



BCi FRANCE

Bureau de Certification International

FM-D04 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION
V8 du 01/12/2023



CONDITIONS GÉNÉRALES DE CERTIFICATION

Ce document est destiné au client candidat à la certification Qualiopi pour qu'il identifie les différentes étapes de la procédure de certification, ses obligations et ses droits.

SOMMAIRE



A – LES ÉTAPES DE VOTRE CERTIFICATION QUALIOPI

- A1. Traitement de la demande de l'organisme candidat
- A2. Les étapes du cycle de certification
- A3. Renouvellement de la certification

B - ÉVÉNEMENTS DIVERS POUVANT SURVENIR EN COURS DE CYCLE

- B1. Extension de votre certification
- B2. Déménagement, changement de Siret, changement de direction, NDA...
- B3. Transfert de votre certificat vers BCI France
- B4. Transfert de votre certificat vers un autre organisme de certification
- B5. Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification

SOMMAIRE



C – OBLIGATIONS DES DIFFÉRENTES PARTIES

C1. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

C2. OBLIGATIONS DE BCI FRANCE

C3. OBLIGATIONS DU CLIENT

C4. OBLIGATIONS CONCERNANT LES TIC

D – RÉSILIATION D'UN CONTRAT

E – FACTURATION

F – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

G – CONFIDENTIALITÉ

H – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE TERRITORIALE



A1. Traitement de la demande de l'organisme candidat

- Formulaire de demande de certification
- Étude de recevabilité
- Cas du multisite

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 met à votre disposition sur son site internet un formulaire en ligne (https://bcifrance.fr/qualiopi_formulaire.php) afin de nous fournir les informations requises pour nous permettre d'établir la proposition de certification.

Les pièces nécessaires à l'établissement du devis sont :

- Avis SIRENE et/ou extrait Kbis inférieur à 3 mois
- Statut juridique de l'organisme
- Les modalités de réalisation des formations : Formation en tout ou en partie à distance
- Sous-traitance d'une partie de ses formations à un autre organisme ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation
- Dernier BPF et si pas de BPF : le montant des produits perçus par catégorie de financeurs doit être indiqué par l'organisme
- Preuves des certifications ou labellisations déjà obtenues
- Récépissé de déclaration d'action (NDA)
- Organigramme normatif et fonctionnel de l'entreprise

Ces pièces peuvent être communiquées par mail à l'adresse suivante : contact@bcifrance.fr , ou à joindre au formulaire en ligne lors de la demande de devis ici <https://bcifrance.fr/qualiopi.php>

Autres informations nécessaires à l'étude de votre demande : nombre de sites, catégories d'actions concernées, autres certifications éventuelles...

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 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 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
- une attestation sur l'honneur, téléchargeable ici : <https://bcifrance.fr/telechargement.php> , à joindre au contrat de certification



Cas de multi-sites



Le prestataire signale avant contractualisation si l'organisme est un multi-sites.

A savoir, un organisme est considéré comme multisite s'il remplit les conditions suivantes :

- plusieurs sites avec présence permanente de personnel
- tous les sites sont couverts par un seul système qualité
- comprend une fonction centrale

Tous les sites seront audités lors du cycle de certification, soit en audit initial, soit en audit de surveillance. La fonction centrale est identifiée au moment de la contractualisation.

La fonction centrale* est auditée lors de chaque audit.

*Fonction centrale :

- la fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et faire fonctionner le système qualité unique
- doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels
- la fonction centrale n'est pas sous-traitée
- la fonction centrale n'est pas forcément le siège social

A2. Les étapes du cycle de certification



- **L'audit initial et processus de certification initiale**
- **L'audit de surveillance et maintien de la certification initiale**
- **Calculs des durées d'audit**

L'audit initial

Une certification initiale est délivrée à la suite à un audit initial de certification, lors duquel notre équipe d'audit est mise à disposition pour vous rencontrer. Tout audit initial se déroule obligatoirement en présentiel avec le représentant de l'organisme de formation et l'auditeur. Une fiche de présence est signée.

Dans les 10 jours précédant l'audit initial, un plan d'audit est communiqué par mail et/ou votre espace en ligne, avec :

- planning de l'audit
- noms et coordonnées des personnes présentes (auditeurs et audités)

L'objectif de l'audit initial est de déterminer si l'organisme candidat à la certification Qualiopi remplit les conditions nécessaires pour la délivrance du certificat. Cette décision est prise au terme du processus suivant: audit initial < décision du comité < validation du directeur de certification.

Décisions possibles du comité : délivrance du certificat / audit complémentaire / refus de certification.

La décision du comité est motivée dans un courrier envoyé à l'organisme de formation

En cas de décision favorable, le certificat est délivré et valable pour une durée de 3 ans pour les catégories d'actions concernées. .



L'audit de surveillance et maintien de la certification

L'audit de surveillance est réalisé entre le 14eme et le 22eme mois à compter de la date de validité du certificat. L'audit se déroule à distance, si l'audit initial a été réalisé sur site ou inversement.

Le client peut opter pour des audits sur site systématiquement. BCI décide de le réaliser sur site également lorsque des motifs le justifient exemple, écart majeur du précédent audit, risque identifié, une plainte d'une tierce partie...

Le plan d'audit est communiqué par mail et/ou votre espace en ligne, avec :

- planning de l'audit
- noms et coordonnées des personnes présentes (auditeurs et audités)

Lors de la planification de l'audit de surveillance, BCI doit mettre à jour les informations suivantes :

- Coordonnées, organigramme et la ou les adresses des sites.
- BPF
- Description de l'activité de l'organisme
- Si l'organisme a réalisé des formations en tout ou partie à distance, en situation de travail, en alternance ou des formations certifiantes
- Si l'organisme a réalisé de la sous-traitance d'une partie de ses formations à un autre organisme ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation

Lors d'une notification de non-conformité mineure, l'audité établit un plan d'actions correctives. À l'audit suivant, si l'auditeur constate que les actions correctives mises en œuvre n'ont pas été efficaces, le certificateur peut retirer ou suspendre la certification.

Pour rappel : Si l'organisme n'a pas pris les dispositions pour que l'audit de surveillance puisse avoir lieu durant la période réglementaire, le certificat doit être suspendu. En l'absence de mise en conformité, le non-respect des engagements contractuels pourra aboutir à une rupture de contrat, entraînant le retrait du certificat.



L'audit de surveillance et maintien de la certification

Lors de l'audit de surveillance, l'auditeur procède au moins à la revue des indicateurs suivants :

- les indicateurs ayant fait l'objet de non-conformités à l'audit initial ;
- les indicateurs ne pouvant donner lieu qu'à des non-conformités majeures, applicables à l'organisme audité (indicateurs 4, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 26, 27, 29, 31 et 32) ;
- les indicateurs 1, 17, 19, et, pour les organismes concernés, l'indicateur 3 ;
- pour les organismes ayant bénéficié des conditions de durée aménagées à l'audit initial, les indicateurs n'ayant pas été vérifiés à l'audit initial, applicables à l'organisme audité.

Pour les organismes audités en tant que nouveaux entrants à l'audit initial, l'ensemble des indicateurs sont vérifiés

Calcul des durées d'audit

Les calculs sont réalisés conformément aux attentes de [l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail](#) sur et [l'arrêté du 31 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation](#)

Les détails des calculs sont disponibles sur demande.



En cas de non-conformité détectée, actions correctives et délais de mise en oeuvre

Non-conformité :

Une non conformité correspond à une absence ou insuffisance de preuves permettant d'attester de la conformité de l'indicateur audité.

Certains indicateurs spécifiques (comme les numéros 4, 5, 6, etc.) ne peuvent entraîner que des non-conformités majeures.

D'autres indicateurs peuvent entraîner soit des non-conformités mineures, soit majeures, en fonction de leur gravité.

Une certification peut être refusée, suspendue ou retirée si des non-conformités sont détectées.

Les non-conformités majeures doivent être corrigées en moins de trois mois.

Si des non-conformités mineures répétées ne sont pas corrigées efficacement, elles peuvent entraîner des conséquences similaires à celles des non-conformités majeures.

En cas de non-conformité relevée, l'auditeur ouvre une fiche écart D14 (une fiche par non-conformité). Certains indicateurs

Au terme de l'audit, l'auditeur laisse à l'audité les fiches D14. L'audité accepte ou non les non-conformités soulevées par l'auditeur, et informe l'audité des délais au cours desquels ses actions correctives pourront être proposées.

L'existence d'au moins cinq non-conformités mineures non levées à la prise de décision constitue une non-conformité majeure. Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité majeure non levée.

En cas de non-conformité détectée, actions correctives et délais de mise en oeuvre



Actions correctives et délai de mise en oeuvre :

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 suite à un audit complémentaire décidé par le comité de certification.

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 complémentaire pourrait être réalisé, que ce soit à distance ou sur site. **(mise en œuvre de l'action corrective obligatoire dans les 6 mois pour une non-conformité mineure, et effective sous 3 mois dans le cas d'une non-conformité majeure).**

Pour une non-conformité mineure : Un plan d'action doit être soumis à l'organisme certificateur dans un délai qu'il détermine. Les corrections doivent être mises en œuvre en moins de six mois. Si la non-conformité n'est pas corrigée lors de l'audit suivant, elle est considérée comme majeure.

Pour une non-conformité majeure : Les corrections doivent être mises en œuvre en moins de trois mois. BCI France vérifie ces corrections dans le mois suivant. Si les corrections ne sont pas effectuées en trois mois, la certification peut être refusée, suspendue ou retirée.

Décision par le comité :

Lorsque toutes les actions correctives sont acceptées, le responsable d'audit transmet son rapport comprenant une recommandation à l'intention du comité de certification, qui reste seul décisionnaire. Le client a la possibilité de faire appel de la décision dans les 15 jours en transmettant un courrier joint à un email. Les étapes pour déposer une plainte ou un recours sont expliquées dans [la procédure C10](#) téléchargeable sur notre site internet.

A3. Renouvellement de votre certification



Un contrat de certification expire au terme de 3 ans à compter de la certification initiale. Quelques mois avant cette date butoire, BCI FRANCE vous communiquera ses tarifs en vigueur pour l'audit de renouvellement. La durée de l'audit dépendra du chiffre d'affaires déclaré sur le BPF (Bilan Pédagogique et Financier).

Un nouveau contrat, dit de renouvellement, est alors conclu.

L'audit est réalisé 3 mois avant l'expiration du certificat.

L'audit de renouvellement suit le même processus que l'audit initial.

Ce dernier permettra également la vérification de la mise en œuvre des actions correctives définies pour traiter les non-conformités détectées lors de l'audit de surveillance précédent.

L'audit de renouvellement donne lieu, en cas de décision favorable du comité de certification, à un nouveau cycle de certification sur 3 ans ainsi qu'à l'obtention d'un nouveau certificat. La décision de certification prendra effet le lendemain de la date d'expiration du certificat précédent.

En cas de changement d'organisme certificateur :

Une déclaration doit confirmer qu'aucun nouveau contrat de certification n'a été conclu avec un autre organisme certificateur que BCI France pour les catégories d'actions demandées.

BCI France devra collecter une copie du certificat précédent, un dossier des non-conformités détectées lors de l'audit précédent, le plan d'actions correctives associé, l'état de résolution des non-conformités, et, le cas échéant, les réclamations reçues, auprès de l'ancien organisme certificateur.



B1. Extension de votre certification

Cette démarche est destinée aux organismes déjà certifiés qui souhaitent étendre leur champ de certification à de nouvelles catégories d'actions.

Lorsqu'un organisme souhaite ajouter une nouvelle catégorie d'actions à celles pour lesquelles il est déjà certifié, il doit en faire la demande auprès de l'organisme certificateur. Suite à cette demande, un audit spécifique, appelé "audit d'extension", est organisé. Cet audit a pour objectif de vérifier la conformité de l'organisme candidat par rapport aux exigences de la nouvelle catégorie d'actions sollicitée.

L'audit d'extension est réalisé selon les mêmes modalités qu'un audit initial, mais uniquement dans le périmètre de l'extension demandée. Il peut avoir lieu à n'importe quel moment du cycle de certification.

Pour définir la durée de cet audit, BCI France se réfère au dernier bilan pédagogique et financier fourni par le prestataire.

Dans le cas où l'organisme candidat opère sur plusieurs sites et souhaite étendre sa certification à une nouvelle catégorie d'actions sur certains de ces sites, l'échantillonnage de l'audit est effectué uniquement sur les sites concernés par cette extension.

Si l'audit d'extension est concluant et que la décision est positive, le certificat de l'organisme est alors mis à jour pour refléter l'extension du champ de certification. De plus, le plan d'audit pour les contrôles ultérieurs est adapté en conséquence, prenant en compte l'élargissement du périmètre de certification.

B2. Déménagement, changement de Siret, changement de direction, NDA...



L'organisme de formation a pour obligation d'informer BCI France, tous les changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification et tous changements structurels.

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

Déménagement et changements structurels

BCI France collecte les informations liées au changement et étudie la situation et les risques engendrés.

Une ou plusieurs des décisions suivantes pourraient être prises :

- signature d'un avenant contrat
- audit complémentaire pour vérifier le maintien des exigences,

Facturation de 80€HT pour les frais administratifs. Si audit complémentaire application du coût journalier du contrat.

Ajout d'un nouveau site

L'ajout d'un nouveau site à la certification fera l'objet d'une extension. Nous vous invitons à vous référer aux modalités d'extension page 13.

B2. Déménagement, changement de Siret, changement de direction, NDA...



Changement de direction et/ou achat d'un organisme certifié

L'organisme de formation a pour obligation d'informer BCI France de tout changement structurel.

BCI France collecte les informations liées au changement et étudie la situation et les risques engendrés.

En cas de changement de direction et/ou vente de l'organisme, le client est tenu de nous fournir :

- Avis SIRENE et/ou extrait Kbis inférieur à 3 mois
- Acte de cession de l'organisme
- Statut juridique de l'organisme (si un changement de statut est à déclarer)
- Les modalités de réalisation des formations : Formation en tout ou en partie à distance
- Sous-traitance d'une partie de ses formations à un autre organisme ou s'il intervient pour le compte d'un autre organisme de formation
- Récépissé de déclaration d'action (NDA)
- Organigramme normatif et fonctionnel de l'entreprise

L'organisme nouvellement acquis devra passer un audit de contrôle afin de vérifier la similitude de son système de management en lien avec le référentiel applicable. Le certificat sera mis à jour par BCI FRANCE en lien avec les modifications enregistrées.

La durée d'audit sera déterminée en fonction du dernier BPF de l'organisme, des résultats de l'analyse des risques, de son périmètre et de son organisation (multisite/monosite).



B3. Transfert de votre certificat vers Bci France

Transmettre un courrier de demande de transfert. Courrier et/ou email envoyé avec AR à son organisme certificateur initial. Vous désigner, dans le courrier, Bci France comme certificateur récepteur.

Nous étudions la recevabilité dans les 30 jours maxi en examinant

- Les non conformités en suspens
- Les conclusions de l'audit
- Les réclamations reçues et les actions correctives mises en œuvre.

Décisions possible

- Confirmer la certification en émettant un nouveau certificat sur le cycle de certification
- Réaliser une évaluation adaptée
- Refuser le transfert en expliquant les motifs par écrit.

B4. Transfert de votre certificat vers un autre organisme de certification

Toute demande de transfert sera traitée dans les 2 semaines maximum après réception de la demande écrite (mail ou courrier postal).

Des frais administratifs de 250,00 € HT seront appliqués pour toute demande de transfert.



B5. Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification

- **Suspension du certificat**
- **Restriction du périmètre**
- **Retrait du certificat**

Suspension du certificat

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

- un trop grand nombre de non-conformités est constaté en audit initial, de surveillance ou de renouvellement
- le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise,
- un ou plusieurs risques majeurs sont détectés
- si l'organisme certifié a volontairement demandé une suspension temporaire
- non paiement de la facture
- tout manquement à la résolution des problèmes (actions correctives) 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. Les motifs et vos obligations sont mentionnés dans [un courrier d'explication](#). Vous devez expressément arrêter toute promotion de la certification et l'arrêt de la promotion de la marque Qualiopi. BCI rend accessible au public le fait de toute suspension de certification et prend toute autre mesure qu'il juge nécessaire. Sauf situation exceptionnelle et si aucune action résolutoire n'est menée, votre certificat Qualiopi sera retiré définitivement 3 mois après la date de suspension.



Réduction du périmètre

BCI France peut également réduire les catégories et le 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 demande d'un tiers, BCI peut indiquer le statut de la certification d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite, [un courrier en accusé de réception](#) sera émis. Vous avez la possibilité de vérifier le statut de tout organisme certifié sur la base public <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-publique-des-organismes-de-formation-l-6351-7-1-du-code-du-travail/>

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 3 mois.



Nouvelle demande après un refus ou un retrait de certification

Si un organisme candidat a reçu un refus ou a subi un retrait de certification par BCI FRANCE sur une catégorie d'actions spécifique, il ne peut pas soumettre une nouvelle demande pour cette catégorie d'actions immédiatement.

En effet, l'organisme candidat doit attendre un délai de trois mois à compter de la date du refus ou du retrait avant de pouvoir soumettre une nouvelle demande concernant cette catégorie d'actions.

Après l'expiration du délai de trois mois, l'organisme candidat doit informer BCI FRANCE des non-conformités qui lui ont été signalées précédemment.

De plus, l'organisme candidat doit démontrer que ces non-conformités ont été résolues.



C1. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ

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.

Tout membre du personnel de BCI FRANCE s'engage à respecter les accords de neutralité, indépendance et impartialité.

C2. OBLIGATIONS DE BCI FRANCE

BCI dispose d'une équipe compétente et qualifiée pour appliquer le programme de certification Qualiopi. Le CV des auditeurs peut être fourni sur demande. 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 prestataire externe. Le Client consent à ce que BCI divulgue les informations confidentielles en sa possession aux prestataires uniquement dans le cadre de missions d'audits.

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'excédera 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.

C3. 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 les 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;

C4. OBLIGATIONS CONCERNANT LES TIC (Technologies de l'information et de la communication)



Conformément à la norme IAF MD 4:2018, l'emploi des TIC dans les processus d'audit et d'évaluation est encadré par des obligations précises, tant pour l'organisme de certification que pour l'entité audité, afin d'assurer l'efficacité, la sécurité et la conformité des audits.

Obligations de l'Organisme de Certification :

Communication : Nous nous engageons à une communication transparente et explicite concernant les méthodes et outils TIC utilisés.

Sécurité des données : La mise en œuvre de mesures robustes pour assurer la sécurité et la confidentialité des données partagées et observées pendant l'audit.

Support technique : Fournir un support technique adéquat et assurer la facilité d'utilisation des TIC.

Accord mutuel : Recherche et documentation d'un accord mutuel sur les modalités d'utilisation des TIC.

Solutions : En cas d'absence d'accord sur l'utilisation des TIC ou en cas d'impossibilité d'utilisation des TIC, BCI France s'engage à utiliser d'autres méthodes pour mener son évaluation (ex: réalisation d'un audit sur site à la place).

Obligations de l'Organisme Audité :

Engagement : Une participation active dans les discussions et négociations relatives à l'utilisation des TIC est requise.

Préparation technique : Assurer la disponibilité de la technologie et de l'infrastructure nécessaires pour soutenir les TIC.

Accès : Garantir l'accès aux informations et aux personnes clés pour faciliter l'audit à distance.

Sécurité des données : Mettre en place des mesures pour garantir la sécurité des données échangées.

Accord mutuel sur l'utilisation des TIC : L'utilisation des TIC doit faire l'objet d'un accord mutuel préalable, documenté et signé, entre l'organisme audité et l'organisme effectuant l'audit, en conformité avec les réglementations sur la sécurité des informations et la protection des données. Cet accord mutuel est formalisé à travers le Contrat de Certification, qui doit être signé par toutes les parties avant le début du processus d'audit.



- 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.
- 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.



- Tarifs
- Conditions de paiement
- Frais de report/ annulation

Tarifs :

Les tarifs sont 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'avéraient 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'autres modalités.

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

Le Client dispose de 15 jours calendaires 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.

Frais de report/annulation :

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.



- 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.

G – 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

Ces informations sont communiquées quelque soit le demandeur.

Nos auditeurs sont soumis aux règles de confidentialité.

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.

Toutes les données enregistrées sur l'espace en ligne sont accessibles par mot de passe sécurisé. Votre espace "organisme" vous permet d'accéder, par mot de passe personnalisable à volonté, d'accéder à certains documents téléchargeables : rapports, fiches écart, certificat, actions correctives ...

Le système de protection par mot de passe existe de telle sorte que nul ne peut connaître votre mot de passe. Ainsi, BCI ne peut être tenu pour responsable d'éventuelles transmission involontaires de votre mot de passe à des tiers.

Les documents en vigueur sont ceux téléchargeables sur notre site internet <https://bcifrance.fr/telechargement.php>

H – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE 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.



BCi FRANCE

Bureau de Certification International