs et la politique mis en œuvre pour apporter les garanties de crédibilité et de fiabilité auprès de ses clients et répondre aux exigences des normes NF EN ISO/CEI 17065 et NF EN ISO/CEI 17020.

CERTIPAQ développe et décrit dans son système de management les outils concrets appliqués pour instaurer et maintenir dans le temps le sérieux de sa certification.

Le tableau présenté au chapitre 4 du présent document précise, par chapitre de la norme, les documents du système de management de CERTIPAQ, permettant de répondre aux exigences des normes NF EN ISO/CEI 17065 et NF EN ISO/CEI 17020.

Le Directeur Qualité de CERTIPAQ est responsable de :

- s'assurer que les processus et procédures nécessaires au système de management sont instaurés, mis en œuvre et maintenus, et
- rendre compte à la direction de la performance du système de management et de toute nécessité d'amélioration

L'ensemble de la documentation du système de management de la qualité est mis à disposition du personnel de CERTIPAQ en tenant compte de leur fonction et responsabilité.

21.3. Maitrise des documents

CERTIPAQ dispose d'un système de management qui lui est propre.

Le système de management de CERTIPAQ regroupe les documents suivants :

- ⇒ Manuel Qualité,
- ⇒ Procédures,
- ⇒ Instructions,
- ⇒ Documents de Travail,
- ⇒ Supports d'audit et de contrôle
- ⇒ Plans de Contrôle,
- ⇒ Documents Administratifs :
 - Statuts,
 - Règlements intérieurs
 - Budget, comptes de résultats, bilan ...
- ⇒ Documents Généraux : Contrats - Conventions,
- ⇒ Listes, comptes-rendus de réunions
- ⇒ Tous les supports d'enregistrement de l'activité de CERTIPAQ

CERTIPAQ assure la maîtrise, l'enregistrement et la gestion (archivage et diffusion) de toute la documentation concernant son système de certification et d'inspection dans le respect de la procédure PR 01.

Ces documents sont :

- ⇒ identifiés et enregistrés dès leur création,
- ⇒ corrigés et validés par les instances décisionnelles (Conseil d'Administration et/ou Comités) ou par le personnel dûment qualifié,
- ⇒ diffusés,
- ⇒ disponibles dans leur dernière version à CERTIPAQ,
- ⇒ détruits sur demande par CERTIPAQ ou par les destinataires lorsqu'ils sont périmés,
- ⇒ archivés.

La diffusion des documents est assurée par le service qualité.

Les conditions de rédaction, vérification et de validation (ou approbation) sont définies par la procédure PR 01.

CERTIPAQ identifie et traite les documents d'origine extérieure selon les modalités définies dans la procédure PR 32.

21.4. Maitrise des enregistrements

CERTIPAQ dispose d'un système de management de conservation des enregistrements.

Les documents d'enregistrements concernant l'activité de CERTIPAQ ou la vie de la structure et du suivi de son personnel sont enregistrés et conservés selon les modalités et les délais fixés par la procédure PR 01.

Les moyens de préservation de la confidentialité des enregistrements sont décrits par la procédure de gestion de la confidentialité PR23.

21.5. Revue de direction

La Revue de Direction permet de s'assurer, au minimum une fois par an, de la pertinence, du respect et de l'efficacité du système de management de CERTIPAQ par rapport aux dispositions des normes NF EN ISO CEI 17065 et NF EN ISO/CEI 17020.

Elle comprend l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management et intègre la politique qualité et les objectifs qualités.

Le déroulement des Revues de Direction, les participants, les éléments d'entrée et éléments de sorties sont définis dans la procédure Revue de Direction (PR15).

21.6. Audits internes

Les audits internes permettent d'évaluer que le système de management de CERTIPAQ demeure efficace, conforme aux exigences de la norme NF EN ISO CEI 17065 et effectivement mis en œuvre.

Les audits internes sont conduits de manière à passer en revue l'ensemble du système de management et des certifications/inspection pour lesquelles CERTIPAQ intervient, selon les fréquences définies dans la procédure PR14 de CERTIPAQ.

Les audits internes sont réalisés par des auditeurs qualifiés, habilités par le Comité de Certification concerné ou par le Comité de Pilotage GLOBALGAP (pour la certification GLOBALGAP) ou par le Directeur Général et le Responsable Inspection concerné (pour l'inspection), selon les conditions définies dans la procédure PR 14.

Les conclusions de l'audit interne sont un des éléments d'entrée de la Revue de Direction.

21.7. Actions correctives, préventives

CERTIPAQ a mis en place un système pour identifier et gérer les non conformités de ses activités. CERTIPAQ définit la gestion des non conformités internes dans la procédure PR31 et suit les non conformités détectées en interne et en externe par le tableau de suivi DT78.

De la même manière, CERTIPAQ a défini les modalités d'identification et de gestion des actions à entreprendre pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut et de tout autre événement indésirable potentiels pour empêcher qu'ils ne se produisent, dans la procédure PR31. CERTIPAQ établit un état récapitulatif des mesures préventives dans le tableau DT80.

Dans le cadre du traitement de toute non-conformité interne, externe ou de toute démarche d'action préventive, CERTIPAQ veille à identifier les causes de la non-conformité avérée ou potentielle de manière à définir la ou les actions adaptées.

22. Annexes :

Organigramme et liste des procédures