

DIFFUSION RESTREINTE AU CLIENT

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

Site : www.bcifrance.fr

Toute plainte ou recours est à adresser à :

contact@bcifrance.fr

Procédure en cours de modification

Validation	Direction	
------------	-----------	--

Auteur (s)	Date	Version	Historique et nature de la modification
MM	05/02/2017	3	Modifications suite à mise à jour de l'ensemble documentaire
Resp qualité	11/2016	2	Mise à jour
Resp qualité	04/2009	1	Création

1. PROPOSITION DE CERTIFICATION	3
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
2. INTERVENTION DE L'EQUIPE AUDIT:	7
2.1 Audit étape 1:	7
2.2 Audit de certification étape 2:.....	9
3. VOTRE CERTIFICATION	12
3.1 Le comité de certification:	12
3.2 Délivrance du certificat initial:	12
3.3 Statut de votre certificat.....	13
3.4 Droit de propriété	13
4. MAINTIEN DU CERTIFICAT	14
4.1 Les audits de suivi	14
4.2 La visite inopinée	14
5. RENOUVELLEMENT DE VOTRE CERTIFICATION	15
6. DURANT LE CYCLE DE CERTIFICATION	16
6.1 Extension de votre certification.....	16
6.2 Cas de modification de votre système de management	16
6.3 Cas d'audit avec préavis très court	16
6.4 Cas de suspension, retrait, annulation de votre certification	16
6.5 Vos éventuelles plaintes et appels	17
6.6 Confidentialité	17
6.7 Participation d'observateurs à des audits.....	18

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 \(D01\)](#) 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 OSHAS 18001 : (Occupational Health and Safety Assessment Series). 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 pour tous les organismes de certification. Nous utilisons une grille de calcul automatique 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 étape 2 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.

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.

2.1.4 BCI vous ouvre un espace dédié sur son site internet

Dès la signature de la proposition de certification, le Bureau de certification International vous transmet un login et un mot de passe vous permettant de naviguer sur notre site internet et dans lequel vous pourrez trouver des informations utiles, notamment l'historique des audits (rapports, fiches écarts...).

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

Observation (écart potentiel):

- 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.

Opportunités d'Amélioration :

Moyen suggéré pour accomplir une activité ou pour ou répondre aux intentions d'une exigence formelle de telle manière que cela engendre une amélioration.

Cette suggestion d'amélioration repose habituellement sur les Bonnes Pratiques du secteur ou l'expérience de l'auditeur. Une recommandation peut être faite lorsque l'auditeur souhaite voir une amélioration sur une activité qui n'est pas considérée comme une non-conformité ou une observation.

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

Nos auditeurs partagent une base de données de connaissance.

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 étape 2. 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 se distingue en réalisant des audits inopinés. Nous sommes le premier organisme à proposer cette option. Vous pouvez communiquer auprès de vos clients sur une certification sous surveillance permanente.

Après de vos salariés ils sauront qu'ils peuvent être audités à n'importe quel moment de l'année, permettant ainsi une rigueur dans la continuité des règles de bonnes pratiques que vous avez mis en place dans les domaines Qualité, hygiène, sécurité et environnement.

La durée de l'audit inopiné est précisée sur la proposition de certification qui n'est jamais supérieur à la durée de l'audit de suivi. Le responsable d'audit ne vous transmet pas de plan d'audit, il se présente sur site à sa convenance pour évaluer les points prédéfinis avec vous.

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 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 voire le comité éthique. 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.

6.6 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.

6.7 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.