SUSPENSION - RETRAIT ET ANNULATION D'UN CONTRAT

	Nom et Prénom	Fonction	Visa
Rédigé par	Slim DHAHRI	Responsable Qualité	
Vérifié par	Abir RAIS	Responsable Certification	
Approuvé par	Mourad Boukettaya	Directeur Général	

Historique des modifications :

Révision	Date	Nature des modifications
00	14/10/08	Edition initiale
01	01/10/2018	Révue générale de la prcédure
02	09/01/2020	Prise en compte de l'intégration des systèmes de management lors de la suspension et retrait de certification
03	06/03/2024	Revue générale de la procédure

Table des matières

1. GENERALITES 4
2. DOMAINE D'APPLICATION 4
3. DEFINITIONS 4
4. Suspension de Certificat 4
1.1 Raison de la suspension 4
1.2 Processus de suspension 5
1.3 Levage de suspension 5
5. Retrait de certificat 6
6. Annulation du contrat 6

1. GENERALITES

Le Certificat est valable pour une période de trois ans et est renouvelable à condition de passer de façon satisfaisante la réévaluation triennale du Système de Management.

BVC se réserve le droit, à n'importe quel moment pendant la période de validité du Certificat, de suspendre ou de retirer ledit Certificat ou d'annuler le contrat selon les termes précisés en SF05. Ces mesures peuvent provenir d'une demande de l'Entreprise pour des raisons qui lui sont propres, ou bien elles peuvent être imposées par BVC dans le cas où, selon BVC, l'Entreprise agirait contrairement aux exigences de la Certification du Système de Management. Ceci comprend l'utilisation abusive du logo ou de la marque de Conformité BVC, ou la réalisation d'activités susceptibles de nuire à la bonne réputation de BVC.

La procédure de SUSPENSION ou de RETRAIT du Certificat ou d'ANNULATION du contrat ne sera entamée qu'après discussion avec l'Entreprise durant laquelle les actions correctives seront étudiées.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure couvre les critères de SUSPENSION et de RETRAIT du Certificat et d'ANNULATION du contrat ainsi que les actions nécessaires pour leur mise en oeuvre.

3. DEFINITIONS

La SUSPENSION implique l'interdiction faite à l'Entreprise de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive la certification de son Système Qualitépar BVC. Pendant la période de SUSPENSION, l'Entreprise gardera son certificat.

Le RETRAIT implique l'interdiction faite à l'Entreprise de faire connaître ou de promouvoir de façon active ou passive sa certification, ainsi que le retour à BVC du/des Certificat(s) et du/des logo(s) BVC. Le RETRAIT est une étape qui suit en général la SUSPENSION lorsque la preuve n'aura pas été fournie que les actions correctives ont eu l'effet souhaité.

L'ANNULATION est normalement initiée par le client et implique le RETRAIT du/des Certificat(s) de l'Entreprise ainsi que du/des logo(s), et la résiliation du contrat pour la Certification du Système Qualité. L'ANNULATION sera en conformité avec les dispositions convenues en QF06.

4. Suspension de Certificat

1.1 Raison de la suspension

Il y a trois principales raisons pour la suspension

1. Suspension initiée par BVC suite aux situations suivantes :

- Une défaillance persistente dans le système de management de l'entreprise pour se conformer aux exigences de certification – Ceci inclut l'efficacité du système de management
- Une non-conformité majeure détectée durant un audit de surveillance et non clôturé dans la durée spécifiée ou suite à un audit de suivi (complémentaire) qui indique que des actions non suffisantes ont été entreprises pour résoudre la non-conformité détectée.
- Non soumission d'un plan d'actions corrective acceptable pour les non conformités mineures dans la durée spécifiée
- Défaillance d'accepter un audit de surveillance dans la durée spécifiée défnie par le programme d'audit
- Une utilisation abusive du logo BVC a été relevée et n'a pas été éliminée de façon satisfaisante par l'Entreprise après notification par BVC
- Non paiement des frais de l'audit
- Le client certifié a volontairement demandé une suspension

2. Dans le cas où l'Entreprise demande une suspension pour cause de changement ou détérioration du système susceptible de provoquer des non-conformités majeures lors de la prochaine surveillance ordinaire, BVC encouragera la mise en place des actions correctives nécessaires et le maintien du programme de surveillance ordinaire afin de documenter la situation réelle. Après la visite l'entreprise a jusqu'à 180 jours pour corriger toute non-conformité documentée. Une Surveillance Spéciale doit alors être organisée

3. Dans certains cas, la suspension peut être une réduction du domaine d'application si les exigences du référentiel ne sont pas satisfaites dans certaines parties du système de management du client. Ceci doit être faite conformément au processus de certification.

1.2 Processus de suspension

La décision de suspension est prise par le comité de certification. Une lettre de suspension doit être envoyé au client.
La suspension peut être initiée par le responsable certification mais la décision d'exécuter la suspension et / ou les retraits ultérieurs ne seront autorisés que par le comité de certification.
La période de suspension (qui ne dépasse généralement pas six mois) est définie par le comité de certification et sera communiquée dans la lettre de suspension.
Pendant la période de suspension, le certificat est temporairement invalide et le client ne doit pas promouvoir ou annoncer sa certification. À moins que la suspension ne soit levée et que le certificat ne soit plus valide, le renouvellement de la certification ou les transferts ne sont pas autorisés.

1.3 Levée de suspension

La période totale de suspension ne doit pas dépasser six mois, au cours desquels une autre visite de surveillance spéciale est organisée pour examiner la situation. Cela dépend de la raison pour laquelle la suspension a été émise (par exemple, non-clôture des rapports de non-conformité d'audit précédents, des réclamation client graves, etc.). La période de suspension doit être gérée correctement. Par conséquent, une communication régulière avec le client doit être maintenue. En général, la première suspension devrait être de trois mois et sous réserve d'une prolongation supplémentaire de trois mois, s'il est démontré que le client prend des mesures pour éliminer les non-conformités, mise en œuvre effective, il est possible pour le responsable d'audit recommande une prolongation sur la période de suspension initiale .

Si on peut démontrer que le système de management du client est conforme aux exigences et la cause de la suspension est supprimée, la suspension doit être levée et les plans de surveillance de routine réguliers sont rétablis.
Si, suite à l'avis du responsable d'audit chargé de la surveillance spéciale, le client n'a pas voulu ou ne pouvait pas résoudre la non-conformité, le retrait du certificat doit être recommandé.
La levée d'une suspension est un processus de décision. Par conséquent, toutes les informations nécessaires à la levée d'une suspension doivent être envoyées au comité de certification pour approbation.

5. Retrait de certificat

Le retrait du certificat ne doit être initié que s'il est évident que le résultat des actions correctives, y compris la suspension, n'assurent pas la conformité aux exigences de certification du système de management.
Le responsable certification adresse une notification écrite à la direction du client, avec copie à BVCH SAS UK Branch (cas de certificat accrédité UKAS).
Si le retrait est décidé, le responsable certification doit faire rapport de la décision avec les pièces justificatives à la prochaine réunion du comité d'impartialité.
Le Back office – Certification avise Le client pour la restitution des certificats émis et des
logos. Les demandes de certification effectuées sur les sites Web de l'entreprise, du matériel publicitaire, etc. doivent également être supprimées. Une vérification de site Web doit être faite par BVC.
Le client sera informé du processus d'appel et de plainte de BVC et sera informé qu'un appel peut être formé dans un délai de quatre semaines de ladite notification. Les enregistrements de cette activité doivent être conservés.
Le responsable certification notifiera toute autre filiale de BVC détenant une accréditation pour un certificat délivré au client dans question, à ce stade, le retrait de ce certificat a été appliqué.
Le contrat doit être annulé.
Lorsqu'un client possède un certificat avec plusieurs normes, en fonction du motif du retrait, BVC doit:
décider si le certificat est réédité avec les normes non concernées par le retrait.
par exemple. Certificat conjoint ISO 9001 / ISO 14001, annulation de l'ISO 14001, aucun impact sur le système de management ISO 9001, certificat réédité pour ISO 9001.
Pour un système de management intégré, BVC étudie l'impact et l'étendue du retrait de certification d'une norme par rapport aux autres normes ainsi que l'intégration du système. Le cas échéant, un amendement au contrat encours est envisageable pour es normes encours de validité applicables.
Autrement, le contrat est annulé dans son intégralité.

6. Annulation du contrat

La résiliation du contrat peut être entreprise à l'initiative de BVC et doit être exécutée conformément aux termes du contrat.
Dans tous les cas, BVC fera tout ce qui est en son pouvoir pour conserver un contrat avec un client à l'origine de la plainte ou un client non conforme, mais authentique, dans son intention de prendre les mesures correctives nécessaires.
Si le contrat est annulé à la demande du client, le responsable certification en accusera réception par écrit et demande que les certificats et les logos soient retournés.

En cas de résiliation du contrat, la direction du client doit être informée par écrit en même temps que le retrait du certificat.
Dans l'un ou l'autre des cas ci-dessus, il sera demandé au client de renvoyer tous les certificats et logos.
Si l'appel est confirmé et que la certification est rétablie, le cycle et la validité du certificat d'origine sont maintenus.