

Règles de fonctionnement pour la certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES) au BNQ



DOUZIÈME ÉDITION — 2023-04-17

© BNQ, 2023

Toute reproduction ou distribution d'une partie ou de la totalité du présent document, par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite sans autorisation préalable et écrite du BNQ.

SOMMAIRE

	PAGE
AVANT-PROPOS	IV
DÉFINITIONS	V
1 OBJET DE LA CERTIFICATION ET CHAMP D'APPLICATION DU PROGRAMME	1
2 EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME	1
3 DÉMARCHE DE CERTIFICATION	2
3.1 EXIGENCES APPLICABLES SELON LE TYPE DE CERTIFICATION	3
3.2 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE	4
3.3 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	4
3.4 AUDIT DE CERTIFICATION	5
3.5 DEMANDES D'ACTION CORRECTIVE	6
3.6 DÉCISION DE CERTIFICATION.....	6
3.7 AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION	7
4 RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT	9
4.1 BNQ.....	9
4.2 CLIENT.....	9
5 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS	11
5.1 MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT DOCUMENT OU AUX RÉFÉRENTIELS D'AUDIT	11
5.2 MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PRATIQUES DE GESTION.....	11
5.3 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION.....	11
5.4 MODIFICATIONS APPORTÉES AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT.....	12
6 SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT	12
6.1 GÉNÉRALITÉS	12
6.2 PROCESSUS DE SUSPENSION	12
6.3 PROCESSUS DE RETRAIT.....	13
7 TRAITEMENT DES PLAINTES	14
7.1 GÉNÉRALITÉS	14
7.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	14
8 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION	15
8.1 GÉNÉRALITÉS	16
8.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION	16
 ANNEXE A : LICENCE D'UTILISATION DU CERTIFICAT ET DE LA MARQUE DE CERTIFICATION DU BNQ	

AVANT-PROPOS

Le présent document expose les règles de fonctionnement du BNQ applicables au programme de certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles, qui est basé sur un cahier des charges élaboré par le BNQ à la demande de l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ), de la Fédération québécoise des coopératives forestières (FQCF) et du Groupements forestiers Québec. Il précise :

- les étapes du processus de certification des pratiques de gestion d'une entreprise sylvicole menant à la délivrance d'un certificat;
- les responsabilités et les engagements du BNQ et de ses clients;
- les dispositions prévues pour :
 - traiter les situations pouvant avoir des conséquences sur la certification délivrée;
 - gérer les situations pouvant mener à la suspension ou au retrait d'un certificat;
 - assurer le suivi des plaintes et des appels soumis au BNQ.
- les dispositions relatives à l'utilisation du certificat et de la marque de certification du BNQ.

DÉFINITIONS

action corrective, n. f. Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. (Référence : ISO 9000 et ISO/IEC 17000)

NOTES —

- 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité.
- 2 Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence.
- 3 Il convient de distinguer action curative, ou correction, et action corrective.

audit, n. m. Processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont respectés. (Référence : ISO 9000 et ISO/IEC 17000)

NOTES —

- 1 Les audits internes, parfois appelés audits de première partie, sont réalisés par ou pour le compte de l'organisme lui-même pour la revue de direction et d'autres besoins internes. Ils peuvent servir de base à la déclaration de conformité de l'organisme. Dans de nombreux cas et en particulier pour les petits organismes, l'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité vis-à-vis de l'activité à auditer.
- 2 Les audits externes comprennent les audits appelés généralement audits de seconde et de tierce partie. Les audits de seconde partie sont réalisés par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme, comme les clients ou d'autres personnes agissant en leur nom. Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes d'audit externes et indépendants tels que ceux qui octroient l'enregistrement ou la certification de conformité aux normes ISO 9001 et ISO 14001.
- 3 Lorsque deux ou plusieurs systèmes de management sont audités ensemble, on parle d'audit combiné.
- 4 Lorsque deux ou plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer un seul audité, on parle d'audit conjoint.

auditeur, n. m. Personne qui réalise un audit. (Référence : ISO/IEC 17021-1)

auditeur responsable, n. m. Personne possédant la compétence nécessaire pour agir comme responsable de la conduite d'un audit.

auditeur responsable d'équipe, n. m. Personne possédant la compétence nécessaire pour agir comme responsable de la conduite d'un audit avec une équipe à sa charge.

certification, n. f. Attestation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, à des processus, à des systèmes ou à des personnes. (Référence : ISO 9000 et ISO/IEC 17000 [formulation modifiée])

NOTE — Le concept de certification recouvre tous les objets de l'évaluation de la conformité, excepté les organismes d'évaluation de la conformité proprement dits, auxquels l'accréditation est applicable.

client, n. m. Organisme dont les pratiques de gestion sont auditées à des fins de certification. (Référence : ISO/IEC 17021-1 [formulation modifiée])

client certifié, n. m. Organisme dont les pratiques de gestion ont été certifiées. (Référence : ISO/IEC 17021-1 [formulation modifiée])

demande d'action corrective, n. f. (abrév. : DAC) Demande d'action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse. (Référence : ISO 9000)

NOTES —

- 1 Une DAC majeure se définit comme l'absence de mise en œuvre ou la mise en œuvre inadéquate ou partielle d'une ou de plusieurs exigences applicables du référentiel d'audit ayant une importante conséquence sur l'atteinte des résultats attendus.
 - Le non-respect de l'article 4.5.2 du cahier des charges, sur les protections personnelles des entreprises unipersonnelles, entraînera l'attribution d'une non-conformité majeure.
 - Le non-respect de l'article 4.5.2 du cahier des charges, sur les protections personnelles des entreprises unipersonnelles deux fois dans les quatre dernières années, entraînera le retrait du certificat.
 - Le non-respect de l'article 4.11.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la sous-traitance, entraînera l'attribution d'une non-conformité majeure.
 - Le non-respect de l'article 4.11.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la sous-traitance, deux fois dans les quatre dernières années, entraînera le retrait du certificat.
 - Le non-respect de l'article 5.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la qualité des travaux, entraînera l'attribution d'une non-conformité majeure.
 - Le non-respect de l'article 5.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la qualité des travaux, deux fois dans les quatre dernières années, entraînera le retrait du certificat. L'application de cette clause est effective en 2017, considérant ainsi que le retour dans l'historique d'audit ne sera pas antérieur à 2017.

- 2 Une DAC mineure se définit comme la mise en œuvre inadéquate ou partielle d'une ou de plusieurs exigences applicables du référentiel d'audit n'ayant pas ou ayant peu de conséquences sur l'atteinte des résultats attendus.
 - Une DAC mineure reconduite, sous la même exigence deux années consécutives, peut mener, selon le cas, à l'émission d'une DAC majeure.
 - Une DAC majeure reconduite, sous la même exigence deux années consécutives peut mener, selon le cas, à une suspension du certificat ou une non-recommandation de certification.

équipe d'audit, n. f. Équipe ayant la responsabilité d'effectuer l'audit, composée d'un auditeur responsable d'équipe, d'auditeurs responsables, d'auditeurs membres d'équipe et, lorsque applicable, d'auditeurs en formation et d'experts techniques.

non-conformité, n. f. Non-respect d'une exigence. (Référence : ISO 9000 et ISO/IEC 17000 [formulation modifiée])

organisme de certification, n. m. Organisme de tierce partie d'évaluation de la conformité mettant en œuvre des programmes de certification. (Référence : ISO/IEC 17065)

portée de la certification, n. f. Indication :

- du ou des produits, processus, services ou systèmes pour lesquels la certification est délivrée;
- du programme de certification applicable;
- de la ou des normes et des autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produits, processus, services ou systèmes sont jugés conformes.

(Référence : ISO/IEC 17065 [formulation modifiée])

programme de certification, n. m. Système d'évaluation de la conformité appliqué à des organisations, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, ainsi que des règles et procédures particulières.

1 OBJET DE LA CERTIFICATION ET CHAMP D'APPLICATION DU PROGRAMME

L'objet de la certification consiste à évaluer la conformité des pratiques de gestion mises en œuvre par les entreprises sylvicoles dans le but d'éliminer les pratiques déloyales pouvant être exercées par celles-ci. Les cibles du programme sont le travail au noir, la concurrence déloyale, la non-conformité de la sous-traitance en cascade, le non-respect des règles de santé et sécurité au travail et le manque de transparence à l'endroit des travailleurs.

Le présent programme de certification s'applique à toutes les entreprises sylvicoles qui désirent réaliser ou faire réaliser des travaux sylvicoles non commerciaux sur les terres du domaine de l'État sous la compétence du ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF) et par délégation à l'organisation REXFORET, ainsi qu'aux travaux de maîtrise de la végétation réalisés dans les emprises de lignes de transport selon les marchés déterminés par Hydro-Québec.

Les travaux non commerciaux du MRNF applicables à ce programme sont les suivants : la préparation de terrain, la plantation, le regarni de la régénération naturelle, l'enrichissement, l'ensemencement de pins, le dégagement mécanique, l'éclaircie précommerciale, l'élagage, la fertilisation et le drainage forestier.

Les activités ou les travaux que les entreprises sylvicoles confient à des sous-traitants ne détenant pas un certificat de conformité en regard du présent programme de certification sont inclus dans le champ d'application et feront l'objet de vérification de la part du BNQ.

Lorsque les activités d'une entreprise sylvicole sont exécutées dans plusieurs sites d'opération, une approche de certification par échantillonnage pourra être considérée afin de réduire les durées associées aux activités du BNQ. La sélection des sites d'opération à visiter sera alors effectuée en fonction de facteurs comme leur nombre, leur localisation, les lieux d'hébergement, les activités qui y sont pratiquées, les particularités et le niveau de centralisation des mécanismes en place relativement à leur gestion.

2 EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME

Les exigences relatives au présent programme de certification sont décrites dans les documents suivants :

- a) le Cahier des charges *Pratiques de gestion des entreprises sylvicoles – Programme de certification*;
- b) le présent document.

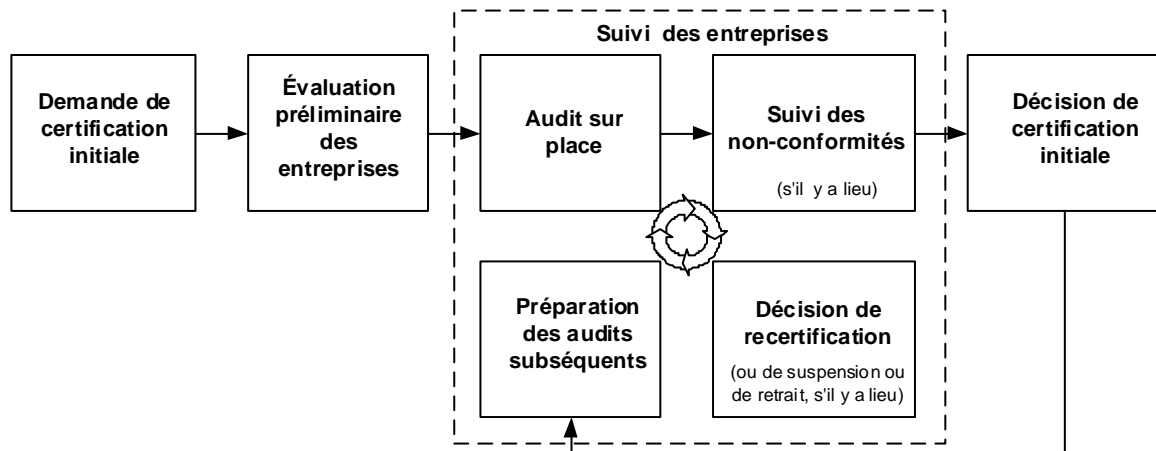
Les modalités relatives à la gestion des modifications à ces documents sont expliquées dans la section 5 du présent document.

3 DÉMARCHE DE CERTIFICATION

Le processus de certification et la démarche d'audit du BNQ respectent les dernières versions en vigueur des exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes réalisant des audits ainsi que la certification de systèmes.

Le schéma ci-dessous illustre les principales étapes du processus menant à la certification initiale des pratiques de gestion d'une entreprise sylvicole, de même qu'à son maintien et à la recertification de celle-ci. Un cycle de certification s'échelonne sur une période de 4 ans, au cours de laquelle des audits de maintien doivent être tenus dans des intervalles de 12 mois. À la demande du Comité PGES et dans le but de faciliter l'accès au présent programme aux petites entreprises, deux types de certification, soit le type A et le type B, sont proposés.

Toutes les entreprises qui le désirent peuvent demander une certification de type A menant à la délivrance d'un certificat de conformité d'une durée de 4 ans. Pour ce faire, un audit initial visant à évaluer la conformité des pratiques de gestion à l'ensemble des exigences du référentiel d'audit doit être réalisé. De plus, cet audit initial doit être suivi de trois audits de maintien annuel visant à s'assurer que les pratiques de gestion certifiées sont maintenues et appliquées conformément aux exigences qui s'appliquent.



Pour la certification de type B, seules les entreprises ayant un chiffre d'affaires répondant au seuil¹ de référence établi par le comité PGES peuvent y recourir. Le cas échéant, la tenue de l'audit initial, qui vise à évaluer la conformité des pratiques de gestion aux exigences stipulées dans la version en vigueur du Cahier des charges, mènera à la délivrance d'un certificat de conformité d'une durée de 4 ans conditionnellement à la réussite des audits de maintien annuels.

1. Ce seuil a été défini par le BNQ avec la collaboration du comité PGES.

Le tableau ci-dessous indique les endroits où seront réalisées les vérifications du BNQ.

	Type A	Type B	
Audit de certification initiale	Bureau ¹ et forêt ²	Bureau ou forêt, ou les deux	} 1 ^{er} cycle
1 ^{er} audit de maintien annuel	Bureau ou forêt, ou les deux	Bureau	
2 ^e audit de maintien annuel	Bureau ou forêt, ou les deux	Bureau ou forêt, ou les deux	
3 ^e audit de maintien annuel	Bureau ou forêt, ou les deux	Bureau ou forêt, ou les deux	} 2 ^e cycle
Audit de recertification	Bureau ou forêt, ou les deux	Bureau ou forêt, ou les deux	

- 1 Bureau : fait référence à une visite dans les bureaux administratifs du client et chez ses sous-traitants non certifiés, s'il y a lieu.
- 2 Forêt : fait référence à une visite sur le terrain incluant, selon le cas, une visite des lieux d'hébergement et des sous-traitants non certifiés, s'il y a lieu.

3.1 EXIGENCES APPLICABLES SELON LE TYPE DE CERTIFICATION

3.1.1 La vérification des exigences peut varier selon le type de certification (types A ou B), le cycle d'audit et l'évaluation de risques effectuée par le BNQ. De plus, certains audits peuvent être réalisés avec un court préavis, dans le cadre du cycle de certification en vigueur.

Le tableau ci-dessous indique à quel moment seront vérifiées les exigences du cahier des charges dans chacun des cas.

	Type A	Type B
Audit de <u>certification initiale</u> ou de <u>recertification</u>	Totalité des exigences applicables vérifiée	Totalité des exigences applicables vérifiée
1 ^{er} audit de <u>maintien annuel</u>	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables
2 ^e audit de <u>maintien annuel</u>	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables
3 ^e audit de <u>maintien annuel</u>	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables	Échantillonnage ciblé à partir de la totalité des exigences applicables

NOTE — L'ensemble des exigences applicables seront auditées au cours des trois audits de maintien annuels.

3.2 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE

- 3.2.1** Les demandeurs qui désirent obtenir une certification de leurs pratiques de gestion par le BNQ peuvent adresser leur demande par téléphone au 1 800 386-5114, par courriel à bnqges@bnq.qc.ca ou par voie électronique en complétant le formulaire de demande de certification accessible dans le site Web du BNQ à www.bnq.qc.ca.
- 3.2.2** Suivant la réception d'une demande, un responsable du BNQ communique avec le demandeur pour répondre à ses questions, l'informe des étapes à suivre et des conditions à remplir selon le type de certification souhaité, et recueille les renseignements nécessaires pour lui faire parvenir un contrat de service.
- 3.2.3** En acceptant le contrat de service du BNQ, le CLIENT confirme avoir pris connaissance du contenu du présent document et s'engage à respecter les règles pour la certification de pratiques de gestion telles qu'elles y sont décrites ou référées.
- 3.2.4** À la suite de la réception du contrat de service du BNQ signé par le CLIENT accompagné, le cas échéant, des sommes requises pour le démarrage du processus de certification, le BNQ prend contact avec le CLIENT afin de fixer la date d'audit avec lui. À la suite de la prise du rendez-vous, la liste des documents à préparer est envoyée au CLIENT et la date de retour des documents est fixée. Le CLIENT doit remettre au BNQ les documents demandés dans les 30 jours civils.
- 3.2.5** À la suite de la prise de rendez-vous, le BNQ assigne l'(les) auditeur(s) et avise le CLIENT de son nom. Advenant une objection justifiée du CLIENT relative à l'assignation du (des) auditeur(s), le BNQ propose de nouveaux auditeurs.

3.3 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE

- 3.3.1** Avant l'audit de certification sur place, l'auditeur responsable prend connaissance de la documentation transmise par le CLIENT, puis s'assure que celle-ci est suffisamment complète pour procéder à l'audit. Le résultat de cette revue des documents est transmis par écrit au CLIENT.
- 3.3.2** Au terme de cette étape, selon certaines conditions, le BNQ peut délivrer une attestation de demande de certification.

NOTE — L'attestation de demande de certification ne peut être délivrée au CLIENT que 5 jours civils avant le début des travaux non commerciaux auxquels le programme s'applique.

- 3.3.3** Il est toutefois important de préciser que le processus de certification du CLIENT doit être poursuivi afin que son attestation demeure valide. Ainsi, si l'une ou l'autre des situations suivantes venaient à se présenter, le BNQ se verrait dans l'obligation de retirer l'attestation délivrée :
- l'absence de réalisation d'un audit initial aux installations de l'entreprise, dans les 30 jours suivant la délivrance de l'attestation, et ce, en cas de forces majeures ou pour des raisons hors de contrôle du BNQ;

- la transmission, par le BNQ, d'une recommandation de non-certification à la suite de la réalisation de l'audit initial aux installations de l'entreprise;
- le non-respect du délai accordé par le BNQ pour répondre à une demande d'action corrective faite lors de la réalisation de l'audit aux installations de l'entreprise.

3.3.4 Lorsque des écarts sont relevés ou que des clarifications sont demandées dans le rapport d'évaluation préliminaire, le CLIENT doit fournir des réponses satisfaisantes au BNQ avant la tenue de l'audit de certification initial. Dans le cas où les écarts relevés sont importants, la date planifiée de l'audit de certification initial pourrait être reportée.

NOTE — Cependant, l'audit sur place doit se tenir dans un délai maximal de 4 mois à compter de la date de remise du rapport d'évaluation préliminaire, ceci afin d'éviter des frais supplémentaires de refamiliarisation avec la documentation du CLIENT.

3.3.5 Préalablement à la tenue de l'audit sur place, l'auditeur responsable prépare un plan d'audit et le transmet au CLIENT. Ce plan tient compte du type de certification et d'audit à réaliser et décrit, entre autres, les dates et les lieux où seront menées les activités d'audit.

3.3.6 Dans le cas où le CLIENT utilise des sous-traitants ne détenant pas de certificat de conformité en regard du présent programme, les activités de chacun d'eux feront l'objet d'une vérification par le BNQ par les moyens jugés appropriés considérant la nature des activités concernées et il appartiendra au CLIENT de coordonner les communications nécessaires entre le BNQ et ces entreprises pour planifier les activités à réaliser.

3.4 AUDIT DE CERTIFICATION

3.4.1 Lors d'une réunion d'ouverture avec la direction du CLIENT, l'auditeur responsable présente brièvement la manière dont les activités d'audit sont réalisées, confirme le plan d'audit et offre la possibilité au CLIENT d'obtenir des clarifications en lien avec le processus de certification.

3.4.2 Pendant l'audit, l'auditeur responsable ou l'équipe d'audit recueille les renseignements pertinents relatifs aux objectifs, au champ de l'audit et aux exigences du référentiel d'audit, applicables au type de certification et d'audit à réaliser, puis les vérifie. Ces renseignements sont recueillis au moyen d'entrevues, de l'observation d'activités et de l'environnement de travail ainsi qu'au moyen de la revue de documents.

3.4.3 L'auditeur responsable informe le CLIENT de ses constats d'audit et de toute difficulté observée au fur et à mesure du déroulement de l'audit.

NOTE — Dans le cas où des écarts aux exigences du référentiel compromettent le respect des principales cibles visées par le programme, plus précisément le travail au noir et la concurrence déloyale, l'auditeur responsable expliquera à la direction de l'entreprise les raisons pour lesquelles il devra transmettre une recommandation de non-certification au BNQ.

3.4.4 Lors d'une réunion de clôture, l'auditeur responsable présente ses conclusions d'audit. Si des demandes d'action corrective (DAC) sont formulées, il s'assure qu'elles sont bien comprises et il convient avec le CLIENT du délai pour en faire le suivi.

3.4.5 À la fin de l'audit ou dans les jours suivant sa réalisation, l'auditeur responsable transmet au CLIENT un rapport écrit résumant ses conclusions.

3.5 DEMANDES D'ACTION CORRECTIVE

3.5.1 Une demande d'action corrective (DAC) est formulée pour tout écart à une ou plusieurs exigences du référentiel d'audit utilisé.

3.5.2 Pour le suivi des DAC majeures, le BNQ doit examiner, accepter et s'assurer de l'efficacité des corrections et des actions correctives mises en œuvre par le CLIENT. Quant aux DAC mineures, le BNQ doit examiner et accepter les corrections ou les actions correctives proposées et mises en œuvre par le CLIENT.

NOTES —

1 Le BNQ se réserve le droit de réaliser un audit supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier que les corrections et les actions correctives prévues ont bien été mises en œuvre.

2 Le suivi d'une non-conformité majeure en lien avec l'article 5.2 du cahier des charges sur les exigences relatives à la qualité des travaux sera fait selon les dispositions suivantes :

- une validation de l'analyse des causes de la non-conformité majeure en lien avec la description des points non conformes pour les unités d'échantillonnage déclarées non admissibles par le MRNF;
- une évaluation factuelle des actions mise en œuvre; aucune évaluation d'efficacité de ces actions ne sera faite par le BNQ;
- pour un audit initial de type B ou un audit fait exclusivement dans les bureaux de l'entreprise (types A ou B), les éléments suivants seront à considérer pour la fermeture d'une non-conformité majeure en lien avec l'article 5.2 du cahier des charges sur les exigences relatives à la qualité des travaux :
 - l'entreprise devra produire, à la suite de la remise de la DAC majeure, un plan d'action comprenant l'indication des responsables et le calendrier de mise en œuvre des actions;
 - l'entreprise devra transmettre au BNQ les preuves de réalisation des actions.

3.5.3 Le délai accordé pour la fermeture des DAC est normalement de 30 jours civils suivant la date de l'audit. Dans certains cas exceptionnels, une période supérieure à ces 30 jours civils peut être convenue par écrit entre le CLIENT et le BNQ pour permettre à celui-ci de terminer la mise en œuvre des corrections et des actions correctives proposées.

3.5.4 Dans l'éventualité où des DAC ne sont pas résolues à la satisfaction du BNQ dans le délai convenu, le BNQ ne pourra procéder à la certification de l'entreprise.

3.6 DÉCISION DE CERTIFICATION

3.6.1 Suivant la réception des documents relatifs à l'audit et de la recommandation de l'auditeur responsable relativement à la certification de l'entreprise, le BNQ revoit le dossier pour s'assurer que le processus de certification a été respecté.

3.6.2 Par la suite, le BNQ confirme par écrit au CLIENT sa décision de certification et lui transmet, si celle-ci s'avère positive, un certificat de même que la marque de certification du BNQ qu'il est autorisé à utiliser pour promouvoir sa certification selon les dispositions prévues dans la licence de l'annexe A.

3.7 AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION

3.7.1 La date du premier audit de maintien est fixée dans un délai maximal de 12 mois à compter du premier jour de l'audit de certification initiale.

3.7.2 Pour les audits de recertification, afin d'assurer la validité du certificat de façon continue, le BNQ fera parvenir au CLIENT un contrat de service pour un nouveau cycle de certification environ trois mois avant la date d'audit planifiée par le BNQ. Le CLIENT devra par la suite transmettre au BNQ le contrat signé deux mois avant cette date et faire en sorte que son audit de recertification soit réalisé au moins 10 semaines avant la date d'expiration de son certificat. En cas de non-respect de cette règle, seul le BNQ peut déterminer si les justifications fournies sont valides et les solutions envisageables, le cas échéant.

NOTE — Un certificat expiré est un certificat dont la date d'échéance est dépassée avant que le processus d'audit de recertification n'ait été complété (signature du contrat de renouvellement, planification de l'audit, réalisation de l'audit et fermeture de l'audit et émission du nouveau certificat).

3.7.3 Lorsqu'un CLIENT déclare formellement (preuve écrite nécessaire) qu'il n'a pas effectué de travaux non commerciaux auxquels le programme s'applique au cours des 12 mois suivant son dernier audit, le BNQ a la possibilité de rendre son certificat inactif, et ce, en raison du fait qu'il est impossible de réaliser l'audit tel que le prévoit le cycle de certification. Le délai de désactivation ne pourra excéder 12 mois.

3.7.4 Afin de réactiver son certificat, le CLIENT devra aviser le BNQ de la reprise de ses travaux admissibles au programme dans un délai de 14 jours civils avant la reprise des travaux concernés. Un audit devra alors être réalisé dans les 30 jours civils suivant la réactivation du certificat.

NOTE — Le fait qu'aucun audit ne soit réalisé aux installations du CLIENT dans les 30 jours civils suivant la date de réactivation de son certificat, entrainera un retrait immédiat du certificat du CLIENT, à moins que ce ne soit pour des raisons hors du contrôle du BNQ.

3.7.5 Au terme de la période de 12 mois, si le CLIENT n'a pas réalisé de travaux auxquels le programme s'applique pour permettre la réactivation du certificat, le CLIENT se verra automatiquement retirer son certificat.

- 3.7.6** Avant un audit de maintien ou de recertification, l'auditeur responsable effectue une revue des ajouts et des modifications apportées à la documentation de l'entreprise et s'informe des événements importants survenus depuis le dernier audit qui pourraient influencer la conformité des pratiques de gestion du CLIENT aux exigences du programme. Lors de la préparation de ces audits, une attention particulière est portée aux renseignements à jour relativement aux lieux d'hébergement et aux travaux confiés en sous-traitance que le CLIENT devra lui fournir.
- 3.7.7** Lors d'un audit de maintien, les vérifications du BNQ s'effectueront en fonction des résultats des audits précédents, des changements survenus depuis le dernier audit comme l'ajout de nouveaux sous-traitants non certifiés en regard du présent programme qui auront été utilisés depuis l'audit précédent et de l'ajout de lieux d'hébergement. Ces audits de maintien se feront au bureau de l'entreprise ou en forêt. Pour les vérifications à effectuer dans les lieux d'hébergement et afin de s'assurer de la disponibilité de répondants aux lieux concernés, l'auditeur responsable s'informerait auprès du CLIENT des activités en cours au moment de l'audit et lui confirmerait, par un court préavis, ceux qu'il aura sélectionnés sur une base d'échantillonnage.
- 3.7.8** Lors d'un audit de maintien ou de recertification, la réalisation de l'audit sur place et le suivi des DAC, s'il y a lieu, se déroulent comme décrit précédemment, et le CLIENT doit résoudre les DAC formulées dans le délai convenu afin d'assurer le maintien de la certification ou la recertification de ses pratiques de gestion.
- 3.7.9** Lorsque les conditions sont remplies, le BNQ confirme par écrit au CLIENT sa décision de certification et lui transmet, lorsque cela s'applique, un certificat à jour.
- 3.7.10** Les renseignements diffusés par le BNQ sur les certificats qu'il délivre sont mis à jour chaque fois qu'une modification y est apportée.

3.8 MAINTENANCE ALLÉGÉE

- 3.8.1** Un CLIENT peut se qualifier pour une maintenance allégée au cours d'un cycle s'il répond à certains critères de performance établis. L'éligibilité du CLIENT est recommandée par l'auditeur responsable et est basée sur les critères suivants :
- Implication de la direction pour la mise en œuvre du programme PGES et de la tenue des audits du BNQ;
 - Diligence dans les réponses aux requêtes du BNQ dans les délais prescrits (planification de l'audit, demande de documents, fermeture des DAC);
 - Efficacité des actions correctives à la suite de l'émission de DAC mineures et absence de récurrence dans les quatre dernières années;
 - Absence de DAC majeure dans les quatre dernières années.
- 3.8.2** La maintenance allégée consiste en la réalisation d'un audit terrain à distance au cours du prochain cycle.

4 RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT

4.1 BNQ

Le BNQ s'engage :

- a) à assurer le respect des exigences internationales d'accréditation applicables à son secteur d'activité, à agir avec diligence de même qu'à appliquer uniformément les règles décrites dans le présent document;
- b) à assurer la confidentialité des renseignements auxquels il aura accès dans le cadre de ses activités de certification;
- c) à fournir des renseignements à jour permettant de vérifier le contenu et le statut des certificats sur son site Web au www.bnq.qc.ca, ou sur demande;
- d) à informer par écrit ses clients, de même que les parties intéressées qui en auront fait expressément la demande, des modifications apportées au présent document;
- e) à accorder à ses clients, lorsque toutes les obligations contractuelles et les conditions de certification auront été remplies, le droit d'utiliser la licence dont il est question dans l'annexe A.

4.2 CLIENT

Le CLIENT s'engage :

- a) à prendre les moyens nécessaires pour assurer en tout temps le respect des exigences décrites dans le présent document et celles du référentiel d'audit en vertu duquel il a obtenu une certification, et ce, pour l'ensemble des activités comprises dans la portée de certification;
- b) à prendre toutes les dispositions nécessaires pour faciliter la réalisation des audits, y compris l'évaluation préliminaire de ses pratiques de gestion, notamment en permettant l'accès à ses installations, à son personnel et à ses enregistrements;
- c) à conclure avec ses sous-traitants non certifiés et les propriétaires des lieux d'hébergement qu'il utilise en regard du présent programme les ententes nécessaires permettant au BNQ l'accès à leurs installations, à leur personnel et à leurs documents;
- d) à consentir à la diffusion des renseignements à jour sur le contenu et le statut de son certificat délivré par le BNQ;
- e) à informer le BNQ, par écrit au responsable de programme, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'avoir des conséquences sur sa certification ou de nuire à la conformité de ses pratiques de gestion ou de rendre l'information sur le certificat inexacte; ces modifications incluent, sans toutefois s'y limiter, un déménagement ou un arrêt des activités, un changement de son statut juridique, commercial ou organisationnel, une passation ou une cession de ses activités à un tiers, un changement de nature des biens ou des services, un changement ou une réaffectation du responsable de la certification, un changement ou le retrait d'un permis d'exploitation, si cela s'applique;

- f) à informer le BNQ, par écrit au responsable de programme, de tout incident grave ou d'infraction à la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente qui pourraient affecter la capacité des pratiques de gestion à satisfaire aux exigences de certification applicables;
- g) à informer le BNQ, par écrit au responsable de programme, dans les plus brefs délais, des menaces majeures pour la continuité des activités, comme un tremblement de terre, un incendie, des inondations, un cas de force majeure qui pourrait affecter la capacité des pratiques de gestion à satisfaire aux exigences de certification applicables;
- h) à tenir à jour les dossiers sur toutes les plaintes et actions correctives relatives aux pratiques de gestion certifiées, et à mettre ces dossiers à la disposition du BNQ lorsqu'une demande est faite à cet égard;
- i) à permettre, lors de la réalisation d'un audit, la présence d'un auditeur du BNQ pour fin d'observation ou de formation, lorsque le BNQ lui en fait la mention;
- j) à utiliser les rapports du BNQ dans leur intégralité et uniquement afin de démontrer l'état de conformité de ses pratiques de gestion; toute autre utilisation doit être préalablement approuvée par le BNQ;
- k) à donner au BNQ un avis écrit de 30 jours civils s'il décide volontairement de mettre fin à sa certification.

5 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS

5.1 MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT DOCUMENT OU AUX RÉFÉRENTIELS D'AUDIT

Le BNQ informe le CLIENT par écrit des modifications apportées au présent document ou aux référentiels d'audit ayant servi de fondement à la certification. Selon la nature et l'importance des rectifications nécessaires pour se conformer aux nouvelles exigences de certification du présent document ou des référentiels d'audit s'il y a lieu, le BNQ indique au CLIENT le délai accordé pour effectuer ces rectifications de même que les moyens qu'il prendra pour vérifier leur mise en œuvre et pour maintenir la validité de la certification délivrée.

Le BNQ a formé le Comité PGES auquel il s'est joint. Ce dernier est composé de représentants des trois associations suivantes, soit l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ), la Fédération québécoise des coopératives forestières (FQCF) et Groupements forestiers Québec (GFQ), et du ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF). Le Comité PGES a pour mandat d'assurer la révision des exigences du cahier des charges et de faire des recommandations sur les règles de fonctionnement du programme de gestion des entreprises sylvicoles.

5.2 MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PRATIQUES DE GESTION

Suivant la réception d'un avis écrit du CLIENT relativement à des modifications susceptibles d'avoir une conséquence sur la conformité de ses pratiques de gestion, le BNQ s'informe des dispositions prises par le CLIENT pour maintenir la conformité de ses pratiques de gestion. Selon la nature des modifications et des explications données de même que de l'historique des résultats d'audit du CLIENT, le BNQ pourra lui demander de fournir un plan d'action détaillé et un engagement à le mettre en œuvre, ou exiger que la planification des audits soit revue.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser un audit supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier la conformité des activités concernées.

5.3 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION

5.3.1 Lorsqu'un CLIENT désire ajouter de nouvelles activités ou de nouveaux sites à la portée de sa certification, celui-ci doit en faire la demande par écrit au BNQ. Le BNQ examine la demande, recueille les renseignements nécessaires et informe le CLIENT des modalités applicables pour donner suite à sa demande.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser un audit supplémentaire sur place avec un court préavis pour vérifier la conformité des activités concernées.

5.3.2 Lorsqu'un CLIENT fournit un avis indiquant que ses pratiques de gestion ne s'appliquent plus pour certaines activités ou certains sites inscrits dans la portée de certification, le BNQ délivre un certificat modifié.

5.4 MODIFICATIONS APPORTÉES AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT

Lors d'un changement apporté au statut ou à la dénomination sociale du CLIENT, celui-ci doit en aviser le BNQ par écrit et lui fournir les renseignements suivants :

- les documents qui démontrent ce changement;
- une description des conséquences que ce changement implique quant aux pratiques de gestion mises en œuvre;
- un engagement à transmettre au BNQ, dans un délai raisonnable, la documentation de l'entreprise qui reflète ce changement, si cela s'applique.

Avant de procéder à la modification du certificat, le BNQ examine les documents fournis et évalue s'il y a lieu ou non de confirmer ce changement sur le plan contractuel. Dans le cas où ce changement s'accompagne d'autres changements susceptibles d'avoir une conséquence sur la conformité de ses pratiques de gestion, les dispositions prévues à l'article 5.3 du présent document s'appliquent.

6 SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT

6.1 GÉNÉRALITÉS

- 6.1.1** Avant d'enclencher le processus de suspension ou de retrait d'un certificat, le BNQ transmet un avertissement écrit au CLIENT indiquant l'écart constaté par rapport aux exigences du référentiel d'audit ou aux exigences décrites dans le présent document, ainsi que le délai accordé pour corriger la situation.
- 6.1.2** Malgré ce qui précède, dans des situations exceptionnelles, le BNQ se réserve toutefois le droit de suspendre ou de retirer un certificat sans avoir transmis au CLIENT au préalable cet avertissement écrit.
- 6.1.3** Le CLIENT qui reçoit un avis de suspension ou de retrait d'un certificat doit, considérant que le certificat n'est plus valide, se conformer aux dispositions prévues dans la licence de l'annexe A.

6.2 PROCESSUS DE SUSPENSION

- 6.2.1** Le certificat délivré par le BNQ peut être suspendu pendant une période limitée n'excédant généralement pas quatre mois, à la discrétion du BNQ, lorsqu'un CLIENT a omis de corriger dans le délai stipulé un problème ayant justifié un avertissement (par exemple, sans toutefois s'y limiter : l'absence de transmission des documents nécessaires à la planification et à la réalisation de l'audit dans les délais prescrits par le BNQ, le non-respect de la périodicité entre deux audits, l'absence de réponses satisfaisantes aux DAC dans le délai convenu, un manquement grave aux exigences de certification ou encore un non-paiement des frais exigibles).

- 6.2.2** L'avis écrit du BNQ informant le CLIENT de la suspension du certificat indiquera la raison de cette suspension et les conditions dans lesquelles elle pourra être levée. Le Ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF) et REXFORET sont informés de la suspension, d'un retrait ou de l'expiration des certificats.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de réaliser un audit sur place supplémentaire avec un court préavis pour vérifier la mise en œuvre des correctifs aux écarts ayant entraîné la suspension.

- 6.2.3** Le non-respect de l'article 4.1.5 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la suspension ou à l'inactivité du certificat PGES, entraînera la non-recommandation ou le retrait immédiat du certificat PGES de l'entreprise.
- 6.2.4** Lorsque les conditions permettant la levée de la suspension ont été remplies par le CLIENT, le BNQ réactive la validité du certificat et en avise le CLIENT par écrit.

6.3 PROCESSUS DE RETRAIT

- 6.3.1** Le BNQ peut retirer un certificat lorsqu'un client en fait la demande par écrit ou lorsque les conditions permettant la levée de la suspension n'ont pas été remplies par le CLIENT dans les délais stipulés ou si celui-ci ne respecte plus les exigences décrites dans le présent document ou dans le contrat de service conclu avec le BNQ.
- 6.3.2** L'avis écrit du BNQ informant le CLIENT du retrait du certificat indique la raison de ce retrait, de même que la possibilité pour le CLIENT de faire une nouvelle demande de certification après une période de 12 mois ou à une date ultérieure.
- 6.3.3** Dans le cas d'un retrait volontaire du CLIENT, il est à préciser que, lors d'une demande de certification ultérieure, les vérifications de l'audit initial porteront sur l'ensemble de la période suivant son dernier audit de certification réalisé dans le cadre du programme PGES.

7 TRAITEMENT DES PLAINTES

7.1 GÉNÉRALITÉS

7.1.1 Toute personne peut déposer une plainte officielle auprès du BNQ en lien avec les services offerts par ce dernier dans le cadre de ses programmes de certification. Un CLIENT insatisfait des services reçus dans le cadre des programmes de certification du BNQ peut également déposer une plainte officielle auprès du BNQ.

7.1.2 Malgré que le programme PGES ne fasse pas l'objet d'une accréditation par une tierce partie, le processus de traitement des plaintes prévu aux présentes règles a été développé pour s'aligner aux exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes procédant à la certification. Ainsi, le BNQ prendra les dispositions nécessaires pour que les plaintes reçues soient traitées de façon confidentielle par une ou des personnes ayant toute l'impartialité voulue.

7.1.3 Les renseignements relatifs au traitement des plaintes font périodiquement l'objet d'une revue par la direction du BNQ dans le cadre du processus d'amélioration continue de son système de gestion.

7.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

7.2.1 Les plaintes soumises au BNQ, qu'elles concernent les services du BNQ ou un CLIENT dont les pratiques de gestion sont certifiées par le BNQ, doivent être adressées par écrit par le plaignant et être acheminées à l'attention du responsable qualité par courrier postal au 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7, ou par courriel à bnqes@bnq.qc.ca.

7.2.2 Lorsqu'une plainte est reçue d'un CLIENT et qu'elle concerne les services qui lui ont été rendus par le BNQ (p. ex. : désaccord sur les conclusions d'un audit, comportement inadéquat d'un auditeur, retards dans le traitement), le plaignant doit fournir une description du problème éprouvé et du règlement souhaité.

7.2.3 Lorsque la plainte est reçue d'un tiers relativement aux services offerts par le BNQ dans le cadre de ses programmes de certification, les renseignements suivants doivent être fournis par le plaignant :

- le CLIENT concerné (le cas échéant);
- une description précise du produit, du système ou des pratiques faisant l'objet de la plainte et les faits pertinents la justifiant;
- les démarches déjà entreprises pour résoudre l'objet de la plainte.

7.2.4 Dans les sept jours civils suivant la réception d'une plainte, le responsable qualité procède au traitement du dossier, s'assure que l'objet de celle-ci est lié aux activités de certification dont le BNQ a la responsabilité, puis en accuse réception par écrit.

- 7.2.5** Dans le cas où l'objet de la plainte est lié aux services du BNQ, la plainte est soumise à l'attention du directeur des opérations ou, si le BNQ juge que l'impartialité de celui-ci pourrait être remise en cause, à l'attention de toute autre personne impartiale désignée par le BNQ afin de statuer sur la recevabilité de la plainte. En fonction des conclusions du directeur des opérations ou de la personne impartiale désignée par le BNQ, le responsable qualité transmettra au plaignant un avis écrit à l'égard de la recevabilité ou non de sa plainte.
- 7.2.6** Dans le cas où l'objet de la plainte est lié à un CLIENT dont le système est certifié par le BNQ, la plainte est soumise à l'attention du responsable de programme concerné ou, si le BNQ juge que l'impartialité de celui-ci pourrait être remise en cause, à l'attention de toute autre personne impartiale désignée par le BNQ afin de statuer sur la recevabilité de la plainte. En fonction des conclusions du responsable de programme ou de la personne impartiale désignée par le BNQ, le responsable qualité transmettra au plaignant un avis écrit à l'égard de la recevabilité ou non de sa plainte.
- 7.2.7** Que la plainte soit jugée recevable ou non recevable, le plaignant sera uniquement avisé du statut général de la plainte. Dans le cas d'une plainte recevable, le dossier sera par la suite traité par le responsable de programme concerné ou par la personne désignée conformément aux articles **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et 7.2.6 pour examen, décision sur les actions à poser et suivi de celles-ci.
- NOTE** — Selon la gravité et les répercussions possibles pouvant découler d'une plainte concernant un client certifié par le BNQ, ce dernier pourra juger nécessaire de réaliser un audit supplémentaire sur place dans les 30 jours civils suivant la réception de la plainte. Dans ce cas, le BNQ transmettra au CLIENT un préavis et les conditions dans lesquelles se déroulera cet audit et il fournira à l'auditeur responsable les renseignements nécessaires pour procéder à la revue de ses pratiques de gestion et de leur conformité.
- 7.2.8** Si le plaignant n'est pas satisfait de la conclusion du BNQ à l'égard de la recevabilité d'une plainte ou du traitement d'une plainte jugée recevable, il peut demander un appel dans les 30 jours civils suivant la remise de la décision du BNQ quant à la recevabilité ou au fond de celle-ci, en adressant ses motifs ou ses objections par écrit au responsable qualité à l'une des adresses indiquées à l'article 7.2.1. Sur réception de la demande d'appel, le responsable qualité soumet la demande d'appel à un comité interne formé d'au moins trois personnes impartiales désignées par le BNQ et qui n'ont pas participé à l'analyse de la recevabilité de la plainte ou au traitement de celle-ci.
- 7.2.9** Dans les sept jours civils suivants la réception de la demande d'appel, le BNQ en accusera réception et le comité formé par le BNQ conformément à l'article 7.2.8 aura un délai de 30 jours civils pour prendre connaissance du dossier, consulter les parties au besoin, évaluer le traitement réalisé ou la conclusion émise, puis rendre, par écrit, une décision relative à cette demande d'appel. Cette décision est finale et sans appel.

8 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION

8.1 GÉNÉRALITÉS

- 8.1.1** Tout CLIENT du BNQ n'étant pas satisfait d'une décision de certification prise par le BNQ peut porter cette décision en appel à un comité formé d'au moins trois personnes impartiales désignées par le BNQ et qui n'ont pas participé à la décision de certification.
- 8.1.2** Malgré que le programme PGES ne fasse pas l'objet d'une accréditation par une tierce partie, le processus de traitement des appels de décision prévu aux présentes règles respecte les exigences d'accréditation internationales applicables aux organismes procédant à la certification. Ainsi, le BNQ prendra les dispositions nécessaires pour que les appels de décision reçus soient traités de façon confidentielle par une ou des personnes ayant toute l'impartialité voulue.
- 8.1.3** Les renseignements relatifs au traitement des appels de décision font périodiquement l'objet d'une revue par la direction du BNQ dans le cadre du processus d'amélioration continue de son système de gestion.

8.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION

- 8.2.1** Les appels de décision soumis au BNQ doivent être adressés par écrit par le CLIENT et être acheminés à l'attention du responsable qualité par courrier postal au 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7, ou par courriel à bnqes@bnq.qc.ca.
- 8.2.2** Dans les sept jours civils suivant la réception d'un appel de décision, le responsable qualité procède au traitement du dossier, s'assure que l'objet de celui-ci est lié aux activités de certification dont le BNQ a la responsabilité, puis en accuse réception par écrit.
- 8.2.3** Le comité formé par le BNQ conformément à l'article 8.1.1 aura un délai de 30 jours civils pour prendre connaissance du dossier, consulter les parties au besoin, évaluer la décision prise, puis rendre, par écrit, une décision relative à cet appel de décision. Cette décision est finale et sans appel.

ANNEXE A

LICENCE D'UTILISATION DU CERTIFICAT ET DE LA MARQUE DE CERTIFICATION DU BNQ

1. Droit d'auteur

Le certificat et la marque de certification remis au CLIENT sont la propriété du BNQ et ils sont respectivement protégés par la *Loi sur le droit d'auteur* et la *Loi sur les marques de commerce*, en plus des dispositions particulières des accords internationaux. Par conséquent, les seuls droits d'utilisation accordés au CLIENT sont ceux expressément stipulés dans la présente licence d'utilisation.

2. Droit d'utilisation et obligations du CLIENT

Le BNQ accorde au CLIENT un droit d'utilisation non exclusif, incessible, sans droit de sous licence du certificat et de la marque de certification, à des fins de promotion de sa certification. Ce droit est applicable uniquement dans la mesure où le certificat est valide conformément aux présentes *Règles de fonctionnement pour la certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES) au BNQ*.

Le CLIENT peut utiliser la marque de certification ou y faire référence dans ses documents administratifs, commerciaux (incluant les documents d'accompagnement), publicitaires (brochures, site Web, annonces, cartes professionnelles, etc.) ainsi que sur l'emballage de ses produits. L'emballage du produit est défini comme celui qui peut être retiré sans endommager le produit. Par exemple, un contenant de jus ne peut porter la marque de certification; par contre la caisse de jus pourrait la porter. Il est important de noter que les étiquettes ou plaques signalétiques sont considérées comme faisant partie du produit. De plus, les rapports de laboratoires d'essais, les rapports ou certificats d'étalonnage ou d'inspection sont considérés comme un produit (bien livrable), donc ne peuvent porter la marque de certification.

En conclusion, ce sont les pratiques de gestion de l'entreprise qui sont certifiées et celle-ci doit s'assurer que l'énoncé de la référence à la certification est véridique, ne porte pas à confusion et qu'aucune mention ne sous-entend que le produit, processus ou service qu'elle délivre est certifié.

Le cas échéant, la marque de certification doit être reproduite et imprimée conformément aux spécifications suivantes :

- association de la marque de certification autorisée avec le nom du CLIENT;
- utilisation des couleurs suivantes : blanc pour l'intérieur du sceau, noir pour le pourtour du sceau et le descriptif de la norme, et blanc pour le lettrage;
- utilisation d'un format qui rende toutes les caractéristiques de la marque de certification clairement distinctes.

Il est également suggéré que toute publicité ou tout communiqué de presse mentionnant la certification du CLIENT spécifient que celle-ci a été délivrée par le BNQ. Dans le cas d'une réduction de sa portée de certification, le CLIENT doit modifier sa publicité en conséquence, le cas échéant.

Le CLIENT doit fournir des spécimens de son utilisation de la marque de certification à la suite d'une demande à cet effet du BNQ.

Le CLIENT convient de coopérer entièrement et de bonne foi avec le BNQ afin de garantir ou de protéger les droits du BNQ en ce qui concerne la marque de certification.

3. Restriction au droit d'utilisation

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le certificat ou la marque de certification d'une manière non autorisée par le BNQ et à ne faire aucune déclaration concernant sa certification pouvant être jugée abusive par une personne raisonnable dans des circonstances similaires. Le CLIENT s'engage également à ne pas utiliser le certificat ou la marque de certification de façon :

- à nuire à la réputation du BNQ, de ses organismes d'accréditation ou du système de certification, et à compromettre la confiance que lui accorde le public;
- à laisser croire que la certification s'applique à des activités non couvertes par la portée de la certification;
- à donner l'impression qu'il s'agisse d'une marque de conformité de produit, de service ou de processus approuvée par le BNQ.

4. Contravention aux exigences du BNQ pour l'utilisation du certificat ou de la marque

Toute référence incorrecte à la certification ou toute utilisation abusive du certificat ou de la marque de certification par le CLIENT feront l'objet d'une demande écrite de rectification immédiate, sous peine de suspension du certificat. Dans le cas où la rectification n'est pas apportée ou en cas de récidive, le BNQ se réserve le droit de procéder au retrait du certificat et d'entreprendre tout autre recours qu'il jugera nécessaire.

Le CLIENT doit cesser, dès la suspension ou le retrait de la certification, toute utilisation du certificat ou de la marque de certification, de quelque manière que ce soit, et doit retourner tout document de certification exigé par le BNQ.