

Règles de fonctionnement du programme de certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES)

VERSION 9 (6 AVRIL 2018)



Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du BNQ.

AVANT-PROPOS

La présente édition des règles de fonctionnement du programme de certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES) a été révisée et approuvée par le comité du PGES, formé des membres suivants :

LANDRY, Gérald	Regroupement des sociétés d'aménagement forestier du Québec (RESAM)
OUELLETTE, Pascal	Regroupement des sociétés d'aménagement forestier du Québec (RESAM)
LESSARD, Jocelyn	Fédération québécoise des coopératives forestières (FQCF)
BOUCHARD, Sébastien	Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ)
SIMARD, Fabien	Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ)
DUMONT, Isabelle	Ministère des forêts, de la faune et des parcs (MFFP)
LANDRY, Isabelle	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)
OUELLET, Etienne	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1	OBJET DU DOCUMENT 1
2	OBJET DE LA CERTIFICATION ET CHAMP D'APPLICATION DU PROGRAMME..... 1
3	EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME 2
4	DÉMARCHE DE CERTIFICATION 2
4.1	Exigences applicables selon le type de certification 3
4.2	Demande de certification initiale 4
4.3	Préparation et réalisation de l'audit initial 4
4.4	Demandes d'actions correctives 5
4.5	Décision de certification 6
4.6	Audits de maintien et de recertification 7
5	RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT 8
5.1	BNQ 8
5.2	CLIENT 9
6	DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS 9
6.1	Modifications aux exigences du programme 9
6.2	Modifications aux activités du client 10
6.3	Modifications à la portée de la certification 10
6.4	Modifications au statut juridique ou à la dénomination sociale du client 10
7	SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT 10
7.1	Généralités 10
7.2	Processus de suspension 11
7.3	Processus de retrait ou de non-recommandation 11
7.4	Traitement des plaintes et des appels 12

ANNEXE A — Licence d'utilisation du certificat et de la marque du BNQ

1 OBJET DU DOCUMENT

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

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

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

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

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

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

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

3 EXIGENCES RELATIVES AU PROGRAMME

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

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

Les modalités relatives à la gestion des modifications à ces documents sont expliquées dans l'article du présent document.

4 DÉMARCHE DE CERTIFICATION

Le cycle de certification applicable au présent programme de certification s'échelonne sur une période de 4 ans¹, ce cycle débute par un audit initial et est suivi par 3 audits de maintien annuel. À la demande des parties intéressées et dans le but de faciliter l'accès au présent programme aux petites entreprises, deux types de certification, soit le type A et le type B, sont proposés.

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

Pour la certification de type B, seules les entreprises ayant un chiffre d'affaires répondant au seuil² de référence établi par le comité consultatif peuvent y recourir. Le cas échéant, la tenue de l'audit initial, qui vise à évaluer la conformité des pratiques de gestion aux exigences stipulées dans la version en vigueur du *Cahier des charges*, mènera à la délivrance d'un certificat de conformité d'une durée de quatre ans conditionnellement à la réussite du premier audit de maintien annuel.

-
1. Les modalités applicables pour la recertification, au terme de cette période de quatre ans, seront définies ultérieurement et feront l'objet d'une consultation auprès des parties intéressées concernées.
 2. Ce seuil a été défini par le BNQ avec la collaboration des parties intéressées et celui-ci ne fera pas l'objet de révision pendant la réalisation du premier cycle de certification.

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

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

1 Bureau : fait référence à une visite dans les bureaux administratifs du client et chez ses sous-traitants non certifiés, s'il y a lieu.

2 Forêt : fait référence à une visite sur le terrain incluant, selon le cas, une visite des lieux d'hébergement et des sous-traitants non certifiés, s'il y a lieu.

4.1 EXIGENCES APPLICABLES SELON LE TYPE DE CERTIFICATION

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

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

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

NOTE – L'ensemble des exigences applicables sera audité au cours des trois audits de maintien annuels.

4.2 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE

4.2.1 Les demandeurs qui désirent obtenir une certification de leurs pratiques de gestion par le BNQ doivent remplir le formulaire d'inscription accessible dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca]. Ils peuvent adresser leurs demandes d'information par téléphone au numéro 1 800 386-5114, par télécopieur au 418 652-2221 ou par courriel à bnqes@bnq.qc.ca.

4.2.2 Dès réception du formulaire d'inscription, le BNQ contacte le demandeur, l'informe des étapes à suivre et des conditions à remplir selon le type de certification souhaité, et complète l'information nécessaire pour lui faire parvenir un contrat de service.

4.2.3 Le CLIENT doit signer et retourner au BNQ le contrat de service dans les délais exigés par le BNQ. En acceptant le contrat de service du BNQ, le CLIENT confirme avoir pris connaissance du présent document et s'engage à respecter les exigences du programme.

4.3 PRÉPARATION ET RÉALISATION DE L'AUDIT INITIAL

4.3.1 Dans les jours suivant la réception du contrat du CLIENT, le BNQ prend contact avec le CLIENT afin de fixer la date d'audit avec lui. À la suite de la prise du rendez-vous, la liste des documents à préparer est envoyée au CLIENT et la date de retour des documents est fixée. L'entreprise doit remettre au BNQ les documents demandés dans les 30 jours. À la suite de la prise de rendez-vous, les noms des auditeurs assignés par le BNQ sont communiqués au CLIENT.

4.3.2 L'auditeur responsable prend connaissance de la documentation transmise par le CLIENT, puis s'assure que celle-ci est suffisamment complète pour procéder à l'audit sur place. Le résultat de cette revue des documents est transmis par écrit au CLIENT.

Au terme de cette étape, selon certaines conditions, le BNQ peut délivrer une attestation de demande de certification.

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

Il est toutefois important de préciser que le processus de certification du CLIENT doit être poursuivi afin que son attestation demeure valide. Ainsi, si l'une ou l'autre des situations suivantes venaient à se présenter, le BNQ se verrait dans l'obligation de retirer l'attestation délivrée :

- L'absence de réalisation d'un audit initial aux installations de l'entreprise, dans les 30 jours suivant la délivrance de l'attestation, et ce, en cas de forces majeures ou pour des raisons hors de contrôle du BNQ;
- La transmission, par le BNQ, d'une recommandation de non-certification à la suite de la réalisation de l'audit initial aux installations de l'entreprise;
- Le non-respect du délai accordé par le BNQ pour répondre à une demande d'action corrective faite lors de la réalisation de l'audit aux installations de l'entreprise.

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

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

4.3.5 La visite sur place débute par une réunion d'ouverture avec la direction du CLIENT lors de laquelle 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.

4.3.6 Pendant l'audit, les auditeurs recueillent l'information pertinente relative aux objectifs, au champ de l'audit et aux exigences du programme, applicables au type de certification et d'audit à réaliser, puis les vérifient. Cette information est recueillie par des entrevues, par l'observation d'activités et de l'environnement de travail et par la revue de documents.

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

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

4.3.8 Lors d'une réunion de clôture, l'auditeur responsable présente ses conclusions sous la forme de demandes d'actions correctives (DAC). Si des DAC sont formulées, il s'assure qu'elles sont bien comprises par le CLIENT et laisse sur place les formulaires à remplir pour en assurer le suivi dans le délai stipulé.

4.3.9 Lorsque l'ensemble des activités prévues dans le plan d'audit sont terminées, l'auditeur responsable prépare et transmet au CLIENT un rapport écrit résumant les conclusions de l'audit.

4.4 DEMANDES D' ACTIONS CORRECTIVES

4.4.1 Une demande d'action corrective (DAC) est formulée pour tout écart observé par rapport au respect d'une exigence du programme.

Une DAC majeure se définit comme l'absence de mise en œuvre ou comme la mise en œuvre inadéquate d'une ou de plusieurs exigences applicables du cahier des charges ayant une importante conséquence sur l'atteinte des objectifs.

NOTES

- 1 Le non-respect de l'article 4.5.2 du cahier des charges, sur les protections personnelles des entreprises unipersonnelles, entrainera l'attribution d'une non-conformité majeure.
- 2 Le non-respect de l'article 4.5.2 du cahier des charges, sur les protections personnelles des entreprises unipersonnelles deux fois dans les quatre dernières années, entrainera le retrait du certificat.
- 3 Le non-respect de l'article 4.11.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la sous-traitance, entrainera l'attribution d'une non-conformité majeure.
- 4 Le non-respect de l'article 4.11.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la sous-traitance, deux fois dans les quatre dernières années, entrainera le retrait du certificat.
- 5 Le non-respect de l'article 5.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la qualité des travaux, entrainera l'attribution d'une non-conformité majeure.
- 6 Le non-respect de l'article 5.2 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la qualité des travaux, deux fois dans les quatre dernières années, entrainera le retrait du certificat.

L'application de cette clause est effective en 2017, considérant ainsi que le retour dans l'historique d'audit ne sera pas antérieur à 2017.

Une DAC mineure se définit comme la mise en œuvre inadéquate ou partielle d'une ou de plusieurs exigences applicables du cahier des charges n'ayant pas ou ayant peu de conséquences sur l'atteinte des objectifs.

NOTE :

Une DAC mineure reconduite, sous la même exigence deux années consécutives, peut mener, selon le cas, à l'émission d'une DAC majeure.

Une DAC majeure reconduite, sous la même exigence deux années consécutives peut mener, selon le cas, à une suspension du certificat ou une non-recommandation de certification.

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

NOTES :

- 1 Le BNQ se réserve le droit de réaliser un audit sur place supplémentaire pour vérifier que les corrections et les actions correctives prévues ont bien été mises en œuvre.
- 2 Le suivi d'une non-conformité majeure en lien avec l'article 5.2 du cahier des charges sur les exigences relatives à la qualité des travaux sera fait selon les dispositions suivantes :
 - une validation de l'analyse des causes de la non-conformité majeure en lien avec la description des points non conformes pour les unités d'échantillonnage déclarées non admissibles par le MFFP;
 - une évaluation factuelle des actions mise en œuvre; aucune évaluation d'efficacité de ces actions ne sera faite par le BNQ;
 - pour un audit initial de type B ou un audit fait exclusivement dans les bureaux de l'entreprise (types A ou B), les éléments suivants seront à considérer pour la fermeture d'une non-conformité majeure en lien avec l'article 5.2 du cahier des charges sur les exigences relatives à la qualité des travaux :
 - l'entreprise devra produire, à la suite de la remise de la DAC majeure, un plan d'action comprenant l'indication des responsables et le calendrier de mise en œuvre des actions;
 - l'entreprise devra transmettre au BNQ les preuves de réalisation des actions lors de la reprise des activités terrain;
 - le BNQ se réserve le droit de réaliser une visite sur place pour vérifier que les actions correctives prévues ont bien été mises en œuvre.

4.4.3 Le délai accordé pour la fermeture des DAC est normalement de 30 jours suivant la date de l'audit. Dans des cas exceptionnels, une période supérieure à ces 30 jours, d'au plus 30 jours supplémentaires, peut être convenue entre le CLIENT et l'auditeur responsable du BNQ pour permettre à celui-ci de terminer la mise en œuvre des corrections et des actions correctives proposées.

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

4.5 DÉCISION DE CERTIFICATION

4.5.1 À la réception des documents relatifs à l'audit et de la recommandation de l'auditeur responsable relativement à la certification des pratiques de gestion, le responsable du programme revoit le dossier pour s'assurer que toutes les conditions de certification sont remplies.

4.5.2 Lorsque les conditions de certification sont remplies, le BNQ confirme par écrit au CLIENT sa décision et lui transmet un certificat de conformité. S'il s'agit d'un certificat de type A, il lui transmet également la marque de certification du BNQ qu'il est autorisé à utiliser pour promouvoir sa certification selon les dispositions prévues dans l'annexe. Pour le certificat de type B, le BNQ transmet un certificat de conformité valide pour une période de quatre ans sans possibilité d'utiliser et de promouvoir la marque de certification du BNQ au cours de la première année. À la suite de la réalisation du premier audit de maintien annuel et selon la réussite de celui-ci, le BNQ permettra l'utilisation de la marque de certification selon les dispositions prévues dans l'annexe.

4.5.3 Des renseignements à jour permettant de vérifier le contenu et le statut des certificats délivrés par le BNQ sont accessibles dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca/certificats] ou sont fournis aux personnes qui en font la demande.

4.6 AUDITS DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION

4.6.1 Avant un audit de maintien ou de recertification, l'auditeur responsable effectue une revue des ajouts et des modifications apportées à la documentation et s'informe des événements importants survenus depuis le dernier audit qui pourraient influencer la conformité aux exigences du programme. Lors de la préparation de ces audits, une attention particulière est portée aux renseignements à jour relativement aux lieux d'hébergement et aux travaux confiés en sous-traitance que le CLIENT devra lui fournir.

4.6.2 Lors des audits de maintien, les vérifications du BNQ s'effectueront en fonction des résultats des audits précédents, des changements survenus depuis le dernier audit comme l'ajout de nouveaux sous-traitants non certifiés en regard du présent programme qui auront été utilisés depuis l'audit précédent et de l'ajout de lieux d'hébergement. Ces audits de maintien se feront, comme cela est décrit dans l'introduction du chapitre 4, au bureau de l'entreprise ou en forêt. Pour les vérifications à effectuer dans les lieux d'hébergement afin de s'assurer de la disponibilité de répondants aux lieux concernés, l'auditeur responsable s'informera auprès du CLIENT des activités en cours au moment de l'audit et lui confirmera, par un court préavis, ceux qu'il aura sélectionnés sur une base d'échantillonnage.

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

Lors de cette période, le statut du certificat pourra être constaté en consultant le site Web du BNQ.

Lors de cette période de 12 mois, et ce, afin de réactiver son certificat, le CLIENT devra aviser le BNQ de la reprise de ses travaux admissibles au programme dans un délai de 10 jours avant la reprise des travaux concernés. Un audit devra alors être réalisé dans les 30 jours suivant la réactivation du certificat. Cet audit sera réalisé selon les règles du programme.

NOTE — Le fait qu'aucun audit ne soit réalisé aux installations du CLIENT, dans les 30 jours suivant la date de réactivation de son certificat, entraînera une décision de retrait immédiat du certificat du CLIENT et, tel qu'il est prévu, l'application de l'article 7.3.2, section 1, à moins que ce ne soit pour des raisons hors du contrôle du BNQ.

Au terme de la période de 12 mois, si le CLIENT n'a pas réalisé de travaux auxquels le programme s'applique pour permettre la réactivation du certificat, le CLIENT se verra automatiquement retirer son certificat, et ce, selon les modalités décrites dans l'article 7.3.2, section 2.

4.6.4 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, et ce, trois mois avant la

date d'expiration du certificat du BNQ. Le CLIENT devra transmettre au BNQ son approbation écrite de ce contrat 2 mois avant cette date. Le CLIENT doit faire en sorte que son audit de recertification soit réalisé au moins 10 semaines avant la date d'expiration de son certificat. En cas de non-respect de cette règle, seul le BNQ peut déterminer la validité de la raison et déterminer les solutions envisageables, le cas échéant.

NOTE — Un certificat expiré n'équivaut pas à un certificat suspendu ou retiré (voir section 7). Un certificat expiré est un certificat dont la date d'échéance est dépassée avant que le processus d'audit de recertification n'ait été complété (signature du contrat de renouvellement, planification de l'audit, réalisation de l'audit et fermeture de l'audit et émission du nouveau certificat).

4.6.5 Un avis écrit du BNQ informant le CLIENT de l'expiration (3 mois avant) de son certificat et des étapes à entreprendre afin de compléter le processus de renouvellement dans les délais requis sera envoyé au client.

4.6.6 Lors d'un audit de maintien ou de recertification, le suivi des DAC, s'il y a lieu, se déroule comme décrit précédemment, et le CLIENT doit résoudre les DAC formulées dans le délai convenu afin d'assurer le maintien de la certification ou la recertification de ses pratiques de gestion.

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

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

4.6.8 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.

4.6.9 L'information diffusée par le BNQ sur les certificats qu'il délivre est mise à jour chaque fois qu'une modification y est apportée.

5 RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ ET DU CLIENT

5.1 BNQ

Le BNQ s'engage :

- a) à agir avec diligence de même qu'à appliquer uniformément les règles décrites dans le présent document;
- b) à assurer la confidentialité des renseignements auxquels il aura accès dans le cadre de ses activités de certification;
- c) à tenir à jour et à rendre accessibles des renseignements concernant les certificats qu'il délivre;
- d) à informer par écrit ses clients, de même que les parties intéressées qui en auront fait expressément la demande, des modifications apportées aux exigences du présent programme;
- e) sous réserve de 4.6.2, à accorder à ses clients, lorsque toutes les obligations contractuelles et les conditions de la certification auront été remplies, le droit d'utiliser la licence dont il est question dans l'annexe.

5.2 CLIENT

Le CLIENT s'engage :

- a) à prendre les moyens nécessaires pour assurer en tout temps la conformité aux exigences du programme, et ce, pour l'ensemble des activités comprises dans la portée de la certification;
- b) à prendre toutes les dispositions nécessaires pour faciliter la réalisation des audits, notamment en permettant l'accès à ses installations, à son personnel et à ses documents;
- c) à conclure avec ses sous-traitants non certifiés et les propriétaires des **lieux d'hébergement** qu'il utilise en regard du présent programme les ententes nécessaires permettant au BNQ l'accès à leurs installations, à leur personnel et à leurs documents;
- d) à informer le BNQ, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité aux exigences du programme; ces modifications incluent, sans s'y limiter, un déménagement ou un arrêt des activités, un changement de nature des biens ou des services, un changement ou une réaffectation du responsable du programme, un changement ou le retrait d'un permis d'exploitation, si cela s'applique;
- e) à tenir à jour les dossiers sur les plaintes reçues concernant les pratiques de gestion certifiées et à mettre ces dossiers à la disposition du BNQ, lorsqu'une demande est faite;
- f) à permettre, lors de la réalisation d'un audit, la présence d'un auditeur du BNQ en cours de formation, à titre d'observateur, lorsque le BNQ lui en fait mention;
- g) à afficher, à la vue des clients, le certificat délivré;
- h) à utiliser les rapports du BNQ dans leur intégralité et uniquement pour démontrer l'état de conformité de ses pratiques de gestion; toute autre utilisation doit être approuvée préalablement par le BNQ;
- i) à donner au BNQ un avis écrit de 30 jours, s'il décide volontairement de mettre fin à sa certification.

6 DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS

6.1 MODIFICATIONS AUX EXIGENCES DU PROGRAMME

Le BNQ informe par écrit le CLIENT, de même que les parties intéressées qui en feront la demande, des modifications apportées aux exigences du programme. Selon la nature et l'importance des rectifications nécessaires pour se conformer aux nouvelles exigences de certification s'il y a lieu, le BNQ indique au CLIENT le délai accordé pour effectuer ces rectifications, de même que les moyens qu'il prendra pour vérifier leur mise en œuvre et pour maintenir la validité de la certification délivrée.

Le BNQ a formé un comité consultatif, composé de représentants des trois associations suivantes, soit l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ), la Fédération québécoise des

coopératives forestières (FQCF) et le Regroupement des sociétés d'aménagement forestier du Québec (RESAM), et du Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP). Ce comité a pour mandat d'assurer la révision des exigences du cahier des charges et faire des recommandations sur les règles de fonctionnement du programme de gestion des entreprises sylvicoles.

6.2 MODIFICATIONS AUX ACTIVITÉS DU CLIENT

Dès réception d'un avis écrit du CLIENT relativement à des modifications susceptibles d'affecter la conformité aux exigences du programme, le BNQ s'informe des dispositions prises par celui-ci pour maintenir la conformité. Selon la nature des modifications et des explications données de même que de l'historique des résultats d'audit du CLIENT, le BNQ pourra lui demander de fournir un plan d'action détaillé et un engagement à le mettre en œuvre, ou exiger que la planification des audits soit revue.

6.3 MODIFICATIONS À LA PORTÉE DE LA CERTIFICATION

6.3.1 Lorsqu'un CLIENT désire ajouter de nouvelles activités ou de nouveaux sites à la portée de sa certification, celui-ci doit en faire la demande par écrit au BNQ. Le BNQ examine la demande, complète l'information nécessaire et informe le CLIENT des modalités applicables pour y donner suite.

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

6.3.2 Lorsqu'un CLIENT fournit un avis indiquant que certaines activités ou certains sites inscrits à la portée de certification ne s'appliquent plus, le BNQ délivre un certificat modifié.

6.4 MODIFICATIONS AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT

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

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

Avant de procéder à la modification du certificat, le BNQ examine les documents fournis et évalue s'il y a lieu ou non de confirmer ce changement sur le plan contractuel. Dans le cas où ce changement s'accompagne d'autres changements susceptibles d'affecter la conformité aux exigences du programme, les dispositions prévues dans les articles 6.2 et 6.3 du présent document s'appliquent.

7 SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT

7.1 GÉNÉRALITÉS

7.1.1 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 programme, ainsi que le délai accordé pour corriger la situation.

7.1.2 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.

7.1.3 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 relatives à l'utilisation du certificat et de la marque du BNQ prévue dans l'annexe. L'avis de suspension ou de retrait est transmis au CLIENT par écrit et indique les raisons qui ont motivé la décision du BNQ. Le Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP) et REXFORET sont informés de la suspension, d'un retrait ou de l'expiration des certificats ayant la portée de certificat « MFFP ».

7.1.4 Le non-respect de l'article 4.1.5 du cahier des charges, sur les exigences relatives à la suspension, ou au retrait ou à l'inactivité du certificat PGES, entraînera la non-recommandation immédiate ou le retrait du certificat PGES de l'entreprise.

7.2 PROCESSUS DE SUSPENSION

7.2.1 Le certificat du BNQ peut être suspendu pendant une période limitée n'excédant pas 4 mois, ou n'excédant pas la date d'expiration de son certificat, à la discrétion du BNQ, lorsqu'un CLIENT a omis de corriger dans le délai stipulé un problème ayant justifié un avertissement (par exemple et sans s'y limiter : l'absence de transmission des documents nécessaires à la planification et à la réalisation de l'audit dans les délais prescrits par le BNQ, le non-respect de la périodicité entre deux audits, l'absence de réponses satisfaisantes aux DAC dans le délai convenu, un manquement grave aux exigences de certification comme la transmission de données inexactes relativement aux activités sous-traitées et au chiffre d'affaires de l'entreprise).

7.2.2 L'avis écrit du BNQ informant le CLIENT de la suspension du certificat indiquera la raison de celle-ci et les conditions dans lesquelles elle pourra être levée.

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

7.2.3 Lorsque les conditions permettant la levée de la suspension auront été remplies par le CLIENT, le BNQ réactivera la validité du certificat et en avisera par écrit le CLIENT.

7.3 PROCESSUS DE RETRAIT OU DE NON-RECOMMANDATION

7.3.1 Le BNQ pourra retirer un certificat, lorsqu'un client en fait la demande par écrit ou lorsque les conditions permettant la levée de la suspension n'auront pas été remplies par le CLIENT dans les délais stipulés ou si celui-ci ne respecte plus les exigences décrites dans le présent document ou dans le contrat de service conclu avec le BNQ.

7.3.2 L'avis écrit du BNQ informant le CLIENT de la non-recommandation de certification ou du retrait du certificat indiquera la raison de celui-ci et précisera, selon la situation, la possibilité :

- 1) de refaire une nouvelle demande de certification (selon les dispositions prévues dans l'article 4.2) seulement après une période de 12 mois à partir de la date de l'avis du BNQ.
- 2) de refaire une nouvelle demande de certification (selon les dispositions prévues dans l'article 4.2) selon les besoins du CLIENT. Dans le cas d'un retrait volontaire du CLIENT, il est à préciser que, lors d'une demande de certification ultérieure, les vérifications de l'audit initial porteront sur l'ensemble de la période suivant son dernier audit de certification réalisé dans le cadre du programme PGES.

7.4 TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS

7.4.1 Les plaintes soumises au BNQ doivent être adressées par écrit par le plaignant et être acheminées à l'attention du coordonnateur qualité par courrier postal à l'adresse du BNQ [333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7] ou par courriel à bnqes@bnq.qc.ca. Celles-ci doivent décrire le problème observé de même que le règlement souhaité. Le BNQ prendra les dispositions nécessaires pour s'assurer que la plainte ou la demande de révision soient traitées de façon confidentielle et par une ou des personnes ayant toute l'objectivité voulue.

7.4.2 Dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, le coordonnateur qualité procède à l'ouverture d'un 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. Si la plainte est jugée non recevable en regard de la portée de la certification, le plaignant en sera alors avisé, autrement, le dossier sera transféré au responsable du programme pour examen, décision sur les actions à entreprendre et leur suivi.

7.4.3 Si la plainte concerne un CLIENT pour lequel le BNQ a délivré un certificat, celui-ci en est avisé et un suivi est fait par téléphone ou lors d'un audit sur place.

NOTE — Selon la gravité et les répercussions possibles pouvant découler de la situation, le BNQ pourra juger nécessaire de réaliser un audit sur place dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Dans ce cas, le BNQ transmettra au CLIENT un préavis et les conditions dans lesquelles se déroulera cet audit, et il fournira à l'auditeur responsable l'information nécessaire pour procéder à la revue des pratiques de gestion en place et de leur efficacité.

7.4.4 Dans la mesure du possible, le responsable du programme fournira au plaignant des rapports d'avancement quant au traitement de la plainte et l'informerá des résultats découlant de celle-ci. Si le plaignant n'est pas satisfait d'une décision rendue par le responsable du programme du BNQ à la suite du traitement d'une plainte, il peut demander une révision de cette décision, dans les 30 jours qui suivent la remise par le BNQ du document dans lequel elle est décrite, en adressant ses motifs ou objections par écrit au directeur adjoint du BNQ. Dans les deux jours suivant la réception de la demande de révision, le BNQ en accuserá réception et le directeur adjoint du BNQ aura un délai de 30 jours pour entendre les parties, évaluer la situation, puis rendre, par écrit, une décision relative à cette demande de révision.

ANNEXE A

(normative)

[à caractère obligatoire]

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

1. Droit d'auteur

Le certificat (le « Certificat ») et la marque de certification (la « Marque ») 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 présente licence d'utilisation.

2. Droit d'utilisation et obligations du CLIENT

Le BNQ accorde au CLIENT un droit d'utilisation non exclusif, incessible, sans droit de sous licence du Certificat et de la Marque, aux fins de promotion de sa certification, et ce, pour la durée de celle-ci.

Le CLIENT peut utiliser la Marque ou y faire référence dans sa documentation technique ainsi que sur son papier à entête et son matériel publicitaire (brochures, site Web, annonces, cartes professionnelles, etc.). Le cas échéant, la Marque doit être reproduite et imprimée conformément aux spécifications suivantes :

- association de la Marque autorisée avec le nom du CLIENT;
- utilisation d'un format qui rend toutes les caractéristiques de la Marque clairement distinctes.

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

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

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

3. Restriction au droit d'utilisation

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

- à nuire à la réputation du BNQ ou du système de certification, ou des deux, et à compromettre la confiance que lui accorde le public;
- à laisser croire que la certification s'applique à des activités non couvertes par la portée de la certification;
- à donner l'impression qu'il s'agit d'une marque de conformité de produit (y compris les services) ou de processus approuvé par le BNQ;

La marque ne doit pas être utilisée sur un produit ou un emballage de produit visible par le consommateur, ou de toutes autres manières pouvant être interprétée comme une indication de la conformité de ce produit. Dans la mesure où des rapports de laboratoire d'essai, d'étalonnage ou de contrôle sont considérés dans ce contexte comme des produits, la marque du BNQ ne doit pas être apposée sur ceux-ci.

4. Contrevenance à la présente licence

Toute référence incorrecte à la certification ou toute utilisation abusive du Certificat ou de la Marque 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 quelque manière que ce soit et doit retourner tout document de certification exigé par le BNQ.