

Règles de procédures générales

Chaine de traçabilité de produits forestiers

Programme FSC
Programme PEFC
Programme SFI



© 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	VI
1 DÉMARCHE DE CERTIFICATION	1
1.1. DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE.....	1
1.2. ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE.....	3
1.3. AUDIT DE CERTIFICATION.....	4
1.4. DEMANDES D’ACTION CORRECTIVE.....	4
1.5. DÉCISION DE CERTIFICATION.....	5
1.6. AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION.....	5
1.7. SAUTS D’AUDIT.....	6
2 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS	7
2.1. MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION.....	7
2.2. MODIFICATIONS APPORTÉES AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT.....	7
3 SUSPENSION ET RETRAIT D’UN CERTIFICAT	8
3.1. GÉNÉRALITÉS.....	8
3.2. PROCESSUS DE SUSPENSION.....	8
3.3. PROCESSUS DE RETRAIT.....	8
4 TRAITEMENT DES PLAINTES	9
4.1. GÉNÉRALITÉS.....	9
4.2. MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ.....	9
5 TRAITEMENT DES APPELS DE DÉCISION DE CERTIFICATION	11
5.1. GÉNÉRALITÉS.....	11
5.2. MODALITÉS ET ÉTAPES DU TRAITEMENT D’UN APPEL DE DÉCISION DE CERTIFICATION.....	11
 ANNEXE A : EXIGENCES GÉNÉRALES D’UTILISATION DU CERTIFICAT DU BNQ ET DES MARQUES DE CERTIFICATION	

AVANT-PROPOS

Ce document présente les règles de procédures générales du BNQ applicables aux programmes de certification de systèmes de contrôle de chaînes de traçabilité (CdT) s'inscrivant dans le cadre des programmes d'aménagement forestier durable (AFD) suivants :

- a) **FSC**: *Forest Stewardship Council* (programme international de reconnaissance d'initiative de foresterie durable);
- b) **PEFC**: *Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes* (programme international de reconnaissance des programmes nationaux de certification d'AFD);
- c) **SFI**: *Sustainable Forestry Initiative* (programme américain d'initiative de foresterie durable).

Les présents programmes de certification s'appliquent aux organisations qui souhaitent faire certifier leurs systèmes de contrôle de CdT de la matière transformée issue de la forêt ainsi que les produits forestiers eux-mêmes. L'obtention d'une certification d'un système de contrôle de CdT de produits forestiers selon ces normes permet un accès au système d'étiquetage de la norme ciblée, le CLIENT doit toutefois obtenir l'autorisation officielle des autorités compétentes des programmes FSC, PEFC ou SFI pour utiliser leurs étiquettes de produits respectives.

Ces programmes ont été développés afin de contribuer à faire la promotion d'un aménagement des forêts qui soit approprié sur le plan environnemental, bénéfique sur le plan social et économiquement viable. Le système de contrôle de CdT, qui inclut, notamment, un volet balisant les règles d'étiquetage, permet de suivre la fibre à partir de forêts certifiées FSC ou SFI jusqu'aux points de vente des produits finis, permettant ainsi aux consommateurs de faire des choix éclairés pour l'achat de produits issus de la forêt.

NOTE — Le programme d'AFD SFI est reconnu et entériné par le PEFC.

Pour être considérés dans le cadre des présents programmes, les produits forestiers doivent répondre à l'une ou l'autre des conditions suivantes :

- a) ils doivent provenir de forêts certifiées selon les normes d'aménagement forestier durable (AFD) reconnues par les programmes d'AFD FSC ou SFI;
- b) ils doivent être considérés comme d'autres sources acceptables de produits forestiers selon l'une des normes FSC, PEFC ou SFI.

Le système de contrôle de CdT vise également à protéger les systèmes d'approvisionnement contre l'intrusion de produits forestiers non contrôlés et de sources controversées au niveau social ou environnemental, par exemple :

- a) forêts exploitées illégalement;
- b) forêts exploitées en violation de droits traditionnels ou civils;
- c) forêts dans lesquelles de hautes valeurs de conservation sont menacées;
- d) forêts converties en plantation ou en territoire à vocation non forestière;
- e) forêts où sont plantés des arbres génétiquement modifiés.

Ce document précise :

- les étapes du processus de certification d'un système de contrôle de CdT 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 du BNQ et des marques de certification.

DÉFINITIONS

action corrective, n. f. Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. (Références : 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. (Références : 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. (Références : 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.

chaîne de traçabilité de produits forestiers, n. f. (abrév. : CdT) Parcours emprunté par les matières premières, les matières transformées, les produits finis et les coproduits depuis la forêt jusqu'au consommateur, ou (dans le cas de matières ou de produits récupérés/recyclés ou de produits les contenant) depuis le site de récupération jusqu'au consommateur, incluant chaque étape de traitement, de transformation, de fabrication, de stockage et de transport où la progression vers l'étape suivante de la chaîne d'approvisionnement implique, ou pas, un changement de propriété des matières ou des produits. (Référence : FSC-STD-40-004 [traduction libre].) Anglais : **chain of custody**.

certification, n. f. Attestation réalisée par une tierce partie, relative à des produits, à des processus, à des systèmes ou à des personnes. (Références : 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. (abrév. : DAC) Demande d'action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse. (Référence adaptée : 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. Une non-conformité est donc considérée comme majeure si elle présente l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :
 - a) la non-conformité se poursuit sur une longue période de temps;
 - b) la non-conformité est répétée ou systématique;
 - c) la non-conformité nuit à une portion importante de la production;
 - d) au moment de l'audit suivant, la non-conformité n'est pas corrigée ou adéquatement traitée par le personnel responsable après avoir été initialement relevée comme non-conformité mineure par le BNQ, par le regroupement de petites entreprises ou par le BNQ.

Le BNQ ne permettra, en aucune circonstance, le déclassement d'une non-conformité majeure en non-conformité mineure.

- 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 non-conformité est donc considérée comme mineure si elle présente l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :
 - a) la non-conformité découle d'une situation temporaire;
 - b) la non-conformité découle d'une situation inhabituelle ou non systématique;
 - c) la non-conformité ne résulte pas en une atteinte fondamentale à l'objectif de l'exigence en cause;
 - d) les répercussions de la non-conformité sont limitées aux échelles temporelle et organisationnelle, et cette non-conformité ne présente pas les caractéristiques d'une non-conformité majeure.

Une non-conformité mineure précédemment décelée qui serait récurrente d'un audit à un autre devient automatiquement une non-conformité majeure.

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 particulière à l'auditeur responsable et à son équipe, s'il y a lieu.

NOTE — Ces connaissances ou cette expertise particulière 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.

groupe de produits, n. m. Un ou plusieurs produits désignés par une organisation, qui partagent des caractéristiques d'intrants et d'extrants et qui peuvent ainsi être combinés pour les besoins du contrôle de la chaîne de traçabilité, des calculs de pourcentages et de l'étiquetage selon les catégories de matière. Anglais : **product group**.

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

norme d'aménagement forestier durable, n. f. Document normatif qui détermine des exigences d'aménagement forestier durable (AFD) aptes à générer des résultats jugés acceptables sur les plans environnemental, social et économique par le comité chargé d'élaborer le document.. Anglais : **sustainable forestry management standard**.

norme de chaîne de traçabilité, n. f. (abrég. : norme de CdT) Document qui stipule les exigences de mise en œuvre d'un système de contrôle de chaîne de traçabilité de produits forestiers. Anglais : **chain of custody standard**.

organisation, n. f. Entité légale requérant du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) qu'il entreprenne les activités pouvant mener à la certification de son système de contrôle de chaîne de traçabilité de produits forestiers. Anglais : **organization**.

NOTE — Une organisation peut être toute entreprise participant à la transformation, à la manutention, à la fabrication ou à la distribution d'un produit forestier et qui, à un moment ou à un autre, en prend possession légale. Ces caractéristiques incluent, sans toutefois s'y limiter, les scieries, les industries de transformation primaire et secondaire, les courtiers de bois, les distributeurs et grossistes, les usines de pâte et papier, les marchands de papier, les imprimeurs et les courtiers en imprimerie.

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])

produit, n. m. Bien unique et clairement identifiable (sans ambiguïté avec tout autre bien issu d'un même site de production), fabriqué selon un processus défini et des spécifications uniques et reproductibles, et ce, toujours à partir de matières premières identiques ou équivalentes. Anglais : **product**.

produit forestier, n.m. Matière biologique ligneuse (le bois) issue de la forêt puis transformée en un bien unique et clairement identifiable (voir la définition de produit). Anglais : **forest product**.

système de contrôle de (la) chaîne de traçabilité, n. m. (abrév. : système de contrôle de [la] CdT) Système développé et mis en œuvre par une organisation dans le but d'assurer l'intégrité de la chaîne de traçabilité de la matière certifiée transitant par ses installations ou dont elle deviendrait légalement propriétaire. Anglais : **chain of custody control system**.

système de contrôle de (la) chaîne de traçabilité individuelle, n. m. (abrév. : système de contrôle de [la] CdT individuel) Système de contrôle de chaîne de traçabilité en place dans une usine dotée d'un ou de plusieurs bâtiments regroupés sur un même terrain et à une même adresse, où l'on transforme de la matière (intrants) en produits (extrants). Anglais : **single chain of custody control system**.

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.

système de contrôle des déclarations, n. m. Composante d'un système de contrôle de chaîne de traçabilité (plus particulièrement : système de crédits, système de pourcentage ou système de transfert) utilisée par une organisation pour déterminer quelle déclaration (déclaration de crédits, déclaration de pourcentage ou transfert de déclaration) associer à un ou plusieurs groupes de produits certifiés, et ce, en fonction de l'approche retenue pour suivre la matière certifiée selon le traitement qu'elle reçoit à partir du moment où elle devient la propriété légale de l'organisation. Anglais : **Claim control system**.

système de crédits, n. m. Système de contrôle de chaîne de traçabilité appliqué à un groupe de produits qui permet qu'une proportion d'extrants soit vendue avec une déclaration de crédits correspondant à la quantité d'intrants et postconsommation. (Référence : FSC-STD-40-004 [traduction libre].) Anglais : **credit system**.

NOTE — En prenant en considération le ou les facteurs de conversion applicables, les intrants et postconsommation peuvent s'accumuler comme crédits sur un compte de crédits.

système de pourcentage, n. m. Système de contrôle de chaîne de traçabilité appliqué à un groupe de produits qui permet que tous les extrants soient vendus avec une déclaration de pourcentage qui correspond à la proportion d'intrants et postconsommation sur une certaine période de temps. (Référence : FSC-STD-40-004 [traduction libre].) Anglais : **percentage system**.

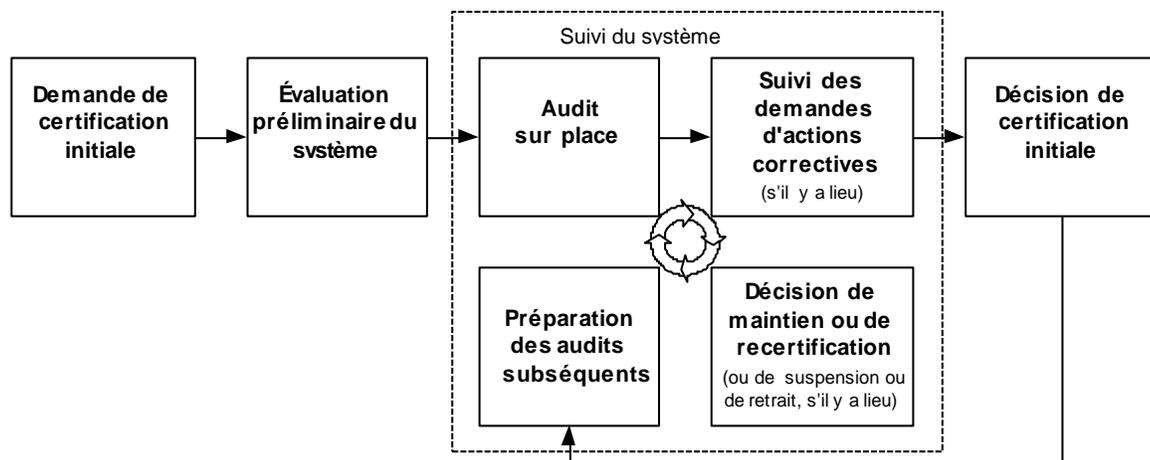
système de transfert, n. m. Système de contrôle de chaîne de traçabilité appliqué à un groupe de produits qui permet que tous les extrants soient vendus avec une déclaration identique à celle de la catégorie de matière et, si applicable, à la déclaration de pourcentage ou de crédits associés à l'intrant ou postconsommation la plus basse par volume d'intrants. (Référence : FSC-STD-40-004 [formulation modifiée, traduction libre].) Anglais : ***transfer system***.

NOTE — Ce système repose sur une séparation physique de la matière certifiée et le maintien de son intégrité.

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 de contrôle de CdT.

Le schéma ci-dessous illustre les principales étapes du processus menant à la certification initiale d'un système de contrôle de CdT, de même qu'à son maintien et à la recertification de celui-ci. Un cycle de certification s'échelonne sur une période de 5 ans au cours de laquelle des audits de maintien doivent être tenus dans des intervalles de 12 mois (sans dépasser 15 mois). Les audits de certification ou de recertification visent à évaluer la conformité et l'efficacité du système de contrôle de CdT 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 de contrôle de CdT 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 de contrôle de CdT par le BNQ peuvent adresser leur demande par téléphone au 1 800 386-5114, par courriel au bnqes@bnq.qc.ca ou par voie électronique au responsable du programme identifié sur le site Web du BNQ à www.bnq.qc.ca.

1.1.2. Il revient à l'organisation (ou au regroupement de petites entreprises) de choisir la portée et les normes conséquentes selon lesquelles elle veut faire certifier son système de contrôle de CdT. Afin d'obtenir la certification la mieux adaptée à ses besoins, les éléments les plus déterminants à considérer pour le choix de la portée et des normes sont :

- a) les préférences des principaux clients de l'organisation en matière de déclarations et d'étiquettes (groupes de produits);
- b) les caractéristiques des certifications forestières déjà en place sur les territoires forestiers;
- c) les caractéristiques des systèmes de contrôle de CdT déjà implantés par les principaux fournisseurs de l'organisation;

- d) la localisation géographique de l'organisation (ou du regroupement de petites entreprises), de ses clients, de ses fournisseurs et de l'ensemble des territoires forestiers concernés par le ou les systèmes d'approvisionnement et le système de contrôle de CdT à certifier.
- 1.1.3.** Une fois que l'organisation aura sélectionné la ou les normes qui l'intéressent, elle doit, par la suite, sélectionner les groupes de produits qu'elle désire faire certifier, le type de système (transfert, pourcentage ou crédits) et la nature de ses activités (site individuel ou multisites, approvisionnement en bois contrôlé ou non, approvisionnement en matière récupérée ou non, utilisation des marques de certification ou non, etc.).
- 1.1.4.** Pour une demande de certification d'un système de contrôle de CdT individuel, l'organisation doit contacter le responsable du programme identifié sur le site Web du BNQ à www.bnq.qc.ca afin d'obtenir un contrat de service et débiter le processus d'audit incluant l'envoi des documents nécessaire à la revue documentaire.
- 1.1.5.** Pour une demande de certification d'un système de contrôle de CdT multisites mis en œuvre par une seule organisation, les conditions suivantes s'appliquent :
- a) Le BNQ établit le contrat de service avec le bureau central désigné comme responsable du processus de gestion du système de contrôle de la CdT;
- b) Le contrat de service du BNQ inclura un engagement de conformité global liant tous les sites de production concernés.
- 1.1.6.** Les sites participants exploités sous une structure multisites peuvent bénéficier d'une approche d'audit basée sur un échantillonnage permettant de réduire le temps et les coûts liés à la certification.
- 1.1.7.** Les demandes de certification d'un système de contrôle de CdT mis en œuvre par un regroupement de petites entreprises (qui ne sont pas juridiquement constituées sous une même entité légale) et qui est admissible selon les règles des programmes de CdT respectifs est assujéti, entre autres, aux conditions suivantes :
- a) Le BNQ signe le contrat de service avec le regroupement d'entreprises, représenté par un gestionnaire de groupe dument identifié;
- b) Le gestionnaire de groupe désigné doit fournir au BNQ l'entente commerciale instituant le regroupement de petites entreprises qui lie les différents membres exploitant les sites de production en question et déléguant tout pouvoir et toute autorité en ce qui concerne la gestion de la CdT au gestionnaire de groupe;
- c) L'entente commerciale doit inclure un engagement de tous les membres concernés à se conformer aux exigences des normes de CdT applicables ainsi qu'à celles des Règles de fonctionnement - Chaine de traçabilité de produits forestiers – Programme FSC, Programme PEFC, Programme SFI;
- d) L'entente commerciale doit également inclure une autorisation permettant au BNQ, à un organisme d'accréditation et aux autorités compétentes FSC, PEFC et SFI, selon le cas, d'accéder à tout site de production inclus dans la portée du système de contrôle de CdT à certifier.

- 1.1.8.** Si l'organisation désire faire certifier son système de contrôle de CdT selon plus d'une norme applicable dans le même programme, ce besoin devra être précisé clairement avec le responsable de programme lors de la préparation du contrat de service de façon à ce que le certificat de conformité devant être délivré soit cohérent avec la demande de l'organisation.
- 1.1.9.** L'organisation souhaitant obtenir une certification à plus d'un programme (FSC, PEFC, ou SFI) devra le préciser clairement au responsable de programme lors de la préparation des contrats de service de façon à ce que les certificats de conformité devant être délivrés soient cohérents avec la demande de l'organisation.
- 1.1.10.** À la suite de la réception du contrat de service du BNQ signé par le CLIENT accompagné, le cas échéant, des sommes requises, un responsable du BNQ communique avec le demandeur afin de débiter le processus d'audit. Des pièces documentaires seront demandées en préparation de l'audit de certification initial après que la portée du certificat de conformité du système de contrôle de CdT ait été confirmée par le CLIENT.
- 1.1.11.** En acceptant le contrat de service du BNQ, le CLIENT s'engage à respecter les règles pour la certification de système de contrôle de CdT.
- 1.1.12.** Le BNQ assigne l'(les) auditeur(s) et avise le CLIENT de leur nom.
- 1.1.13.** Lorsqu'un demandeur déjà certifié auprès d'un autre organisme de certification reconnu par un organisme d'accréditation dûment reconnu 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 de contrôle de CdT, la prise de renseignements concernant le domaine d'application de ce système et la prise d'information sur les processus et les installations du CLIENT. Cette évaluation préliminaire réalisée par le BNQ a pour principaux objectifs :
- a) de déterminer la conformité du système de contrôle de la CdT aux exigences documentaires en tenant compte de la portée de la certification souhaitée;
 - b) de porter un premier jugement sur l'adéquation des éléments de la planification du système de contrôle à constituer une structure de base cohérente;
 - c) de s'assurer du niveau de préparation du CLIENT en vue de l'audit sur place;
 - d) de recueillir les informations nécessaires pour la préparation d'un plan d'audit.

NOTE — Dans certains cas, cette activité peut être réalisée dans les locaux du CLIENT.

- 1.2.2.** À la suite de l'audit, l'auditeur responsable transmet au CLIENT un rapport écrit.
- 1.2.3.** 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 s'assure que les méthodes qui servent à mettre en œuvre le système de contrôle de la CdT sont intégrées aux activités du ou des sites de production du CLIENT. Pour y parvenir, l'auditeur du BNQ procède à l'échantillonnage des preuves appuyant la conformité des produits ciblés par le système de contrôle de CdT de produits forestiers à certifier, et ce, selon les exigences du programme de certification concerné. 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.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de tenir des audits additionnels d'un échantillon de fournisseurs ou de sous-traitants afin de vérifier que la nature de l'approvisionnement et des activités de sous-traitance ne pose pas de risque d'atteinte à l'intégrité de la CdT.

1.3.3. Le BNQ vérifie les données relatives aux intrants et aux extrants, de même que les documents de transport associés à la matière utilisée dans la fabrication des produits certifiés.

1.3.4. Le BNQ doit être convaincu que les risques associés à un mélange, à la substitution ou à de fausses déclarations engendrées par le CLIENT ou par son sous-traitant sont contrôlés. Le BNQ doit surveiller le système de contrôle de CdT appliqué à l'entente de sous-traitance signée entre le CLIENT et son sous-traitant afin de s'assurer que les exigences des normes applicables sont respectées.

1.3.5. 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.

1.3.6. À la suite de l'audit, 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 par le BNQ pour tout écart observé par rapport à une exigence d'une norme applicable, elle vise à expliquer le cas de non-conformité relevé. Une DAC formulée pour une non-conformité majeure est appelée « DAC majeure »; une DAC formulée pour une non-conformité mineure est appelée « DAC mineure ».

1.4.2. Le délai accordé pour la fermeture d'une DAC mineure est de 30 jours civils et de trois mois pour les DAC majeures.

1.4.3. Dans l'éventualité où des DAC majeures ne sont pas résolues à la satisfaction du BNQ dans le délai convenu, le BNQ ne pourra procéder à la certification du système de contrôle de CdT ou procédera à la suspension du certificat dans le cas d'un certificat déjà en vigueur.

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 de contrôle de CdT, le BNQ revoit le dossier pour s'assurer que le processus de certification a été respecté.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de retarder ou de reporter sa décision relative à la certification afin de tenir compte d'éventuels renseignements nouveaux ou complémentaires auxquels le BNQ aura eu accès, et qui :

- n'auraient pas déjà été pris en compte dans le rapport d'audit;
- pourraient influencer, selon lui, le résultat de son travail d'audit.

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 conformité qu'il est autorisé à utiliser pour promouvoir sa certification.

1.5.3. Il est à noter qu'un code de chaîne de traçabilité unique est délivré au CLIENT qui détient la responsabilité directe de la mise en œuvre du programme et qui souhaite faire référence à la déclaration sur ses documents de vente ou de transport.

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 initial.

1.6.2. Pour les audits de maintien suivants, l'intervalle visé entre deux audits est de 12 mois et un délai maximal de 15 mois ne doit pas être dépassé.

NOTE — Le BNQ se réserve le droit de mener plus d'un audit par année en fonction de facteurs tels que l'ampleur des opérations (ex. : le niveau de production dans le cas d'un manufacturier, ou la valeur et/ou le chiffre d'affaires ou le volume de roulement dans le cas d'un marchand), la complexité du système de contrôle de la CdT, les résultats de l'évaluation des risques dans le cas d'une certification de groupe, l'expérience et les antécédents des opérateurs concernés (gestionnaires et membres du personnel, sous-traitants), le nombre et la nature des non-conformités relevées par le BNQ ou le nombre et la nature des plaintes déposées par les parties intéressées.

1.6.3. 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.

1.6.4. Avant un audit de maintien ou de recertification, l'auditeur responsable effectue une revue des ajouts et des modifications apportées à la documentation du système de contrôle de CdT et s'informe des événements importants survenus depuis le dernier audit qui pourraient influencer le fonctionnement du système de contrôle de CdT du CLIENT.

1.6.5. 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 de contrôle de CdT.

1.6.6. 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.

1.7. SAUTS D'AUDIT

1.7.1. Pour les opérations, les sites (ou les ensembles de sites) qui n'ont pas produit, étiquetés ou vendus de produits certifiés depuis l'audit précédent, les audits de surveillance annuels peuvent faire l'objet d'un saut d'audit. Pour procéder à un saut d'audit, le BNQ requiert que le CLIENT signe une déclaration indiquant qu'aucun produit n'a été manufacturé, étiqueté ou vendu comme étant certifié depuis le dernier audit. Cette déclaration doit contenir un engagement du CLIENT à communiquer avec le BNQ dès qu'elle souhaite produire, étiqueter ou vendre un produit comme étant certifié, ainsi qu'un engagement à maintenir son système de contrôle de la CdT durant la période visée par le certificat. Le BNQ tiendra alors un audit annuel à l'intérieur des trois mois suivant la reprise de la production de matériel certifié. Lors de cet audit annuel, le BNQ examine tous les documents remontant au dernier audit de surveillance annuel pour s'assurer que le système de contrôle de la CdT a été maintenu et qu'aucun produit n'a été manufacturé, étiqueté ou vendu comme étant certifié.

1.7.2. Un CLIENT ne peut demander plus de deux sauts d'audit consécutifs. Après deux sauts d'audit consécutifs, un audit de surveillance doit être tenu pour assurer le maintien de la certification.

2 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS

2.1. MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION

Lorsqu'un CLIENT désire ajouter de nouvelles activités, de nouveaux groupes de produits, de nouveaux sites ou de nouvelles normes 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.

Lorsqu'un CLIENT fournit un avis indiquant que son système de contrôle de CdT ne s'applique plus pour certaines activités, certains groupes de produits 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 - Chaîne de traçabilité de produits forestiers – Programme FSC, Programme PEFC, Programme SFI*, 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 - Chaîne de traçabilité de produits forestiers – Programme FSC, Programme PEFC, Programme SFI* 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.

NOTE — Pour le FSC, si le BNQ reçoit des commentaires ou des plaintes concernant l'évaluation des risques d'un CLIENT, il doit les transmettre à FSC. Si les commentaires sont liés à une évaluation nationale des risques (NRA), ils doivent être envoyés à l'organisme responsable indiqué dans la NRA. S'ils sont liés à une évaluation centralisée des risques nationaux (CNRA), les commentaires doivent être envoyés directement à FSC.

- 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 de contrôle de CdT 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.** Le BNQ fournira une première réponse au plaignant, laquelle inclura un aperçu de son plan d'action proposé pour le suivi de la plainte. Le BNQ tiendra le plaignant au courant des progrès de l'évaluation de la plainte et enquêtera sur les allégations afin d'être ultimement en mesure de préciser les actions proposées en réponse à la plainte.

- 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 suivants 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.
- 4.2.9.** Si la décision émise par le directeur principal ou la personne désignée n'est toujours pas à la satisfaction du plaignant, ce dernier peut demander de porter cette décision en appel auprès Conseil canadien des normes (CCN) ou d'Assurance Services International (ASI) (pour le programme FSC) et, en tout dernier recours, soumettre la plainte auprès des autorités compétentes de FSC, PEFC ou SFI.
- 4.2.10.** Le BNQ avise le plaignant par écrit des modalités d'appel auprès du CCN ou d'ASI (pour le programme FSC) et en dernier recours auprès des autorités compétentes de FSC, PEFC ou SFI applicables 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 bnges@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, ce dernier peut demander de porter une décision de certification en appel auprès du Conseil canadien des normes (CCN) ou d'Assurance Services International (ASI) (pour le programme FSC) et, en tout dernier recours, soumettre la demande d'appel de décision auprès des autorités compétentes de FSC, PEFC ou SFI.
- 5.2.5.** Le BNQ avise le CLIENT par écrit des modalités d'appel auprès du CCN ou d'ASI (pour le programme FSC) et en dernier recours auprès des autorités compétentes de FSC, PEFC ou SFI applicables au moment où il rend sa décision.

ANNEXE A

EXIGENCES GÉNÉRALES D'UTILISATION DU CERTIFICAT DU BNQ ET DES MARQUES DE CERTIFICATION

1. Droit d'auteur

Le certificat remis au CLIENT est la propriété du BNQ et les marques de certification sont la propriété des autorités compétentes des programmes FSC, PEFC ou SFI respectivement 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, 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 - Chaîne de traçabilité de produits forestiers – Programme FSC, Programme PEFC, Programme SFI*.

Pour le programme FSC et afin d'utiliser les éléments de la marque FSC, une organisation doit avoir signé au préalable un contrat de licence FSC pour l'usage de la marque et doit être détentrice d'un certificat valide. De plus, le CLIENT doit fournir au BNQ des spécimens de l'utilisation de la marque FSC pour fin d'approbation, et ce, avant l'utilisation et l'apposition de celle-ci sur tout document, site Web, produits ou autre support (papier ou informatique). Pour les programmes PEFC et SFI, le CLIENT doit fournir des spécimens de son utilisation de la marque de certification aux autorités compétentes directement.

3. Restriction au droit d'utilisation

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le certificat ou les marques de certification d'une manière non autorisée par le BNQ, FSC, PEFC ou SFI et à ne faire aucune déclaration concernant sa certification pouvant être jugée abusive par une personne raisonnable dans des circonstances similaires.

4. Contrevenance 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.