



**Procédure générale de certification de Produits et de Services**  
Version du 28 mars 2019





## SOMMAIRE

<b>1. PROPOSITION ET CONTRAT DE CERTIFICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Candidature</b> .....	<b>3</b>
1.1.1. Schéma général.....	3
1.1.2. Organisation multi-site.....	3
1.1.3. Recevabilité.....	3
<b>1.2. Offre</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3. Contrat – Engagement de l’organisme</b> .....	<b>4</b>
<b>2. LES INTERVENNANTS DE BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>3. LE PRE-AUDIT (NE FAISANT PAS PARTIE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION)</b> .....	<b>6</b>
<b>4. AUDIT DE CERTIFICATION</b> .....	<b>7</b>
4.1 Réunion d’ouverture.....	8
4.2 Déroulement de l’Audit.....	8
4.3 Les non-conformités.....	8
4.4 Réunion de synthèse.....	8
4.5 Réunion de clôture.....	9
<b>5. ACTIONS CORRECTIVES</b> .....	<b>9</b>
<b>6. REVUE DE L’EVALUATION ET DECISION DE CERTIFICATION</b> .....	<b>10</b>
<b>7. MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION</b> .....	<b>11</b>
<b>8. INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC</b> .....	<b>11</b>
<b>9. MAINTIEN DE LA CERTIFICATION</b> .....	<b>12</b>
<b>10. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION</b> .....	<b>12</b>
<b>11. EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION</b> .....	<b>13</b>
<b>12. MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION</b> .....	<b>13</b>
<b>13. RESILIATION, REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT</b> .....	<b>14</b>
<b>14. PLAINTES</b> .....	<b>14</b>
<b>15. APPELS</b> .....	<b>15</b>
<b>16. CONFIDENTIALITE</b> .....	<b>15</b>
<b>17. PARTICIPATION D’OBSERVATEURS A DES AUDITS</b> .....	<b>15</b>
<b>18. EXTERNALISATION DES ACTIVITES D’EVALUATION</b> .....	<b>16</b>

**PREPARE PAR :** Elodie Gouvernel

**AUTORISE PAR :** Jean-Michel Lefèvre

Le présent document a pour objet de définir **le processus de Certification** d'un produit industriel ou d'un service par Bureau Veritas Certification France. Il indique les actions à entreprendre tant par Bureau Veritas Certification que par le client pour l'obtention et le maintien de cette certification.

Les modifications intervenues depuis la dernière mise à jour sont indiquées par un trait en marge gauche.



## **1. PROPOSITION ET CONTRAT DE CERTIFICATION**

### **1.1. Candidature**

#### **1.1.1. Schéma général**

Bureau Veritas Certification adresse à l'organisme candidat un dossier de candidature permettant de recueillir les informations suivantes :

- ✓ Identité et coordonnées de l'organisme (nom, adresse, etc.).
- ✓ Activités réalisées (processus, produits ou services clients, etc.)
- ✓ Organisation de l'organisme (nombre de sites, effectifs, etc.)
- ✓ Liste des certifications et qualifications déjà détenues.
- ✓ Nature de la certification demandée (programme de certification, périmètre de certification etc.)
- ✓ Informations sur les sous-traitants
- ✓ Le cas échéant, une demande de pré-audit.

L'accès à la certification n'est pas conditionné par des pratiques discriminatoires (telles que la taille, l'appartenance à un groupe ou à une association, une certification particulière, ...).

#### **1.1.2. Organisation multi-site**

Un organisme multi-sites possède plusieurs implantations géographiques (réseaux, directions régionales, agences, bureaux, ...) qui mettent en œuvre tout ou partie du référentiel de certification de produit industriel ou de services.

Dans ce cas, le système mis en œuvre doit répondre aux exigences suivantes :

- ✓ La gestion et le pilotage de la certification de produit industriel ou de service sont centralisés sur un site identifié
- ✓ Tous les sites ont fait l'objet d'audits internes avant l'audit de certification.
- ✓ Les activités suivantes sont centralisées ou font l'objet d'un reporting au site centralisateur :
  - les réclamations
  - l'évaluation des mesures correctives
  - la planification de l'audit interne et l'évaluation des résultats.

La certification porte sur la mise en œuvre du référentiel au sein de l'ensemble des sites et non sur une entité juridique en particulier. Une même certification multi sites peut permettre de générer un ou plusieurs certificats, même si l'entité multi sites est composée de sociétés dont les raisons sociales sont différentes. Lorsque cette certification concerne des entités juridiques qui ne sont pas directement signataires du contrat de certification, le signataire du contrat doit le rendre exécutoire par l'ensemble des entités concernées.

#### **1.1.3. Recevabilité**

Dans le cas où le programme de certification prévoit une analyse de recevabilité, Bureau Veritas Certification demande à l'organisme candidat de lui transmettre la liste des pièces justificatives prévues par le programme de certification. Bureau Veritas Certification analyse les documents transmis, si le dossier est jugé complet et les pièces le composant satisfaisantes, Bureau Veritas Certification prononce la recevabilité et confirme à l'organisme candidat que l'audit de certification pourra être réalisé.



## 1.2. Offre

Sur la base de ces informations, Bureau Veritas Certification France établit une proposition de certification qui respecte les exigences nationales définies par les organismes d'accréditation concernés.

La proposition de certification ainsi établie par Bureau Veritas Certification France couvre l'évaluation initiale et les audits de suivi permettant le maintien du certificat. Elle est détaillée dans les documents suivants :

- ✓ La proposition financière
- ✓ La procédure générale de certification : **GP01 - 17065**
- ✓ Les conditions générales de service
- ✓ Les éventuelles conditions spécifiques

Cette proposition prend en compte les situations suivantes :

- ✓ L'organisme détient déjà des qualifications professionnelles ou d'autres certifications.
- ✓ L'organisme est déjà certifié et souhaite un renouvellement ou une extension de sa certification.
- ✓ L'organisme a plusieurs sites ou agences et met en œuvre un système centralisé.

La proposition prévoit :

- ✓ La recevabilité de la demande si le programme de certification l'exige
- ✓ L'audit de certification et les contrôles (type client mystère) à réaliser prévus par le plan de contrôle intégré au programme de certification
- ✓ La délivrance du certificat.
- ✓ Les audits et contrôles à réaliser pendant la période de validité et la méthode d'échantillonnage dans le cas d'une organisation multi-site

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si les produits ou services de l'organisme n'étaient pas conformes au programme de certification retenu, ou les heures supplémentaires liées à des aléas, retards, informations insuffisantes ou erronées imputables à l'organisme.

## 1.3. Contrat – Engagement de l'organisme

L'organisme renvoie un exemplaire signé du contrat (ou un document équivalent dûment daté et signé). Ce document, associé à la procédure générale de certification GP01-17065 et au document « Conditions générales de services » constitue le contrat de certification.

L'acceptation de ce contrat engage l'organisme à répondre en permanence aux exigences de certification, ainsi que la mise en œuvre de changements appropriés communiqués par Bureau Veritas Certification.

Les exigences de certification incluent :

- ✓ Les exigences imposées par le programme de certification
- ✓ La complétude du contrat de certification
- ✓ Le règlement des factures
- ✓ La fourniture d'informations sur les changements apportés au produit ou service certifié
- ✓ Le droit d'accès aux produits ou services certifiés pour les activités de surveillance.

Sur ce document, l'organisme peut indiquer la période à laquelle il souhaite réaliser l'audit initial. Dès réception de ce document, Bureau Veritas Certification effectue une revue de contrat et prépare l'audit de certification en constituant l'équipe d'audit et en programmant sa réalisation.



Une fois la certification accordée, l'organisme s'engage, si la certification s'applique à une production en série, à assurer que les produits ou services certifiés respectent les exigences contenues dans le programme de certification. Il est également tenu de conserver et tenir à disposition un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance (traitement de la réclamation et actions entreprises).

L'organisme s'engage à respecter les règles de communication définies dans chaque programme, entre autres :

- ✓ La cohérence avec la portée de la certification délivrée
- ✓ Le respect des chartes graphiques applicables,
- ✓ La conformité aux exigences du programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives aux produits ou services.
- ✓ L'utilisation de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

Si l'organisme fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification.

En cas de suspension ou de retrait, ou à échéance de leur certification, l'organisme s'engage à cesser toute référence à sa certification et à mettre en œuvre toute autre mesure prévue par le programme de certification. En cas de retrait, il s'engage à retourner le certificat émis.

Pendant la durée de validité de la certification, l'organisme doit signaler sans délai tout changement à Bureau Veritas Certification pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification. Cette information fait l'objet d'un écrit, à l'attention de l'interlocuteur commercial en charge de son dossier.

Voici des exemples de changements à communiquer (non limitatifs) :

- ✓ propriété ou statut juridique, commercial, et/ou organisationnel
- ✓ organisation et gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens)
- ✓ changements apportés au produit ou au service, ou à sa méthode de production
- ✓ coordonnées de la personne à contacter et sites concernés
- ✓ changements importants apportés au système de management de la qualité



## **2. Les intervenants de Bureau Veritas Certification France**

Bureau Veritas Certification France utilise principalement des intervenants salariés afin de privilégier les points suivants :

- ✓ la confidentialité des intervenants,
- ✓ l'uniformité de l'approche de l'audit ou du contrôle,
- ✓ la disponibilité des intervenants.

Les intervenants Bureau Veritas Certification France ont tous une grande expérience dans les domaines industriels et la pratique de l'audit ou du contrôle qualité.

Ils sont formés de façon à privilégier une approche terrain et pragmatique.

Ils s'engagent à respecter les règles déontologiques et éthiques de Bureau Veritas Certification.

Les intervenants sont désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des trois critères suivants :

- ✓ compétence dans le domaine d'activité de l'organisme et/ou à l'objet du programme de certification,
- ✓ proximité des locaux de l'organisme,
- ✓ disponibilité aux dates souhaitées par l'organisme.

## **3. LE PRE-AUDIT (ne faisant pas partie du processus de certification)**

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie intégrante du processus de certification, toutefois Bureau Veritas Certification France les réalise à la demande des organismes.

Le pré-audit a pour objet de faire une évaluation factuelle de l'état de préparation de l'organisme par rapport aux exigences du programme de certification. Il ne s'applique qu'à un organisme non encore certifié pour le programme de certification concerné et ne doit être réalisé qu'une fois par site et par programme de certification avant un audit de certification.

Ce n'est en aucun cas une prestation de conseil. Les écarts éventuels ne peuvent faire l'objet d'aucune préconisation de solution pour les résoudre, ni de suivi de leur résolution.

Tout pré-audit donne lieu à un compte-rendu écrit adressé au client, conservé par Bureau Veritas Certification France et consultable lors des audits d'accréditation.



#### **4. AUDIT DE CERTIFICATION**

Lorsque le programme de certification est validé et mis en application par l'organisme, Bureau Veritas Certification France déclenche le processus de certification à la demande de l'organisme candidat.

L'audit initial est réalisé par une équipe d'audit habilitée par Bureau Veritas Certification France. Il a pour objet de vérifier la conformité du produit industriel ou du service réalisé par l'organisme aux caractéristiques du programme de certification retenu.

L'organisme est informé des noms des intervenants et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'organisme doit :

- ✓ Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation (variable selon les programmes de certifications, il peut s'agir d'organigramme, de rapports d'audits internes, de documents liés à l'application du programme de certification...)
- ✓ Permettre l'accès aux installations en toute sécurité et faciliter les entretiens avec le personnel et éventuellement les sous-traitants
- ✓ Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité.

##### **Pour les certifications multi-site :**

La certification est réalisée sur la base d'un échantillonnage des sites existants défini dans le programme de certification (sauf spécificités exigeant que tous les sites certifiés soient audités). La liste des sites qui seront audités est établie en fonction du nombre total de sites, de manière à avoir dans l'échantillon retenu chaque type d'implantation de façon représentative.

La liste des entités à auditer lors de l'audit initial, comme lors des visites de suivi, comprend systématiquement le site centralisateur qui gère, pilote et est le garant de la bonne application du programme de certification, ainsi qu'un nombre approprié de sites. Cette liste est communiquée à l'organisme avec le plan de chaque audit.

Pour que cet audit puisse être effectué, il est nécessaire que le système d'audit interne soit opérationnel et que chaque site entrant dans le périmètre de certification ait été audité au moins une fois en interne.

Si cela est prévu dans le plan de contrôle externe, Bureau Veritas Certification mandate également l'équipe d'audit pour d'autres types de vérifications, il peut s'agir de visites ou d'appel mystères, auquel cas les intervenants ne se font pas connaître de l'organisme candidat, les résultats sont transmis à l'organisme en fin de vérification et sont consignés dans le rapport d'audit. Il peut également s'agir de prélèvement de produits industriels pour contrôles, les résultats sont alors transmis à l'organisme en complément du rapport d'audit.

Conformément aux exigences de l'ISO 17065, Bureau Veritas Certification s'assure que :

- ✓ L'organisme dispose d'un système de traitement des réclamations clients et actions correctives.
- ✓ L'organisme a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement et appliquer les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux produits ou services qu'elle réalise.



#### **4.1 Réunion d'ouverture**

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le responsable d'audit confirme l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit et présente le programme d'audit afin de prendre en compte les dernières modifications que l'organisme souhaite éventuellement apporter.

Les responsables de l'organisme sont conviés à cette réunion pour bien percevoir la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.

#### **4.2 Déroulement de l'Audit**

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'intervenant évalue si les mesures et prescriptions définies dans le programme de certification de certification sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'organisme.

Pour cela, il vérifie que les pratiques sont conformes aux exigences du programme de certification et que, là où c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.

#### **4.3 Les non-conformités**

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés (identifiées en « Non-conformité ») sont commentés avec le représentant de l'organisme qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si le dysfonctionnement est confirmé par des preuves tangibles, il est alors formalisé sur une non-conformité dont l'original est laissé à l'organisme.

Les non-conformités, qualifiées de mineures ou majeures suivant le niveau de risque constaté, répondent toujours aux trois critères suivants :

- ✓ Etre objectives et motivées par le non-respect d'une caractéristique du programme de certification ou d'une disposition prévue par l'organisme.
- ✓ Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.
- ✓ Etre comprises et acceptées par l'organisme.

Dès cet instant, l'organisme peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités. A la demande de l'organisme, les intervenants Bureau Veritas Certification France se prononcent sur la recevabilité de la mise en œuvre des actions correctives.

#### **4.4 Réunion de synthèse**

A la fin de chaque journée, des réunions sont organisées afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les non-conformités constatées pendant la journée sont analysées permettant ainsi à l'organisme de commencer à engager les actions correctives correspondantes.

Elles permettent aussi d'analyser les résultats des actions correctives déjà engagées, et dans certains cas, de solder les non-conformités correspondantes.





#### **4.5 Réunion de clôture**

Le Responsable d'Audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture. Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.

Au cours de la réunion de clôture le responsable d'audit :

- ✓ Présente les éventuelles non-conformités constatées
- ✓ Vérifie les informations qui figureront sur le certificat
- ✓ Remet à l'organisme les supports pour compléter les éléments liés aux non-conformités

Le rapport d'audit est remis si possible lors de cette réunion de clôture ou, en cas d'empêchement, sous 5 jours ouvrés.

### **5. ACTIONS CORRECTIVES**

L'organisme retourne dans un délai **inférieur à 90 jours** à compter de la réunion de fin d'audit ses réponses aux non-conformités au Responsable d'Audit. Si ce délai n'est pas respecté, une réévaluation complète peut s'avérer nécessaire.

D'une manière générale, les non-conformités mineures peuvent être soldées sur la base d'actions planifiées ; ces actions seront systématiquement vérifiées à l'occasion du prochain audit.

Les non-conformités majeures ne peuvent être soldées qu'après vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives. Cette mise en œuvre peut se faire par échange documentaire ou lors d'un audit complémentaire. Dans ce cas, un avenant sera proposé à l'organisme.



## **6. REVUE DE L'ÉVALUATION ET DÉCISION DE CERTIFICATION**

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformité soldés et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'organisme à la certification. Le dossier est alors revu administrativement et techniquement par Bureau Veritas Certification qui prend la décision de certification, sous la surveillance d'un comité d'impartialité et/ou d'un comité du dispositif particulier gestionnaire du programme de certification.

La revue consiste à vérifier la correcte application des procédures de certification et des règles de gestion de l'impartialité.

Un ou plusieurs certificats Bureau Veritas Certification sont délivrés à l'organisme. Ils précisent :

- ✓ La raison sociale de l'organisme.
- ✓ Si besoin une identification au registre du commerce et des sociétés
- ✓ Le programme de certification applicable et en vigueur
- ✓ Le périmètre des activités certifiées
- ✓ Les caractéristiques essentielles définies dans chaque programme de certification
- ✓ Le (s) site(s) concerné(s) avec leur adresse, ainsi que la portée sur chaque site si les produits ou services sont différents en fonction des sites couverts par la certification

La date de certification originale est la date de la première décision de certification.

La date de début du cycle de certification est la date à laquelle une décision technique de certification a été prise.

La durée du cycle de certification est définie dans le programme de certification.

Le certificat expire un jour avant la date de fin de cycle de certification calculée.

Bureau Veritas Certification France ou le comité spécifique peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'une visite de suivi supplémentaire.



## **7. MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION**

L'usage de la marque de certification est conditionné à l'existence d'un contrat (cf. § 1.3) et à la décision de certification et de son maintien.

Le certificat est délivré avec la marque collective de certification VeriSelect, ou la marque spécifique du programme de certification.

Bureau Veritas Certification France communique à l'organisme les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification.

Bureau Veritas Certification France contrôle la référence à la certification et/ou l'usage de marques de certification (logos et certificats) au cours des visites de surveillance, en vérifiant le respect des engagements du chapitre 1.3.

Toute référence erronée 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 doit être corrigée par une action adéquate.

En cas d'abus d'usage de la marque de certification, Bureau Veritas Certification se réserve le droit de donner les suites qu'il convient pour protéger sa marque, y compris par voie judiciaire.

Bureau Veritas Certification France n'autorise en aucun cas les clients à faire référence aux marques d'accréditation dans leur communication.

## **8. INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC**

Bureau Veritas Certification peut fournir sur demande toute information relative au programme de certification.

La liste des organismes certifiés est disponible sur demande. Sur cette liste, apparaissent les informations suivantes :

- ✓ Nom de l'organisme certifié
- ✓ Le n° de contrat entre l'organisme et Bureau Veritas Certification
- ✓ Le programme de certification
- ✓ Le n° du certificat
- ✓ Les dates de validité du certificat



## **9. MAINTIEN DE LA CERTIFICATION**

Les audits de suivi permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le produit ou service certifié est toujours conforme aux exigences du programme de certification retenu. Un point spécifique est apporté au traitement des réclamations-client géré par l'organisme certifié.

Leur fréquence est déterminée dans le programme de certification géré par Bureau Veritas Certification France.

Les dates de réalisation des audits et/ou contrôles de suivi sont programmées sur la base de la date de la fin de l'audit initial avec une tolérance de plus ou moins 2 mois avec a minima un audit de suivi annuel, sauf dispositions contraires prévues dans le programme de certification.

Pour les organisations multi-sites, à l'image de l'audit initial, chaque visite de suivi couvrira le site centralisateur ainsi qu'un nombre approprié de sites.

Les visites de suivi correspondent à des audits couvrant la totalité du programme de certification et de ses caractéristiques.

Bureau Veritas Certification informe l'organisme de la visite de suivi prévue avec un préavis d'environ 30 jours.

Comme pour l'audit initial, ces visites donnent lieu à un rapport d'audit comportant d'éventuelles non-conformités, à traiter selon les mêmes modalités que celles décrites aux paragraphes 4 et 5.

## **10. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION**

Avant la fin de validité de la certification, un audit de renouvellement sera effectué. Un contrat sera proposé à l'organisme. Son étendue tient compte des résultats des derniers audits de suivi.

Il est programmé environ 2 mois avant l'expiration du certificat précédent afin de permettre à l'organisme de lever les éventuelles non-conformités avant l'expiration du certificat précédent.

Le processus de renouvellement est le même que celui décrit aux paragraphes 4 et 5.

Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de procéder à des renouvellements d'une durée inférieure à 3 ans en cas de problématique pouvant remettre en cause la fiabilité du bénéficiaire de la certification.



## **11. EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION**

A tout moment, l'organisme peut choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouveaux produits, de nouveaux services ou à de nouveaux sites. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Certification France qui indique alors, selon les cas, la marche à suivre.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de suivi afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer.

Si les circonstances l'exigent, Bureau Veritas Certification peut déclencher un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification.

Cette extension est soit prévisible, et dans ce cas, le contrat de certification prévoit cette disposition. Sinon, un avenant au contrat sera réalisé, permettant de dimensionner correctement les temps d'audit et les sites à auditer.

## **12. MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION**

Bureau Veritas Certification s'engage à annoncer à l'avance toute modification d'exigences du programme de certification.

Elle tiendra compte des points de vue exprimés par les parties intéressées avant de décider de la forme précise et de la date d'entrée en vigueur des modifications.

Après acceptation de ces changements, Bureau Veritas Certification s'assurera que chaque organisme certifié effectue les adaptations nécessaires dans un délai jugé raisonnable par Bureau Veritas Certification.

Ces modifications feront l'objet d'une information au client, et peuvent nécessiter des avenants au contrat existants.



### **13. RESILIATION, REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT**

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de réduire, suspendre ou retirer une certification délivrée, à n'importe quel moment durant sa période de validité.

Une certification peut être réduite dans le cas où Bureau Veritas Certification constate, lors d'un audit de suivi, ou lors de réclamations-client, que des dérives importantes sont constatées sur une partie de leur périmètre de certification, et qu'il est nécessaire de procéder à une réduction de ce périmètre.

Une certification peut être suspendue dans les cas suivants :

- ✓ Si l'organisme ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités
- ✓ Si l'organisme se livre à une utilisation abusive des marques de certification (qui peut également entraîner une action juridique)
- ✓ Si l'organisme ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification
- ✓ Si l'organisme n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement, aux dates prévues, notamment lorsque les factures ne sont pas honorées dans les délais contractuels, empêchant ainsi la programmation des audits à venir
- ✓ Si l'organisme nuit à l'image de marque de Bureau Veritas Certification France
- ✓ Si l'organisme le demande (résiliation)

Pendant la période de suspension, l'organisme doit s'abstenir de toute référence à sa certification.

La durée d'une suspension est de 3 mois, pouvant être reconduite une fois. La certification peut être réactivée sur la base de justification documentaire ou après un audit satisfaisant.

En cas d'échec, la certification sera finalement retirée et le contrat sera annulé.

Bureau Veritas Certification peut communiquer si une certification a été suspendue ou retirée.

Toute utilisation anticipée de la marque de certification entraîne de fait une délivrance du certificat avec un délai de 6 mois après constat de l'abus d'usage.

### **14. PLAINTES**

Les plaintes de client ou de tiers sont traitées sous la responsabilité de la direction technique. Un accusé de réception est envoyé au plaignant à réception d'une plainte. Une investigation est réalisée, ainsi qu'une analyse des causes racine, afin de définir d'éventuelles actions correctives.

Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte.

Les plaintes de tiers concernant un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors de missions d'audit.

Un bilan des plaintes est porté à la connaissance du comité d'impartialité.



## **15. APPELS**

L'organisme peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification dans les cas suivants :

- ✓ Refus d'accepter la candidature d'un organisme.
- ✓ Non délivrance d'une certification.
- ✓ Suspension ou retrait d'une certification
- ✓ Opposition à la délivrance du certificat par une tierce partie

Les appels sont traités sous la responsabilité de la direction technique.

La formulation d'un appel doit intervenir par écrit et de préférence dans un délai de 15 jours suivant la notification de la décision contestée. Passé ce délai, Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de ne pas donner une suite favorable à l'appel, notamment si le délai écoulé ne permet plus de respecter le programme de certification.

L'appelant recevra un accusé réception de son appel et sera tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus. Une réponse est apportée au requérant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

Une investigation est réalisée, ainsi qu'une analyse des causes racine, afin de définir d'éventuelles actions correctives.

Un bilan des appels est porté à la connaissance du comité d'impartialité.

## **16. CONFIDENTIALITE**

Le personnel administratif et les intervenants Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document obtenus ou créés lors des activités de certification. Cette confidentialité s'étend à toute autre information relative au client obtenue par d'autres sources que le client lui-même.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- ✓ Cadre juridique ou requête administrative
- ✓ Accord écrit donné par l'organisme
- ✓ Demande des organismes d'accréditation

En cas de communication de données confidentielles non prévues par le programme de certification, Bureau Veritas Certification s'engage à en informer le client.

## **17. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS**

Bureau Veritas Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses audits de certification ou de surveillance.

Ces observateurs peuvent être :

- ✓ Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre de la qualification ou supervision de nos intervenants)
- ✓ Des auditeurs d'organismes d'Accréditation ou des prescripteurs de schémas de certification (audit de Bureau Veritas Certification France dans le cadre des programmes d'accréditation)
- ✓ Du personnel du réseau de Bureau Veritas Certification

L'organisme est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.



## **18. EXTERNALISATION DES ACTIVITES D'EVALUATION**

En cas d'utilisation de ressources externalisées, Bureau Veritas Certification France s'engage à en informer le client.