

Règles de procédures générales pour la certification de systèmes au BNQ



© BNQ, 2019

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 DÉMARCHE DE CERTIFICATION	1
1.1 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE.....	1
1.2 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE	2
1.3 AUDIT DE CERTIFICATION.....	2
1.4 DEMANDES D'ACTION CORRECTIVE.....	2
1.5 DÉCISION DE CERTIFICATION	3
1.6 AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION.....	3
2 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS	4
2.1 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION	4
2.2 MODIFICATIONS APPORTÉES AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT	4
3 SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT	5
3.1 GÉNÉRALITÉS	5
3.2 PROCESSUS DE SUSPENSION	5
3.3 PROCESSUS DE RETRAIT	5
4 TRAITEMENT DES PLAINTES.....	6
4.1 GÉNÉRALITÉS	6
4.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	6
5 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION	8
5.1 GÉNÉRALITÉS	8
5.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION.....	8

**ANNEXE A : EXIGENCES GÉNÉRALES D'UTILISATION DU CERTIFICAT ET DE LA
 MARQUE DE CERTIFICATION DU BNQ**

AVANT-PROPOS

Ce document présente les règles de procédures générales du BNQ applicables aux programmes de certification de systèmes.

Ce document précise :

- les étapes du processus de certification d'un système menant à la délivrance d'un certificat;
- 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.

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

NOTES —

- 1 Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle.
- 2 Une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence, alors qu'une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition.

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)

NOTES —

- 1 La certification d'un système de management est parfois désignée également sous le nom d'enregistrement.
- 2 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 le système de management est audité à des fins de certification. (Référence : ISO/IEC 17021-1)

client certifié, n. m. Organisme dont le système de management a été certifié. (Référence : ISO/IEC 17021-1)

demande d'action corrective, n. f. (abrég. : 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.
- 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 conséquence sur l'atteinte des résultats attendus.

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.

expert technique, n. m. Personne apportant des connaissances ou une expertise particulières à l'auditeur responsable et à son équipe, s'il y a lieu.

NOTE — Ces connaissances ou cette expertise particulières sont relatives à l'organisme, au processus ou à l'activité à auditer, ou elles consistent en une assistance linguistique ou culturelle. Au sein de l'équipe d'audit, un expert technique n'agit pas en tant qu'auditeur.

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])

processus, n. m. Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. (Référence : ISO 9000)

NOTES —

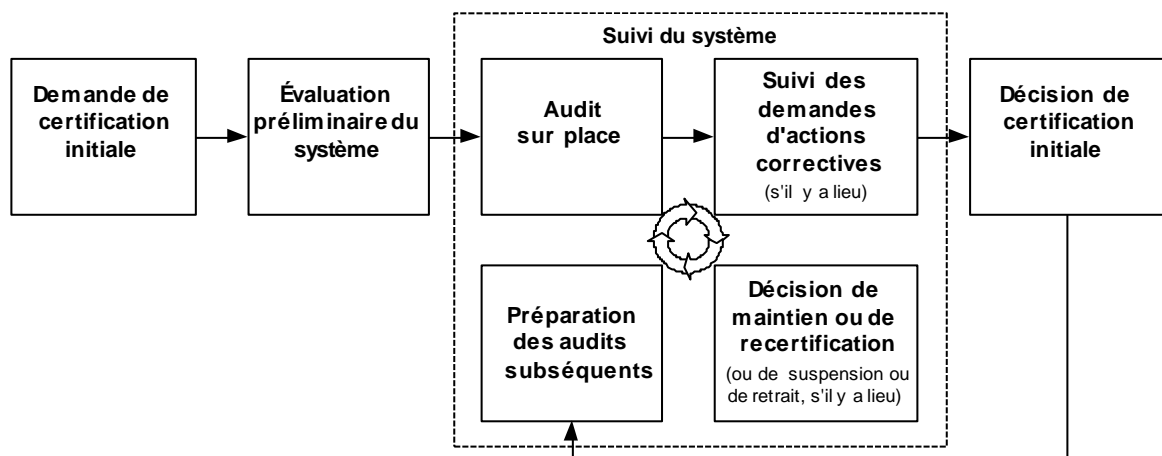
- 1 La désignation du « résultat escompté » d'un processus par élément de sortie, produit ou service dépend du contexte de la référence.
- 2 Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus et les éléments de sortie d'un processus sont généralement les éléments d'entrée d'autres processus.
- 3 Deux processus, ou plus, corrélés et en interaction en série peuvent également être qualifiés de processus.
- 4 Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.
- 5 Lorsque la conformité de l'élément de sortie résultant ne peut être immédiatement ou économiquement validée, le processus est souvent qualifié de « procédé spécial ».

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

1 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 d'un système, de même qu'à son maintien et à la recertification de celui-ci. Un cycle de certification s'échelonne généralement sur une période de 3 ans au cours de laquelle des audits de maintien doivent être tenus dans des intervalles de 12 mois. Les audits de certification ou de recertification visent à évaluer la conformité et l'efficacité du système du CLIENT et couvrent toutes les exigences du référentiel d'audit. Quant aux audits de maintien, ceux-ci visent à confirmer le maintien du système et couvrent partiellement les exigences du référentiel d'audit.



1.1 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE

- 1.1.1 Les demandeurs qui désirent obtenir une certification de leur système par le BNQ peuvent adresser leur demande par téléphone au 1 800 386-5114, par courriel à bnges@bnq.qc.ca ou par voie électronique en utilisant le bouton « Demander un devis estimatif » accessible dans le site Web du BNQ à www.bnq.qc.ca.
- 1.1.2 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, et recueille les renseignements nécessaires pour lui faire parvenir un contrat de service.
- 1.1.3 En acceptant le contrat de service du BNQ, le CLIENT s'engage à respecter les règles pour la certification de systèmes.
- 1.1.4 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 assigne l'(les) auditeur(s) et avise le CLIENT de leur nom.

1.1.5 Lorsqu'un demandeur déjà certifié auprès d'un autre organisme de certification reconnu par un organisme d'accréditation membre de *l'International Accreditation Forum (IAF)* désire transférer son dossier au BNQ, celui-ci peut accepter, à certaines conditions, de poursuivre le cycle de certification déjà entamé.

1.2 ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE

1.2.1 Avant l'audit de certification sur place, l'auditeur responsable doit réaliser des activités préparatoires comme la revue de la documentation du système, des renseignements concernant le domaine d'application de ce système, des processus et des installations du CLIENT ainsi que des exigences légales correspondantes auxquelles le système doit se conformer. Cet auditeur doit également évaluer le niveau de préparation du CLIENT pour l'audit. Il fournit un rapport écrit des résultats de l'évaluation préliminaire.

1.2.2 Préalablement à la tenue de l'audit sur place, l'auditeur responsable prépare un plan d'audit et le transmet au CLIENT.

1.3 AUDIT DE CERTIFICATION

1.3.1 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.

1.3.2 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, 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.

1.3.3 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.

1.3.4 L'auditeur responsable transmet au CLIENT un rapport écrit résumant ses conclusions.

1.4 DEMANDES D'ACTION CORRECTIVE

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

1.4.2 Le délai accordé pour la fermeture des DAC est normalement de 30 jours civils suivant la date de l'audit.

1.4.3 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 du système.

1.5 DÉCISION DE CERTIFICATION

- 1.5.1** Suivant la réception des documents relatifs à l'audit et de la recommandation de l'auditeur responsable relativement à la certification du système, le BNQ revoit le dossier pour s'assurer que le processus de certification a été respecté.
- 1.5.2** 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 à l'annexe A.

1.6 AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION

- 1.6.1** 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.
- 1.6.2** 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 avant la date d'audit planifiée par le BNQ.
- 1.6.3** Avant un audit de maintien ou de recertification, l'auditeur responsable effectue une revue des ajouts et des modifications apportés à la documentation du système et s'informe des événements importants survenus depuis le dernier audit qui pourraient influencer le fonctionnement du système du CLIENT.
- 1.6.4** 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 son système.
- 1.6.5** 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.

2 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS

2.1 MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION

2.1.1 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.

2.1.2 Lorsqu'un CLIENT fournit un avis indiquant que son système ne s'applique plus pour certaines activités ou certains sites inscrits dans la portée de certification, le BNQ délivre un certificat modifié.

2.2 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.

3 SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT

3.1 GÉNÉRALITÉS

- 3.1.1** 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 *Règles de fonctionnement pour la certification de systèmes au BNQ*, ainsi que le délai accordé pour corriger la situation.
- 3.1.2** 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.
- 3.1.3** 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 à l'annexe A.

3.2 PROCESSUS DE SUSPENSION

- 3.2.1** Le certificat délivré par le BNQ peut être suspendu pendant une période limitée, 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 : 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).
- 3.2.2** 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.
- 3.2.3** 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.

3.3 PROCESSUS DE RETRAIT

- 3.3.1** Le BNQ peut retirer un certificat 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 *Règles de fonctionnement pour la certification de systèmes au BNQ* ou les exigences du contrat de service conclu avec le BNQ.
- 3.3.2** 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 à une date ultérieure.

4 TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1 GÉNÉRALITÉS

4.1.1 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.

4.1.2 Le processus de traitement des plaintes 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 plaintes reçues soient traitées de façon confidentielle par une ou des personnes ayant toute l'impartialité voulue.

4.2 MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

4.2.1 Les plaintes soumises au BNQ, qu'elles concernent les services du BNQ ou un CLIENT dont le système est certifié 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.

4.2.2 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.

4.2.3 Lorsque la plainte est reçue d'un tiers relativement aux services offerts par le BNQ dans le cadre de ses programmes de certification, des renseignements supplémentaires sont demandés.

4.2.4 Dans les jours 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.

4.2.5 Dans le cas où l'objet de la plainte est bien lié aux activités de certification dont le BNQ a la responsabilité, la plainte est soumise à l'attention du responsable de programme concerné afin de statuer sur sa recevabilité. En fonction des conclusions du responsable de programme, le BNQ transmettra au plaignant un avis écrit à l'égard de la recevabilité ou non de sa plainte.

4.2.6 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 transféré au responsable de programme concerné pour examen, décision sur les actions à poser et suivi de celles-ci.

4.2.7 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 une révision en adressant ses motifs ou ses objections par écrit au directeur principal du BNQ ou à toute autre personne désignée par le BNQ dans le cas où l'impartialité du directeur principal pourrait être remise en question.

- 4.2.8** Dans les jours suivant la réception de la demande de révision, le BNQ en accusera réception et le directeur principal du BNQ ou la personne désignée aura un certain délai 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 de révision. Cette décision est finale et sans appel sauf dans les cas visés par l'article 4.2.9.
- 4.2.9** Si la décision émise par le directeur principal ou la personne désignée n'est toujours pas à la satisfaction du plaignant et que des mécanismes existent pour porter en appel la décision rendue par le BNQ, notamment dans le cadre de ses programmes de certification de systèmes accrédités, ce dernier peut demander de porter cette décision en appel auprès de l'accréditeur du BNQ, par exemple, le Conseil canadien des normes (CCN).
- 4.2.10** Le BNQ avise le plaignant par écrit des modalités d'appel auprès de l'accréditeur au moment où il rend sa décision.

5 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION

5.1 GÉNÉRALITÉS

5.1.1 Tout CLIENT du BNQ n'étant pas satisfait d'une décision de certification prise par le BNQ peut porter une décision en appel au directeur principal du BNQ ou à toute autre personne désignée par le BNQ dans le cas où l'impartialité du directeur principal pourrait être remise en question.

5.1.2 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.

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

5.2.1 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.

5.2.2 Dans les jours 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.

5.2.3 Le directeur principal du BNQ ou la personne désignée aura un certain délai 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.

5.2.4 Si le traitement de la demande d'appel de décision par le BNQ n'est toujours pas à la satisfaction du CLIENT et que des mécanismes existent pour porter en appel la décision rendue par le BNQ, notamment dans le cadre de ses programmes de certification de systèmes accrédités, ce dernier peut demander de porter cette décision en appel auprès de l'accréditeur du BNQ, par exemple, le Conseil canadien des normes (CCN).

5.2.5 Le BNQ avise le CLIENT par écrit des modalités d'appel auprès de l'accréditeur au moment où il rend sa décision.

ANNEXE A

EXIGENCES GÉNÉRALES 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 protégés par la Loi sur les droits d'auteur et par les dispositions particulières des accords internationaux. Par conséquent, les seuls droits d'utilisation accordés au CLIENT sont ceux expressément stipulés dans la licence d'utilisation fournie avec le contrat de service du BNQ.

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 *Règles de fonctionnement pour la certification de systèmes 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 d'étalonnage ou d'inspection et les certificats sont considérés comme un produit (bien livrable), donc ne peuvent porter la marque de certification. En conclusion, c'est le système de l'entreprise qui est certifié 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 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.

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.