



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des systèmes de management des entreprises de pose de Menuiseries Extérieures.

0. Introduction

Bureau Veritas Certification est une société française, filiale du groupe Bureau Veritas Certification Holding, qui est lui-même une société française filiale du groupe Bureau Veritas.

Bureau Veritas Certification est un organisme certificateur qui intervient dans les domaines de :

- la certification de systèmes de management de la qualité (selon les normes ISO 9001, EN 9100, etc.),
- la certification de systèmes de management de l'environnement (selon la norme ISO 14001),
- la certification de systèmes de management de la sécurité,
- la certification des produits industriels et des services,
- la certification forestière,
- la certification de personnes réalisant des diagnostics immobiliers.

Bureau Veritas Certification n'exerce aucune activité de conseil.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

1. *Elaboration du référentiel de certification*

Bureau Veritas Certification élabore le référentiel en collaboration avec l'Union des Fabricants de Menuiseries Extérieures (UFME) dans le cadre d'un Comité de Dispositif Particulier de certification.

Le référentiel définit son propre champ d'application et comporte notamment :

- Les caractéristiques définies pour décrire le processus d'organisation, les critères d'évaluation des audits de site qui feront l'objet d'un contrôle
- Les dispositions prévues pour l'établissement des contrats, appelés par la suite « bon de commande »
- La nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des clients ou consommateurs,
- Un recueil précisant les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées. Des points incontournables identifiés « K0 » caractérisent les exigences incontournables pour être certifiées.

2. *Validation du référentiel*

Une fois le référentiel élaboré, il est présenté au Comité de Certification spécifiquement créé pour ce dispositif. Bureau Veritas Certification réunit un Comité de Certification afin de rassembler, pour chaque référentiel, des personnalités représentant les diverses parties intéressées (consommateurs, experts techniques...), l'objectif est d'arriver à un consensus sur le référentiel.

Un examen détaillé du référentiel est effectué par les membres du Comité qui expriment leur avis en termes clairs, objectifs et argumentés.

Le Comité statue alors sur la validité du référentiel au vu des avis émis par les membres du Comité et les débats ayant eu lieu suite à la présentation du dossier.

Le Responsable de certification est en charge de recueillir toutes les demandes de modifications du référentiel est de les présenter au Comité de Certification pour validation.

Si le Comité de Certification décide de ne pas valider, les arguments motivés sont consignés dans le Procès Verbal de réunion. Si nécessaire, des études complémentaires peuvent être programmées avec les personnes identifiées pour tester sur de nouveaux sites pilotes les modifications éventuelles du référentiel.

3. *Enregistrement d'une demande de Certification*

3.1. *Donneur d'ordre*

Le donneur d'ordre, titulaire du contrat, désigné dans la suite du présent document par l'appellation « Bon de commande », exprime une demande de certification pour le compte d'un point de vente.

3.2. *Conditions d'inscription*

Le donneur d'ordre récupère sur le site internet www.certification.bureauveritas.fr ou par tout autre moyen, l'imprimé intitulé « Bon de commande : **Certification de pose de Menuiseries Extérieures**, les conditions générales de vente SF05 ainsi que la procédure GP01 », qui constitue le contrat. Cette étape permet de définir le nombre d'unités de temps par site géographique nécessaire à la détermination des durées des audits.

Les signataires du bon de commande s'engagent à appliquer le référentiel ainsi que les règles de certification définies dans le présent document.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

Après réception du bon de commande, Bureau Veritas Certification s'assure que ce document est dument complété et communique au donneur d'ordre les documents suivants :

- Fiche de renseignement préalable à l'audit

Lorsque la fiche de renseignement préalable est complétée, Bureau Veritas Certification informe le donneur d'ordre des éventuelles actions à mettre en place si le système qualité est insuffisamment documenté. Dans le cas contraire, une date d'audit est convenue.

4. Les auditeurs Bureau Veritas Certification

Nous utilisons des auditeurs qualifiés et désignés afin de respecter les points suivants :

- Expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans les techniques de constructions
- confidentialité des audits,
- homogénéité des critères d'appréciation,
- disponibilité aux dates d'audits,
- absence de tout conflit d'intérêt susceptible d'entacher leur impartialité et respect de la confidentialité,
- absence de lien de quelque nature que ce soit susceptible d'entacher leur éthique avec les candidats.

Les auditeurs s'engagent à respecter les règles déontologiques et éthiques de Bureau Veritas Certification.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

5. Le déroulement de l'audit

IL comprend deux PARTIES : un audit d'organisation et un audit de terrain.

Les 2 parties se réalisent le même jour pour une entreprise. Dans le cas de plusieurs équipes de pose, les différents audits de site se réalisent dans le prolongement de dates .sans période d'interruption, hormis le cas des week-ends end et jours fériés

5.1. Audit d'organisation et de terrain relatif à la mise en œuvre de Menuiseries Extérieures

Bureau Veritas Certification déclenche le processus de certification à la demande de l'entreprise candidate.

5.1.1 Déroulement de l'audit d'organisation

Les audits débutent aux horaires indiqués sur la convocation dans les locaux de l'entreprise.

L'audit initial est réalisé par une équipe d'audit habilitée par Bureau Veritas Certification. Il a pour objet de vérifier la conformité aux caractéristiques du référentiel retenu.

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

- Communiquer à l'équipe d'audit tous les documents et informations nécessaires à la réalisation de son évaluation.
- Permettre l'accès aux installations et faciliter les entretiens avec le personnel.
- Coopérer pleinement à la résolution de toute non-conformité.
- Prendre les dispositions pour que les éventuels moyens d'accès ou EPI spécifiques soient mis à disposition de l'équipe d'audit.

Pour que cet audit puisse être effectué, il est nécessaire que le présent référentiel soit mis en application.

5.1.2 Réunion d'ouverture

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

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

5.1.3 Déroulement de l'audit de terrain

L'audit sur terrain se réalise au moyen d'entretiens avec le personnel au cours desquels l'auditeur évalue si les exigences définies dans le référentiel de certification sont mises en œuvre à tous les niveaux de l'entreprise. La vérification de cette mise en œuvre se réalise par la visite d'au moins 2 chantiers.

Pour cela, il vérifie que les pratiques sont conformes aux exigences du référentiel et que, là où c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

5.1.4 Les Ecart

Au cours de l'audit, les dysfonctionnements rencontrés sont commentés avec le représentant de l'entreprise qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si des écarts sont relevés sur des points identifiés comme des points essentiels du référentiel (notion de KO), l'entreprise ne peut pas être certifiée.

Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé sur un rapport de non-conformité (imprimés SF02) dont l'original est laissé à l'Entreprise. Les originaux de ces SF02 sont signés par le représentant de l'Entreprise.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- Etre objectives et motivées par le non respect d'une caractéristique du référentiel ou d'une disposition prévue par l'entreprise.
- Etre fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.
- Etre comprises et acceptées par l'Entreprise.

Dès cet instant, l'Entreprise peut engager des actions correctives pour solutionner les écarts. A la demande de l'Entreprise, les auditeurs Bureau Veritas Certification se prononcent sur la recevabilité de la mise en œuvre des actions correctives.

5.1.5 Réunion de clôture

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

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

A l'issue de la réunion, le Responsable d'Audit remet à l'entreprise un rapport d'audit.

6. Actions correctives

L'original des fiches d'écarts complétées par l'Entreprise est retourné au Responsable d'Audit.

Il existe trois niveaux d'action corrective :

- Action corrective effectuée pendant l'audit. Dans ce cas, le SF02 est complété et signé pendant l'audit.
- Action corrective qui concerne des modifications de documents. Dans ce cas, une visite complémentaire n'est pas nécessaire si le SF02 peut être soldé par examen des documents envoyés à l'auditeur.
- Action corrective dont la mise en œuvre doit être constatée sur place. Un audit complémentaire est organisé par Bureau Veritas Certification pour vérification sur site.

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



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

7. Attribution de la certification

Une fois l'ensemble des rapports de non-conformité soldés et le rapport d'audit clos, le responsable d'audit recommande le point de vente à la certification. Le dossier est alors vérifié et validé par le Responsable de certification de Bureau Veritas Certification France qui prend la décision de certification sous la surveillance de son Comité de Certification.

Ce Comité, composé de membres extérieurs à Bureau Veritas Certification, vérifie la correcte application de ses procédures de certification.

Lorsque l'évaluation est terminée de manière satisfaisante, un ou plusieurs certificats Bureau Veritas Certification sont délivrés à l'Entreprise. Ils précisent :

- La raison sociale du point de vente
- Le référentiel applicable.
- Le périmètre des activités certifiées.
- Les caractéristiques essentielles définies dans chaque référentiel
- Le ou les sites concerné(s) avec leur adresse.

La date de certification originale est la date de la première décision de certification.

Le certificat expire trois ans après le dernier jour de l'audit de certification. Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

Le responsable de certification de Bureau Veritas Certification France ou le Comité de Certification peut demander des compléments d'information, voire la réalisation d'un complément d'investigation sur site avant de se prononcer, ou assujettir sa décision à la réalisation d'une visite de suivi supplémentaire.

Bureau Veritas Certification France accorde le droit d'usage de la marque de certification quand toutes les réserves sont levées. Un certificat est remis au client.

8. Marque de certification

Bureau Veritas Certification communique le certificat au signataire du contrat. Le logo utilisable peut être téléchargé sur le site www.certification.bureauveritas.fr rubrique « Espace client » puis « Télécharger » et le fichier « Marques et Logos Menuiseries Extérieures ».

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification.

La marque de certification peut être utilisée sur les supports commerciaux.

Bureau Veritas Certification contrôle l'utilisation des logos et certificats à l'occasion de l'opération de surveillance annuelle au cours du cycle de 3ans et vérifie notamment que les marques de certification :

- sont reproduites dans leur intégralité et conformes à la charte graphique,
- sont utilisées pour promouvoir la certification de compétence de la personne et non de ses produits et services ou ses systèmes de management,
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

Bureau Veritas Certification tient à jour une liste des enseignes certifiées mise à disposition sur le site www.certification.bureauveritas.fr



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

9. Maintien du Certificat

Les visites de suivi permettent d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le système certifié est toujours conforme aux exigences du référentiel retenu.

2 audits de surveillance sont réalisés à date la anniversaire du certificat délivré, avec une tolérance de +/- 1 mois. Il consiste en :

- Un suivi des actions correctives de l'année précédente,
- un sondage de l'application des exigences relatives à la gestion des processus.
- Des audits de terrain

Les dates de réalisation des audits de surveillance sont programmées sur la base de la date de validité du certificat avec une tolérance de plus ou moins un mois.

Bureau Veritas Certification informe l'Entreprise de la visite de suivi prévue avec un préavis d'environ 15 jours

Le déroulement de l'audit qui est décrit au point 5 de la présente procédure s'applique.

Ces visites donnent lieu à un rapport d'audit comportant d'éventuelles fiches d'écart.

Les dossiers sujets à litige (ex. : écarts non soldés,...) sont soumis au Responsable de certification et si nécessaire au Comité de Certification.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

10. Renouvellement de certification

A l'issue de la période de 3 ans définie dans le paragraphe «**Validité de la certification**», il y a lieu de procéder à un audit initial

L'audit de renouvellement est le même que celui prévu pour l'audit initial décrit dans le paragraphe «**Déroulement de l'audit**». Il reprend néanmoins les résultats des derniers audits de suivi

Le processus de renouvellement est le même que celui de «l'audit initial.».

11. Modification de la certification

Pendant la durée de validité de la certification, tout changement important, tel que changement de structure, effectifs, doit être signalé à Bureau Veritas Certification le plus rapidement possible afin qu'il s'assure que la prestation commandée répond toujours aux exigences du référentiel de certification. Une visite spéciale pourra être déclenchée.

12. Extension du périmètre de certification

A tout moment, l'entreprise peut choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouveaux produits, de nouveaux services ou à de nouveaux sites. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Certification France qui indique alors, selon les cas, la marche à suivre.

13. Suspension, retrait ou annulation

Bureau Veritas Certification France se réserve le droit de suspendre, de retirer ou d'annuler les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité.

Un certificat peut être suspendu, retiré ou annulé. Ces actions peuvent concerner tout ou partie des sites géographiques de l'enseigne commerciale dans l'un des 4 cas suivants :

- Les actions correctives ne sont pas mises en place dans les délais annoncés.
- La marque de certification fait l'objet d'usage abusif.
- Les accords commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification France ne sont pas respectés
- L'enseigne commerciale nuit à l'image de marque de Bureau Veritas Certification France.

Bureau Veritas Certification France mettra tout en œuvre pour permettre à l'enseigne commerciale de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable, le certificat sera finalement retiré.

Bureau Veritas Certification France se réserve le droit de publier, par les moyens qui lui sembleront les plus appropriés, la liste des certificats ainsi retirés, annulés ou suspendus.

Le Comité de Certification est tenu informé des cas de suspension et de retrait.



Procédure de certification de système de management GP01

POSE DE MENUISERIES EXTERIEURES

Bureau Veritas
Certification

14. Réclamations client et appels

Les réclamations sont enregistrées dans un fichier. Les réclamations de clients ou de tiers sont traitées sous la responsabilité du Responsable de la certification qui investigate et procède à une analyse des causes. Une réponse est apportée au réclamant et la nature du traitement est enregistrée. Les dossiers de réclamation sont classés par le responsable de certification

Une analyse des réclamations est réalisée afin de définir si des actions correctives ou préventives doivent être mises en place. Cette analyse est portée à la connaissance du Comité de Certification.

L'Entreprise et/ou le candidat peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification dans les cas suivants :

- refus d'accepter une candidature,
- Non délivrance d'un certificat,
- Suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

Les appels seront traités par le Directeur Technique de Bureau Veritas Certification qui en avisera le Comité de Certification de personnes.

15. Confidentialité

Le personnel administratif, les évaluateurs et les membres des Comités de Certification de Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un examen.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- recours juridique,
- recours d'un organisme de tutelle ou d'accréditation,
- accord écrit donné par l'Entreprise ou la personne physique.

16. Participation d'observateurs à des audits

Bureau Veritas Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses audits de Certification ou de suivi.

Ces observateurs peuvent être :

1. Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre des activités d'audit interne)
2. Des auditeurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne par notre réseau international)
3. Des auditeurs Bureau Veritas Certification en formation
4. Des auditeurs d'Organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Certification France dans le cadre des programmes d'accréditation)

L'entreprise est tenue d'accepter la présence du représentant d'un Organisme d'Accréditation lors des audits Bureau Veritas Certification. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord de l'Entreprise.