



**Procédure générale pour la délivrance des attestations de
capacité prévues par l'article R543-99 du code de
l'environnement**
Version du 17 mars 2017



**BUREAU
VERITAS**



SOMMAIRE

1. PROPOSITION ET CONTRAT DE CERTIFICATION	3
1.1. Candidature	3
1.1.1. Schéma général.....	3
1.1.2. Site.....	3
1.2. Offre	4
1.3. Contrat – Engagement de l’organisme	4
2. LES AUDITEURS BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE	6
3. DEPOT DE LA DEMANDE	7
3.1 L’option «papier».....	7
3.2 L’option «zéro-papier».....	7
4. INSTRUCTION DE LA DEMANDE	7
5. DECISION DE CERTIFICATION	7
6. MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION	8
7. INFORMATIONS ACCESSIBLES AUX TIERS	8
8. MAINTIEN DE LA CERTIFICATION	9
8.1 Déclaration annuelle des mouvements de fluides.....	9
8.2 Audit de surveillance.....	9
8.2.1 Déroulement de l’Audit.....	10
8.2.2 Les non-conformités.....	10
8.2.3 Réunion de clôture.....	11
8.2.4 Actions correctives.....	11
8.2.5 Maintien de la certification suite à l’évaluation.....	11
9. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION	12
10. EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	13
11. MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION	13
12. REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT	14
13. PLAINTES	14
14. APPELS	15
15. CONFIDENTIALITE	15
16. PARTICIPATION D’OBSERVATEURS A DES AUDITS	15
17. EXTERNALISATION DES ACTIVITES D’EVALUATION	17

PREPARE PAR : Hervé Réa

AUTORISE PAR : Jean-Michel Lefèvre



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
- ✓ 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 éventuels

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. Site

Conformément à l'article R543-99 du code de l'environnement et à l'avis DEVP1317561V : Dans le cas où un opérateur possède plusieurs établissements, une attestation doit être obtenue pour chaque établissement de celui-ci.

Dans le cas où un opérateur possède un seul et même numéro de SIRET pour plusieurs agences, une seule attestation de capacité sera délivrée pour l'ensemble des sites mais chacun d'entre eux seront audités.



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'étude et le suivi du dossier sur la durée de la prestation totale avec un audit sur site permettant le maintien de l'attestation. Elle est constituée des documents suivants :

- ✓ La proposition financière
- ✓ La présente 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

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si les activités 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 de la proposition (ou un document équivalent dûment daté et signé y faisant référence). 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 sites et matériels pour les activités de surveillance.

L'organisme 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 l'attestation 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 activités couvertes par l'attestation.



Si l'organisme fournit des copies d'attestation 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 l'attestation émise.

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)
- ✓ coordonnées de la personne à contacter et sites concernés
- ✓ changements importants apportés au système de management de la qualité



2. LES AUDITEURS Bureau Veritas Certification France

Les auditeurs 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. DEPOT DE LA DEMANDE

Le dépôt de la demande est effectué par l'organisme souhaitant obtenir une attestation. L'organisme choisit alors le type de prestation souhaité tout au long du cycle de certification et s'engage à respecter les conditions et suivi de son dossier selon l'option de prestation choisie

3.1 L'option « papier »

L'organisme s'engage à fournir l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à la constitution de son dossier ou au maintien de son attestation en format papier sur la totalité du cycle de certification.

3.2 L'option « zéro-papier »

En option « zéro-papier », la constitution du dossier se fait de manière dématérialisée sur la plateforme internet FLUIDO de Bureau Veritas Certification. Le client devient alors titulaire d'un compte personnel accessible en ligne et s'engage à fournir l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à la délivrance ou au maintien de son attestation via cette plateforme.

4. INSTRUCTION DE LA DEMANDE

L'instruction de la demande est réalisée par le personnel habilité de Bureau Veritas Certification :

- ✓ Une revue de la demande, au sens de la norme NF EN 17065 : 2012, permettant de s'assurer que le dossier de demande d'attestation de capacité est complet.
- ✓ Une évaluation initiale de la demande, au sens de la norme NF EN 17065 : 2012, lorsque la revue de la demande n'a pas identifié d'incomplétude, lors de laquelle Bureau Veritas Certification, pour les activités exercées :

-vérifie la détention par chacune des personnes qui procèdent aux opérations décrites à l'article R. 543-76 du code de l'environnement des capacités professionnelles mentionnées à l'article R. 543-106 du code de l'environnement ;

-vérifie la conformité de l'outillage par rapport aux exigences mentionnées à l'annexe II du présent arrêté. Il vérifie que la quantité d'outils est adaptée au nombre d'intervenants et au volume d'opérations réalisées ;

-évalue les dispositions prises pour assurer la traçabilité des fluides et des interventions sur les équipements contenant ces fluides ;

-évalue les dispositions prises pour répondre aux obligations de déclaration annuelle prévues à l'article R. 543-100 du code de l'environnement ;

-évalue les dispositions prises pour le traitement des plaintes éventuelles.

5. DECISION DE CERTIFICATION

Une fois l'évaluation initiale de la demande effectuée la décision de certification est prise par une personne habilitée différente de l'inspecteur ayant étudié l'évaluation initiale.

Bureau Veritas Certification France peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation avant de se prononcer.



La décision de certification doit intervenir dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande complète.

Sur décision favorable, une ou plusieurs attestations Bureau Veritas Certification sont délivrées à l'organisme. Elles précisent :

- ✓ La raison sociale de l'organisme.
- ✓ Le N° de SIRET
- ✓ Le programme de certification applicable
- ✓ Le périmètre des activités certifiées
- ✓ Le (s) site(s) concerné(s) avec leur adresse et les activités couvertes par la certification

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

La durée de validité de l'attestation est de 5 ans.

En cas de décision défavorable à la certification, le demandeur est informé par écrit des motifs de refus.

6. 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.

L'attestation est délivrée avec 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 attestations, des marques de certification, 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.

7. INFORMATIONS ACCESSIBLES AUX TIERS

La présente procédure de certification est disponible sur le site web de Bureau Veritas Certification. Bureau Veritas Certification peut fournir sur demande toute information complémentaire relative au programme de certification.

La liste des organismes certifiés est consultable par ville sur le site web de Bureau Veritas Certification. Cette liste est par ailleurs disponible sur demande. Sur cette liste, apparaissent les informations suivantes :

- ✓ Nom de l'organisme certifié
- ✓ SIRET
- ✓ Ville



- ✓ Catégorie d'activité
- ✓ Le n° d'attestation

En outre, conformément à l'arrêté du 30 juin 2008 modifié :

- un rapport d'activité est transmis annuellement au ministère chargé de l'environnement,
- des données sont adressées à l'ADEME relatives à l'état des certifications valides et à la déclaration annuelle des mouvements de fluides.

8. MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

8.1 Déclaration annuelle des mouvements de fluides

L'opérateur doit communiquer à Bureau Veritas Certification, chaque année avant le 31 janvier, et pour chacun de ses établissements, les mouvements de fluides frigorigènes intervenus au cours de l'année précédente selon le détail fixé par la réglementation.

Pour les opérateurs ayant choisi l'option « Zéro Papier » :

Dès le mois de décembre, l'opérateur reçoit un mail l'informant de la disponibilité de son espace de saisie pour la déclaration sur son compte Fluidio. Les données doivent être déclarées avant le 31 janvier.

Préalablement à la soumission de sa déclaration, un récapitulatif de l'outillage et des collaborateurs déclarés sur Fluidio est automatiquement proposé pour validation ou mise à jour par l'opérateur.

Pour les opérateurs ayant choisi l'option « Papier » :

Bureau Veritas Certification transmet début janvier au plus tard, par courrier ou par mail, le tableau de saisie de la déclaration annuelle ainsi que les supports nécessaires à la mise à jour du dossier.

L'opérateur retourne à Bureau Veritas Certification sa déclaration annuelle, accompagnée des pièces jointes et supports complétés (si la mise à jour des données relatives au personnel et à l'outillage est nécessaire). Bureau Veritas Certification procède à la saisie des informations pour le compte du client.

Bureau Veritas Certification propose la mise à jour du dossier technique au moment de la déclaration annuelle, afin d'aider au mieux chaque opérateur à répondre à ses obligations et fiabiliser l'étude de la déclaration annuelle.

En cas d'absence de communication de ces données au 31 janvier, Bureau Veritas Certification procède à la suspension de l'attestation de capacité, conformément à la réglementation.

8.2 Audit de surveillance

L'évaluation de surveillance au sens de la norme NF EN 17065 : 2012 consiste en la vérification du respect par les opérateurs des conditions prévues à l'article R. 543-99 du code de l'environnement. L'organisme agréé effectue, pour ce faire, au moins un audit par opérateur à qui il a délivré l'attestation de capacité pendant la période de validité de celle-ci. Lors de cet audit l'organisme agréé réalise au moins :

- une vérification exhaustive du registre du personnel et de ses capacités professionnelles, telles qu'elles sont mentionnées à l'article R. 543-106 du code de l'environnement ;
- une vérification de la présence et du bon fonctionnement de l'outillage prévu par l'annexe II du présent arrêté.



Cette vérification porte sur au moins un outil pour chaque type d'outillage mentionné à la deuxième colonne du tableau de l'annexe II du présent arrêté pour la catégorie d'activité de l'opérateur. L'organisme vérifie que la sensibilité des équipements de mesure est contrôlée au moins une fois par an ;

- une vérification de la traçabilité des fluides frigorigènes et des interventions sur les équipements contenant ces fluides ;
- un contrôle du respect par l'opérateur des obligations de déclaration annuelle mentionnées au 5° de l'article 1er du présent arrêté ;
- un contrôle de l'application de l'article R. 543-82 du code de l'environnement concernant les fiches d'intervention.

Ce contrôle porte sur un nombre de fiches proportionnel au nombre d'intervenants disposant d'une attestation d'aptitude ou titre équivalent déclaré par l'opérateur selon le tableau suivant :

Nombre d'intervenants titulaires d'une attestation d'aptitude ou titre équivalent déclaré par l'opérateur	Nombre minimum de fiches contrôlées lors de la visite de surveillance
1 à 5 inclus	20 fiches si le nombre de fiches disponibles est supérieur, à défaut l'intégralité des fiches
6 à 10 inclus	40 fiches si le nombre de fiches disponibles est supérieur, à défaut l'intégralité des fiches
11 à 30 inclus	60 fiches si le nombre de fiches disponibles est supérieur, à défaut l'intégralité des fiches
Plus de 30	80 fiches si le nombre de fiches disponibles est supérieur, à défaut l'intégralité des fiches

Un point spécifique est apporté au traitement des réclamations-client géré par l'organisme certifié.

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

L'organisme est informé des dates définitives d'intervention.

8.2.1 Déroulement de l'Audit

L'auditeur confirme l'étendue de la certification et le déroulement de l'audit.

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'auditeur 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.

8.2.2 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 auditeurs Bureau Veritas Certification France se prononcent sur la recevabilité de la mise en œuvre des actions correctives.

8.2.3 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
- ✓ 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.

Le rapport d'audit précise les points contrôlés et les anomalies constatées. Il est tenu à disposition du préfet et du ministère chargé de l'environnement.

Bureau Veritas Certification peut effectuer des audits complémentaires. Ces audits complémentaires, qui peuvent se dérouler sur un lieu de l'activité de l'opérateur, peuvent être motivés par d'éventuelles anomalies constatées dans les déclarations annuelles ou par une demande du ministère chargé de l'environnement.

8.2.4 Actions correctives

Le délai pour la levée des non-conformités est conjointement fixé entre l'entreprise et l'auditeur, sans dépasser 90 jours. Si ce délai n'est pas respecté, une réévaluation complète peut s'avérer nécessaire.

Les non-conformités 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.

8.2.5 Maintien de la certification suite à l'évaluation

La décision de maintien de la certification est prise par le personnel habilité dans les cas suivants :

- Nécessité de mettre à jour l'attestation de l'opérateur
- Envoi d'une lettre RAR à l'opérateur dans les cas prévus par la réglementation
- Suspension de certification en l'absence de soldes des non conformités.

Dans les autres cas, le maintien de la certification est réputé acquis dès lors que le solde des non conformités a été vérifié par un inspecteur habilité.



9. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Avant la fin de validité de la certification, un contrat est proposé à l'organisme dans le cadre d'un renouvellement.

Son étendue tient compte des résultats de l'audit de surveillance.

Le processus de renouvellement est identique à un processus initial.



10. EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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 est réalisé, permettant de dimensionner correctement les temps d'audit et les sites à auditer.

11. MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION

Bureau Veritas Certification s'engage à annoncer à l'avance toute modification de ses propres exigences du programme de certification. Les évolutions des textes réglementaires s'appliquent de fait aux organismes.

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.



12. 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 à la demande du client ou 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 du 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)
- ✓ Si l'organisme ne transmet pas sa déclaration annuelle à l'échéance prévue

Une certification peut être retirée dans les cas suivants :

- ✓ Lorsque l'organisme ne remplit plus les conditions de délivrance
- ✓ Lorsqu'il est intervenu sur des équipements ou a réalisé des opérations en dehors des cas prévus par ladite attestation

En cas de retrait ou pendant la période de suspension, l'organisme doit s'abstenir de toute référence à sa certification.

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.

Les décisions de réduction, suspension et retrait sont prises par le personnel habilité.

13. PLAINTES

Les plaintes de client ou de tiers font l'objet d'un accusé de réception envoyé au plaignant à réception. 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.

14. 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

Un accusé de réception est envoyé sans délai au client.

Les appels sont traités sous la responsabilité de la direction 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.

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.

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.

15. CONFIDENTIALITE

Le personnel administratif et les auditeurs 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.

16. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Bureau Veritas Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses audits.

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.





17. EXTERNALISATION DES ACTIVITES D'EVALUATION

L'externalisation d'activités d'évaluation par Bureau Veritas Certification France n'est pas possible.