



Pas de classification

Relevé d'indicateurs de performance auprès des organismes de certification de systèmes de management selon le document IAF MD15

Document n° 529.fw

Sommaire

1	Introduction.....	3
2	Principes.....	3
3	Relevé des indicateurs de performance.....	3
4	Communication des données au SAS et évaluation de celles-ci.....	4
5	Entrée en vigueur	5
	ANNEXE – Règles relatives au relevé des indicateurs.....	6

1 Introduction

Dans son document IAF MD15 (Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of Management System Certification Bodies' Performance), l'International Accreditation Forum (IAF) exige des organismes d'accréditation qu'ils effectuent chaque année le relevé d'une série d'indicateurs de performance auprès des organismes de certification de systèmes de management qu'ils ont accrédités. Ces indicateurs permettent aux organismes d'accréditation de mieux évaluer la performance des organismes de certification, et servent à la planification et à l'exécution des activités d'évaluation requises selon la norme ISO/CEI 17011.

Dans le présent document, le SAS définit les modalités du relevé et de l'analyse des indicateurs de performance exigés par l'IAF. Les règles définies ci-après visent à soutenir les activités d'évaluation du SAS selon une approche basée sur les risques et, plus particulièrement, à aider à identifier les anomalies dans les activités des organismes de certification sous accréditation du SAS.

Le SAS s'en tient à cet égard à l'obligation de déclarer des organismes de certification vis-à-vis du SAS.

2 Principes

Pour la mise en œuvre du document IAF MD15, le SAS retient les principes suivants :

- i. application des indicateurs :
Les indicateurs doivent appréhender les différents modes d'évaluation et leur portée afin de couvrir le domaine d'application d'une accréditation.
- ii. Proportionnalité :
Tous les acteurs concernés doivent tenir compte du critère d'économicité dans le cadre de la mise en œuvre du document IAF MD15. Il ne faut toutefois en aucun cas déroger aux exigences dudit document.
- iii. Type de relevé :
Le relevé des indicateurs doit intervenir sous une forme électronique (Excel p. ex.), souple, explicite et systématique, qui doit être convenue avec le SAS. Les données transmises au format papier sont renvoyées par le SAS ou converties au format électronique avec facturation du travail effectué.
- iv. Feed-back :
Sur demande (sondages p. ex.) ou si des difficultés de mises en œuvre surgissent, le SAS remet un rapport aux acteurs concernés (y c. EA et IAF), qui présente les résultats obtenus et les enseignements tirés du relevé des indicateurs exigés.

3 Relevé des indicateurs de performance

Les indicateurs définis ci-après font l'objet d'un relevé une fois par an.

a) Nombre de certificats valides

- Il faut relever les valeurs de l'ensemble des programmes de certification (normes et bases normatives de droit privé) entrant dans le champ d'application de l'accréditation.
- Les valeurs doivent être relevées par pays et par programme de certification à la fin d'une année civile. Le document IAF MD15, annexe 1 (v. également l'annexe au présent document), fournit de plus amples informations sur le relevé.

b) Nombre d'auditeurs

- Cet indicateur permet au SAS d'appréhender le modèle d'affaires de l'organisme de certification. Le SAS procède en outre, dans le cadre des évaluations effectuées dans les agences, au relevé et à l'analyse contextuelle en termes de personnel et de ressources.
- Le relevé doit dénombrer les auditeurs en lien avec les programmes de certification mentionnés sous a) et avec les agences de l'organisme de certification qui les emploie ou les mandate.
- Les auditeurs agréés au titre de plusieurs programmes de certification doivent être comptés pour chacun des programmes (v. également l'annexe au présent document).

c) Nombre de certifications transférées

- Cet indicateur permet d'identifier les anomalies, qu'il convient d'analyser/clarifier dans le cadre des évaluations.
- Il faut relever le nombre de transferts par pays et les programmes de certification mentionnés sous a) sur une année civile.

d) Nombre d'audits réalisés en retard

- En vertu des nouvelles prescriptions de la norme ISO/CEI 17021-1:2015, cet indicateur doit être relevé, d'une part, pour le premier audit de surveillance suivant la première certification et, d'autre part, en lien avec l'exigence d'un audit de surveillance annuel.
- La procédure retenue par les organismes de certification pour la surveillance des délais d'audit peut être utilisée à cet effet.
- Il y a lieu de relever le nombre d'audits réalisés en retard par pays et les programmes de certification mentionnés sous a) sur une année civile (v. également l'annexe au présent document).

e) Nombre de jours-auditeur effectués

- Il faut relever le nombre de jours-auditeur par pays et les programmes de certification mentionnés sous a) sur une année civile.
- Le SAS évalue en outre l'adéquation des ressources engagées par l'organisme de certification dans le cadre des évaluations effectuées dans les agences de ce dernier (évaluation de la durée d'audit et examen des dossiers) et consigne ses conclusions dans ses rapports d'évaluation.
- Afin d'évaluer cette adéquation pour les certifications, le SAS privilégie une approche en réseau et par les risques. Concrètement, il fonde sa conviction quant à la compétence de l'organisme de certification sur des faits et des informations qui touchent aux méthodes de calcul et de sondage, à la durée des audits, au programme d'audit et à l'échéancier de l'audit (y compris l'examen des dossiers). Les jours-auditeur enregistrés par l'organisme de certification sont pris en compte par le SAS dans son analyse.

4 Communication des données au SAS et évaluation de celles-ci

L'organisme de certification sollicite, d'ici au 31.12.2016 au plus tard, auprès du responsable d'évaluation du SAS qui lui est désigné la forme qu'il préfère pour communiquer ses indicateurs au SAS. Une fois celle-ci approuvée par le responsable d'évaluation, elle ne doit plus être changée, sauf motifs sérieux. La communication au SAS doit intervenir au plus tard à la fin mars de l'année qui suit l'année sous revue.

Les données doivent être structurées de sorte que le SAS puisse comparer directement les valeurs de l'année précédente avec les variations pertinentes. Chaque communication doit comporter au moins, outre les indicateurs, les « données d'en-tête » suivantes :

- nom de l'organisme de certification
- numéro d'accréditation de l'organisme de certification
- année de relevé

La non-remise, par un organisme de certification, des indicateurs requis, ou leur remise après le délai imparti sont considérées par le SAS comme une non-conformité majeure.

Le SAS analyse et évalue les variations intervenues dans les indicateurs d'une année à l'autre, et ce spécifiquement pour chaque organisme de certification. Les variations substantielles peuvent donner lieu, lors de la prochaine évaluation, à une analyse de leurs tenants et aboutissants et du risque qu'elles présentent pour le processus de certification, ou nécessiter des informations et documents supplémentaires de l'organisme de certification.

5 Entrée en vigueur

Le présent document est mis en vigueur et publié le 1^{er} juillet 2016. Conséquence, les premiers indicateurs pour l'année 2016 (à compter du 1.7.2016 minimum) doivent être relevés par les organismes de certification et transmis au SAS d'ici à la fin du mois de mars 2017.

ANNEXE – Règles relatives au relevé des indicateurs

Lorsqu'ils établissent leurs indicateurs de performance, les organismes de certification doivent observer les règles suivantes :

- **Nombre de certificats** (v. également le document IAF MD15, annexe 1) :
 - Si un client détient un certificat couvrant un site unique, il faut comptabiliser un certificat ;
 - Si un client détient un certificat couvrant plusieurs sites, il faut également comptabiliser un certificat ;
 - Si un client possédant plusieurs sites détient un certificat pour chacun des sites, il faut comptabiliser le nombre total de certificats ;
 - Si un client détient un certificat couvrant plusieurs normes de systèmes de management, il faut comptabiliser autant de certificats que de normes.

Remarque : pour être comptabilisé, un certificat doit avoir été délivré sous contrat de certification valide et sa durée de validité ne doit pas être encore échue, que la certification soit active ou suspendue. Les certifications demandées mais non encore délivrées de même que les certificats retirés ne doivent pas être comptabilisés.

- **Nombre d'auditeurs** par domaine de compétence (c.-à-d. par programme de certification sous accréditation) et par pays ; une même personne peut être mentionnée plusieurs fois.
- **Nombre d'audits réalisés en retard** : la norme ISO/CEI 17021-1 exige des audits annuels. Tous les cas d'audits en retard de plus de trois mois doivent être indiqués ici.

* / * / * / * / *