

Organisation des audits (procédure MS-0052927) :

	Client	Service client	Equipe d'audit	Comité de Certification et/ou Responsable du service	Commentaires
Décision de besoin de certification	1				
Contacts avec le client		2			
Etablissement de la fiche de renseignement	3				Modèles de fiches de renseignements fournis par TUV Rheinland selon type de certification demandée.
Etablissement du devis, voire négociations commerciales. Envoi au client		4			Etudes de recevabilité ; type(s) de référentiels(s), domaine d'application, secteur d'activité, périmètre, critères techniques, compétences, capacités de TUV Rheinland à réaliser la prestation, détermination des durées d'audits. Ces négociations ne peuvent pas toucher les durées, sauf majoration à la demande du client.
Revue de l'offre et envoi au client.		5			Vérification du périmètre et de la faisabilité. Vérification des durées d'audit.
Etablissement de la commande	6				Signatures du contrat de certification, éventuellement complété par une commande client.
Réception de commande/contrat		7			Enregistrement sur le serveur de TUV Rheinland
Revue de contrat envoyé				8	Vérification par la check-list revue de contrat. Enregistrement sur le serveur de TUV Rheinland.
Planification de l'audit		9			Vérification des compétences des auditeurs et consultation de la disponibilité. Planification dans l'outil de gestion de TUV Rheinland
Constitution d'une équipe		10			Désignation du responsable d'audit, des auditeurs et éventuellement d'un expert technique. L'équipe peut être constituée d'auditeur(s) externe(s). Choix de l'équipe d'audit prenant

					<p>en compte les qualifications dans la discipline et le(s) secteur(s) pour une accréditation donnée. Ce choix est réalisé en sélectionnant les auditeurs qualifiés pour chaque critère avec la plateforme de gestion de TUV Rheinland.</p> <p>Si la durée de l'audit est supérieure à 4 jours consécutifs, il est préférable de missionner au moins 2 auditeurs. Dans ce cas, la composition de l'équipe devra garantir que celle-ci dispose collectivement de toutes les compétences requises.</p>
Confirmation au client		11			<p>Un message est adressé au client qui précise les dates et l'équipe d'audit et permet de demander les documents idoines au client.</p>
Accord client sur dates et équipe d'audit	12				<p>En cas de désaccord, retour à l'étape 9</p>
Préparation de l'audit			13		<p>Demande de documents si nécessaires. Vérification des données relatives à l'organisme audité (effectif, adresse, domaine d'application...).</p> <p>Création des enregistrements dans la plateforme de gestion de TUV Rheinland selon la liste des documents à fournir par type d'audit.</p>
Audit	14		14		<p>Réalisation de la prestation chez le client.</p> <p>En cas de certification initiale, la planification de l'étape 2 dépend du résultat de l'étape 1.</p> <p>Émission, diffusion et approbation par le responsable d'audit et le client de l'attestation de fin d'audit.</p>
Proposition date audit suivant	15		15		<p>A la fin de l'audit, le responsable d'audit propose une période pour l'audit suivant et renseigne cette information dans le rapport d'audit, l'attestation de fin d'audit et dans la plateforme de gestion de TUV Rheinland.</p>
Déclenchement de la facturation		16			<p>Collecte des informations reçues du responsable d'audit pour renseigner la plateforme de gestion de TUV Rheinland et déclencher la facturation.</p>
Rédaction du rapport d'audit			17		<p>Vérification – validation des</p>

					actions correctives proposées par le client suite aux éventuelles non-conformités. Mise à disposition de l'ensemble des documents dans la plateforme de gestion de TUV Rheinland. Envoi du dossier en validation.
Validation du dossier				18	Analyse du respect des règles d'audit et de la présence de tous les documents nécessaires. Si validation : passage à l'étape 20 . Si questions, passage à l'étape 19 .
Reprise du dossier			19		En cas de non-validation, l'équipe d'audit apporte les réponses via la plateforme de gestion de TUV Rheinland pour compléter ou corriger le dossier. Au besoin, contacter le client.
Envoi des éléments au client				20	Envoi, selon le type d'audit, du rapport, du logotype et/ou des certificats
Organisation audit suivant		21			Retour à l'étape 9 du tableau

Décisions de certification applicables à tous types d'audit :

	Client	Service client	Equipe d'audit	Comité de Certification et/ou Responsable du service	Commentaires
Validation administrative				X	Consiste en une validation des supports utilisés. Cette validation peut donner lieu à des actions 15 internes à TRF mais n'est pas bloquante dans le processus de validation.
Validation technique				X	Consiste en une vérification détaillée du dossier afin de s'assurer du respect des exigences applicables au client et à l'organisme de certification.

Décision de certification				X	Les décisions en cas de validation satisfaisante sont l'octroi, le maintien, le renouvellement, le rétablissement ou l'extension de certification. Les décisions en cas de validation non satisfaisante sont le refus, la suspension, le retrait.
Cas de retrait possible du certificat	<ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des délais par rapport aux dates de références (Due date ou date de validité), - Impossibilité de réalisation de l'audit du fait du client, - Non réponses aux constats, - Manquement grave aux règles. 				
Cas de suspension du certificat	<ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des délais par rapport aux dates de références (Due date ou date de validité), - Impossibilité de réalisation de l'audit du fait du client, - Non réponses aux constats, - Manquement grave aux règles, - Demande du client, - Modification majeure de l'organisation du client sans information préalable. <p>NB : Une certification peut être suspendue pour une durée maximum de 6 mois. Si la certification n'est pas rétablie dans cette période, la certification est annulée.</p>				
Cas de réduction du périmètre du certificat	Modification mineure de l'organisation du client.				