



**Procédure générale de certification de
Produits de Construction selon un système 2+**

GP01 – RPC

Version du 02 décembre 2014



**BUREAU
VERITAS**



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	3
1.1. Objet.....	3
1.2. Domaine d'application	3
1.3. Définitions	3
2. PROPOSITION ET CONTRAT DE CERTIFICATION	3
2.1 Candidature.....	3
2.1.1 Schéma général.....	3
2.1.2 Organisation multi-site.....	4
2.1.3 Recevabilité	4
2.2 Offre	4
2.3 Contrat	5
3 LES AUDITEURS BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE.....	5
4 LA REVUE DOCUMENTAIRE.....	6
5 AUDIT DE CERTIFICATION	6
5.1 Réunion d'ouverture.....	7
5.2 Déroulement de l'Audit.....	7
5.3 Les non-conformités.....	7
5.4 Réunion de synthèse.....	8
5.5 Réunion de clôture.....	8
6 ACTIONS CORRECTIVES	8
7 REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION DE CERTIFICATION	9
8 MARQUAGE CE ET COMMUNICATION.....	10
9 INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC	10
10 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION	11
11 RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION.....	11
12 CHANGEMENT POUVANT AVOIR DES CONSEQUENCES SUR LA CAPACITE DE L'ORGANISME A RESPECTER LES EXIGENCES DE CERTIFICATION.....	12
13 EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	12
14 MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION	12
15 RESILIATION, SUSPENSION, REDUCTION, RETRAIT.....	13
16 PLAINTES.....	14
17 APPEL	15
18 CONFIDENTIALITE.....	15
19 PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS.....	15
20 EXIGENCES D'INFORMATION AUX AUTORITES NOTIFIANTES.....	16
21 COMITE D'IMPARTIALITE ET COMITE DE SURVEILLANCE.....	16

Références :

SF05 : Les conditions générales de service de Bureau Veritas Certification

PREPARE PAR : Christelle ALLAIS GODARD AUTORISE PAR : Eric ROUAIX



1. INTRODUCTION

1.1. Objet

Le présent document a pour objet de définir le processus de certification (par Bureau Veritas Certification France) du contrôle de la production de produits de construction conformément à l'annexe V du Règlement Européen 305/2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil.

Il indique les actions à entreprendre tant par Bureau Veritas Certification que par le client pour l'obtention et le maintien de cette certification.

Le processus décrit dans ce document est conforme au « position paper » du groupe sectoriel SG15 des organismes notifiés.

Les dispositions qui ne seraient pas définies dans le présent document sont par défaut les dispositions générales du système qualité de Bureau Veritas Certification.

1.2. Domaine d'application

Cette présente annexe s'applique pour les prestations de certification de conformité du système de contrôle de la production selon le système 2+ dont les normes harmonisées sont applicables.

Le détail des normes pour lesquelles Bureau Veritas Certification est accrédité est défini en annexe du présent document.

1.3. Définitions

Le fournisseur : Il s'agit du fabricant ou de son mandataire au sein de la communauté européenne qui est responsable de la mise sur le marché du produit.

Le fournisseur a la responsabilité d'assurer que le produit réponde et s'il y a lieu continue de répondre aux exigences sur la base desquelles la certification a été délivrée.

Le client ou Organisme : Il s'agit de l'entité qui demande la certification.

2. PROPOSITION ET CONTRAT DE CERTIFICATION

2.1 Candidature

2.1.1 Schéma général

Bureau Veritas Certification adresse à l'organisme candidat un document de « demande d'offre » permettant de recueillir les informations suivantes :

- ✓ Identité et coordonnées de l'organisme (nom, adresse, etc.).
- ✓ Organisation de l'organisme (nombre de sites, localisation des sites de production, etc.)
- ✓ Liste des certifications et qualifications déjà détenues.
- ✓ Nature de la certification demandée (référentiel, périmètre de certification etc.),
- ✓ Définition de la gestion des essais en laboratoire (interne, externe, mixte).



Dans le cadre où l'organisme a déjà fait l'objet d'une certification de même périmètre (produit et sites), Bureau Veritas Certification prendra compte de l'antériorité de la certification uniquement si :

- l'organisme notifié précédent est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17065,
- et si l'Organisme demandeur n'a pas fait l'objet d'un retrait de certificat du fait de non-conformité interne ou d'utilisation abusive du certificat précédemment émis.

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, ...).

La demande d'offre respecte le contenu et le formalisme établis dans le document type DPC 001.

Nota : Si la demande d'offre est transmise par mail ou par fax, ce document sera considéré comme daté et signé par le client.

2.1.2 Organisation multi-site

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

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

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

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

2.1.3 Recevabilité

Pour chaque produit objet de la certification, Bureau Veritas Certification s'assure que la « demande d'offre » est recevable. Cette recevabilité est notamment basée sur la cohérence entre la définition du produit tel que décrit dans la demande d'offre transmise par l'organisme, la norme harmonisée applicable et la liste des produits pour lesquels Bureau Veritas Certification est notifié.

2.2 Offre

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

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

- ✓ La proposition financière : **DPC002**
- ✓ La présente procédure de certification : **GP01-RPC**
- ✓ Les conditions générales de service de Bureau Veritas Certification : **SF05**.

Cette proposition prend en compte les situations suivantes :

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



La proposition prévoit :

- ✓ La revue documentaire (dans le cas d'une certification initiale),
- ✓ L'audit de certification,
- ✓ La délivrance du certificat,
- ✓ Les audits de surveillance, d'évaluation et d'appréciations permanentes du contrôle de la production en usine à réaliser pendant la période de validité.

La proposition financière n'inclut pas les éventuels audits complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de contrôle de la production en usine n'était pas conforme au référentiel retenu ou dans le cadre d'une levée de suspension de certificat.

2.3 Contrat

L'organisme renvoie un exemplaire signé du contrat (ou un document équivalent dûment daté et signé). Ce document, associé aux documents GP01-RPC et SF05 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 Règlement Européen 305/2011, les normes harmonisées associées et le « Sector Group » (SG) concerné,
- ✓ La complétude du contrat de certification
- ✓ Le règlement des factures
- ✓ La fourniture d'informations sur les changements apportés au système de contrôle de la production en usine ;
- ✓ Le droit d'accès aux systèmes certifiés pour les activités de surveillance.

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

3 LES AUDITEURS Bureau Veritas Certification France

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

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

Les auditeurs retenus par 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 ont signés chacun un engagement de confidentialité et de non-conflit d'intérêt.

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 référentiel,
- ✓ proximité des locaux de l'organisme,
- ✓ disponibilité aux dates souhaitées par l'organisme.



Pour chaque mission d'audit, il sera constitué une équipe d'évaluation comportant au moins un auditeur qualifié pour chaque produit. L'un des auditeurs est le Responsable de l'équipe d'audit. Il coordonne l'ensemble des relations techniques avec le client et est responsable du rapport d'audit final qui sera établi. Le client est informé du nom des auditeurs. Le client a la possibilité de récuser les auditeurs proposés.

Tous les audits sont enregistrés dans un fichier de planification.

4 LA REVUE DOCUMENTAIRE

Les documents nécessaires à la revue documentaire sont :

- ✓ Le Manuel qualité du CPF (Contrôle des Produits Fabriqués) ;
- ✓ Les rapports des essais de type réalisés ;
- ✓ La proposition de déclaration du fabricant ;
- ✓ La proposition de fiches de produits ;
- ✓ Les preuves de la compétence technique des laboratoires, quand ils sont externes.

L'équipe d'audit demande au fabricant une copie de ces documents, si possible dans un format électronique. La revue documentaire consiste à déterminer si :

- ✓ les essais de types initiaux ont été réalisés,
- ✓ la demande d'offre est cohérente avec les documents transmis,
- ✓ le système est suffisamment mature pour réaliser l'audit de certification.

5 AUDIT DE CERTIFICATION

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

L'audit initial est réalisé par une équipe d'audit habilitée par Bureau Veritas Certification France. Il a pour objet d'évaluer la conformité aux exigences de l'Annexe ZA des normes NF EN applicables..

L'organisme 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, l'organisme doit :

- ✓ Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation (variable selon les référentiels, il peut s'agir d'organigramme, de rapports d'audits internes, de documents liés à l'application du référentiel...)
- ✓ 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.

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

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



5.1 Réunion d'ouverture

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

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

5.2 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 définies dans le référentiel 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 référentiel 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.

En outre, l'équipe d'audit vérifie que le fabricant dispose des résultats des essais des caractéristiques spécifiées dans la table ZA.1 des normes NF EN applicables (essais de type) et que ces résultats correspondent aux valeurs et aux tolérances imposées par ces normes et déclarées pour le produit.

Le rapport d'audit mentionnera en outre la liste des produits fabriqués sous la responsabilité de l'Organisme et évalué lors d'un audit.

Lors de l'audit, l'équipe d'audit devra procéder à un prélèvement de copie de documents afin de compléter le dossier transmis pour la revue de l'évaluation.

5.3 Les non-conformités

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés 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 dans une fiche de Non-Conformité annexée au rapport d'audit remis 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 référentiel 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 écarts. 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.



5.4 Réunion de synthèse

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

Elles permettent aussi d'analyser les résultats des actions correctives déjà engagées, et dans certains cas, de clore les écarts correspondants.

5.5 Réunion de clôture

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

Dans le cas particulier où les audits d'un système comprenant plusieurs sites sont éloignés géographiquement ou ne sont pas réalisés successivement, cette réunion de clôture pourra être exceptionnellement réalisée téléphoniquement tel que programmé.

Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.

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

- ✓ Présente les éventuelles non-conformités constatées ;
- ✓ Vérifie les informations qui figureront sur le certificat.

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

6 ACTIONS CORRECTIVES

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

Bureau Veritas Certification peut, s'il le considère nécessaire (cas du délai de réponse de 90 jours dépassé, dans le cas des points 1 et 2 définis ci-dessous), auditer à nouveau le site de production pour vérifier que les actions mentionnées ont été mises en place. Un avenant au contrat sera alors proposé à l'organisme.

De façon générale, Bureau Veritas Certification appliquera les points 1, 2 et 3 suivants, sauf si la norme du produit concerné mentionne d'autre(s) obligation(s) :

1. une absence totale de système répondant aux exigences doit donner lieu à une réévaluation et à un nouvel audit complet après correction.
2. des écarts majeurs, ayant un impact sur la qualité du produit, doivent donner lieu à une action corrective et à un nouvel audit de contrôle des éléments concernés, dans un délai prédéfini.
3. les écarts mineurs doivent être corrigés et confirmés sans qu'il soit nécessaire de procéder à un nouveau contrôle.



7 REVUE DE L'ÉVALUATION ET DECISION DE CERTIFICATION

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformité soldés et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'organisme à la certification.

Le dossier est alors revu administrativement et techniquement par le « reviewer » de Bureau Veritas Certification (distinct de l'auditeur). Cette revue consiste à vérifier :

- que le dossier d'évaluation est complet,
- que les procédures de certification et les règles de gestion de l'impartialité ont été correctement appliquées
- que l'audit a été mené par un auditeur qualifié,
- que toutes les informations nécessaires à l'établissement du certificat sont disponibles et cohérentes avec le contenu du contrat et du rapport d'audit.

Le responsable de certification « Produits de construction » de Bureau Veritas Certification prend ensuite la décision de certification et émet le certificat signé par ses soins sous la surveillance du comité des produits concernés.

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

- Nom ou raison sociale et adresse de l'organisme dont le produit fait l'objet de la certification ;
- Nom ou raison sociale et adresse du site de production si différent ;
- La ou les normes harmonisées applicables ;
- Les conditions de validité ;
- La portée de la certification octroyée ;
- La date de certification originale ;
- Les dates de révision ;
- La date de fin de validité de la certification ;
- le numéro de certificat propre à chaque certificat (incrémenté) et ;
- le numéro d'Organisme Notifié de Bureau Veritas Certification France.

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

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

Les acronymes « RPC » (signifiant Règlement Produits de Construction 305/2011) et « DPC » (signifiant Directive Produits de Construction 89/106/CE abrogée et remplacée par le RPC) sont associées à chaque date afin de signifier dans quel contexte réglementaire le certificat ou sa révision ont été édités.

Par défaut si aucune durée spécifique n'est mentionnée dans le contrat qui lie Bureau Veritas Certification France à l'organisme, la durée du cycle de certification est normalement de 3 ans renouvelable.

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

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

L'organisme s'engage à maintenir le système de contrôle de la production en usine certifié conforme à la norme produit harmonisée applicable. Il est également tenu de conserver et tenir à disposition un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance (traitement de la réclamation et actions entreprises).



8 MARQUAGE CE ET COMMUNICATION

Pour être marqué CE, les produits doivent satisfaire à toutes les tâches et exigences précisées dans l'annexe ZA de la norme applicable.

Suite à la réception du Certificat de Conformité du Contrôle de la Production en Usine émis par Bureau Veritas Certification France, les produits concernés doivent être marqués CE.

Tel que demandé au point 1 de l'article 9 dans le règlement 305/2011, il est rappelé que le marquage CE doit d'une manière générale être apposé de façon visible, lisible et indélébile sur le produits de construction ou sur une étiquette qui y est rattaché. Lorsque la nature du produit ne le permet pas ou ne le justifie pas, il est apposé sur son emballage ou sur les documents d'accompagnement.

Le point 2 de l'article 9 du règlement 2006/42/CE précise la composition du marquage CE.

Sous sa seule responsabilité, le fabricant ou son représentant légal dans l'Union Européenne doit rédiger la déclaration de performances établie conformément à l'annexe III du règlement 305/2011. Cette dernière doit notamment préciser :

- les produits couverts par le certificat de conformité de contrôle de la production en usine émis par Bureau Veritas Certification (dont les essais de type initiaux ont été présentés lors d'un audit) ;
- le numéro de certificat (précisé sur les certificats émis par Bureau Veritas Certification) ;
- et le numéro de l'organisme notifié (2294 pour Bureau Veritas Certification France).

Bureau Veritas Certification France contrôle l'utilisation du marquage CE et certificats au cours d'audits de surveillance en vérifiant notamment que le marquage CE :

- ✓ est utilisé conformément à la réglementation en vigueur,
- ✓ est utilisé de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

L'organisme s'engage à respecter les règles de communication définies dans le Règlement Européen 305/2011, la mise en application est contrôlée par le contrôle interne et par les audits Bureau Veritas Certification. Le cas échéant, des actions correctives devront être mises en place par l'Organisme.

Si l'organisme fournit des copies de certificats à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

9 INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC

Bureau Veritas Certification maintient un registre des certificats contenant a minima pour chacun des certificats émis :

- Nom de l'organisme certifié
- La ville de l'organisme
- Le n° du certificat
- Les normes selon lesquelles la conformité a été certifiée
- La date initiale du certificat
- La date de limite de validité du certificat

Bureau Veritas Certification fournit sur demande ces informations relatives à un certificat donné.



10 MAINTIEN DE LA CERTIFICATION

Les audits de surveillance du système de contrôle de la production en usine permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système de contrôle de la production en usine est toujours conforme aux exigences de la ou des normes produits harmonisées applicables.

Leur fréquence est déterminée dans les normes produit harmonisées applicables.

Les dates de réalisation des audits de surveillances sont programmées sur la base de la date de l'audit de certification et la date de validité du certificat avec une tolérance de plus ou moins un mois, sauf cas particuliers.

Les audits de surveillance correspondent à des audits couvrant la totalité des référentiels applicables (norme produit harmonisée applicable) et leurs évolutions, le cas échéant (dans le cas où les évolutions sont harmonisées).

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

Comme pour l'audit de certification, ces visites donnent lieu à un rapport d'audit comportant d'éventuelles non-conformités, à traiter selon les mêmes modalités que celles décrites aux chapitres 5 et 6.

Le responsable de la certification Produits décide du maintien de la validité du certificat de conformité CE du système de contrôle des produits en objet, de sa suspension ou de son retrait éventuel.

11 RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Le certificat délivré par Bureau Veritas Certification est valable pour la durée définie dans le certificat tant qu'il n'est pas soumis à une suspension ou un retrait.

Avant la fin de validité de la certification, un audit de recertification est effectué. Les contrats sont conclus normalement (sauf cas particulier) pour une durée de 3 ans. Ils se renouvelleront ensuite par tacite reconduction, pour une durée égale, sauf résiliation, par l'une ou l'autre des parties, deux mois avant la fin de chaque période. A la fin de chaque période de renouvellement, Bureau Veritas Certification envoie un courrier à l'organisme pour l'informer de ce renouvellement du contrat, et lui demander si des modifications majeures ont eu lieu sur le système de contrôle de la production.

L'audit de recertification est programmé environ 4 mois avant l'expiration du certificat précédent afin de permettre à l'organisme de lever les éventuelles non-conformités avant l'expiration du certificat précédent. Cependant, l'audit peut être réalisé plus près de la date d'échéance du certificat (en conservant à minima 2 mois avant la date d'échéance) dans le cas où l'organisme accepte d'autant la diminution de son délai de réponse de 90 jours utile dans le cas de non-conformités émises.

Le processus de renouvellement est le même que celui décrit au chapitre 5.



12 CHANGEMENT POUVANT AVOIR DES CONSEQUENCES SUR LA CAPACITE DE L'ORGANISME A RESPECTER LES EXIGENCES DE CERTIFICATION

Pendant la durée de validité de la certification, tout changement relatif au système de contrôle de la production en usine certifié ou à vos produits doit être signalé sans délai à Bureau Veritas Certification afin qu'il s'assure que le système répond toujours aux exigences du programme de certification. Une visite spéciale pourra être déclenchée.

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

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

13 EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

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

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

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

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

Bureau Veritas Certification prendra également en compte la réduction du périmètre de certification (sites en moins et/ou normes en moins). Le contrat sera donc révisé et le processus d'audit de l'Organisme jusqu'à l'émission du certificat seront actualisés.

14 MODIFICATION DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION

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

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

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

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



Dans le cas de modifications de la norme produit, le processus suivant serait suivi :

- Analyse des modifications de la norme : Ces modifications peuvent-elles impacter la conformité des produits actuellement marqués CE ?
- Selon les résultats de l'analyse, 3 actions peuvent apparaître :

Date d'application obligatoire de la nouvelle norme ...	Modifications pouvant impacter la conformité des produits actuellement marqués CE	Modifications n'impactant pas la conformité des produits actuellement marqués CE
... Antérieure à la date prévue du prochain audit	Le prochain audit inclura les modifications de la norme produit. Selon l'impact des modifications de la norme sur les produits, un temps complémentaire peut être accordé. *	
... Postérieure à la date prévue du prochain audit	Selon l'impact sur la conformité des produits, 2 cas peuvent se présenter : <ul style="list-style-type: none"> • Une revue documentaire* si les modifications peuvent être contrôlé à travers des documents • Sinon un audit complémentaire* sur site 	Le prochain audit inclura les modifications de la norme produit sans temps complémentaire.

(*) Dans ce cas, un avenant sera transmis au client.

Dans le cas où une évaluation complémentaire est nécessaire, un avenant au contrat de certification est établi. Un nouveau rapport d'évaluation est établi et traité comme indiqué ci-dessus pour une certification initiale. Si nécessaire, un certificat complémentaire ou modifié est établi.

15 RESILIATION, SUSPENSION, REDUCTION, RETRAIT

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 dans les cas suivants :

- ✓ Si l'organisme ne transmet pas dans les délais annoncés des réponses recevables suite aux non-conformités
- ✓ Si l'entreprise se livre à une utilisation abusive du marquage CE sous la notification de Bureau Veritas 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 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 le demande
- ✓ Si le responsable d'audit le demande à l'issue de son audit

Le certificat peut être suspendu pour une période maximale de trois mois (sauf dans le cas d'un arrêt de production). Durant la période de suspension, l'organisme ne pourra pas apposer le marquage CE sur ses produits, ni utilisé le numéro de certificat dans les documents accompagnant les produits. La suspension



imposée par Bureau Veritas Certification doit être prise après vérification que les actions correctives prévues pour traiter les non-conformités non pas été conduites ou ne sont pas en mesure de résoudre le problème.

Dans le cas d'un arrêt de production, il est demandé au client de notifier sa situation avec la demande de suspension temporaire. La période de suspension pour arrêt de la production peut s'étendre à 1 an. Durant cette période, si l'entreprise décide de reprendre sa production elle doit en informer Bureau Veritas Certification dans un délai supérieur à 7 jours avant le commencement de la production afin de pouvoir planifier un audit spécifique.

Bureau Veritas Certification mettra tout en œuvre pour permettre à l'entreprise de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable le certificat sera finalement retiré.

Au vu des éléments ci-dessus le Responsable de Certification de Produits peut prononcer la décision de retirer le certificat et le contrat sera tacitement annulé. L'organisme cessera alors d'apposer le marquage CE sur ses produits en utilisant le numéro de certificat retiré et le numéro d'organisme notifié de Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de publier, par les moyens qui lui sembleront les plus appropriés, la liste des certificats ainsi retirés ou suspendus. En outre, le nom des sociétés ayant eu un retrait de leur certificat est transmis au ministère concerné.

Dans le cas d'un retrait ou d'une suspension de certificat, Bureau Veritas Certification en notifiera les raisons à l'organisme. Dans le dernier cas, Bureau Veritas Certification communiquera également à l'organisme les actions nécessaires pour lever la suspension.

Les évaluations, revues ou décisions nécessaires à la levée d'une suspension ou au rétablissement de la portée du certificat respecteront le même processus que les évaluations, revues ou décisions mises en place pour la première certification.

En cas d'arrêt de production partielle (un site et/ou une norme de référence mentionnés dans le certificat), prolongé (supérieur à 1 an), signalé par l'organisme ou constaté lors d'un audit, une réduction de certificat sera prononcée et un nouveau certificat sera émis.

16 PLAINTES

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

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

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

Un bilan des plaintes est porté à la connaissance du comité d'impartialité et de surveillance concerné.



17 APPEL

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.

Les appels sont enregistrés et traités sous la responsabilité de la direction technique, puis en deuxième niveau par la direction Générale avec information du comité d'impartialité, et en dernier recours par le comité d'impartialité. Les recours sont présentés en séance au comité de surveillance concerné pour avis. L'appelant a la possibilité de présenter son dossier et ses arguments.

Le recours n'est pas suspensif de la décision prise par Bureau Veritas Certification.

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

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

Un bilan des appels est porté à la connaissance du comité d'impartialité et du comité de surveillance concerné

18 CONFIDENTIALITE

Le personnel administratif 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

19 PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

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

Ces observateurs peuvent être :

- ✓ Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre de la qualification ou supervision de nos 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 du représentant d'un organisme d'accréditation ou d'un prescripteur de schéma de certification lors des audits Bureau Veritas Certification.



20 EXIGENCES D'INFORMATION AUX AUTORITES NOTIFIANTES

Comme tout organisme notifié, Bureau Veritas Certification rend compte tous les ans au ministère français de son activité annuelle, sur les sujets suivants :

- Résultats de l'audit d'accréditation ;
- Certificats émis, suspendus, retirés, annulés, non renouvelés,
- Le cas échéant, les réclamations ou recours de clients

21 COMITE D'IMPARTIALITE ET COMITE DE SURVEILLANCE

Le comité d'impartialité est constitué par le comité pluridisciplinaire mis en place par Bureau Veritas Certification pour l'ensemble de ses activités.

De plus, il a été mis en place un comité de surveillance spécifique au dispositif de certification du contrôle de la production de produits de construction.

Ce Comité de surveillance est en charge de valider et de surveiller le dispositif mis en place. Il est constitué d'au moins deux représentants des prescripteurs, des fabricants, de personnalités compétentes dans le domaine et des représentants de Bureau Veritas Certification.

Le fonctionnement du Comité de surveillance est identique à celui du Comité de certification / impartialité de Bureau Veritas Certification.

Les membres du Comité de surveillance doivent signer un engagement de confidentialité et fournir un résumé de carrière qui permet de justifier de leur pertinence par rapport au sujet. Le Comité de surveillance est réuni au moins une fois par an. Lors de ces réunions, Bureau Veritas Certification rend compte du fonctionnement et des résultats de la Certification du contrôle de la production de produits de construction. Par ailleurs, le comité de surveillance est saisi des réclamations ainsi que des recours clients et donne son avis à Bureau Veritas Certification.

Les membres ont, bien entendu, accès à tous les documents et informations nécessaires couvrant les processus généraux d'évaluation et de certification.