

Procédure de certification des systèmes QSEé et marquage CE.

1.	DEMANDE DE CANDIDATURE	2
2.	EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION	2
3.	EXIGENCE EN MATIERE DE MARQUAGE CE	4
4.	OFFRE COMMERCIALE	5
5.	CONTRAT COMMERCIAL	5
6.	L'EQUIPE D'AUDIT	5
7.	RECUSATION	6
8.	CONFIDENTIALITE	7
9.	LE PRE AUDIT OU AUDIT BLANC	7
10.	AUDIT INITIAL	7
11.	AUDIT ETAPE 2	10
12.	REUNION DE DEMARRAGE	10
13.	AUDIT	11
14.	LES NON-CONFORMITES	12
15.	REUNION DE SYNTHESE	12
16.	REUNION DE CLOTURE	12
17.	ACTION CORRECTIVE	14
18.	PRONONCIATION DE LA CERTIFICATION	15
19.	COMITE DE CERTIFICATION	15
20.	DELIVRANCE DU CERTIFICAT ET UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION	16
21.	AUDITS DE SURVEILLANCE (OU AUDITS DE SUIVI)	17
22.	RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	18
23.	EXTENSION DE LA CERTIFICATION	20
24.	AUDIT AVEC UN PREAVIS TRES COURT	20
25.	AUDIT SUPPLEMENTAIRE	21
26.	MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT QEE	21
27.	SANCTIONS ET APPELS	21
28.	RECOURS	22

1. DEMANDE DE CANDIDATURE

Les fiches d'enregistrement « [FE Dossier de demande de candidature](#) » et « [DDC marquage CE](#) » ou saisie sur le logiciel BCS sont la base du contrat de certification ou de marquage CE. Elles regroupent les informations suivantes :

- Coordonnées de l'organisme (nom, adresse, etc.).
- Activités réalisées (processus, produits, clients, etc.).
- Organisation de l'organisme (nombre de sites, effectifs, etc.).
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues.
- Nature de la certification demandée (modèle de norme, périmètre de certification, etc.).
- La norme de référence dans le cas d'une demande de marquage CE
- Le cas échéant, une demande de pré audit (qui ne fait pas partie du processus de Certification).
- Analyse et documentation des conflits d'intérêts potentiels.

Pour cela, BCS prend en compte les situations suivantes :

- L'organisme détient déjà des qualifications professionnelles ou d'autres certifications.
- L'organisme est déjà certifié et souhaite un transfert, renouvellement ou une extension de sa certification.
- L'organisme a plusieurs sites ou agences et met en œuvre un système centralisé.
- L'organisme est très petit et applique un système qui se caractérise par sa simplicité.

Si l'organisme possède plusieurs sites à certifier et en plus des critères précédents, la certification est réalisée sur la base d'un échantillonnage des sites existants. Ainsi, la liste des sites qui seront audités est établie en fonction du nombre total de sites, de manière à avoir dans l'échantillon retenu chaque type d'implantation de façon représentative.

Cette approche prend en compte les similitudes existantes dans l'organisation et permet, en évitant toute redondance, d'obtenir une vision représentative de la conformité de l'organisme.

La liste des entités à auditer lors de l'audit initial, comme lors des visites de suivi, comprend systématiquement le siège social où sont localisées toutes les fonctions générales du système Qualité - Sécurité - Environnement - énergie et MCE, ainsi qu'un nombre approprié de sites. Cette liste est communiquée lors de l'offre commerciale.

Si l'organisme fait une demande de marquage CE, la règle d'échantillonnage applicable à partir du 1^{er} mars 2018 est la règle des 3 tiers à savoir que l'ensemble des sites est audité sur les trois ans.

2. EXIGENCES EN MATIERE DE CERTIFICATION

L'organisme candidat à la certification doit être conforme en tout temps aux dispositions pertinentes du programme de certification.

L'organisme candidat doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite de l'évaluation, y compris pour l'examen de la documentation et l'accès à tous les secteurs, aux enregistrements (y compris aux rapports d'audits internes) et au personnel aux fins de l'évaluation, de la surveillance, de la réévaluation, de la résolution des plaintes, de l'instruction des réclamations et de la participation d'observateurs, le cas échéant.

L'organisme doit déclarer qu'elle n'est certifiée que pour les activités pour lesquelles elle a reçu la certification,

L'organisme certifié par BCS Certification cesse immédiatement, dès la suspension, le retrait ou l'échéance de sa certification (quel que soit le cas), d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence, et retourne tout document qui attrait à la certification à BCS.

L'organisme certifié par BCS n'utilise sa certification que pour indiquer que le système de management est conforme à des normes spécifiées ou autres documents normatifs et ne l'utilise pas de façon à laisser supposer qu'un produit ou service est homologué par BCS,

L'organisme certifié n'utilise pas la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à BCS Certification, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que BCS Certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.

L'organisme certifié par BCS veille à ce qu'aucun document, marque ou rapport de certification, ne soient utilisés en totalité ou en partie de façon abusive,

Si l'organisme certifié fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification.

L'organisme certifié doit se conformer aux exigences de BCS Certification lorsqu'elle fait mention de sa certification dans des supports de communication tels que documents, brochures ou publicités,

L'organisme certifié n'est pas autorisé par BCS à faire référence à son accréditation par d'autres moyens que la reproduction intégrale des rapports qu'il a émis.

L'organisme certifié doit se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit,

L'organisme certifié doit conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de BCS Certification sur demande, et doit :

- Prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification,
- Documenter les actions entreprises,

L'organisme certifié doit informer sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

L'organisme certifié sur les systèmes de management de la S&ST doit notifier sans délai à l'organisme de certification l'apparition d'incidents graves ou d'infractions à la réglementation nécessitant l'intervention de l'autorité règlementaire compétente.

BCS Certification peut être amené à associer des experts techniques, des traducteurs, des interprètes et des observateurs à ses audits de certification ou de suivi.

Ces observateurs peuvent être :

1. Des auditeurs BCS en formation,
2. Des auditeurs BCS évaluateurs,
3. Des évaluateurs d'organisme d'accréditation COFRAC (audit de BCS dans le cadre du programme d'accréditation).

L'organisme est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits BCS.

Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'organisme. L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les observateurs peuvent être des membres de l'organisme du client, des consultants, du personnel d'un organisme d'accréditation, des régulateurs ou toutes autres personnes dont la présence est justifiée.

3. EXIGENCE EN MATIERE DE MARQUAGE CE

La procédure des Modalités d'application pour les inspections de marquage CE détaille plus précisément le programme en matière de marquage CE.

Le fabricant ou son mandataire établi dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen doit rédiger une déclaration CE de conformité, même dans les cas où il s'est adressé à un organisme tiers de contrôle.

C'est un document par lequel le fabricant atteste que son produit est conforme aux "exigences essentielles de santé et de sécurité" de la réglementation qui le concerne et par lequel il engage donc sa responsabilité.

Les informations contenues sont généralement :

- le nom et l'adresse du fabricant ou du mandataire
- une description du matériel
- la référence aux normes harmonisées ou autres spécifications utilisées
- l'identification du signataire

Ce document est accompagné, le cas échéant, de l'attestation délivrée par BCS Certification.

4. OFFRE COMMERCIALE

Sur la base des informations communiquées par l'organisme, BCS établit une proposition de certification et/ou de marquage CE qui respecte les exigences définies par la norme ISO/CEI 17021 et/ou la norme ISO/CEI 17065 et des règles IAF.

La proposition de certification (proposition commerciale) ainsi établie par BCS couvre l'audit initial et les audits de suivi permettant le maintien du certificat (Tarif, durée, exigences particulières). La proposition de marquage CE (proposition commerciale) ainsi établie par BCS couvre une période de 3 ans.

La proposition commerciale n'inclut pas les éventuels audits à préavis court qui pourraient s'avérer nécessaires si le système de l'organisme n'était pas conforme au référentiel retenu.

Suite à la revue de la demande, BCS peut accepter, ou refuser une demande de certification. Si BCS refuse cette demande de certification, un courrier avec AR est adressé au client motivant les raisons du refus.

5. CONTRAT COMMERCIAL

Pour confirmer l'intervention de BCS, il suffit de renvoyer un exemplaire de la proposition commerciale dûment datée et signée en indiquant les périodes auxquelles l'organisme souhaite réaliser l'audit ou l'inspection de marquage CE. Dès réception de ce document, BCS effectue sa revue de contrat et l'enregistre sur l'offre commerciale (tampon encreur : reçu le) pour les versions papier, pour les versions numérisées cela est fait directement sur ordinateur (enregistrement version pdf).

L'organisme est ensuite informé des noms des auditeurs et/ou des inspecteurs et de leurs coordonnées ainsi que des dates définitives d'intervention.

6. L'EQUIPE D'AUDIT

BCS utilise des auditeurs salariés et sous-traitants en privilégiant les points suivants :

- La compétence et expérience (code EA),
- La confidentialité des auditeurs,
- L'uniformité dans l'approche de l'audit et des normes,
- La disponibilité des auditeurs.

Tous les auditeurs ont suivi une formation à l'audit conformément aux exigences des normes internationales ISO 19011. Ils ont tous à la fois une grande expérience dans les domaines spécialisés ainsi que de la pratique de l'audit Qualité **et/ou S&ST** et/ou Environnement et/ou Energie.

6.1 Spécificité SMS&ST

L'équipe d'audit doit s'entretenir avec les membres du personnel suivants :

1) les cadres assumant la responsabilité réglementaire de la santé et de la sécurité au travail,

- 2) un (des) représentant(s) des employés responsable(s) de la santé et de la sécurité au travail,
- 3) du personnel responsable du suivi de la santé des employés, par exemple les médecins et les infirmiers.

En cas d'entretien à distance, ce choix de mode d'entretien doit être justifié et documenté,

- 4) des cadres et les employés permanents et temporaires,

Les autres membres du personnel qui peuvent être interviewés incluent :

- 5) des cadres et des employés réalisant des activités liées à la prévention des risques S&ST,
- 6) la direction et des employés des prestataires.

7. RECUSATION

Toute récusation d'un auditeur demandée auprès de BCS Certification doit être motivée.

7.1 La récusation pour conflit d'intérêt (indépendance, impartialité)

Les motifs de récusation acceptables par BCS Certification peuvent être :

- L'auditeur pressenti occupe ou a occupé des fonctions dans l'organisme au cours des 2 dernières années,
- L'auditeur pressenti est intervenu au cours des 2 dernières années pour le compte de l'organisme pour des actions de conseil ou d'audit interne en rapport avec l'activité à évaluer,
- L'auditeur pressenti intervient, dans son activité professionnelle, dans des activités pour lesquelles son employeur et l'organisme sont en concurrence commerciale directe et actuelle (réponse aux mêmes appels d'offres par exemple),
- L'auditeur pressenti a eu un différend traité en justice (contentieux judiciaire),

Les motifs de récusation non acceptables par BCS Certification peuvent être :

- L'employeur de l'auditeur est en concurrence commerciale avec l'organisme pour des activités sur lesquelles l'évaluateur n'intervient pas,
- L'employeur de l'auditeur a des cibles commerciales similaires, mais sur des zones géographiques distinctes ou des types de demandes différentes,

La récusation pour conflit d'intérêt n'est pas recevable si l'auditeur appartient à la structure permanente de BCS Certification, sauf conflit d'intérêt lié à un emploi antérieur de moins de 2 ans.

7.2 La récusation pour compétence technique non adaptée

BCS Certification accepte de remplacer l'auditeur, sauf s'il estime qu'il y a erreur d'appréciation manifeste de la part du demandeur.

7.3 La récusation pour comportement inapproprié

Ce motif n'est pas recevable :

- Si l'auditeur mis en cause n'a encore jamais été proposé par BCS Certification à l'organisme,
- Si, à l'occasion d'un audit précédent, l'organisme n'a pas retourné à BCS Certification les formulaires d'appréciation qui servent au suivi de la qualification des auditeurs pour signaler des problèmes liés au comportement, ou
- Si l'appréciation du comportement de l'auditeur n'a pas été jugée fondée par BCS.

BCS se réserve le droit de refuser les récusations s'appuyant sur des problèmes relationnels lors d'évaluations passées de plus de 5 ans.

8. CONFIDENTIALITE

Le personnel et les auditeurs de BCS s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

9. LE PRE AUDIT ou AUDIT BLANC

La réalisation de pré-audits ne fait pas partie du processus de certification, toutefois BCS peut les réaliser à la demande des entreprises. Ces évaluations ont pour objet de faire un état du système Qualité ou Environnement ou énergie de l'organisme en identifiant les écarts existants avec la norme retenue. Ce ne sont en aucun cas des prestations de conseil.

La durée globale et la portée du pré audit ne doivent pas dépasser la durée d'un suivi annuel. Le pré audit est le constat d'une situation à un instant donné. Il n'y a aucune action de la part de BCS après la remise du rapport de pré-audit.

10. AUDIT INITIAL

L'inspection initiale de marquage CE ne nécessite pas d'étape 1 formalisée. La revue documentaire permet à l'auditeur d'établir le plan d'audit et les modalités d'inspection de marquage CE appliquées sont similaires à celles applicables pour l'audit d'un système de management : *cf. chapitres 11 et suivants de cette même procédure.*

L'audit de certification initiale d'un système de management doit être mené en deux étapes :

Étape 1 et Étape 2.

10.1. AUDIT ETAPE 1

L'audit d'Étape 1 doit être réalisé en vue :

- a) d'auditer la documentation du système de management mis en place par l'organisme,
- b) d'évaluer le lieu et les conditions spécifiques du site à auditer et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel afin de déterminer le niveau de préparation pour l'audit d'Étape 2,
- b) de procéder à une revue de l'état de l'organisme et de sa compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management,
- d) de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme client ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auxquels l'organisme doit se conformer, (par exemple les aspects relatifs à la qualité, au respect de l'environnement et aux contraintes réglementaires applicables aux activités effectuées par l'organisme, les risques associés, etc.),
- e) de procéder à une revue de l'affectation des ressources pour l'Étape 2 et convenir avec le client des détails de l'audit d'Étape 2,
- f) de permettre la planification de l'audit d'Étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management et du fonctionnement du site, lorsque ceux-ci peuvent avoir une influence,
- g) de déterminer si les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en oeuvre du système de management atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'audit d'Étape 2.
- h) la confirmation de l'effectif du ou des sites qui seront audités (à reporter sur le document 00.FE_rapport étape 1_ISO_BCS_MM.AAAA.)

Pour la plupart des systèmes de management de la qualité, BCS peut réaliser tout ou partie de l'audit d'Étape 1, soit dans les locaux du client afin d'atteindre les objectifs fixés ci-avant ou soit au sein de BCS.

Les résultats de l'audit d'Étape 1 sont documentés et communiqués au client y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit d'Étape 2.

Pour déterminer l'intervalle entre l'Étape 1 et l'Étape 2, BCS prend en considération ce dont l'organisme aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit d'Étape 1. BCS

peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'Étape 2.
En règle générale, un mois est souhaité entre les deux étapes.

Dans le cadre d'une certification ISO 14001 et ISO 50001, l'audit étape 1 de certification se déroule impérativement chez le client. L'objet de l'audit étape 1 est décrit ci-dessous.

L'audit étape 1 ISO 14001 et ISO 50001 porte sur :

- La documentation du système de management environnemental et énergétique.
- L'identification et l'évaluation des aspects environnementaux et la liste des usages énergétiques significatifs.
- L'identification des exigences réglementaires auxquelles est soumis l'organisme.
- La prise en compte des aspects environnementaux significatifs et des usages énergétiques significatifs et des exigences réglementaires.
- Le système d'audits internes et la prise en compte de leurs résultats lors des revues de direction.

En cas de non-conformité(s) réglementaire(s) majeure(s) détectée(s) par l'auditeur lors de l'audit d'étape 1, au sein du SME, outre la mise en place d'un plan d'actions, l'organisme devra apporter la preuve que les autorités compétentes (DREAL le plus souvent) ont été informées de la situation vis à vis du non-respect de la réglementation.

10.1.1. REVUE DOCUMENTAIRE ISO 9001 ISO 14001 ISO 50001

Lors de la programmation de l'audit (Etape 1), BCS demande à l'organisme de lui soumettre les documents suivants environ 3 semaines avant la date convenue de l'audit de certification pour effectuer la revue documentaire en vue de l'envoi du programme d'audit. Les documents demandés peuvent être :

- Une copie de son Manuel Qualité et/ou Environnement et/ou de SMénergie,
- La liste des documents en vigueur,
- La liste des codes, normes et règlements relatifs aux produits ou prestations fournies,
- Un organigramme nominatif,
- Planning des audits internes et revues de direction ou revue de management,
- Dernier compte rendu de revue de direction ou de revue de management.

Lors de la préparation de l'audit et de l'analyse des documents transmis par l'organisme, le responsable d'audit s'aperçoit d'un état d'impréparation de l'organisme (pour effectuer par exemple la transition sur les nouvelles normes ISO 9001 : 2015 et ISO 14001 : 2015), le responsable d'audit doit informer l'organisme ainsi que BCS Certification.

Lors de la préparation de l'audit et de l'analyse des documents transmis par l'organisme, le responsable d'audit s'aperçoit également d'une différence du nombre de sites proposés à la certification, le responsable d'audit doit aussi en informer immédiatement BCS Certification. Et ce, afin notamment de mettre en conformité l'offre commerciale avec le périmètre de certification.

Si le responsable d'audit constate sur place qu'il y a une erreur sur le nombre de sites à auditer, il doit aussi informer BCS Certification dès le début de l'audit.

11. AUDIT ETAPE 2

L'audit de certification a pour objet de vérifier la conformité du système Qualité, Environnement ou énergétique de l'organisme au référentiel retenu.

Afin de permettre la réalisation de l'audit, l'organisme doit :

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité.

Pour que cet audit puisse être effectué, il est nécessaire que :

- Le système qualité, environnement, énergie soit opérationnel depuis au moins 3 mois.
- Le système d'audits internes soit opérationnel et qu'une revue de direction ou de management ait été effectuée.
- Le nombre de sites présentés à la certification soit conforme au périmètre de certification demandé.

Cette deuxième étape d'audit doit comprendre au minimum les éléments suivants:

- les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables,
- la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable),
- le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire;
- la maîtrise opérationnelle des processus du client
- les audits internes et la revue de direction ou de management,
- les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme client,
- les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance et les cibles (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management ou de tout autre document normatif) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.

12. REUNION DE DEMARRAGE

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le responsable d'audit confirme l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit et confirme le programme d'audit en fonction des dernières modifications que l'organisme souhaite éventuellement apporter.

Dans le cas d'un audit de renouvellement ou un audit de suivi le responsable d'audit informe également l'organisme que tous les points sensibles et/ou non-conformités de l'année N-1 devront être revus.

Les responsables de l'organisme sont conviés à cette réunion pour bien comprendre la façon dont l'audit se déroulera et pouvoir ainsi en informer leurs collaborateurs.

13. AUDIT

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel, d'observations des processus et des activités, de revue des documents et des enregistrements au cours desquels l'auditeur évalue si les mesures définies dans le Manuel Qualité, Environnement ou de SMénergie ainsi que dans les référentiels, sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'organisme.

Pour cela, il vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de la norme retenue et que, là où c'est nécessaire, des procédures sont mises en place pour décrire les activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés. Si le SMQ/E/é du client est électronique, il est audité.

En complément et afin d'avoir une vue générale de l'efficacité du système qualité, Environnement ou Energétique, l'auditeur analyse un ou plusieurs dossiers d'affaire, et parcourt son historique afin de vérifier que le système mis en place est approprié et efficace.

L'auditeur, lors d'un audit de renouvellement ou de transfert, doit prévoir une revue des performances du système de management sur la période de certification précédente et qui comprend la revue des rapports d'audit de surveillance précédents ainsi que celui de la première année.

Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d'outil adapté aux besoins de l'organisme en fonction des risques qu'elle doit maîtriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

Lorsque les preuves disponibles de l'audit indiquent que les objectifs de l'audit sont irréalisables ou suggèrent la présence d'un risque immédiat et significatif (par exemple en matière de sécurité), le responsable de l'équipe d'audit BCS doit rapporter ces faits au client et, si possible, à la direction de BCS pour déterminer une action appropriée. Une telle action peut comprendre la confirmation ou la modification du plan d'audit, la modification des objectifs ou du périmètre de l'audit, ou l'arrêt de l'audit. Le responsable de l'équipe d'audit doit rendre compte à BCS du résultat de l'action entreprise.

Le responsable de l'équipe d'audit doit revoir avec le client toute nécessité de modification du périmètre de l'audit qui se dégage au fur et à mesure de l'avancée des activités d'audit sur site et en rendre compte à BCS.

Chaque auditeur doit être accompagné d'un guide, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre le responsable de l'équipe d'audit et le client. Le(s) guide(s) est (sont) mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit. L'équipe d'audit doit s'assurer que les observateurs n'influencent pas ou ne perturbent pas le processus d'audit ou les résultats de l'audit.

Les responsabilités d'un guide peuvent consister à :

- a) établir des contacts et organiser des entretiens,
- b) organiser des visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
- c) s'assurer que les règles concernant les procédures d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- d) être témoin de l'audit pour le compte du client, et
- e) fournir des éclaircissements ou des informations sur demande d'un auditeur.

14. LES NON-CONFORMITES

Au cours de l'audit et/ou de l'évaluation de marquage CE, les anomalies rencontrées sont commentées avec le représentant de l'organisme qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si la non-conformité est maintenue, elle est alors formalisée sur un rapport de non-conformité. **Ce rapport de non-conformité est remis à l'entreprise immédiatement après la réunion de clôture.** Les non-conformités sont acceptées par le représentant de l'organisme. Les non-conformités doivent répondre toujours aux 3 critères suivants :

- Etre objectives et motivées par la non-satisfaction d'une exigence de la norme de certification et/ou des normes harmonisées et/ou des exigences réglementaires (tel la Directive des produits de la construction : art. 43) **et/ou d'autres exigences réglementaires applicables** ou d'une disposition prévue par l'organisme,
- Etre fondées sur des faits et en aucun cas sur des présomptions,
- Etre comprises et acceptées par l'organisme.

Dès cet instant, l'organisme peut engager des actions correctives pour solutionner les non-conformités.

Si l'organisme de certification n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compter du dernier jour de l'étape 2, l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

15. REUNION DE SYNTHESE

A la fin de chaque jour d'audit, des réunions peuvent être organisées afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les écarts rencontrés pendant la journée sont analysés permettant ainsi à l'organisme de commencer à engager les actions correctives correspondantes.

16. REUNION DE CLOTURE

Avant la réunion de clôture, l'équipe d'audit doit :

- a) procéder à une revue des constats d'audit et de toute autre information appropriée recueillie pendant l'audit, par rapport aux objectifs de l'audit,

- b) se mettre d'accord sur les conclusions de l'audit, en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus d'audit,
- c) identifier toute action de suivi le cas échéant, et
- d) confirmer l'adéquation du programme d'audit ou identifier toute modification nécessaire (par exemple le périmètre, le moment ou les dates de l'audit, la fréquence des actions de surveillance, les compétences).

Le Responsable d'Audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture.

Et dans le cadre du SMS&ST les personnes présentes en réunion de clôture doivent être :

- les cadres règlementairement responsables de la S&ST,
- le personnel responsable du suivi de la santé des employés,
- le(s) représentant(s) des employés responsable(s) de la S&ST,

Toute absence devra être justifiée et documentée.

Cette réunion permet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions.

La réunion de clôture peut inclure les éléments suivants. Le degré de détail est adapté à la familiarité du client avec le processus d'audit :

- a) notifier au client que les preuves d'audit recueillies étaient fondées sur un échantillon d'informations, introduisant, de ce fait, un élément d'incertitude;
- b) la méthode et le délai utilisés pour rendre compte, y compris le classement des constats d'audit;
- c) le processus de l'organisme de certification pour le traitement des non-conformités, incluant toutes les conséquences relatives au statut de la certification du client;
- d) le délai dans lequel le client doit soumettre un plan de correction et une action corrective pour toute non-conformité identifiée pendant l'audit;
- e) les activités post-audit de l'organisme de certification;
- f) des informations sur les processus de traitement des plaintes et d'appel.
- g) Dans le cas d'un audit de renouvellement ou un audit de suivi le responsable d'audit informe également l'organisme que tous les points sensibles et/ou non-conformités de l'année N-1 ont été revus et que leur traitement est formalisé au sein du rapport d'audit.

Le client a la possibilité de poser des questions. Les divergences d'opinion sur les constats ou les conclusions d'audit entre l'équipe d'audit et le client peut faire l'objet d'une discussion et, dans la mesure du possible, doivent être résolues. Les divergences d'opinion qui n'ont pas été résolues sont enregistrées sur le rapport d'audit et transmises à BCS.

Au cours de la réunion de clôture le Responsable d'Audit présente les conclusions d'audit et remet ensuite un rapport à l'organisme. Ce rapport comprend le rapport lui-même, les non conformités éventuelles, une attestation reprenant les résultats de l'audit.

Le rapport d'audit fourni par BCS doit être suffisamment détaillé pour faciliter et appuyer la décision de certification. On retrouve les informations suivantes :

- les domaines couverts par l'audit (sites/unités/départements/processus/sites temporaires),
- les observations faites, à la fois positives (caractéristiques notables) et négatives (non-conformités potentielles),
- le rapport (détaillé) de toute non-conformité identifiée et étayée par une preuve objective.

Pour les entreprises de BTP, un rapport d'audit chantier spécifique peut être réalisé.

L'organisme ne sera recommandé à la certification que lorsque toutes les non-conformités majeures auront été levées et quand un plan d'action, enclenché ou mis en œuvre, sera accepté par l'auditeur pour les non-conformités mineures.

Pour cela l'organisme dispose d'un délai de 60 jours pour effectuer les corrections nécessaires qui devront porter sur la résolution du problème rencontré et de son origine afin qu'il ne se renouvelle pas. Dans le cas où le nombre des écarts constatés et la nature de ces écarts (en terme d'application notamment) révèlent de graves dysfonctionnements, le responsable d'audit peut décider, en accord avec l'organisme, la réalisation d'un audit à préavis court (audit complémentaire) ou de rapprocher la première visite de suivi. Cette décision est formalisée sur l'attestation reprenant les résultats de l'audit et/ou sur le rapport.

17. ACTION CORRECTIVE

L'original des rapports de non-conformité complété par l'organisme est retourné au Responsable d'Audit.

BCS Certification doit passer en revue les corrections, les causes identifiées et les actions correctives soumises par le client pour déterminer si elles sont acceptables. BCS doit vérifier l'efficacité des corrections et actions correctives entreprises. Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non-conformités sont enregistrées. L'organisme client est tenu informé du résultat de la revue et de la vérification (généralement par retour des fiches de non-conformités avec acceptation du plan d'action par l'auditeur).

L'organisme client est informé de la nécessité de réaliser un audit complet ou un audit partiel supplémentaire (appelé également audit complémentaire) ou de fournir une preuve documentée (à confirmer au cours des audits ultérieurs), pour vérifier que les corrections et actions correctives prévues ont bien été menées.

La vérification de l'efficacité de la correction et de l'action corrective peut-être réalisée sur la base d'un examen des informations documentées fournies par le client ou, si nécessaire par une vérification sur site. Généralement cette activité est effectuée par un membre de l'équipe d'audit.

Les actions correctives doivent être mises en œuvre et soldées par l'auditeur dans un délai **inférieur à 60 jours** à compter de la réunion de fin d'audit. Si ce délai n'est pas respecté, une réévaluation complète peut s'avérer nécessaire.

18. PRONONCIATION DE LA CERTIFICATION

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformité levé et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande l'organisme à la certification. Le dossier est alors vérifié et validé par la Direction Technique ou par le comité de certification de BCS via son président si le directeur de la certification le demande pour avis.

19. COMITE DE CERTIFICATION

Séances plénières (annuelles)

La direction de BCS présente la synthèse des résultats des activités de certification.

- Présentation des résultats de BCS,
- Analyse du processus de décision de certification,
- Résultats de la surveillance par BCS (audit interne, revue de direction, dysfonctionnement etc.).

La structure de BCS préserve l'impartialité de ses activités et son comité de certification est là pour :

- Aider BCS à élaborer les politiques en termes d'impartialité de ses activités de certification,
- Contrebalancer toute tendance de BCS à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de la prestation de certification,
- Donner des conseils sur des sujets affectant la confiance dans la certification, y compris la transparence et notre image,
- Effectuer une revue, au moins une fois par an, sur l'impartialité des processus d'audit, de certification et de prise de décision qui sont propres à BCS.

D'autres tâches ou devoirs peuvent être confiés au comité, dès lors qu'ils ne compromettent pas son rôle essentiel qui est de préserver son impartialité.

Réunions des représentants

Des représentants nommés par le Comité de Certification peuvent examiner par échantillonnage des dossiers après décision de certification par BCS.

Ces examens peuvent avoir lieu lors de réunions organisées au siège de BCS en présence du Directeur Technique et d'au moins deux membres du Comité, extérieurs à BCS.

Contrôles a posteriori sur les dossiers

Un examen par sondage est effectué par un échantillonnage aléatoire.

La nature et l'étendue du sondage sont laissées à l'initiative des représentants.

Si les représentants nommés par le comité de certification détectent des non-conformités, elles sont transmises au comité de certification.

Dans le cas où le comité décide d'une action corrective sur un dossier pour lequel le certificat a déjà été émis, il appartient à BCS de mettre en œuvre cette action avec le client sur le plan technique et commercial.

Voir Procédure de surveillance du processus de décision de certification.
([Pro Surveillance du processus de décision de certification BCS](#))

Maintien de la certification dans le cadre de la SMS&ST

- Indépendamment de l'intervention de l'autorité réglementaire compétente, si l'organisme de certification est averti d'un incident grave en lien avec la santé et la sécurité au travail, par exemple d'un accident grave ou d'une grave violation de la réglementation, **un audit spécial** peut être nécessaire afin de vérifier que le système de management n'a pas été compromis et qu'il a fonctionné correctement.
L'organisme de certification devra documenter les résultats de cette enquête.
- Les informations sur les incidents nécessitant l'intervention de l'autorité réglementaire compétente, tels que les accidents graves ou les graves violations de la réglementation, fournies par le client certifié ou directement recueillies par l'équipe d'audit lors de l'audit spécial doivent constituer une base sur laquelle l'organisme de certification décidera des mesures à prendre, y compris d'une suspension ou d'un retrait de la certification, dans les cas où il peut être démontré que le système n'a clairement pas répondu aux exigences de la certification du SMS&ST.

Ces exigences doivent faire partie des contrats conclus entre BCS et l'entreprise.

20. DELIVRANCE DU CERTIFICAT ET UTILISATION DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante par le Directeur Technique et/ou par le Responsable Technique, un certificat est délivré à l'organisme. Il précise :

- La raison sociale de l'organisme.
- La norme applicable.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses.

Ce certificat est valable pendant trois ans à compter de la date de validité qui est la date de décision de certification (comité technique).

Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

Le Responsable Technique et/ou le Directeur Technique ou le Comité de Certification peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'un audit supplémentaire.

Le Directeur Technique participe aux décisions de certification aux besoins et reste consultable en appui du Responsable Technique.

Le certificat est délivré avec la marque de certification et le modèle de norme retenu.

BCS diffuse à l'organisme les instructions nécessaires sur l'utilisation de la certification [Pro Logo](#).

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification du système Qualité, Environnement ou Energétique de l'organisme qui peut en faire usage sur sa documentation, mais ne peut les utiliser sur les produits, les emballages ou les suremballages.

BCS vérifie l'utilisation des logos et certificats au cours des audits de suivi **et de renouvellement**.

En accord avec la Norme ISO 17021, BCS tient à jour une liste d'Entreprises certifiées présentant les périmètres de certification. Cette liste est consultable sur place et sur demande auprès des services de BCS.

Par le biais de dispositions juridiquement exécutoires, BCS Certification exige que le client certifié :

- a) Se conforme aux exigences de BCS Certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité et autres documents ;
- b) Ne fasse ou ne permette de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification ;
- c) N'utilise ou ne permette d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie ;
- d) Cesse, en cas de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié, comme exigé par BCS Certification ;
- e) Modifie tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification ;
- f) Ne laisse pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est certifié par BCS Certification ;
- g) Ne sous-entende pas que la certification s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification ;
- h) N'utilise pas sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de BCS Certification et/ou du système de certification et compromettre la confiance que lui accorde le public.

Concernant les inspections de marquage CE, lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante par le directeur de la certification, une attestation de conformité CE est délivrée à l'organisme. Il précise :

- La raison sociale de l'organisme.
- La ou les normes de référence.
- Le ou les sites concernés avec leurs adresses.
- Le règlement Européen concerné.

21. AUDITS DE SURVEILLANCE (ou AUDITS DE SUIVI)

21.1. Audit de surveillance (ou de suivi) en système de management

Les visites de surveillance permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système Qualité, Environnement ou Energétique est toujours conforme à la norme retenue.

Avant chaque audit de surveillance, une revue d'offre téléphonique est réalisée avec le client et BCS, pour s'assurer de l'exactitude des données d'entrée fournies lors de l'établissement de

l'offre initiale et d'évaluer les modifications éventuelles. S'il y a modification, elle est tracée sur la fiche d'enregistrement [FE Revue d'offre de certification BCS](#) (2^{ème} page) ou directement sur le logiciel de BCS.

Compte tenu des modifications (extension de site, augmentation d'effectif, BCS émettra une nouvelle offre commerciale (avenant à l'offre initiale qui annule et remplace l'offre initiale).

Les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par année civile, excepté les années de renouvellement de la certification. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de douze mois à compter de la date de décision de certification.

NOTE : Il peut être nécessaire d'adapter la fréquence des audits de surveillance afin de prendre en compte des facteurs tels que la saisonnalité ou la certification de systèmes de management sur une durée limitée (par exemple site de construction temporaire).

Pour les Entreprises Multi sites, à l'image de l'audit initial, chaque visite de suivi couvrira le siège social où sont localisées les fonctions générales du système Qualité ou Environnement ou énergie ainsi qu'un nombre approprié de sites.

BCS informe l'organisme de la visite de surveillance prévue avec un préavis d'environ 90 jours.

Si durant l'audit de surveillance, l'auditeur détecte une activité qui n'est pas conforme aux normes ou aux référentiels complémentaires, il émet une non-conformité. L'organisme, dans ce cas, propose à l'auditeur une action corrective appropriée et établit en accord avec ce dernier un calendrier de remise en conformité.

Tous les rapports de surveillance sont analysés par le Responsable Technique et/ou le Directeur Technique (conclusion du rapport d'audit et nombres et types d'écarts)

Si 3 non-conformités majeures ou plus sont détectées lors d'un audit de suivi, le dossier passe entre les mains du comité de certification.

21.1. Audit de surveillance (ou de suivi) en inspection de marquage CE

Les audits de suivi en marquage CE sont appelés audit de suivi dès lors que l'audit initial a été réalisé par BCS Certification. Ils ont lieu annuellement

22. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

Après 3 ans de certification, un audit de renouvellement est effectué. Une proposition commerciale est adressée à l'organisme.

Afin d'assurer un recouvrement de la certification, l'audit de renouvellement devra être programmé au moins deux à trois mois avant la date d'expiration de la certification en cours.

Néanmoins BCS Certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

Le processus de renouvellement est identique à la certification initiale en tenant compte des points suivants :

- analyse des performances,
- revue des précédents rapports d'audit.

Afin de vérifier les changements de l'organisation après trois ans de certification, BCS revoit avec les clients si les données d'entrée n'ont pas évolué.

Une nouvelle demande de candidature est initiée via notre logiciel systématiquement.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management du client, un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter de réaliser un audit d'Étape 1.

Afin d'apporter la preuve des sites audités (notion échantillonnage) l'auditeur devra justifier ce point sur la revue préparation plan d'audit.

L'audit de renouvellement de la certification comporte un audit sur site, qui traite des points suivants :

- l'efficacité du système de management dans sa globalité (changements internes et externes) ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification délivrée 3 ans auparavant,
- la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales,
- l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié et des résultats escomptés du système de management pertinent.

Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management de l'organisme client 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.

Si des non-conformités ou d'absence de preuves de conformité sont identifiées au cours d'un audit de renouvellement de la certification, BCS certification fixe les délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives avant l'expiration de la certification. Pour toute non-conformité majeure, l'organisme de certification fixe les délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives. Ces actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification.

Lorsque les activités de renouvellement de la certification sont terminées avec succès avant

la date d'expiration de la certification existante, **la date d'expiration de la nouvelle certification est basée sur la date d'expiration de la certification existante. La date de délivrance indiquée sur un nouveau certificat correspond à la date de la décision de renouvellement de la certification (Comité de Certification) ou à une date ultérieure.**

Note :

Dans le cadre spécifique de cette carence uniquement, BCS Certification se réserve le droit de faire apparaître sur le certificat la date d'expiration du dernier cycle de certification avec la date de l'audit de renouvellement de la certification.

Si BCS Certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne sera pas recommandé et la validité de la certification ne sera pas être prolongée. Le client en sera informé et les conséquences lui seront expliquées.

Le respect des exigences de l'ISO 17021 implique que les audits de renouvellement soient programmés au minimum entre 2 et 3 mois avant la date d'échéance de votre certificat. En effet dans le cas de non conformités lors de votre audit, celles-ci doivent être levées avant la date d'expiration du certificat en vigueur.

23. EXTENSION DE LA CERTIFICATION

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, BCS certification entreprend une revue de la candidature et détermine toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée au même moment qu'un audit de surveillance.

A tout moment le périmètre de certification peut être élargi afin :

- D'intégrer de nouveaux sites dans le périmètre de certification.
- D'inclure de nouvelles activités réalisées dans l'organisme.
- De couvrir de nouveaux référentiels de certification (ISO 14001 OHSAS 18001 ISO 50001).

24. AUDIT AVEC UN PREAVIS TRES COURT

BCS peut être amené à réaliser des audits chez des clients certifiés avec un très court préavis dit « audit complémentaire » à moins de 3 mois par exemple :

1. s'il y a des non conformités majeures détectées ou relevées lors d'un audit chez un client afin de vérifier le solde et l'application des actions correctives sur le terrain ; le passage en comité de certification pourra avoir lieu qu'après avis favorable de l'auditeur (recommandation) donc situation bloquant pour la certification,
2. Dans le cas ou une plainte/réclamation a été déposée par un client de l'organisme auditée (plainte/réclamation qui nécessiterait un audit terrain pour s'assurer que la justification de la plainte et que celle ci a une incidence sur le processus de certification),
3. S'il y a une demande d'extension du périmètre de certification importante et qui nécessite

également de vérifier sur le terrain que cette extension ne peut être traitée "administrativement",

4. Dans le cas d'un suivi d'une suspension d'un client certifié ;

enfin d'autres cas particuliers peuvent nécessiter un audit complémentaire - la liste n'est pas exhaustive.

Le client ne peut alors formuler d'objection sur la désignation de l'équipe d'audit.

25. AUDIT SUPPLEMENTAIRE

Audit supplémentaire : audit entre deux suivis annuels (audit à 6 mois) afin de vérifier l'application des actions correctives de l'entité certifiée ; cet audit ne bloque pas le processus de certification.

26. MODIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT QEE

Si l'organisme modifie l'un des points listés ci-dessous (a-e), celle-ci doit informer BCS. Compte tenu des modifications (extension de périmètre, augmentation d'effectifs), BCS peut émettre une nouvelle offre commerciale (avenant à l'offre initiale qui annule et remplace l'offre initiale). Ces changements sont alors évalués lors des visites de suivi (modifications mineures) afin de s'assurer de leur compatibilité avec les normes et référentiels. Un audit supplémentaire pourra dans certains cas être réalisée.

- a) son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation,
- b) l'organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens),
- c) les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux,
- d) le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié, et
- e) les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

27. SANCTIONS ET APPELS

BCS peut refuser, suspendre, retirer ou annuler les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité, voir procédure de retrait.

Un certificat (ou une attestation marquage CE) peut être refusé, suspendu, retiré ou annulé dans les cas suivant :

- Si l'organisme ne met pas en place les actions correctives dans les délais annoncés,
- Si dans le cadre d'un marquage CE, un contrôle révèle qu'un produit n'est plus conforme,
- Si l'organisme se livre à une utilisation abusive de la certification (certificat, logos ou marquage CE).
- Si, dans le cadre d'un marquage CE, les exigences réglementaires / normes harmonisées / spécifications techniques n'ont pas été prises en compte par le fabricant ou qu'un produit marqué CE n'est plus conforme,
- Si la date de validité figurant sur le certificat BCS est dépassée.

BCS Certification informe l'organisme de sa décision (les raisons expliquant la décision sont détaillées à l'organisme) et met tout en œuvre pour permettre à celui-ci de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné un refus de certification ou de délivrance d'attestation marquage CE ou une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable le certificat est finalement retiré.

L'organisme est informé de la possibilité de faire appel de la décision dans les cas suivants : les modalités de gestion de décision d'appel sont définies dans la procédure de gestion des réclamations, appels et recours.

- Non délivrance d'un certificat ou d'une attestation de marquage CE,
- Suspension, annulation ou retrait d'un certificat.

Un organisme peut, si il juge que le refus, la suspension ou le retrait de sa certification ou de son marquage CE est infondé, entamer une démarche auprès de BCS en faisant appel.

L'organisme dispose de 4 semaines à compter de la notification de son retrait ou suspension pour se manifester.

28. RECOURS

L'organisme a la possibilité d'adresser par courrier avec AR, son recours après décision d'appel auprès de la direction de BCS.

Après analyse de la direction, l'organisme est informé par lettre avec AR de la décision.

Les modalités de gestion de décision des recours sont définies dans la procédure de gestion des réclamations, appels et recours.