



## Procédure de Certification de systèmes de management GP01 Version du 7 avril 2017





## SOMMAIRE

1.	Proposition de certification.....	3
1.1	Candidature .....	3
1.1.1	Schéma général.....	3
1.1.2	Schéma Multi-sites .....	3
1.2	Offre de certification.....	4
1.3	Contrat de certification.....	4
2.	Les Auditeurs Bureau Veritas Certification.....	4
3.	Pré-audit (ne faisant pas partie du processus de certification).....	5
4.	Réalisation des audits initiaux .....	5
4.1	Audit étape 1 .....	5
4.1.1	Éléments nécessaires à la réalisation de l’audit étape 1 .....	6
4.1.2	Mise à disposition des documents.....	6
4.1.3	Conclusions de l’audit étape 1 .....	7
4.2	Audit de certification étape 2 .....	7
4.2.1	Plan de l’audit de certification étape 2.....	8
4.2.2	Réunion d’ouverture .....	8
4.2.3	Déroulement de l’audit .....	9
4.2.4	Les non-conformités .....	9
4.2.5	Réunion de synthèse .....	9
4.2.6	Réunion de clôture .....	9
4.2.7	Rapport d’audit .....	10
5.	Certification .....	10
6.	Marques de certification .....	11
7.	Maintien du certificat.....	11
7.1	Audits de surveillance.....	12
7.2	Non-conformités et actions correctives.....	12
8.	Audit de renouvellement .....	12
9.	Extension de la certification .....	13
10.	Transfert de certification .....	13
11.	Modification de l’organisme ou du système de management.....	13
12.	Transparence sur les faits marquants.....	14
13.	Audits avec un préavis très court.....	14
14.	Suspension ou retrait de la certification.....	14
15.	Plaintes .....	15
16.	Appels.....	15
17.	Confidentialité .....	15
18.	Participation d’observateurs à des audits.....	16
19.	Changement des règles d’accréditation, de la réglementation applicable ou des exigences de Bureau Veritas Certification.....	16



Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des systèmes de management d'une entreprise ou d'un organisme (désigné par le terme unique « organisme » dans la suite du document).

## **1. Proposition de certification**

### **1.1 Candidature**

#### **1.1.1 Schéma général**

Bureau Veritas Certification recueille les informations suivantes, via son site Internet ou sous la forme d'un dossier de candidature :

- Identité et coordonnées de l'organisme (nom, adresse, etc.)
- Nature de la certification demandée (modèle de norme, périmètre de certification, sites concernés, etc.)
- Le cas échéant, une demande de pré-audit (qui ne fait pas partie du processus de Certification).
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues
- Activités réalisées (processus, produits, clients, etc.)
- Les processus externalisés le cas échéant
- Organisation de l'organisme (nombre de sites, effectifs, etc.)
- Sites temporaires, chantiers ...
- Informations spécifiques relatives au programme de certification applicable au Système de management.

Bureau Veritas Certification prend également en compte les informations suivantes pour l'établissement des propositions de certification :

- 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.

#### **1.1.2 Schéma Multi-sites**

Un organisme multi-sites est un organisme possédant plusieurs implantations géographiques (réseaux, directions régionales, agences, bureaux, ...) et mettant en œuvre un seul et même système de management.

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

- L'organisme utilise le même système de management
- Tous les sites ont fait l'objet d'audits internes avant l'audit de certification et les résultats consolidés
- Les activités suivantes sont centralisées ou font l'objet d'un bilan par le site centralisateur :
  - ✓ le traitement des réclamations et mises en demeure
  - ✓ la revue de direction
  - ✓ l'évaluation des mesures correctives
  - ✓ la planification des audits internes et l'évaluation des résultats.
- Les sites sont liés à l'entité centrale par un lien juridique ou contractuel rendant exécutoire le contrat de certification par l'ensemble des entités concernées.



Les audits de certification peuvent être réalisés sur la base d'un échantillonnage des sites existants en fonction du nombre total de sites et de la nature de leurs activités.

La liste des entités à auditer lors de l'audit initial, comme lors des visites de suivi, comprend systématiquement le site centralisateur où sont localisées toutes les fonctions générales du système de management ainsi qu'un nombre approprié de sites. Cette liste est communiquée à l'organisme avec le plan de chaque audit.

### **1.2 Offre de certification**

Sur la base des informations communiquées par l'organisme, Bureau Veritas Certification établit une proposition de certification qui respecte les exigences nationales définies par les organismes d'accréditation concernés et les exigences internationales définies au sein de l'IAF (International Accreditation Forum).

La proposition technique et commerciale ainsi établie par Bureau Veritas Certification couvre l'évaluation initiale et les audits de suivi permettant le maintien du certificat (programme d'audit pour le cycle de certification) ainsi que l'audit de renouvellement le cas échéant. Elle prend en compte l'audit des sites temporaires, chantiers ...

La proposition n'inclut pas les éventuels audits complémentaires et supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de management de l'organisme n'était pas conforme au référentiel retenu.

Si l'audit peut se faire en utilisant des techniques d'audit assistées par ordinateur (TAAO), l'offre définira les conditions relatives aux mesures de sécurité de l'information mutuellement acceptables.

### **1.3 Contrat de certification**

La proposition technique et commerciale acceptée et visée par l'organisme constitue le Contrat de Certification.

Sur ce document, l'organisme peut indiquer la période à laquelle il souhaite recevoir l'audit. 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.

## **2. Les Auditeurs Bureau Veritas Certification**

Tous les auditeurs sont qualifiés conformément aux exigences de la norme ISO 17021. Ils ont tous à la fois une grande expérience tant dans les domaines de l'industrie ou des services que dans la pratique de l'audit de systèmes de management pour les activités concernées (Qualité, Sécurité ou Environnement, Energie par exemple).

Ils sont désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des 3 critères suivants :

- La compétence dans le domaine d'activité de l'organisme.
- La proximité des locaux de l'organisme.
- La disponibilité aux dates de certification souhaitées par l'organisme.



Les auditeurs Bureau Veritas Certification privilégient une approche terrain et pragmatique. Avant toute autre chose, ils évaluent le système de management comme étant un outil permettant à l'organisme de maîtriser ses activités et de les améliorer.

### **3. Pré-audit (ne faisant pas partie du processus de certification)**

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie intégrante du processus de certification, mais toutefois Bureau Veritas Certification les réalise à la demande des organismes. Ces pré-audits ont pour objet de faire un état partiel du système de management en identifiant les écarts existants par rapport à la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil. Ils ne peuvent en aucun cas être considérés comme des audits internes.

Les pré-audits sont réalisés en appliquant la même procédure d'évaluation que celle utilisée dans le processus de certification. Toutefois la durée globale et la portée du pré-audit sont inférieures à celles de l'audit de certification, la recommandation est de ne pas dépasser l'équivalent de la durée d'une visite de suivi annuelle ; cela limite en effet le caractère exhaustif de l'examen du système qui se restreint à l'évaluation d'une partie du périmètre de certification ou d'une partie des exigences du référentiel.

Le pré-audit est le constat d'une situation à un instant donné. Il n'y a aucune action après la remise du rapport de pré-audit.

### **4. Réalisation des audits initiaux**

L'organisme est informé des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention. Il a la possibilité de formuler une objection motivée à la désignation d'un auditeur.

Dans le cadre d'une certification initiale, l'audit de certification doit être fait en 2 étapes.

#### **4.1 Audit étape 1**

Cet audit permet d'analyser le degré de préparation de l'organisme.

Pour que l'audit étape 1 puisse être effectué, il est recommandé que le système de management soit opérationnel depuis au moins 3 mois.

L'étape 1 a généralement lieu sur site. Toutefois, dans le cadre d'une certification ISO 9001, elle peut avoir lieu hors site lorsque la durée totale de l'audit initial est de 3 jours ou moins.

En ce qui concerne les certifications ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 50001, Bureau Veritas Certification peut décider, lorsque les risques associés à la certification ont été évalués comme faibles, de mener l'étape 1 hors site. Les critères d'évaluation sont notamment :

- Niveau de risque associé à l'activité et aux aspects environnementaux (ISO 14001), aux dangers (OHSAS 18001), aux usages énergétiques (ISO 50001)
- Sensibilité du milieu



- Situation réglementaire du site (régime de classement : non classé / déclaration / enregistrement / autorisation / Seveso)
- Risque associé au projet de certification (mono-site, effectif faible, risques faibles...)
- Connaissance du client

#### 4.1.1 Éléments nécessaires à la réalisation de l'audit étape 1

Au cours de cette étape, les éléments suivants sont notamment examinés par le Responsable d'audit :

- Documentation traitant des performances clé ou des aspects significatifs (\*)
- Processus du système de management
- Objectifs liés au système de management et plans d'actions
- Programme des audits internes (réalisés et planifiés) ; l'ensemble du système de management de l'organisme doit avoir été audité avant l'audit étape 1.
- Compte-rendu de la dernière revue de direction
- Liste des codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies (\*\*)
- Organigramme nominatif
- Consignes de sécurité applicables, le cas échéant, sur les sites concernés, notamment lorsqu'un plan de prévention doit être établi
- Toute autre information complémentaire jugée utile par l'organisme ou éventuellement sollicitée par les auditeurs

(\*) : Pour l'**environnement**, il s'agit de l'identification des aspects environnementaux, des résultats de l'analyse environnementale, et des moyens de maîtrise.

Pour la **sécurité**, il s'agit de l'identification des dangers, de l'évaluation des risques et des moyens de maîtrise (ces informations sont généralement contenues dans le document unique d'évaluation des risques).

Pour l'**énergie**, il s'agit des éléments relatifs à la revue énergétique et de l'identification des usages énergétiques significatifs.

Pour la **qualité**, il s'agit des objectifs qualité et des indicateurs de performance en termes de satisfaction client et de résultats sur les produits ou services.

(\*\*) : Pour l'**environnement**, il s'agit de la liste des exigences légales et autres applicables et auxquelles l'organisme a souscrit relatives aux aspects environnementaux

Pour la **sécurité**, il s'agit de la liste des exigences légales et autres applicables et auxquelles l'organisme a souscrit relatives en matière de santé et sécurité au travail

Pour l'**énergie**, il s'agit de la liste des exigences légales et autres applicables concernant les usages, la consommation et l'efficacité énergétiques.

#### 4.1.2 Mise à disposition des documents

Si l'étape 1 se fait hors site, lors de la confirmation de la programmation de l'audit, Bureau Veritas Certification demande à l'organisme de transmettre à l'équipe d'audit tout ou partie des éléments listés au paragraphe 4.1.1 au minimum 6 semaines avant la date de l'audit de certification.



#### 4.1.3 Conclusions de l'audit étape 1

A l'issue de l'étape 1, l'auditeur vérifie :

- La faisabilité de l'audit étape 2
- Les aspects réglementaires et juridiques auxquels l'organisme doit se conformer ainsi que les risques associés
- Les informations fournies par l'organisme
- Si l'organisme a reçu une mise en demeure venant d'une autorité administrative, ou si une régularisation administrative est en cours.

Un rapport de l'audit étape 1 est établi et transmis à l'organisme. Ce rapport statue sur la recevabilité du dossier et confirme, en concertation avec l'organisme, si l'audit étape 2 peut être réalisé.

Si des écarts potentiels sont formulés, l'auditeur déterminera si le délai prévu entre l'audit étape 1 et l'audit étape 2 paraît suffisant pour que les écarts soient corrigés et si, finalement, l'audit étape 2 peut être confirmé.

Si, à la demande de l'organisme, l'étape 2 est planifiée moins de 45 jours par rapport à l'étape 1, et si les résultats suite à l'étape 1 ne permettent pas de réaliser l'étape 2 comme prévu, Bureau Veritas Certification se réserve le droit de facturer des frais de report d'audit étape 2.

Si l'étape 2 ne peut pas être réalisée sous 90 jours, Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de réaliser un nouvel audit étape 1 (un avenant au contrat sera établi).

Si à l'issue de l'étape 1, le responsable d'audit évalue que l'organisme n'est pas prêt pour réaliser l'étape 2, un nouvel audit étape 1 peut être proposé et nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat existant.

#### 4.2 Audit de certification étape 2

Cette étape a pour objet de vérifier la mise en œuvre et l'efficacité du système de management par rapport au référentiel retenu, en prenant notamment en compte les éléments suivants :

- les informations et les preuves de conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables
- la surveillance, le mesurage, le compte-rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable)
- le système de management de l'organisme et les performances par rapport à la conformité réglementaire
- la maîtrise opérationnelle des processus de l'organisme
- les audits internes et la revue de direction
- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme
- les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance et les cibles, toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.



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

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.

En aucun cas l'audit ne se substitue aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

#### 4.2.1 Plan de l'audit de certification étape 2

Le Responsable d'audit prépare le plan de l'audit étape 2 et met au point l'organisation logistique avec l'organisme. Il est envoyé au minimum 2 semaines avant la date de l'audit étape 2.

Ce plan prévisionnel précise les éléments de l'organisation de l'organisme qui feront l'objet de l'évaluation ainsi qu'un planning des interventions. Ce plan pourra être adapté selon les contraintes locales de dernière minute.

Le plan d'audit prend en compte les éventuelles activités qui ont lieu pendant la rotation des équipes.

#### 4.2.2 Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion avec la direction du client à laquelle les responsables de l'organisme sont conviés et dont les objectifs sont les suivants :

- a) présentation des participants et une description succincte de leurs rôles;
- b) confirmation du périmètre de la certification;
- c) confirmation du plan d'audit (y compris le type et le périmètre de l'audit, les objectifs et les critères), des modifications éventuelles et des autres dispositions importantes, comme la date et l'heure de la réunion de clôture, des réunions intermédiaires entre l'équipe d'audit et la direction du client;
- d) confirmation des circuits de communication officiels entre l'équipe d'audit et le client;
- e) confirmation de la disponibilité des ressources et de la logistique nécessaire à l'équipe d'audit;
- f) confirmation des points relatifs à la confidentialité;
- g) confirmation des procédures d'hygiène, d'urgence et de sécurité pour l'équipe d'audit;
- h) confirmation de la disponibilité, des rôles et de l'identité des guides et des observateurs;
- i) méthode utilisée pour rendre compte des constats d'audit y compris leur classement;
- j) informations sur les conditions dans lesquelles il peut être mis fin à l'audit prématurément;
- k) confirmation que le responsable de l'équipe d'audit et l'équipe d'audit, qui représentent l'organisme de certification, sont responsables de l'audit et de l'exécution du plan d'audit, y compris des activités et des cheminements d'audit;
- l) confirmation du statut des constats de la revue ou de l'audit précédent, le cas échéant;
- m) méthodes et procédures utilisées pour conduire l'audit sur la base d'un échantillonnage;
- n) confirmation de la langue à utiliser pendant l'audit;
- o) confirmation du fait que, pendant l'audit, le client sera tenu informé de l'avancement de l'audit;
- p) opportunité du client de poser des questions.





#### 4.2.3 Déroulement de l'audit

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel, observation des processus et activités et revue des documents et enregistrements au cours desquels chaque auditeur évalue si les mesures définies par le système de management sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'organisme et respectent les exigences des normes applicables.

#### **Spécificités audit Environnement et sécurité et énergie**

Lors des audits de certification ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 50001, l'organisme devra permettre l'audit des sous-traitants intervenant sur site de manière à ce que l'équipe d'audit puisse s'assurer de leur sensibilité et du bon respect des règles opérationnelles définies par l'organisme candidat à la certification.

#### 4.2.4 Les non-conformités

Les écarts sont catégorisés en non-conformités mineures ou majeures.

- Non conformités mineures : Non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés
- Non conformités majeures : Non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux 3 critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'organisme.
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.
- Etre comprises par l'organisme.

Dès cet instant, l'organisme peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités.

#### 4.2.5 Réunion de synthèse

Pour les audits durant plusieurs jours, des réunions peuvent être organisées à la fin de chaque journée afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts constatés pendant la journée sont analysés.

#### 4.2.6 Réunion de clôture

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

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

- Présente les éventuelles non-conformités émises
- Confirme le domaine d'activité qui figurera sur le certificat
- Indique ses conclusions et sa recommandation à l'égard de la certification

Ces échanges ayant lieu sous format électronique, les signatures ne sont pas nécessaires.



#### 4.2.7 Rapport d'audit

Les rapports de non-conformité adressés par le responsable d'audit sont complétés par l'organisme et retournés au Responsable d'Audit dans un délai de 90 jours maximum, à compter de la réunion de clôture.

Si les non-conformités ne sont pas soldées dans les 90 jours, un délai supplémentaire de 3 mois peut être accordé, avec nécessité de réaliser un audit complémentaire qui nécessitera un avenant au contrat existant.

Si les non conformités majeures ne sont pas soldées dans un délai de 6 mois, une réévaluation complète est 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.

Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en termes d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, Bureau Veritas Certification peut demander la réalisation d'un audit supplémentaire, après décision de certification.

Le rapport final est adressé au client une fois les non conformités soldées.

## 5. Certification

Le dossier est vérifié et validé par le comité qui prend la décision de certification.

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

- La raison sociale de l'organisme.
- La norme applicable.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Le ou les sites concernés avec leur adresse et leurs activités respectives en cas de multisites.
- Les dates de début et de fin de cycle de certification (durée : 3 ans pour un cycle normal).

Cette certification n'implique pas la certification des produits ou des services fournis par l'organisme et ne l'exempte pas de ses obligations légales.

Si nécessaire, des procédures parallèles sont mises en œuvre pour la délivrance de certificats accrédités dans d'autres pays.

Le comité de certification 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'un audit supplémentaire.

En accord avec la Norme ISO 17021, Bureau Veritas Certification permet sur son site web de consulter les certifications actives.



## **6. Marques de certification**

En complément du certificat envoyé, Bureau Veritas Certification communique à l'organisme les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification.

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification du système de management de l'organisme qui peut en faire usage sur sa documentation.

L'utilisation des marques de certification est soumise au respect du guide de communication transmis à tous les clients. L'utilisation des marques d'accréditation est interdite (sauf autorisation de Bureau Veritas Certification).

Bureau Veritas Certification contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours de ses audits en vérifiant notamment que les marques de certification :

- Sont reproduites dans leur intégralité, avec une taille et une couleur conformes à sa charte
- Sont utilisées pour promouvoir la certification du système de l'organisme et non de ses produits.
- Sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

L'organisme doit respecter les exigences suivantes :

- se conformer aux exigences de Bureau Veritas Certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels qu'Internet, brochures ou publicité et autres documents,
- ne pas faire ou permettre de déclaration trompeuse concernant sa certification,
- ne pas utiliser ou permettre d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie,
- cesser, en cas de suspension ou de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié,
- modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification,
- ne pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié,
- ne pas sous-entendre que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de la certification, et
- ne pas utiliser sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de Bureau Veritas Certification ou du système de certification, et ne pas compromettre la confiance que lui accorde le public.

## **7. Maintien du certificat**

Les audits de surveillance permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système de management est toujours conforme à la norme retenue.

En complément, ils permettent de détecter les faiblesses de l'organisme et d'identifier des opportunités d'amélioration qui lui permettront d'accroître son efficacité en engageant des démarches d'amélioration.



### **7.1 Audits de surveillance**

L'audit de surveillance n°1 est programmé au plus tard 12 mois après le dernier jour de l'audit étape 2. Les audits de surveillance suivants sont programmés au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification. Toutefois, à la demande de l'organisme, ils peuvent être réalisés à une autre fréquence (par exemple 6 ou 9 mois).

Pour les organismes multi-sites, chaque audit de surveillance couvrira le site centralisateur où sont localisées les fonctions générales du système de management, ainsi qu'un nombre approprié de sites.

Les audits de surveillance correspondent à des audits partiels dont le contenu est défini sur un programme de surveillance établi par le Responsable d'Audit lors de l'audit de certification initiale ou de renouvellement.

### **7.2 Non-conformités et actions correctives**

Les non conformités éventuellement émises durant l'audit de surveillance sont traitées selon les mêmes conditions que pour une certification initiale.

En cas de non conformité majeure ou autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification, le rapport d'audit fait l'objet d'un examen spécifique en comité de certification afin de statuer sur le maintien ou non de la certification.

Si une non-conformité n'est pas soldée dans un délai de 90 jours, la certification pourra être suspendue.

## **8. Audit de renouvellement**

Les audits de renouvellement sont planifiés dans un délai suffisant avant la date d'expiration du certificat en vigueur afin de permettre à l'organisme de lever les éventuels écarts avant l'expiration du certificat précédent et permettre au Comité de Certification de prendre la décision de renouvellement avant cette échéance. Le domaine d'activités est vérifié avant chaque audit de renouvellement.

L'audit de renouvellement est réalisé en une seule étape, sauf si le système de management de l'organisme a subi des modifications majeures, ou en fonction d'autres critères (complexité de l'activité, nombre de sites, risques liés à l'activité, nombre de référentiel). Il tient compte des résultats des derniers audits de suivi.

L'organisme devra mettre en œuvre les corrections suite à des non-conformités éventuelles, avant l'expiration du certificat précédent. Les modalités de traitement sont les mêmes que pour une certification initiale.

Si la décision de renouvellement ne peut pas être prise avant l'expiration du certificat, le renouvellement de la certification ne doit pas être recommandé et la validité de la certification ne doit pas être prolongée.

Une nouvelle certification peut être rétablie dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

Afin de pouvoir maintenir la date de certification originale, la décision de certification doit être prise avant échéance de l'ancien certificat.

Il est néanmoins possible de conserver la date de certification initiale sur le certificat lorsqu'un certificat expire pendant un certain temps à condition que :

- la date de début et la date d'expiration du cycle de certification actuel soient clairement indiquées;
- la date d'expiration du dernier cycle de certification soit indiquée avec la date de l'audit de renouvellement de la certification.



## **9. Extension de la certification**

A tout moment la certification peut être étendue ou réduite afin :

- d'intégrer ou d'enlever des sites dans le périmètre de certification.
- d'inclure ou d'enlever des activités réalisées par l'organisme.
- de couvrir de nouvelles normes de certification, ou de prendre en compte des évolutions de norme ou de règles d'accréditation.

Pour ces extensions, l'organisme doit obligatoirement avoir réalisé un audit interne relatif à cette extension.

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

## **10. Transfert de certification**

Bureau Veritas Certification France peut reprendre à son compte le cycle de certification d'un organisme. Une proposition technique et commerciale est établie, sur la base du cycle de certification.

Afin de maîtriser le transfert de dossier, un examen technique est réalisé, consistant à vérifier entre autres :

- la validité de la certification en cours (accréditation, authenticité, durée, étendue des activités couvertes, motif du souhait de transfert)
- les rapports d'audit précédents et l'absence de non-conformités en suspens
- les réclamations reçues et actions entreprises
- tout engagement pris avec l'administration dans le respect de la conformité réglementaire

A l'issue de l'examen technique du dossier, Bureau Veritas Certification France réalise préalablement un audit ou émet directement un certificat.

La date d'expiration du certificat est identique à celle du certificat précédent. Les audits suivants sont ensuite planifiés et réalisés en fonction de l'échéance du certificat.

Pour les organismes changeant d'organisme certificateur lors d'un audit de renouvellement : ces cas sont traités comme les audits de renouvellement après réalisation d'un examen technique de transfert.

## **11. Modification de l'organisme ou du système de management**

Si l'organisme apporte des modifications à sa structure (statut, organisation, effectifs ...), à son système de management ou au périmètre de la certification (sites, activités ...), celles-ci doivent être portées à la connaissance de Bureau Veritas Certification le plus rapidement possible. Ces changements sont alors évalués de façon à s'assurer de leur compatibilité avec les normes et les référentiels complémentaires et à évaluer leur impact sur le programme et le temps d'audit. Un audit de surveillance spécial peut dans certains cas être déclenché.

Ces modifications sont communiquées à l'auditeur et revues lors des audits de surveillance.



## **12. Transparence sur les faits marquants**

Si l'organisme fait l'objet d'une mise en demeure par les autorités au cours du cycle de certification, il en informe Bureau Veritas Certification dans les plus brefs délais.

En cas d'accident avec risque de pollution accidentelle ou pollution avérée, ayant entraîné l'intervention des autorités ou de la presse locale, l'organisme en informe Bureau Veritas Certification dans les plus brefs délais.

## **13. Audits avec un préavis très court**

Bureau Veritas Certification peut être amené à réaliser des audits d'organismes certifiés avec un très court préavis afin d'instruire des plaintes, suite à des modifications de son système de management, ou pour effectuer un suivi des organismes suspendus.

Dans ce cas, l'organisme est dans l'obligation d'accepter ces audits (avec une souplesse dans le choix des dates).

## **14. Suspension ou retrait de la certification**

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

Une certification peut être suspendue ou retiré dans les cas suivants :

- Si le responsable d'audit le demande à l'issue de son audit, après validation par le comité de certification.
- 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.
- 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, 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 le demande.

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

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

A défaut, la certification est retirée et le contrat annulé. L'organisme doit cesser toute publicité sur sa certification.

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de communiquer sur les cas de suspension et de retrait de certification.



## **15. Plaintes**

Les réclamations client sont traitées et font l'objet d'une réponse écrite.

Les plaintes de tiers sont traitées sous la responsabilité de la Direction technique qui investigate et détermine si la plainte est liée à une activité certifiée.

Elle procède ensuite à une analyse des causes.

Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est enregistrée.

Bureau Veritas Certification s'engage à respecter les exigences de confidentialité vis-à-vis du plaignant et du client.

## **16. Appels**

Le client peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification dans les cas suivants :

- Refus d'accepter une candidature,
- Non délivrance d'un certificat,
- Suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

ainsi que dans les cas de mise en œuvre de décisions de certification spécifique prévus par le programme de certification.

Un accusé de réception est envoyé sans délai au client.

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

Sauf précision complémentaire pour un programme de certification spécifique, le traitement des appels est effectué par le Directeur Technique.

Toutefois, afin de statuer, le Directeur Technique prend avis auprès de toute personne ou entité compétente selon le cas et/ou les délais impartis (chargé d'affaires, ingénieur certification, comité de certification).

En tout état de cause, la décision est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

Une réponse est apportée par écrit au client.

## **17. Confidentialité**

Le personnel et les auditeurs Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

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
- Transmission d'information prévue par le référentiel de certification



## **18. Participation d'observateurs à 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 auditeurs)
- 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.

## **19. Changement des règles d'accréditation, de la réglementation applicable ou des exigences de Bureau Veritas Certification**

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, Bureau Veritas Certification informera ses clients des modalités de transition liées à ces changements.

Le maintien des certificats en cours sera conditionné par le respect des modalités de transition, qui pourront faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.





## Règles particulières en fonction des schémas de certification

### ISO 14001

Paragraphe concerné	Règles supplémentaires
1.1.2	<p>En ce qui concerne les modalités d'éligibilité à une certification sous schéma multi-sites, l'organisme devra démontrer son aptitude à recueillir et à analyser les données de tous les sites y compris du site centralisateur ainsi que son pouvoir, son autorité et sa capacité à mettre en œuvre un changement organisationnel si nécessaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la documentation et les modifications du système ;</li> <li>• les changements pour les aspects et les impacts associés aux systèmes de management environnemental et ;</li> <li>• les différentes exigences réglementaires.</li> </ul>
4.2.3	<p>En cas de non-conformité significative correspondant au non-respect d'exigences réglementaires et/ou légales applicables à des aspects environnementaux, un rapport de non-conformité est établi si l'organisme n'est pas en mesure de démontrer que les actions suivantes ont été mises en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un plan d'actions pertinent de mise en conformité réglementaire dans un délai raisonnable (inférieur à 3 ans sauf accord des autorités compétentes)</li> <li>• Information relative à cette non-conformité à l'autorité compétente (DREAL le plus souvent). L'organisme devra en apporter la preuve à Bureau Veritas Certification. L'accord sur l'échéancier de mise en conformité serait un plus.</li> </ul> <p><b>Mise à jour administrative (dépôt dossier ICPE en vue de déclaration, enregistrement ou autorisation):</b></p> <p>En cas de mise à jour de la situation administrative, l'organisme doit avoir déposé son dossier en préfecture et il doit exister un plan d'actions visant à résorber les écarts décelables entre la situation actuelle et les dispositions applicables (base habituelle pour ICPE soumise à autorisation : arrêté du 2 février 1998, arrêté type si déclaration).</p>
5	<p>En cas de mise en demeure lors de la demande de certification ou pendant le cycle de certification, le comité de certification de Bureau Veritas Certification prendra la décision relative au certificat : délivrance, suspension ou retrait de certification</p> <p>Cette décision est prise au cas par cas.</p> <p><b>Le comité s'appuie sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extrait de la mise en demeure</li> <li>• Plan d'actions, dossier et courrier de réponse de l'organisme à son autorité compétente au sujet de la mise en demeure (A/R inclus)</li> <li>• Avis de l'auditeur sur la mise en demeure (criticité) et quant à la certification</li> <li>• Courrier de levée de mise en demeure le cas échéant</li> </ul>



## Règles particulières en fonction des schémas de certification

### ISO 50001

Paragraphe concerné	Règles supplémentaires
1.1.2	<p>Les conditions d'éligibilité pour une certification en schéma multi-sites sont définies dans l'ISO 50003 : 2014 en Annexe B.</p> <p>Bureau Veritas Certification examinera les questions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les processus liés aux usages énergétiques significatifs et à la consommation énergétique sont-ils en grande partie les mêmes sur les différents sites? Sinon, sont-ils organisés en sous-ensembles similaires et mis en oeuvre en utilisant des méthodes ou des processus semblables?</li> <li>• En ce qui concerne le système de management de l'énergie, a-t-on confirmation que le site centralisateur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ autorise la documentation et les modifications du système ;</li> <li>○ mène la revue de management, regroupant les informations provenant de tous les sites;</li> <li>○ évalue les actions correctives et a autorité sur les sites pour imposer leur mise en oeuvre;</li> <li>○ planifie l'audit interne et en évalue les résultats;</li> <li>○ démontre la capacité nécessaire au recueil des informations relatives aux exigences légales et autres, et à la mise en oeuvre des changements organisationnels si nécessaire;</li> <li>○ consolide les résultats des audits internes des sites;</li> </ul> </li> <li>• En ce qui concerne l'énergie et la performance énergétique, a-t-on confirmation que le site centralisateur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gère et surveille la planification énergétique pour assurer la cohérence du processus de planification énergétique;</li> <li>○ veille à la cohérence des critères de détermination et d'ajustage des consommations de référence, des variables et des indicateurs de performance énergétique (IPÉ) pertinents;</li> <li>○ veille à la cohérence des critères de définition des objectifs et des cibles, ainsi que des plans d'action des sites;</li> <li>○ centralise le(s) processus d'évaluation de l'applicabilité et de l'efficacité des plans d'action et des IPÉ;</li> <li>○ agrège et centralise des données relatives aux performances énergétiques en vue de la présentation de la performance énergétique à l'échelle de l'organisme, le cas échéant.</li> </ul> </li> </ul>



4.1	<p>L'audit étape 1 inclut :</p> <p>a) la confirmation du domaine d'application et du périmètre du SMÉ en vue de la certification;</p> <p>b) la revue d'une description graphique ou explicative des installations de l'organisme, de son infrastructure, de ses systèmes et de ses procédés relatifs au domaine d'application et au périmètre identifiés;</p> <p>c) la confirmation de l'effectif dédié au SMÉ, des sources d'énergie, des usages énergétiques significatifs et de la consommation énergétique annuelle, afin de confirmer la durée de l'audit;</p> <p>d) la revue des résultats documentés du processus de planification énergétique;</p> <p>e) la revue d'une liste d'opportunités d'amélioration de la performance énergétique identifiées, ainsi que des objectifs, cibles et plans d'action associés.</p>
4.2 et 8	<p>Lors de l'audit d'étape 2 et lors de l'audit de renouvellement, Bureau Veritas Certification réunira les preuves d'audit nécessaires pour déterminer si l'amélioration de la performance énergétique a été démontrée ou non, avant de prendre une décision de certification. La confirmation de l'amélioration de la performance énergétique conditionne l'attribution de la certification initiale.</p>
4.2.2	<p>Lors de la réalisation d'un audit, l'auditeur collectera et vérifiera les preuves d'audit associées à la performance énergétique qui comportent au minimum les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— planification énergétique (toutes les sections);</li> <li>— maîtrise opérationnelle;</li> <li>— surveillance, mesurage et analyse.</li> </ul>
4.2.4	<p>non-conformité majeure : non-conformité qui affecte la capacité du système de management à obtenir les résultats attendus</p> <p>Note 1 à l'article: Les non-conformités suivantes pourraient être classées comme majeures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— preuves d'audit que l'amélioration de la performance énergétique n'a pas été réalisée;</li> <li>— doute significatif quant à la présence d'un contrôle efficace de processus;</li> <li>— un certain nombre de non-conformités mineures portant sur les mêmes exigences ou un problème pouvant démontrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.</li> </ul>
5	<p>Au moment de la décision de certification, si un site présente une non-conformité majeure, la certification sera refusée à l'ensemble du réseau des sites énumérés dans l'attente d'une action corrective satisfaisante. Il ne sera pas admis que, dans l'optique d'éliminer l'obstacle constitué par l'existence d'une non-conformité majeure sur un seul site, l'organisme cherche à exclure le site en question de la portée de la certification pendant le processus de certification.</p>
7.1	<p>Lors des audits de surveillance, Bureau Veritas Certification reverra les preuves d'audit nécessaires pour déterminer si l'amélioration continue de la performance énergétique a été démontrée ou non.</p>
7.2	<p>En schéma multi-sites, Bureau Veritas Certification s'assurera des dispositions suivantes. Lorsque des non-conformités sont constatées sur l'un des sites, que ce soit par le biais de l'audit interne ou des audits de certification, une enquête doit être menée pour déterminer si les autres sites peuvent être affectés. Bureau Veritas Certification demandera à l'organisme concerné de revoir les non-conformités dans le but de déterminer s'il est nécessaire d'appliquer des corrections ou une action corrective aux autres sites. L'enregistrement de cette revue et la justification doivent être conservés.</p>



## Règles particulières en fonction des schémas de certification

### OHSAS 18001

Paragraphe concerné	Règles supplémentaires
4.2.3	<p>Un rapport de non-conformité est établi lorsqu'un des points est constaté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecart suite à un non-respect d'exigences réglementaires et légales applicables à des aspects liés à la sécurité, et</li> <li>• Absence de plan d'action, ou plan d'action non suivi ou non pertinent, et</li> <li>• Risque majeur constaté</li> </ul> <p>Les cas suivants peuvent se présenter :</p> <p>1 – L'organisme peut apporter la preuve de l'action mise en œuvre dans les 90 jours et la non-conformité peut être soldée.</p> <p>2 – La non-conformité ne peut pas être soldée dans les 90 jours, mais elle ne présente pas de risque pour les personnes. La production d'un plan d'action détaillé et la preuve de la mise en œuvre des premiers éléments de ce plan d'actions permettent de solder la non-conformité.</p> <p>Un suivi est obligatoire lors des audits de surveillance.</p> <p>3 - La non-conformité ne peut pas être soldée dans les 90 jours, et elle présente un risque pour les personnes : une action curative immédiate doit être engagée pour ramener le risque à un niveau acceptable ; la preuve de la mise en œuvre de l'action curative doit être apportée.</p> <p>La mise en place de l'action curative et le plan d'action détaillé permettent de solder la non-conformité. Un suivi est obligatoire lors des audits de surveillance.</p>



## Règles particulières en fonction des schémas de certification

### ISO TS 16949/IATF 16949

Paragraphe concerné	Règles supplémentaires
1.1.2	L'échantillonnage sur des contrats multi-site n'est pas autorisé
4	Les consultants ne peuvent pas participer aux audits
4.1	L'étape 1 est obligatoirement sur site
4.2.3	En cas de NC majeures, l'organisme doit fournir une analyse des causes et des actions correctives dans un délai de 20 jours
5	Le rapport final est transmis à l'IATF
6	L'utilisation du logo IATF n'est pas autorisée
7.1	Les audits de suivi sont à programmer à la date anniversaire de la décision de certification, avec une latitude de -3 mois ; + 1 mois
8	L'audit de renouvellement est à programmer entre -3 mois à + 0 du dernier jour du précédent audit de certification
11	Si l'organisme est sous la surveillance d'un constructeur, il doit communiquer cette information à Bureau Veritas Certification dans les 5 jours
14	La décision de suspension est également communiquée à l'IATF