



**Procédure de certification
des Prestataires en Localisation des réseaux
prévus à l'Arrêté du 15 février 2012 d'application
du chapitre IV du titre V du code de
l'environnement**

GP01 PLR - Version du 19 février 2016

Créé par :

Hervé REA



SOMMAIRE

1. Présentation du programme de certification	3
1.1 Contexte réglementaire	3
1.2 Le déroulement de la certification	4
2. Proposition et contrat de certification	5
2.1 Schéma de la certification	5
2.2 Offre	5
2.3 Contrat – Engagement du Prestataire	6
3. Les audits	7
3.1 - Règles communes aux différents types d’audit	7
3.2 - Les auditeurs Bureau Veritas Certification	9
3.3 - Audit initial ou de renouvellement	9
4. Revue de l’évaluation et décision de certification	12
5. Maintien de la certification	12
6. Participation d’observateur à des audits	13
7. Renouvellement de la certification	13
8. Modification, réduction ou extension du périmètre de certification	14
9. Résiliation, réduction, suspension ou retrait du certificat	14
10. Appels envers des décisions de certification	15
11. Traitement des plaintes	16
12. Confidentialité	16
13. Utilisation des certificats, logos et marques de certification	16
14. Modification des exigences pour la certification	17
15. Informations accessibles au public	17
16. Externalisation des activités d’évaluation	17

Le présent document a pour objet de définir le processus de certification Prestataire en Localisation des réseaux par Bureau Veritas Certification. Il indique les actions à entreprendre tant par Bureau Veritas Certification que par le Prestataire pour l’obtention et le maintien de cette certification.



1. Présentation du programme de certification

1.1 Contexte réglementaire

La certification des Prestataires en Localisation des réseaux est délivrée à des organismes compétents selon les modalités définies dans l'arrêté du 19 février 2013 modifié par l'arrêté du 18 juin 2014. Elle concerne la réalisation des prestations de localisation des réseaux relatives aux réseaux neufs et celles relatives aux réseaux en service.

Le certificat est valable 6 ans à compter de l'audit de certification.

La candidature porte sur l'une des options suivantes :

- **Option 1 « géoréférencement »** : le géoréférencement de relevés topographiques ou de repères environnementaux, selon le référentiel « géoréférencement »
Objectif de la certification : s'assurer qu'une entreprise prestataire en géoréférencement est capable de réaliser un relevé des réseaux enterrés ou aériens conformément à la classe A de précision
- **Option 2 « détection »** : la détection sans fouille de réseaux, selon le référentiel « détection »,
Objectif de la certification : s'assurer qu'une entreprise est capable de procéder à la détection de réseaux enterrés existants dans le cadre des investigations complémentaires prévues par les articles R. 554-23 et R. 554-28 du code de l'environnement ou à la détection de réseaux ou tronçons enterrés neufs dans le cadre des relevés topographiques prévus par l'article R. 554-34 de ce code.
- **Option 3 « géoréférencement et détection »** : le géoréférencement de relevés topographiques ou de repères environnementaux et la détection sans fouille de réseaux, selon les 2 référentiels précités.

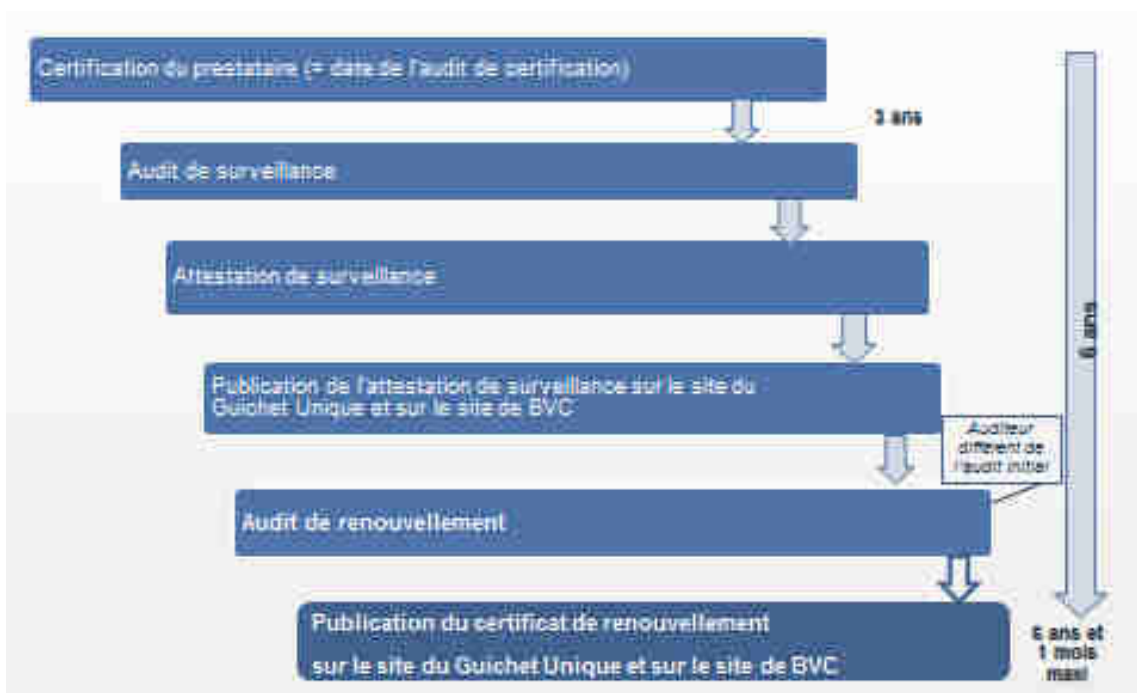


1.2 Le déroulement de la certification

Délivrance du certificat



Maintien du certificat





2. Proposition et contrat de certification

2.1 Schéma de la certification

2.1.1 – Schéma général

Bureau Veritas Certification adresse au Prestataire candidat un dossier de candidature permettant de recueillir les informations suivantes :

- ✓ Identité et coordonnées de l'organisme (nom, adresse, etc.).
- ✓ Activités réalisées (processus, services clients, etc.)
- ✓ Organisation de l'organisme (nombre de sites, effectifs, etc.)
- ✓ Liste des certifications et qualifications déjà détenues – exemple : QUALIFNEDRE
- ✓ Option(s) pour laquelle (ou lesquelles) la certification est demandée :
 - Option 1 « géoréférencement »
 - Option 2 « détection »
 - Option 3 « géoréférencement et détection »
- ✓ Nombre d'établissements (sites) concernés par la certification
- ✓ Le cas échéant, justificatif de la certification ISO 9001 détenue et champ d'application (ex : sites couverts)
- ✓ 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 taille, appartenance à un groupe ou une association, certification particulière, ...).

2.1.2 – Organisation multi-site

Lorsque le demandeur dispose de plusieurs établissements, ci-après dénommés sites, la demande de certification ou de renouvellement précise les sites du prestataire concernés par la demande. A défaut d'indication à ce sujet, le siège du demandeur sera considéré comme le seul site concerné par la demande de certification.

Un organisme multi-sites possède plusieurs implantations géographiques qui mettent en œuvre tout ou partie du référentiel de certification.

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

- La gestion et le pilotage 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.

2.2 Offre

Sur la base de ces informations, Bureau Veritas Certification France établit une proposition de certification qui respecte les exigences nationales.



La proposition de certification ainsi établie par Bureau Veritas Certification France couvre l'évaluation initiale et l'audit de suivi permettant le maintien du certificat.

Elle est détaillée dans les documents suivants :

- La proposition financière
- La procédure générale de certification : GP01 – 17065 - Prestataires en Localisation des réseaux
- Les conditions générales de service.

Cette proposition prend en compte les situations suivantes éventuelles :

- L'organisme détient une certification ISO 9001
- 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 commerciale comprend :

- ✓ L'audit initial
- ✓ La délivrance du certificat
- ✓ L'audit de suivi à réaliser pendant la période et la méthode d'échantillonnage dans le cas d'une organisation multi-sites.

La proposition commerciale n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si les services du Prestataire n'étaient pas conformes au programme de certification ou les heures supplémentaires liées à des aléas, retards, informations insuffisantes ou erronées qui lui seraient imputables.

Dans le cadre d'un audit le lundi ou le vendredi, et si l'auditeur doit partir le dimanche soir ou revenir le samedi matin, une journée sera refacturée sans édition d'avenant ou bon de commande.

2.3 Contrat – Engagement du Prestataire

Le Prestataire en Localisation des réseaux renvoie un exemplaire de la proposition commerciale datée et signée à Bureau Veritas Certification. Ce document, associé à la procédure générale de certification « GP01 – 17065 - Prestataires en Localisation des Réseaux » 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.

Cet engagement inclut :

- 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 service certifié
- Le droit d'accès aux services certifiés pour les activités de surveillance :
 - o y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que documentation, enregistrements, accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants concernés,
 - o la participation d'observateurs, le cas échéant.



L'organisme s'engage à ne pas déposer de candidature auprès d'un autre organisme certificateur.

À réception du contrat, Bureau Veritas Certification vérifie l'acceptation de la proposition et l'absence de modifications de l'offre initiale par le Prestataire en Localisation des réseaux. Il prépare l'audit de certification en constituant l'équipe d'audit et en programmant sa réalisation.

Une fois la certification accordée, le Prestataire est tenu de conserver et tenir à disposition un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification (traitement de la réclamation et actions entreprises).

Le Prestataire s'engage à respecter les règles de communication définies dans le 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 services,
- l'utilisation de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

S'il 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, de retrait ou à l'échéance de la certification, le Prestataire 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 la certification, le Prestataire 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 chargé de son dossier.

Voici des exemples de changements à communiquer :

- 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 service ou à sa méthode de production
- coordonnées de la personne à contacter et sites concernés par la certification
- changements importants apportés au système de management de la qualité.

3. Les audits

3.1 - Règles communes aux différents types d'audit

L'audit est conduit selon les modalités des Annexes 1, 2 et 3 de l'arrêté du 19 février 2013 et ses modifications, relatif au règlement de certification.

Le Prestataire est informé des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention deux semaines avant la date d'ouverture des audits.



3.1.1 - Echantillonnage des sites audités

Dans le cas où le prestataire possède plusieurs établissements, la demande de certification ou de renouvellement précise les sites du prestataire concernés par la demande. A défaut d'indication à ce sujet, le siège du demandeur sera considéré comme le seul site concerné par la demande.

La certification est réalisée sur la base d'un échantillonnage des sites existants défini en Annexe 3 de l'arrêté du 19 février 2013. La liste des sites qui seront audités est établie 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 de la visite 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 au Prestataire 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.

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

- Le prestataire dispose d'un système de traitement des réclamations clients et actions correctives,
- Le prestataire a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement et appliquer les exigences réglementaires relatives aux services qu'il produit.

Les règles d'échantillonnage du programme de certification Prestataires en Localisation des réseaux sont indiquées ci-dessous, x étant le nombre de sites inclus dans le périmètre de la certification.

Nature de l'audit	Nombre de sites Arrondi à l'entier supérieur	Exemple pour 3 sites
Audit initial	\sqrt{x}	2
Audit de surveillance	$0,6\sqrt{x}$	1
Audit de renouvellement	$0,8\sqrt{x}$	2

Si le prestataire souhaite ajouter des sites au périmètre de la certification, le nombre de sites à auditer parmi ces nouveaux sites suit les règles précédemment établies pour l'audit de certification.

3.1.2 - Durée des audits

La durée de l'audit inclut le temps de préparation de l'audit et la rédaction du rapport. Elle est fonction de la nature de l'audit et de l'option de certification retenue par le demandeur, selon le tableau ci-après :

Nature de l'audit	Options 1 ou 2	Option 3
Audit initial ou de renouvellement	2 j	2,25 j
Audit de surveillance	1,25 j	1,5 j

La durée de l'audit relative à l'option 3 s'applique aussi bien au cas d'un prestataire non certifié qu'à celui d'un prestataire déjà bénéficiaire de l'option 1 ou l'option 2 et demandeur de l'extension de la certification pour l'option 3.



Si un prestataire est déjà certifié ISO 9001, alors chacune des durées du tableau ci-dessus est réduite de 0,5 jour comme indiqué ci-dessous :

ISO 9001 - Nature de l'audit	Options 1 ou 2	Option 3
Audit initial ou de renouvellement	1,5 j	1,75 j
Audit de surveillance	0,75 j	1 j

3.2 - Les auditeurs Bureau Veritas Certification

Les auditeurs Bureau Veritas Certification ont tous une grande expérience dans 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 du Prestataire,
- Proximité des locaux de l'organisme,
- Disponibilité aux dates souhaitées par le Prestataire.

En application de l'arrêté du 19 février 2013, le Prestataire peut refuser au plus une fois l'auditeur proposé par Bureau Veritas Certification sur la période de certification sur demande motivée. Celle-ci sera étudiée par Bureau Veritas Certification qui se réserve la possibilité de ne pas répondre favorablement.

3.3 - Audit initial ou de renouvellement

Lorsque le programme de certification est validé et mis en application par le Prestataire, Bureau Veritas Certification déclenche le processus de certification à la demande du candidat.

Bureau Veritas Certification programme un audit initial.

L'audit de certification est réalisé par une équipe d'audit habilitée par Bureau Veritas Certification. Il a pour objet de vérifier la conformité du service réalisé par le Prestataire en Localisation des réseaux aux caractéristiques du programme de certification.

Le Prestataire est informé des noms des auditeurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention.

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

- ✓ Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation (il peut s'agir d'organigramme, rapports d'audits internes, 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.



3.3.1 - Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le Responsable d'audit rappelle l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit et le plan d'audit afin de prendre en compte les dernières modifications que le Prestataire souhaite éventuellement apporter. Le Prestataire définit les participants à cette réunion.

3.3.2 - Déroulement de l'Audit

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

L'audit sur site comporte deux parties :

- Audit de fonctionnement de l'organisation du Prestataire (notamment cohérence avec les pièces justificatives prises en compte lors de la demande de certification), adéquation des moyens (locaux, matériels et personnels), enregistrement des compétences des personnels intervenant dans le champs de la certification, traçabilité, traitement des plaintes et réclamations et actions correctives.
- L'accompagnement du prestataire lors d'une prestation en localisation des réseaux pour chacune des options pour laquelle le Prestataire est candidat à la certification.
Cet audit sera réalisé en situation réelle ou sur une plateforme d'essai adaptée.

Les auditeurs s'attachent à vérifier 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 (exemple : procédure de vérification périodique des matériels et archivage des justificatifs).

3.3.3 - Les non-conformités

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés (identifiés en « Non-conformité ») sont commentés avec le représentant du Prestataire 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 un rapport de non-conformités (SF02 –Rapport de Non-conformités) dont l'original est laissé au Prestataire.

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

- être objectives et motivées par le non-respect d'une exigence ou d'une disposition prévue par le Prestataire,
- être fondées sur des faits réels et en aucun cas sur des présomptions,
- être comprises et acceptées par le Prestataire.

Dès cet instant, le Prestataire peut engager des actions correctives pour corriger les non-conformités. À sa demande, les auditeurs Bureau Veritas Certification se prononcent sur la recevabilité des actions correctives qu'il se propose d'engager.



3.3.4 - 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. Les non-conformités constatées sont analysées permettant ainsi au Prestataire 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.

Au cours de la réunion de clôture, le Responsable d'audit vérifie les informations qui figureront sur le certificat.

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

3.3.5 - Actions correctives

Le Prestataire ne sera recommandé à la certification que lorsque toutes les non-conformités auront été levées.

Pour cela, il dispose d'un délai maximal de 1 mois à compter de la réception du rapport d'audit pour retourner au Responsable d'audit ses réponses aux non-conformités. Si ce délai n'est pas respecté par le Prestataire, une réévaluation complète peut s'avérer nécessaire.

Les actions correctives devront viser à résoudre le dysfonctionnement rencontré et à éliminer la source de celui-ci afin de garantir qu'il ne se renouvelle pas.

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 de l'audit suivant.

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.

Bureau Veritas Certification considère que les signatures ne sont pas nécessaires lorsque le rapport d'audit et les rapports de non-conformités sont échangés par voie informatique, entre l'auditeur et le Prestataire.



4. 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 le Prestataire à la certification. Le dossier est alors revu administrativement et techniquement par Bureau Veritas Certification, avant décision de certification par le comité de certification.

Le Comité devra avoir statué sur la certification dans un délai de 2 mois après l'envoi des actions correctives par le Prestataire à l'auditeur concerné.

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.

Si la décision est négative, celle-ci doit être motivée et notifiée au Prestataire. Ce dernier pourra présenter une nouvelle demande dès qu'il aura reçu la notification de rejet.

Le certificat délivré au Prestataire par Bureau Veritas Certification précise :

- La raison sociale et l'adresse du Prestataire
- Le programme de certification applicable et en vigueur
- La (ou les) option(s) objet(s) de la certification
- N° de certificat unique,
- La date de certification ou de renouvellement et la date limite de validité du certificat,
- Le cas échéant, la liste du(ou des) site(s) concerné(s) par la certification, avec pour chacun l'option retenue si elle est spécifique,
- Les coordonnées de Bureau Veritas Certification.

La date de certification originale correspond à la date de décision initiale. Le certificat expire six ans après cette date moins un jour, sous réserve de la réalisation de l'audit de surveillance triennal.

Il ne peut être fait mention de la certification dont une entreprise est titulaire en tant que « prestataire en localisation des réseaux » sans y adjoindre le libellé de l'option sur laquelle porte cette certification, parmi les 3 options possibles.

Le nom de l'organisme est ajouté à la liste des certifiés, disponible sur le site Internet de Bureau Veritas Certification.

5. Maintien de la certification

L'audit de suivi permet d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que la prestation certifiée est toujours conforme aux exigences du programme de certification.

Au plus tard, trois ans après un audit de certification, un audit de surveillance est réalisé, par option, au sein de l'organisme certifié. Il est conduit comme un audit initial.

Une attention particulière est apportée :

- au traitement des réclamations gérées par le Prestataire certifié
- à l'examen documentaire d'archives relatives au résultat de prestations réalisées au cours des 3 années écoulées.

Bureau Veritas Certification informe le Prestataire de la date d'audit avec un préavis d'environ 30 jours.



Dans le cas d'une certification multi-sites, les règles d'échantillonnage énoncées en 3.1.1 sont appliquées. A l'image de l'audit initial, la visite de suivi couvrira le site centralisateur ainsi qu'un nombre approprié de sites.

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 3.4.3.

L'audit de surveillance donne lieu à la délivrance d'une attestation de surveillance qui sera transmise au guichet unique dans les mêmes conditions que le certificat initial.

6. Participation d'observateur à des audits

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

Ces observateurs peuvent être :

- Des auditeurs Bureau Veritas Certification France (dans le cadre de la qualification ou de la supervision de nos auditeurs)
- Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre des activités d'audit interne de notre entreprise)
- Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne de notre entreprise par notre réseau international)
- Des auditeurs d'Organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Certification France dans le cadre des programmes d'accréditation).

Le Prestataire est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.

7. Renouvellement de la certification

À l'issue des 6 ans de validité, le renouvellement s'effectue suivant la même procédure que le point 3 de la présente GP01. Toute demande de renouvellement de certification fait l'objet d'un nouveau contrat. Un dossier de candidature est constitué.

Dans les 6 mois qui précèdent la fin de validité du certificat, Bureau Veritas Certification prend contact avec le Prestataire afin de lui exposer les modalités de renouvellement.

Dans le cas d'une certification multi-sites, les règles d'échantillonnage énoncées en 3.1.1 sont appliquées pour l'audit de renouvellement.

L'audit de renouvellement est effectué par un auditeur différent de l'audit de certification.

Le certificat de renouvellement doit être adressé au guichet unique dans le délai maximal de 1 mois après la date limite de validité mentionnée au certificat précédent. Au-delà, le prestataire est retiré de la liste des prestataires certifiés.



8. Modification, réduction ou extension du périmètre de certification

À tout moment, la certification peut être modifiée afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification,
- D'étendre la certification à une nouvelle option (1 vers 3 ou 2 vers 3),
- De réduire la certification (3 vers 1 ou 3 vers 2)
- De changer d'option (1 vers 2, ou 2 vers 1).

La modification du périmètre de certification est instruite dans les mêmes conditions que la demande initiale.

Dans la mesure du possible, et sous réserve que l'audit ait lieu dans les 6 mois suivant la demande de modification, celle-ci est généralement réalisée dans le cadre de l'audit 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 la modification de la certification.

Si l'extension est prévisible, le contrat de certification prévoit cette disposition. Dans le cas contraire, un avenant au contrat sera réalisé, permettant de dimensionner correctement les temps d'audit et les sites à auditer.

Si le prestataire souhaite ajouter des sites au périmètre de la certification, l'échantillonnage du nombre de sites à auditer parmi ces nouveaux sites suit les règles précédemment énoncés pour l'audit de certification.

En cas de changement de périmètre de certification (changement d'option ou changement des sites bénéficiaires), le certificat et/ou ses annexes seront renouvelés et transmises au guichet unique dans les mêmes conditions qu'en 15.5.

9. Résiliation, réduction, suspension ou retrait du certificat

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 plaintes-tiers, 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.

Lorsqu'en application du présent document, Bureau Veritas Certification est amené à réduire, suspendre ou retirer la certification, il en informe par écrit le Prestataire concerné.

Une certification peut être réduite ou suspendue dans les cas suivants et après décision du Comité de Certification :

- si le Prestataire ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités,
- Si le Prestataire n'a pas permis la réalisation de l'audit 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 le Prestataire se livre à une utilisation abusive des marques de certification ou du logo Bureau Veritas Certification (qui peut entraîner également une action juridique),



- si le Prestataire ne respecte pas les accords techniques et commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification,
- si le Prestataire nuit à l'image de marque de Bureau Veritas Certification,
- si le Prestataire le demande (résiliation).

Bureau Veritas Certification mettra tout en œuvre pour permettre au Prestataire de remédier aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis.

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, le certificat sera finalement retiré et le contrat sera annulé.

Bureau Veritas Certification se réserve également le droit d'entamer toute poursuite pour non-respect des dispositions contractuelles.

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

La liste des Prestataires certifiés est mise à jour en conséquence sur le site internet de Bureau Veritas Certification et au guichet unique gestionnaire du site www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr.

10. Appels envers des décisions de certification

Le Prestataire peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification concernant sa certification dans les cas suivants :

- ✓ Refus d'accepter la candidature d'un organisme,
- ✓ Non délivrance d'une certification,
- ✓ Suspension ou retrait d'une certification,

Les appels sont traités sous la responsabilité de la Direction Technique avec information du comité d'impartialité.

L'organisme recevra un accusé de réception de son appel et sera tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'à la fin du 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.

Bureau Veritas Certification prend toutes les actions correctives nécessaires pour résoudre l'appel.



11. Traitement des plaintes

11.1– Plaintes d’un Prestataire à l’encontre de Bureau Veritas Certification

Si un Prestataire demandeur ou un Prestataire certifié n’est pas satisfait de la prestation de certification de Bureau Veritas Certification (autre qu’un appel), il peut établir une plainte.

L’organisme recevra un accusé de réception de sa plainte. Une réponse est apportée au plaignant par la Direction et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte.

11.2– Plaintes d’un tiers à l’encontre d’un Prestataire certifié

Toute plainte fondée, relative à un Prestataire que Bureau Veritas Certification aurait certifié, est considérée comme une réclamation-tiers et traitée de la même façon que les plaintes. Le Prestataire notifié est systématiquement informé de cette réclamation-tiers.

Le traitement des plaintes respecte les règles de confidentialité vis-à-vis du plaignant ou des tiers.

Bureau Veritas prend toutes les actions correctives nécessaires pour résoudre la plainte et avise le requérant de la solution du processus de la plainte. Elle peut 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.

12. Confidentialité

Le personnel administratif et les auditeurs Bureau Veritas Certification s’engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document obtenu(e) ou créé(e) lors des activités de certification.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- cadre juridique ou requête administrative
- accord écrit donné par le Prestataire
- demande de l’organisme d’accréditation.

Le Prestataire concerné est tenu informé des informations divulguées, sauf disposition contraire à la loi.

13. Utilisation des certificats, logos et marques de certification

L’usage de la marque de certification est conditionné à l’existence d’un contrat et à la décision de certification et de son maintien.

Le certificat original est délivré avec la marque spécifique du programme de certification. Il est adressé par courrier au Prestataire.

La marque de certification est utilisée pour promouvoir la certification du Prestataire qui peut en faire usage sur sa documentation technique ou commerciale.



Bureau Veritas Certification transmet par mail le Guide d'utilisation de la marque. Pour plus de détails, une notice précisant les conditions d'utilisation des marques de certification ainsi que du logo est disponible sur notre site Internet (http://www.bureauveritas.fr/wps/wcm/connect/bv_fr/local/home/our-services/certification - rubrique Communiquer sur sa certification).

Bureau Veritas Certification contrôle la référence faite à la certification et/ou l'utilisation de la marque de certification (logo et certificat) au cours des visites de surveillance, en vérifiant le respect des engagements du 2.3 ci-dessus.

14. Modification des exigences pour la certification

Bureau Veritas Certification s'engage à annoncer dès que possible toute modification du programme de certification et 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 Prestataire certifié effectue les adaptations nécessaires dans un délai jugé raisonnable par Bureau Veritas Certification.

Ces modifications feront l'objet d'une information au Prestataire certifié et peuvent nécessiter des avenants au contrat existant.

15. Informations accessibles au public

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

La liste des certifiés est disponible sur le site Internet de Bureau Veritas Certification.

Une copie intégrale du certificat est adressée par Bureau Veritas Certification au guichet unique gestionnaire du site www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr. Toutes les informations mentionnées sur le certificat et ses annexes sont consultables en ligne sur le site mentionné.

16. Externalisation des activités d'évaluation

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



HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

PAGE	RÉSUMÉ DE LA MODIFICATION	REV.	AUTORISÉ
10	Suppression du pré-audit	2	H REA