



**DIFFUSION RESTREINTE AU CLIENT**

# PROCESSUS ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION

Ce document est destiné au client candidat à la certification pour qu'il identifie les différentes étapes de la procédure de certification.

Les règles générales d'utilisation de la marque sont décrites sur le document n° D21.

Pour nous joindre :  
Siège :  
Immeuble le Danica  
21, Avenue Georges Pompidou  
69003 LYON Part-Dieu  
Tel : 04 72 91 32 86  
Fax : 04 72 91 30 30  
E-mail : [contact@bcifrance.fr](mailto:contact@bcifrance.fr)  
Site : [www.bcifrance.fr](http://www.bcifrance.fr)

Toute plainte ou recours est à adresser à :  
[contact@bcifrance.fr](mailto:contact@bcifrance.fr)

<b>1. PROPOSITION DE CERTIFICATION</b>	<b>3</b>
1.1 Besoin du client candidat:	3
1.2 Explication des référentiels de certification,	4
1.3 Calcul du nombre de jour d'audit,	4
1.4 Le contrat de certification,	5
1.5 Nos auditeurs :	5
<b>2. INTERVENTION DE L'EQUIPE AUDIT:</b>	<b>6</b>
2.1 Audit étape 1:	6
2.2 Audit de certification étape 2:	8
<b>3. VOTRE CERTIFICATION</b>	<b>10</b>
3.1 Le comité de certification:	10
3.2 Délivrance du certificat initial:	10
3.3 Statut de votre certificat	11
3.4 Droit de propriété	11
<b>4. MAINTIEN DU CERTIFICAT</b>	<b>12</b>
4.1 Les audits de suivi	12
4.2 La visite inopinée	12
<b>5. RENOUVELLEMENT DE VOTRE CERTIFICATION</b>	<b>13</b>
<b>6. DURANT LE CYCLE DE CERTIFICATION</b>	<b>14</b>
6.1 Extension de votre certification	14
6.2 Cas de modification de votre système de management	14
6.3 Cas d'audit avec préavis très court	14
6.4 Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification	14
6.5 Vos éventuelles plaintes et appels	15
6.6 Confidentialité	15
6.7 Participation d'observateurs à des audits	16
<b>7. CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION</b>	<b>17</b>
7.1 Déclaration d'indépendance réciproque	17
7.2 Documents contractuels	17
7.3 Capacité et obligations de BCI	17
7.4 Obligations du client	18
7.5 Droit de propriété	19
7.6 Facturation	19
7.7 Propriété intellectuelle	20
7.8 Confidentialité	21
7.9 RESILIATION	21
7.10 RETRAIT - SUSPENSION DU CERTIFICAT	21
7.11 AUTONOMIE DES CLAUSES CONTRACTUELLES	21
7.12 LOI APPLICABLE ET COMPETENCE TERRITORIALE	21

# 1 PROPOSITION DE CERTIFICATION

## 1.1 Besoin du client candidat:

La première mission du Bureau de Certification International est d'identifier précisément votre besoin en tant que client candidat à la certification

### Formulaire de demande de certification

Le Bureau de Certification International vous transmet [la fiche information client \(D1\)](#) afin de nous fournir les informations requises pour nous permettre d'établir la proposition de certification. Cette fiche peut être complétée aussi lors de la visite de votre établissement:

- les normes ou les autres exigences par rapport auxquelles l'organisme candidat souhaite être certifié, et
- le nombre de sites, système de management centralisé ou non,
- les caractéristiques générales de votre organisme candidat : nom, adresse du ou des sites, aspects significatifs de ses processus et opérations et toute obligation juridique applicable,
- des renseignements d'ordre général concernant le périmètre de la certification demandée, tels que vos activités, la complexité, vos ressources humaines et techniques, vos fonctions et vos relations au sein d'une raison sociale plus large, le cas échéant,
- les informations concernant tous les processus externalisés utilisés et qui affecteront la conformité aux exigences de certification,
- tout renseignement relatif au recours à des organismes de conseil en matière de système de management.
- Informations sur des certifications déjà obtenues et auprès de quel organisme afin d'identifier un renouvellement ou une extension de votre certificat

Sur la base de cette revue, le Bureau de Certification International détermine les compétences nécessaires de l'équipe d'audit.

L'équipe d'audit est désignée et constituée d'auditeurs (et d'experts techniques si nécessaire) qui disposent collectivement de toutes les compétences nécessaires pour la certification du client candidat.

### Étude de recevabilité

Avant la signature du contrat, BCI France effectue une revue de la candidature et des informations complémentaires concernant la certification pour s'assurer que :

- les informations relatives à l'organisme candidat et à son système de management sont suffisantes pour effectuer l'audit,
- les exigences relatives à la certification sont clairement définies, documentées et ont été fournies à l'organisme candidat,
- tout malentendu identifié entre l'organisme de certification et l'organisme candidat est résolu,
- l'organisme de certification a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification,
- le périmètre de la certification recherchée, le(s) lieu(x) où l'organisme candidat réalise ses interventions, la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.),
- les enregistrements des justifications de la décision d'effectuer l'audit sont conservés.

## 1.2 Explication des référentiels de certification,

**La norme ISO 9001** : c'est une norme internationale ayant comme finalité la recherche de la satisfaction de vos clients. Elle exige une organisation basée sur une approche processus et gestion des risques vous permettant de rechercher constamment l'amélioration de vos produits ou services dans le but d'une rentabilité de votre entreprise. Mettre en place une démarche qualité c'est mettre en place une démarche de performance de vos ressources humaines et de vos équipements.

La norme ISO 14001 : quant à elle prend en compte les principes de management de la norme ISO 9001 mais introduit votre engagement à identifier, évaluer les impacts environnementaux. Vous devez mettre en place des objectifs et cibles à travers un programme environnemental vous permettant de réduire voire supprimer les impacts environnementaux de votre société.

La norme ISO 45001: C'est un référentiel sur la santé et la sécurité au travail. Elle vous demande d'identifier vos dangers et mettre en place une démarche proactive pour prévenir les risques. Ce référentiel reprend également les principes de management d'une entreprise décrit dans la norme ISO 9001.

## 1.3 Calcul du nombre de jour d'audit,

Le nombre de jours d'audit est réglementé par exemple par le guide IAF MD5, MD1. Nous utilisons une grille de calcul (disponible sur demande) pour déterminer le temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management. Le calcul de la durée de l'audit tient compte, entre autres, des aspects suivants:

- les exigences de la norme de système de management applicable, les exclusions
- la taille et la complexité de votre organisation;
- le cadre technologique et réglementaire;
- toute externalisation d'activités comprises dans le domaine d'application du système de management;
- les résultats d'audits antérieurs;

- le nombre de sites et toutes spécificités multisites.

Note : le détail de calcul du temps d'audit ne vous ai pas transmis mais reste disponible sur simple demande.

## Les situations multi-sites

Lorsque votre organisation est composée de plusieurs sites (implantations géographiques différentes), l'audit étape2 s'effectue selon un programme d'échantillonnage multi-sites pour auditer votre système de management afin de garantir une évaluation correcte du système de management.

Nous vous demandons d'avoir un seul et même système de management centralisé notamment pour la documentation, les réclamations, la revue de direction, la gestion des actions correctives et préventives et la gestion des audits internes.

Sur chaque site, vous devez disposer d'une organisation similaire sur les processus opérationnels significatifs.

Votre siège sera systématiquement audité lors de l'audit initial et les audits de suivi. La liste des sites à auditer est transmise lors de l'envoi du plan d'audit.

Lorsque le client certifié a plusieurs sites, nous nous assurons qu'il existe une relation contractuelle juridiquement exécutoire entre notre société (octroyant la certification et délivrant le certificat) et tous les sites concernés par le domaine de la certification.

## 1.4 Le contrat de certification,

Le Bureau de Certification International vous transmet [une proposition de certification](#), contrat juridiquement exécutoire, pour fournir nos services de certification pour l'audit initial et les audits de suivi. Le document est signé par les deux parties.

Cette proposition financière n'inclus pas les audits complémentaires décidés par le responsable d'audit lorsqu'il constate une défaillance sur votre système de management et par conséquent nécessite une visite supplémentaire.

L'audit de certification est réalisé sur votre site mais peut être également fait hors site (exemple chantier).

Pour des raisons de complexité de vos activités, notre service commercial peut décider d'effectuer l'audit étape1 sur site. Vous êtes dans ce cas informé sur notre proposition.

## 1.5 Nos auditeurs :

Tous nos auditeurs ont été sélectionnés sur leur base de leurs compétences et mettant en œuvre une même approche de l'audit basée sur vos risques. Tous convaincus pour vous apporter une valeur ajoutée lors de chaque intervention. Ils sont continuellement formés à la méthode BCI.

**Le Responsable d'audit** : personne mandatée pour organiser la réalisation de l'audit conformément au programme d'audit qu'il vous a transmis.

**Le(s) auditeur(s)** : Un ou plusieurs auditeurs effectuent l'audit étape2 conformément au programme d'audit.  
Note : lorsqu'un seul auditeur est désigné, ce dernier fait office de responsable d'audit.

**Qualification** : tous nos auditeurs ont une qualification pour effectuer les audits.

Expérience : l'auditeur est sélectionné parmi notre [liste d'auditeurs](#) en fonction des compétences nécessaires pour votre domaine d'activités. Cet auditeur peut être un salarié ou un prestataire extérieur. Lorsque cela est nécessaire il est accompagné par un expert technique.

Sur simple demande vous pouvez demander le CV de l'auditeur.

# 2

## INTERVENTION DE L'EQUIPE AUDIT:

### 2.1 Audit étape 1:

#### 2.1.1 L'équipe d'audit collecte vos documents

Le service administratif vous transmet un courrier pour vous informer des étapes à suivre

Le responsable d'audit récupère les documents nécessaires pour évaluer votre niveau de préparation pour l'audit étape 2, en vous demandant quelques documents de votre système, par exemple :

-  Votre dernière revue de direction,
-  La réalisation effective des audits internes
-  La liste de vos documents
-  La liste des exigences réglementaires et légales applicables,

#### 2.1.2 Le responsable d'audit effectue une revue documentaire

Avant de procéder à l'audit étape 2, le responsable de l'audit effectue une revue de votre documentation pour :

- Comprendre la structure de votre système,
- Vérifier le niveau de compréhension des exigences par le client candidat, en particulier l'identification des performances et points importants du référentiel.
- Evaluer le lieu et les conditions spécifiques de réalisation sur le site,
- Vérifier la nature des exigences réglementaires et légales applicables,
- Convenir avec le client des modalités et détails de l'audit étape 2,
- Vérifier globalement que les informations relatives à l'organisme candidat et à son système de management sont suffisantes pour effectuer l'audit étape 2,

Dans la mesure du possible, ce travail de revue est recommandé d'être effectué en partie sur le site du client par le responsable d'audit ou par un commercial compétent.

#### **BCI vous répond par une conclusion (rapport étape 1 et plan d'audit)**

Le responsable de l'équipe d'audit analyse toutes les informations et les preuves réunies au cours de l'étape 1 et en particulier l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit d'Étape 2.

Nos conclusions de l'étape 1 sont formulées sur rapport d'audit étape 1 (D11) en vous précisant notamment :

- les écarts potentiels critiques ou non critiques constatés
- la situation vis-à-vis de l'étape 2. Si vous n'êtes pas prêt pour l'étape 2 nous vous demandons de corriger les écarts constatés et de nous fournir les preuves documentaires.

## Intervalle de temps entre l'étape 1 et 2

L'intervalle de temps est déterminé en fonction du besoin que vous avez déterminé pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit d'Étape 1.

Si l'étape 1 est validée, un plan d'audit est établi et transmis au client. C'est un plan d'audit prévisionnel qui pourrait être réajusté en fonction des situations rencontrées durant l'intervention. L'étape 2 doit être réalisée dans les 6 mois.

### **2.1.3 BCI tient à jour un programme d'audit**

Nos audits sont conçus et comprennent un audit initial en deux étapes, des audits de surveillance durant la première et la deuxième année et un audit de renouvellement de certification durant la troisième année avant l'expiration de la certification. Le cycle de certification de trois ans commence avec la décision de certification ou de renouvellement de la certification. La détermination du programme d'audit et tout ajustement ultérieur tiennent compte de la taille de votre organisation, du périmètre et de la complexité de votre système de management, des produits et des processus ainsi que du niveau démontré d'efficacité de votre système de management et des résultats d'audits précédents.

Lorsque vous possédez une ou des certifications déjà accordées ou d'autres audits déjà réalisés, nous récupérons ces enregistrements.

Un programme d'audit sur un cycle de 3 ans permet d'identifier les activités à auditer et vérifier que votre système de management répond aux exigences de certification et autres normes applicables.

## 2.2 Audit de certification étape 2:

### 2.2.1 Nos exigences

Nous vous demandons de :

- vous conformer aux exigences de certification;
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits, l'accès à tous les processus et zones, enregistrements et personnels pour les besoins de la certification initiale, des audits de surveillance, du renouvellement de la certification et du traitement des plaintes;
- prendre, le cas échéant, des dispositions pour accepter les observateurs (par exemple les évaluateurs externes ou les auditeurs en cours de formation);

### 2.2.2 Réunion d'ouverture

Le responsable d'audit fait une réunion dite d'ouverture afin de rappeler les modalités définies dans la proposition de certification et le plan d'audit. Il convient également avec le client sur le déroulement de l'intervention avec éventuellement un réajustement en fonctions des conditions constatées.

Nous mettons à disposition de l'auditeur [une check-list](#) des points qu'il doit énoncer à la réunion d'ouverture au client afin que ce dernier ait une vision complète des règles relatives à l'intervention.

### 2.2.3 Méthodologie de l'audit

La méthodologie de l'audit est basée sur une approche processus des risques de votre entreprise.

### 2.2.4 Constat de non-conformité

Le responsable d'audit peut constater et inscrire sur son rapport d'audit des non conformités caractérisées comme suit :

#### **Ecart Critique :**

- Absence totale ou mise en œuvre déficiente d'un ou de plusieurs éléments du Système de Management, ou une situation qui peut entraîner des doutes significatifs quant à la délivrance du produit ou service par rapport aux exigences contractuelles.
- Ensemble de non-conformités non critiques toutes relatives à une même exigence de la norme, montrant que la mise en œuvre du Système de Management est inefficace.
- Non-conformité non critiques relevée lors d'un audit précédent mais qui n'aurait pas été traitée.

#### **Ecart Non critique :**

- Ecart isolé dans l'exécution ou la maîtrise d'une exigence de la norme ou du système de management qui ne met pas en évidence une défaillance du système mais peut laisser un doute sur le respect des exigences quant à la conformité du produit ou service. Point à risque:
- Constatation méritant d'être signalée afin d'être clarifiée, améliorée mais ne remettant pas en cause le système de management et/ou la qualité du produit/service

- Constatation qui n'affecte pas encore le système de management mais qui peut-être jugée par l'auditeur comme une source potentielle de risque, par exemple:
  - Commentaires sur une situation qui représente un potentiel de risque/criticité
  - Demande de clarification ou notes à l'attention de la direction du site mais également à l'attention de l'auditeur chargé du prochain audit

### Point sensible :

Ce sont les situations nécessitant une surveillance par BCI, soit en cours d'année, soit à l'audit de surveillance. Ce n'est pas une situation de non-conformité lors de l'audit mais qui pourrait le devenir selon ce que fait le client par la suite.

Le responsable d'audit exprime l'écart de manière compréhensible pour le client en précisant l'exigence, la défaillance et la preuve.

### 2.2.5 Réunion de clôture

La réunion de clôture et le moment pour le responsable d'audit de restituer les résultats de l'audit aux membres de l'entreprise. La présence de la direction et de son représentant est fortement conseillée. Les constats d'audit sont présentés à l'entreprise qui décide de les accepter ou les refuser.

Le client peut au moment de la réunion de clôture proposer des actions correctives pour faire lever les écarts constatés.

**Qualité du rapport** : le Bureau de Certification International exige de ses auditeurs un rapport complet, clair avec un contenu suffisamment alimenté afin que le client identifie ses points forts et ses points faibles.

Note : Des réunions de synthèse intermédiaires peuvent être réalisées avant la réunion de clôture notamment pour des audits supérieurs à 3 jours.

### 2.2.6 Actions correctives

Votre entreprise propose une action corrective sur les causes identifiées pour chaque fiche. Le responsable d'audit reçoit l'action corrective et décide de la solder d'après les preuves documentaires reçues. Il peut aussi solder l'écart sur audit complémentaire décidé lors de la réunion de clôture.

Les fiches actions correctives doivent être mises en œuvre et soldées par l'auditeur dans un délai de 90 jours. En cas de dépassement de ce délai un audit complet pourrait être réalisé.

Lorsque toutes les actions correctives sont soldées, le responsable d'audit transmet son rapport comprenant les éléments suivants:

- une synthèse résumée de l'organisation clés du client;
- les observations relatives aux non-conformités et, le cas échéant, les corrections et actions correctives entreprises par le client candidat;
- la confirmation des informations fournies à l'organisme de certification et utilisées pour la revue de la demande; et

- une recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

## **3**. VOTRE CERTIFICATION

### 3.1 Le comité de certification:

Tous les dossiers de certification sont évalués par un comité de certification. Il a également la responsabilité de vérifier que l'équipe d'audit a réalisé la mission conformément aux exigences de Bureau de Certification International et celles des autorités.

Avant de prendre sa décision de certification, le comité vérifie que :

- les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes eu égard aux exigences et au périmètre de la certification,
- il a examiné, accepté et vérifié l'efficacité des corrections et actions correctives, pour toutes les non-conformités.
- il a examiné et accepté les corrections et actions correctives du client pour toute autre non-conformité.

BCI prend la décision de certification en se fondant sur une évaluation des résultats et des conclusions de l'audit et sur toute autre information pertinente (par exemple information publique, commentaires du client sur le rapport d'audit).

### 3.2 Délivrance du certificat initial:

BCI délivre un certificat pour chaque site certifié comprenant les informations suivantes :

- le nom et l'adresse de chaque client dont le système de management est certifié (ou bien l'adresse du siège social et celle de tous les sites rattachés à une certification multisite),
- la date de la délivrance, de l'extension ou du renouvellement de la certification,
- la date d'expiration ou la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification,
- un numéro d'identification unique,
- la norme et/ou le document normatif, y compris le numéro de la version et/ou de la révision utilisée pour l'audit du client certifié,
- le périmètre de la certification en fonction du produit (ou service), du processus, etc., tel que défini pour chaque site,
- La marque externe (facultative) (lorsqu'elle fait partie des exigences contractuelles avec le client)

Les modalités et les informations portées sur le certificat sont définies et dans tous les cas la date d'entrée en vigueur n'est jamais antérieure à la date de la décision de certification par le comité.

### 3.3 Statut de votre certificat

Chaque certificat porte un n° d'identification unique permettant au public de vérifier, via nos services, l'information relative à l'octroi, à la suspension ou au retrait des certifications ainsi que la validité de la certification. Le public peut poster un message à travers le site internet ou téléphoner à nos services.

### 3.4 Droit de propriété

Reste les propriétés de BCI France la liste non exhaustive suivante :

- Marque, BCI France
- Ses logos de certification
- Marque de certification de compétence,
- Méthode d'audit,
- etc

BCI France se réserve le droit de demander à toute personne ou entité de mener une action corrective, ou décider de la suspension ou le retrait du certificat, la publication de l'infraction et, si approprié, une action en justice.

Tous les documents y compris, sans que cela soit limitatif, les rapports et certificats fournis par B.C.I et les droits d'auteur qu'ils contiennent sont et resteront sa propriété et le Client ne devra pas modifier ou présenter de manière inexacte le contenu de ces documents de quelque manière que ce soit. Le Client sera autorisé à faire des copies pour son usage interne uniquement. Un double des certificats est disponible sur demande à des fins de communication externe.

L'utilisation du nom de société B.C.I ou de toute marque déposée à des fins publicitaires n'est pas autorisée sans l'accord préalable écrit de B.C.I.

## **4** MAINTIEN DU CERTIFICAT

### **4.1 Les audits de suivi**

Les audits de surveillance sont réalisés annuellement au plus tard 12 mois après le dernier jour d'audit étape2. L'audit de suivi nous permet de vérifier que votre système de management se poursuit dans le cadre d'une amélioration continue.

Nous vous informons 4 semaines avant notre intervention afin que le responsable d'audit vous transmette un plan d'audit.

Si au cours de l'audit des non conformités sont constatées, la procédure à suivre est celle décrite en 2.2.6.

BCI France maintient votre certification en s'appuyant sur la démonstration que vous continuez de satisfaire aux exigences de la norme de système de management. La certification est maintenue sur la base d'une conclusion favorable formulée par le responsable de l'équipe d'audit

### **4.2 La visite inopinée**

Le Bureau de Certification International peut réaliser une visite inopinée lorsqu'elle veut vérifier le respect de ses marques ou lorsqu'elle doit répondre à une plainte d'un tiers.

# **5** RENOUVELLEMENT DE VOTRE CERTIFICATION

Un audit de renouvellement de la certification est planifié et effectué pour évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou de tout autre document normatif applicable. Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification.

L'audit de renouvellement de la certification prévoit également une revue des performances du système de management sur la période de certification et comprend également la revue des rapports d'audit de surveillance précédents

Lorsque des modifications significatives sont apportées à votre système de management ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple modifications de la législation), l'activité correspondant à un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter de réaliser un audit d'Étape 1.

Dans le cas où BCI a accordé la certification à plusieurs sites ou selon plusieurs référentiels de systèmes de management, la planification de l'audit assure une couverture d'audit sur site suffisante pour donner confiance dans la certification

Constat de non-conformité : Lorsque des cas de non-conformité ou d'absence de preuves de conformité sont identifiés au cours d'un audit de renouvellement, le responsable d'audit fixe des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives avant l'expiration de la certification.

## **6** DURANT LE CYCLE DE CERTIFICATION

### 6.1 Extension de votre certification

Pour toute extension du périmètre d'une certification déjà accordée, BCI réalise une revue de la candidature et détermine toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Un avenant au contrat est réalisé lorsque l'extension est significative.

### 6.2 Cas de modification de votre système de management

Si vous apportez des modifications significatives à votre système de management, vous avez l'obligation de nous en informer. Nous évaluerons l'importance de ces changements afin de déclencher un audit exceptionnel. Le contrat pourrait être modifié.

Exemple de modification :

- statut juridique, changement de propriétaire
- changement du personnel clé : direction, resp. qualité, environnement,
- changement d'adresse du ou des sites
- périmètre de certification,
- évolution majeure des processus

Si un incident environnemental se produit ou que vous faites l'objet d'une mise en demeure particulière, nous informer rapidement.

### 6.3 Cas d'audit avec préavis très court

BCI France peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un très court préavis afin d'instruire par exemple des plaintes ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi des clients suspendus. Dans ces cas BCI France :

- décrit et porte préalablement à la connaissance des clients certifiés les conditions dans lesquelles ces visites avec un préavis très court doivent être effectuées, et
- apporte un soin tout particulier à la désignation de l'équipe d'audit du fait de l'impossibilité du client de formuler une objection sur les membres de l'équipe d'audit.

### 6.4 Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification

Votre certificat est suspendu, par exemple, dans les cas où

- votre système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management,
- le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise, ou

- si l'organisme certifié a volontairement demandé une suspension temporaire.
- Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai établi par BCI doit donner lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

Lorsqu'elle est suspendue, la certification est provisoirement invalidée. Nous procédons à la modification du contrat notamment la résiliation en vous transmettant [un courrier d'explication](#). Vous devez expressément s'astreindre de toute promotion de sa certification. BCI rend accessible au public le fait de toute suspension de certification et prend toute autre mesure qu'il juge nécessaire.

### Réduction du périmètre

Le Bureau de certification International peut également réduire votre périmètre de certification si vous manquez constamment ou gravement au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification.

Sur simple demande d'un tiers, BCI peut indiquer le statut de la certification du système de management d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite, [un courrier en accusé de réception](#) sera émis.

### Retrait du certificat

Votre certificat est retiré, lorsque :

- Délai de suspension est dépassé,
- Toute décision motivée de la direction suite par exemple à une plainte ou autre

Le client reçoit un courrier détaillé et motivé précisant l'invalidité du certificat et la procédure à suivre concernant le respect de la marque. Il est également informé qu'il ne pourra présenter une nouvelle demande certification initiale qu'après une période écoulée de 6 mois.

## 6.5 Rétablissement de votre certification

Le renouvellement de votre certification est planifié 3 mois avant la validité de vos certificats. Pour la bonne continuité, la date de décision doit être prise avant la fin de validité.

**Si BCI ne peut pas décider du renouvellement de la certification à l'échéance du certificat**, ce dernier est alors échoué. Vous ne pouvez plus communiquer sur votre certification sur une période de rupture qui ne peut pas **excéder 6 mois**. Un courrier vous sera transmis décrivant les modalités.

Dans la mesure où la décision de certification est prise **dans les 6 mois**, alors la date de début de validité du nouveau certificat **est la date de décision du renouvellement**. Par contre la date de fin de validité du certificat **sera basée sur le cycle de certification antérieur**. Par conséquent le cycle de 3 ans sera plus court prenant en compte la période de rupture.

Toutefois, si BCI ne peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois, un nouvel audit doit être réalisé. Si vous décidez de ne plus poursuivre la certification, le certificat n'est plus valide, modalités précisées dans un courrier de décision. Vous devez cesser toute communication sur votre certification et retirer toutes les marques de certification.

## 6.6 Vos éventuelles plaintes et appels

Vos appels concernant nos décisions sur votre certification ou les éventuelles plaintes sont enregistrées et directement étudiées par la direction ou toute personne impartiale non impliqué dans votre processus d'audit. Si la requête est fondée, nous vous informons de nos décisions de l'état d'avancement. Nous mettons en œuvre toutes les actions correctives appropriées et vous tenons au courant des résultats obtenus.

Lorsque qu'une plainte est communiquée à nos services nous vous transmettrons la procédure applicable. Cette procédure est toutefois disponible sur simple demande et téléchargeable sur notre site.

## 6.7 Confidentialité

Le client est informé par ce présent document que le Bureau de certification international rend publique les informations suivantes:

- Nom de votre société,
- Référentiels obtenus,
- Champs et périmètres de certification,
- Dates de validité des certificats

Nos auditeurs sont soumis aux règles de confidentialité.  
Ces informations sont communiquées quelque soit le demandeur.

Toutes les autres informations, à l'exception de celles rendues publiques par le client, sont considérées comme confidentielles.

Les éventuelles informations confidentielles ne peuvent être divulguées à un tiers sans votre consentement écrit ou de la personne qui les a fournies. Lorsque BCI est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, vous ou la personne en question est préalablement avisé, dans les limites spécifiées par la loi.

Les informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) sont considérées comme confidentielles.

## 6.8 Participation d'observateurs à des audits

Le Bureau de Certification International peut vous demander d'associer à son équipe d'audit des observateurs. Ces derniers sont soit des auditeurs internes en cours de formation, en suivi, soit des évaluateurs externes. Vous êtes tenues de les accepter.

## **7** CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION

Les présentes conditions générales s'intègrent sous forme d'annexe au contrat conclu entre le client et BCI.

Les obligations des parties sont exécutées de bonne foi suivant les dispositions techniques, commerciales, financières et juridiques précisées ci-après.

Le contrat pourra faire l'objet d'un avenant, notamment pour sa reconduction lors du renouvellement de la certification.

### 7.1 Déclaration d'indépendance réciproque

Les parties déclarent et reconnaissent qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée du présent contrat, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants, assurant chacune les risques de sa propre activité.

Les parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat

### 7.2 Documents contractuels

Les documents contractuels sont représentés par le contrat signé, ce présent document ainsi que les documents échangés avec le client certifié ou candidat à la certification, il s'agit :

- Contrat de certification
- Ce présent document processus et conditions générales de certification téléchargeable sur le site internet
- Fiche de demande client. Précise le besoin exprimé par le client et présente les informations générales complétées par BCI.
- Calcul durée d'audit
- Les rapports d'audit sur le cycle
- Fiche de non-conformité constaté dans les audits
- Certificats à jour
- Procédure de traitement des plaintes et recours (applicable après certification) téléchargeable sur le site internet

### 7.3 Capacité et obligations de BCI

BCI dispose d'une équipe compétence et qualifiée pour appliquer le programme de certification. Leurs CV peuvent être fournis à tout moment. BCI maintient les connaissances et compétences de ses auditeurs conformément aux exigences d'accréditation.

BCI doit, avec la compétence et la diligence que l'on est raisonnablement en droit d'attendre d'un certificateur, se conformer :

- Aux usages et pratiques de la profession ainsi qu'aux normes, règles ou référentiels professionnels applicables à la prestation concernée et, à défaut, aux méthodes jugées les plus appropriées par BCI, au cas par cas, en fonction de la nature des Services et des contraintes techniques qui en découlent ainsi que des honoraires convenus ;

- Les Services sont fournis sur la base des documents et informations mis à disposition par le Client. BCI ne peut être tenue responsable de toute erreur, omission ou inexactitude résultant de renseignements erronés ou incomplets.
- BCI peut confier, avec l'accord du Client, l'exécution de la totalité ou une partie des Services à un sous-traitant. Le Client consent à ce que BCI divulgue les informations confidentielles en sa possession aux sous-traitants uniquement dans le cadre de la prestation des Services.

## LIMITATION DE RESPONSABILITE

- Sauf en cas de faute lourde, BCI ne peut être tenu pour responsable des pertes ou dommages subis par quiconque à la suite d'une omission ou d'une erreur de quelque nature ou origine que ce soit lors de la réalisation des audits, des opérations de certification ou de toute autre prestation de service.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de BCI serait mise en cause au titre de l'exécution de l'Accord :

- La responsabilité de BCI ne saurait inclure les dommages indirects et/ou immatériels et, en particulier, de la perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de profit d'exploitation, de renommée ou de réputation, de clientèle, d'action d'un tiers, de préjudice commercial ou économique, de frais supplémentaires d'exploitation ou de production, de coûts additionnels et autre perte de revenus ;
- La responsabilité financière totale cumulée de BCI n'excèdera pas, pour la durée de l'Accord le montant de la rémunération payée par le Client à BCI en application de l'Accord.
- Chaque partie se porte fort de l'obtention de la renonciation par son propre assureur à engager la responsabilité de l'autre partie en cas de dommages indirects et/ou immatériels, tels que listés de manière non exhaustive précédemment.
- Le Client indemnisera BCI et la tiendra quitte de tout recours de tiers à son encontre, quel que soit le fondement dudit recours, en relation avec l'intervention de BCI.
- Le Client reconnaît que les clauses du présent article constituent une condition essentielle et déterminante de l'Accord, sans lesquelles ce dernier n'aurait pas été conclu.

## 7.4 Obligations du client

Le Client doit mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre à BCI d'exécuter les Services, et s'engage notamment à :

- Répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués à BCI
- S'assurer que les activités certifiées continuent à satisfaire les exigences réglementaires et légales. Se conformer à toutes les exigences normales et nécessaires pour la délivrance et le maintien de la certification ;
- Fournir à BCI, ainsi qu'à ses représentants, auditeurs et employés, en temps utile et sans frais, un accès à ses moyens matériels (locaux, bureaux, données, équipements et autres installations), un accès à son personnel et tous les moyens de transport vers tous les sites concernés par les Services ; ainsi les sous-traitants.
- Lorsqu'un observateur est planifié, le client n'a pas le droit de le récuser.
- Prendre et instruire les réclamations
- Faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification
- Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification sur ses activités que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée
- En cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;

- Si le client 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 faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications de la charte d'usage de la marque Qualiopi;
- Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives aux actions de formation ;
- Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de BCI sur demande, et
  - Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
  - Documenter les actions entreprises.
  
- Informer BCI de tout événement de nature à modifier ou altérer les critères retenus pour la délivrance et le maintien de la certification ;
- Remettre en temps utile à BCI tous les documents de travail et informations nécessaires à la bonne exécution des Services et à en garantir leur exhaustivité et leur exactitude ; le Client sera invité à fournir des informations détaillées sur la taille et la portée de ses activités qui feront objet des audits de certification. Lorsque les informations fournies par le Client s'avèrent insuffisantes, incomplètes et/ou erronées, BCI se réserve le droit d'adapter son offre initiale et/ou l'Accord afin d'assurer le respect des règles d'accréditation applicables.
  
- S'interdit de faire un usage contraire à l'objet du certificat ou qui porterait atteinte à l'image ou à la réputation de BCI ;
- Le Client autorise BCI à procéder à des contrôles pour s'assurer du respect de ses obligations.
- Dans le cas d'un transfert de certification, remettre à BCI une copie du certificat en cours de validité ainsi que les derniers rapports d'audit et une visite des locaux
- Le client certifié a l'obligation de se documenter sur les nouvelles exigences ou les révisions d'exigences qui ont une incidence sur le programme de certification.

## 7.5 Droit de propriété

Reste les propriétés de BCI France la liste non exhaustive suivante :

- Son nom de domaine, Marques BCI,
- Ses logos

Tous les documents y compris, sans que cela soit limitatif, les rapports et certificats fournis par BCI et les droits d'auteur qu'ils contiennent sont et resteront sa propriété et le Client ne devra pas modifier ou présenter de manière inexacte le contenu de ces documents de quelque manière que ce soit.

L'utilisation du nom de société BCI ou de toute marque déposée à des fins publicitaires n'est pas autorisée sans l'accord préalable écrit de BCI.

BCI se réserve le droit de demander à toute personne ou entité de mener une action corrective, ou décider de la suspension ou le retrait du certificat, la publication de l'infraction et, si approprié, une action en justice.

### Règles d'utilisation du certificat

Le(s) certificat(s) obtenu(s) est délivré en format électronique selon un nombre d'exemplaires convenu avec le client. Le certificat porte un holographe pour confirmer la qualité originale du document. L'entité bénéficiaire peut faire des copies du certificat pour un affichage interne.

Les impressions supplémentaires des originaux sont exclusivement réalisées par BCI selon la tarification en vigueur.

Le certificat ne doit être affiché que sur le périmètre de certification.

## 7.6 Facturation

Les tarifs sont ceux spécifiés sur le contrat de certification. Les coûts sont exprimés en HT et sont soumis à la TVA en vigueur.

BCI se réserve le droit de modifier ses tarifs annuellement selon l'indice INSEE.

Les factures sont établies sur la base des informations fournies par le Client. Des réajustements seront entrepris par BCI dans les cas où lesdites informations s'avèreraient incomplètes, erronées ou inexactes.

Sauf disposition contraire, le montant des honoraires n'inclut pas les frais de transport et d'hébergement, ceux-ci étant facturés en sus sur justification. Sauf lorsque le contrat prévoit d'autre modalités.

Les certificats ne peuvent être délivrés qu'après réception de l'intégralité du paiement dû par BCI.

Le Client dispose de 15 jours calendaire à compter de la réception de la facture pour contester celle-ci. Passé ce délai aucune réclamation portant sur la facture ne sera recevable.

### CONDITIONS DE PAIEMENT

Le Client s'engage à régler les honoraires et frais dus à BCI dans les conditions fixées au présent article et à toute autre stipulation de l'Accord. Les honoraires et frais sont exclusifs de toutes taxes éventuellement applicables.

Les prestations sont payables préalablement à leur exécution, sauf indications contraires décrites sur le contrat.

Sauf stipulation écrite contraire, le Client s'engage à payer dans son intégralité chaque facture qui lui est soumise par BCI dans les délais fixés sur la facture de la date d'émission de ladite facture.

Sauf cas de nullité, les sommes perçues par BCI n'entraîneront aucun remboursement.

Sans préjudice de tout autre droit ou recours, si le Client omet de payer BCI à la date d'échéance, BCI :

- Appliquera, sans formalité préalable et de plein droit une pénalité de retard égale 10% sur le montant TTC de la facture impayée ;
- Pourra suspendre tous les Services jusqu'à ce que le paiement ait été entièrement effectué.

### Report ou annulation d'un audit planifié

Toute annulation d'un audit du fait du client, les tarifs prévus sur la période restent acquis et facturés, sauf cas de force majeure. C'est-à-dire tout événement imprévisible, indépendant de la volonté entraînant l'impossibilité d'exécuter la prestation et reconnu par un tribunal français ou par une jurisprudence.

Pour tout report d'audit, BCI applique la facturation suivante concernant le montant des prestations concernées par le report :

<30 jours	20%
<15 jours	30%
<5 jours	70%

Pour toute annulation d'un contrat signé, le client s'acquitte du paiement intégral du contrat.

## 7.7 Propriété intellectuelle

- Le Client reconnaît que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'exécution de l'Accord, notamment les noms, marques, logos, référentiels de BCI, de ses filiales ou de toute autre entité, demeurent leur propriété exclusive et ne doivent pas être utilisés par le Client sans l'accord préalable écrit de BCI.

- L'exécution de l'Accord n'aura pas pour effet de modifier ou d'altérer les droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des parties à la date d'entrée en vigueur de l'Accord ou de ceux générés par chacune d'elles indépendamment de l'Accord. Il est ainsi convenu, d'un commun accord entre les parties, que ces droits de propriété intellectuelle détenus par chacune des parties à la date de conclusion de l'Accord, ou de ceux générés par chacune d'elles indépendamment de l'Accord, resteront la propriété exclusive de celles-ci, même si les connaissances incluses dans lesdits droits de propriété intellectuelle sont intégrées aux résultats des Services objet de l'Accord.

## 7.8 Confidentialité

- Aucune des parties ne doit divulguer ou utiliser, pour quelle que fin que ce soit, les informations confidentielles qu'elle pourrait acquérir ou recevoir dans le cadre de l'exécution de l'Accord, sans le consentement écrit préalable de la Partie qui a divulgué ces informations.
- A l'expiration ou à la résiliation de l'Accord pour une raison quelconque, chaque partie doit détruire ou retourner à l'autre partie les informations confidentielles qui sont en sa possession ou sous son contrôle. Cependant, rien n'interdit à BCI de conserver des copies de ses rapports et analyses, conformément à sa politique d'archivage et aux dispositions légales ou aux exigences des organismes d'accréditation.
- BCI se réserve le droit de faire référence au Client, en utilisant son nom et / ou logo, à l'interne, comme avec des tiers, oralement ou par écrit, et sur tout support de communication, à des fins commerciales et/ou de marketing, et ce, sans que le consentement préalable du Client soit requis.
- Chaque partie devra prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller, à tout moment, au respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données personnelles.

## 7.9 RESILIATION

- Sans préjudice des autres droits et recours que les parties peuvent avoir, en cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations prévues dans l'Accord, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le ou les manquement(s) en cause, l'autre partie pourra résilier l'Accord par lettre recommandée avec accusé de réception, sans qu'il soit besoin de recours en justice.
- En cas de résiliation de l'Accord pour une raison quelconque, le Client doit régler, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, toutes les factures impayées et du cycle de certification restant.

## 7.10 RETRAIT - SUSPENSION DU CERTIFICAT

La délivrance et le maintien de la validité du certificat sont conditionnés :

- Au paiement des factures émises ;
- À la poursuite de l'activité du Client dans le domaine certifié et au maintien des effets de la totalité des stipulations de l'Accord.
- BCI pourra retirer ou suspendre le certificat en cas de non-respect de l'Accord ou de survenance de tout événement de nature à justifier de ce retrait ou de cette suspension.

Le retrait du certificat :

- Entraîne la caducité du certificat
- Interdit le Client d'en faire usage et l'oblige à restituer à BCI tous les supports émis dans le cadre des Services ou portant mention de ceux-ci.

## 7.11 AUTONOMIE DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Si l'une quelconque des stipulations de l'Accord était déclarée nulle à la suite d'une décision de justice ou devait être modifiée par suite d'une décision d'une autorité nationale ou communautaire, les parties s'efforceront de bonne foi d'en adapter les conditions d'exécution, étant entendu que cette nullité n'affectera pas les autres stipulations de l'Accord.

## 7.12 LOI APPLICABLE ET COMPETENCE TERRITORIALE

L'Accord est régi et interprété conformément au droit Français. Tout litige portant sur la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation de l'Accord sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lyon.