

Règles de fonctionnement pour la certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES)

Version du 5 juin 2025

SMART
CERT ✓
CERTIFIÉ PGES



TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ DES NOUVEAUTÉS	2
INTRODUCTION	3
A. TYPE DE CERTIFICATION.....	4
B. PROCESSUS DE CERTIFICATION PGES.....	5
C. PROCESSUS D'AUDIT PGES.....	11
D. CONSTATS D'AUDITS.....	16
E. VALIDATION ET DÉLIVRANCE DE L'ATTESTATION OU DE LA CERTIFICATION.....	20
F. AUDITS D'ATTESTATION.....	21
G. AUDITS DE CERTIFICATION, DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION.....	21
H. RÔLES ET OBLIGATIONS DE SMARTCERT ET DU CLIENT CERTIFIÉ.....	23
I. DISPOSITIONS LIÉES AUX CHANGEMENTS.....	24
J. SUSPENSION ET RÉVOCATION DE L'ATTESTATION OU CERTIFICAT.....	25
K. PROCÉDURE DE RÉVOCATION.....	28
L. GESTION DES PLAINTES.....	29
M. CONTESTATION DES DÉCISIONS DE CERTIFICATION OU D'ATTESTATION.....	29
N. UTILISATION DES MARQUES DE COMMERCE DE SMARTCERT.....	30

RÉSUMÉ DES NOUVEAUTÉS

Les auditeurs PGES et entreprises sylvicoles déjà certifiées avaient l'habitude d'opérer sous les règles de fonctionnement du BNQ. Lors de la reprise du programme PGES, SmartCert a élaboré ses propres règles, conservant les grands principes auxquels les acteurs du milieu sont habitués, tout en intégrant quelques nouveaux concepts et en venant préciser certains délais. Ce court résumé met en lumière les principaux changements :

1. Terminologie :

- SmartCert emploie le terme "non-conformité" (NC) plutôt que DAC et introduit des outils pratiques comme le formulaire d'action corrective (FAC) utilisé pour documenter la fermeture d'une non-conformité. Bien que le terme NC soit utilisé pour signifier toute non-conformité émise et que le terme DAC soit remplacé par le terme FAC, il n'y a pas de différence notable avec ce qu'exigeait les Règles de fonctionnement d'avril 2023.

2. Attestation précédant la certification :

- À la demande des propriétaires du Cahier des Charges PGES, SmartCert introduit le concept d'« attestation prolongée » pour les nouvelles entreprises. Cette étape précède maintenant l'obtention du certificat. L'attestation temporaire 90 jours émise par SmartCert lors de l'obtention d'un contrat d'un donneur d'ouvrage, se voit prolongée suite à un audit terrain et permet aux nouveaux candidats à la certification PGES d'opérer et exécuter des travaux sylvicoles assujettis jusqu'à leur audit de certification l'année suivante.

3. Délais et échéances :

- SmartCert précise tous les délais requis (audit d'attestation prolongée, fermeture de NC à la suite de la réception du FAC, ré-initiation d'une demande d'attestation, émission du rapport d'audit).

4. Suspension, résiliation et nouvelle application à la certification :

- SmartCert introduit un cadre détaillé avec un délai d'attente de 12 mois dans certains cas après le retrait d'un certificat ou la non-exécution de l'audit d'attestation prolongée.

5. Audits sans préavis et approche proactive :

- SmartCert prévoit des audits sans préavis de manière aléatoire ou en réponse à des plaintes reçues et au niveau de risque perçu.

INTRODUCTION

Le présent document dicte les règles de fonctionnement de SmartCert applicables au programme de certification des pratiques de gestion des entreprises sylvicoles (PGES) dont les exigences sont décrites dans le cahier des charges produit conjointement par l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ), la Fédération québécoise des coopératives forestières (FQCF) et de Groupements forestiers Québec.

L'objectif du programme de certification est d'évaluer la conformité des pratiques de gestion mises en place par les entreprises sylvicoles afin de prévenir les pratiques injustes ou illégales. Ce programme se concentre sur des problématiques telles que le travail non déclaré - au noir -, la concurrence déloyale, le non-respect des obligations liées à la sous-traitance, ainsi que la sécurité des travailleurs et leur droit à l'information et à la transparence.

Ce programme de certification est destiné aux entreprises sylvicoles impliquées dans la réalisation ou la gestion de travaux sylvicoles non commerciaux sur les terres domaniales (« terres publiques », « terres de la couronne ») sous la responsabilité du ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF), ou par délégation à l'organisation REXFORET. Il inclut également les travaux de gestion de la végétation réalisés dans les emprises de lignes de transport, selon les contrats établis avec Hydro-Québec.

Les types de travaux sylvicoles concernés par ce programme incluent : la préparation des sols, la plantation, la régénération naturelle, l'enrichissement forestier, l'ensemencement de pins, l'entretien mécanique, l'éclaircie pré-commerciale, l'élagage, la fertilisation et le drainage des terres forestières.

Les activités confiées à des sous-traitants ne disposant pas du certificat de conformité spécifique à ce programme seront également soumises à vérification par le système de certification de SmartCert.

A. TYPE DE CERTIFICATION

Il y a une grande variabilité entre les entreprises intéressées à obtenir la certification PGES, en ce qui a trait à leur grosseur, nombre d'employés, chiffre d'affaires, portée, etc. Le Comité PGES a défini deux (2) types d'entreprises, soit le type A et le type B, pour faciliter l'accès au programme pour les plus petites entreprises. Les exigences auxquelles les deux types d'entreprises doivent se conformer sont les mêmes, mais le temps passé par l'auditeur sur l'audit d'une petite entreprise sera naturellement plus court et correspondra donc à un coût d'audit moins élevé comparativement à une moyenne ou à une grande entreprise.

Les entreprises dépassant un seuil de chiffre d'affaires fixé par le comité PGES doivent appliquer pour la certification de type A, tandis que les petites entreprises peuvent demander la certification de type B. Une petite entreprise peut se qualifier pour le type B et en grandissant peut basculer dans le type A. Cet aspect est vérifié à chaque année.

B. PROCESSUS DE CERTIFICATION PGES

Que ce soit une entreprise de type A ou de type B, la certification PGES permet d'obtenir un certificat valable pendant un cycle de 4 ans, sujet à des audits annuels de maintien. Avant l'obtention du certificat PGES, les entrepreneurs en travaux sylvicoles exécutent leurs travaux sylvicoles assujettis pendant environ un an sous une attestation temporaire. Cette attestation, valide pour 90 jours à compter de sa date de délivrance, est émise lorsqu'un CLIENT ayant fait une demande de certification obtient son premier mandat d'un donneur d'ouvrage. Cette attestation de 90 jours permet à l'entrepreneur d'exécuter un premier mandat, et à SmartCert de l'auditer pendant ces travaux dans les 4 semaines suivant l'émission de l'attestation temporaire. Ce premier audit à l'année 0 mène à l'émission d'une attestation prolongée jusqu'à l'année suivante. À l'année 1, l'entrepreneur peut continuer à exécuter des contrats sous son attestation prolongée, mais l'audit de certification initiale doit être réalisé rapidement, en début de saison. L'audit de l'année 1 mène à l'émission du certificat PGES.

Le processus de certification PGES peut donc être illustré comme suit :

Attestation	Année 0	Attestation temporaire 90 jours à compter de sa date de délivrance, permettant au CLIENT d'exécuter un premier contrat.
		Audit d'attestation sur le terrain pendant le premier contrat, dans les 4 semaines suivant l'émission de l'attestation, menant à la prolongation de l'attestation temporaire pour le reste de la saison et jusqu'au début de l'année suivante.
Certificat PGES	Année 1	Audit de certification initiale, menant à l'émission du certificat PGES
	Année 2	Audit de maintien du certificat
	Année 3	Audit de maintien du certificat
	Année 4	Audit de maintien du certificat
	Année 5	Audit de recertification
	Année 6	Audit de maintien
	Année 7	Etc.

Les exigences à rencontrer tout au long du cycle de 4 ans sont les mêmes. Que l'entreprise reçoive un audit pour la prolongation de l'attestation, pour sa certification initiale ou pour le maintien de son certificat, les exigences du cahier des charges PGES s'appliquent.

Le tableau suivant présente en détail les étapes du processus de certification, du tout début jusqu'à l'émission du certificat PGES :

Étape	Explication
1 S'informer sur le programme PGES	Avant de vous engager dans le processus, il est important que vous consultiez les exigences du cahier des charges, disponibles sur www.smartcert.ca/pges
2 Les démarches préalables à la demande de certification	Avant de remplir la demande, votre entreprise doit être légalement constituée et enregistrée à la CNESST.
3 Formulaire de demande d'inscription au programme PGES à remplir	Le formulaire de demande d'inscription au programme PGES est disponible au www.smartcert.ca/pges . À remplir et envoyer à pges@smartcert.ca .
4 Vérification de l'historique PGES du candidat à la certification (étape interne)	SmartCert vérifie l'historique PGES de l'entreprise candidate. Si l'entreprise a déjà eu une attestation mais n'a pas poursuivi le processus, ou si elle a été certifiée et a vu son certificat retiré, suspendu ou avait débuté puis abandonné le processus de certification dans le passé, des justifications pourraient être demandées à l'entreprise et aux donneurs d'ouvrage avant de poursuivre le processus d'inscription.
5 Préparation de la documentation pour revue documentaire préliminaire	La liste des gabarits à produire et des éléments que l'entreprise doit rapidement assembler en vue de la revue documentaire préliminaire sera envoyée par SmartCert.
6 Paiement des frais d'ouverture de dossier et d'analyse documentaire préliminaire	SmartCert facture 350\$ plus taxes à l'entreprise. Ce montant couvre entre autres les frais d'inscription et l'analyse de la documentation préliminaire fournie à SmartCert.
7 Contrat de service	Signature du contrat de service entre l'entreprise et SmartCert.
8 Transmission de la documentation préliminaire	Une fois le contrat signé et le frais d'évaluation documentaire (350\$) reçu par SmartCert, l'entreprise maintenant devenue le CLIENT, doit transmettre par courriel à pges@smartcert.ca la documentation préliminaire (voir étape 5 plus haut) afin que SmartCert procède à sa vérification.
9 Rapport de revue documentaire préliminaire	Si tout est complet et conforme, SmartCert émet un rapport de revue documentaire, que l'entreprise peut transmettre à Rexforêt ou Hydro-Québec. Sur réception de ce document, ces donneurs d'ouvrage permettent à l'entreprise de soumissionner sur des mandats de sylviculture assujettie au PGES.
10 Obtention d'un contrat de Rexforêt ou Hydro-Québec	L'entreprise doit signaler à SmartCert dès qu'un contrat MRNF (Rexforêt) ou Hydro-Québec pour des travaux sylvicoles est obtenu, en envoyant un courriel à l'adresse pges@smartcert.ca avec le titre « CONTRAT OBTENU ».
11 Attestation temporaire de 90 jours	SmartCert transmet l'attestation temporaire à l'entreprise au plus tard cinq jours ouvrables avant le début des travaux. Cette attestation confirme que l'entreprise est engagée dans le processus de

Étape	Explication
	<p>certification. Informés de l'obtention de l'attestation temporaire par le CLIENT, les donneurs d'ouvrage l'autorise à débiter l'exécution de son contrat sur le terrain.</p> <p>À noter que l'attestation est valide pour une durée maximale de 90 jours à partir de sa date de délivrance. Si l'entreprise ne permet pas la réalisation de l'audit PGES pour prolonger l'attestation avant son expiration, les donneurs d'ouvrage en seront informés et pourraient exiger l'interruption des travaux.</p>
12 Facture #1 de 2 pour l'audit de prolongation d'attestation	SmartCert fait parvenir à l'entreprise la première facture pour la réalisation de l'audit terrain (une 2 ^e facture suivra après l'audit, couvrant les frais de déplacement).
13 Transmission à l'auditeur de la documentation pré-audit d'attestation	L'auditeur SmartCert travaille avec l'entreprise pour s'assurer que celle-ci transmet avant l'audit terrain toute la documentation nécessaire. Il s'agit d'une documentation plus exhaustive que celle des étapes 5 et 8.
14 Détermination de la date d'audit de prolongation d'attestation. Préparation à l'audit.	<p>L'auditeur s'entend avec l'entreprise par courriel sur la date d'audit, qui doit être réalisé sans tarder à l'intérieur des 4 premières semaines après le début des travaux. Il est nécessaire que la facture ait été payée pour que l'audit soit réalisé. Si l'attestation temporaire expire, les donneurs d'ouvrage sont avisés et pourraient stopper les travaux.</p> <p>L'auditeur s'assure d'avoir reçu toute la documentation et informations préalables à l'audit, et envoie un plan d'audit.</p>
15 Audit d'attestation terrain	L'auditeur exécute l'audit sur les opérations de l'entreprise sur le terrain à la date convenue au plan d'audit. L'auditeur échantillonne des secteurs d'opération et sites d'hébergement, conduit des entrevues avec les travailleurs et sous-traitants et valide des preuves documentaires.
16 Facture #2 de 2	Après l'audit terrain, SmartCert fait parvenir la facture couvrant les frais de déplacements (kilométrage, temps, logements, etc.) de l'auditeur. Cette facture doit être payée dans les 30 jours, ou avant l'émission du certificat.
17 Prolongation de la validité de l'attestation	S'il n'y a pas de non-conformité lors de l'audit et que les factures sont payées, l'attestation est prolongée jusqu'à l'audit de l'année suivante, soit environ 12 mois. SmartCert communique cette information aux donneurs d'ouvrages. L'entreprise peut continuer de soumissionner sur des mandats auprès d'eux et de les exécuter.
18 En cas de non-conformité (NC)	S'il y a une non-conformité, l'entreprise peut continuer à exécuter son contrat pendant encore 30 jours sous son attestation temporaire pendant qu'elle met en œuvre ses actions correctives et envoie les preuves de conformités à l'auditeur. Si dans les 30 jours après la date de fin de l'audit d'attestation la non-conformité demeure ouverte, l'attestation temporaire qui lui permettait d'exécuter son mandat est résiliée et ceci est communiqué aux donneurs d'ouvrage, qui pourraient imposer l'arrêt des opérations.

Étape	Explication
19 Audit de certification	<p>L'année suivante, l'audit de certification est planifié et les mêmes étapes sont appliquées : facturation #1, soumission des preuves documentaires, audit planifié dans les premières semaines suivant le début des travaux, exécution de l'audit terrain, 2^e facture. S'il n'y a pas de non-conformités, SmartCert émet le certificat PGES en bonne et due forme avec une validité de 4 ans, sujet à un audit de maintien annuel.</p> <p>Si des non-conformités sont identifiées, l'entreprise a 30 jours pour présenter les preuves que la non-conformité est résolue, sinon aucun certificat ne peut être délivré. L'attestation n'est alors plus valide.</p> <p>L'invalidité de l'attestation et l'absence de certificat est communiqué aux donneurs d'ouvrage, qui pourraient imposer l'arrêt des opérations</p>
20 Émission du certificat	<p>Le certificat PGES est valide pour une durée de 4 ans et est assujéti au maintien de la conformité de l'entreprise, laquelle est vérifiée lors des audits de maintien annuels subséquents ou lors d'audits sans préavis. L'entreprise est ajoutée à la liste des entreprises certifiées, disponible au www.smartcert.ca/pges.</p>

Les sections suivantes présentent les détails de certaines de ces étapes.

Étape 3 – Demande de certification

Toute entité souhaitant faire évaluer ses pratiques de gestion en vue d'obtenir la certification PGES de SmartCert peut soumettre une demande par téléphone (1-438-794-6479), par courriel (pges@smartcert.ca), ou via le formulaire en ligne à l'adresse www.smartcert.ca/PGES/.

Dès réception de la demande, un représentant de SmartCert entre en contact avec le demandeur pour lui fournir les informations nécessaires sur le processus de certification, l'accompagner quant aux étapes à suivre, et recueillir les données nécessaires à la rédaction et à l'envoi d'une entente de services.

Étape 5 – Préparation à la revue documentaire préliminaire

L'AUDITEUR envoie au CLIENT la liste des documents à fournir en vue de sa revue documentaire préliminaire. Le CLIENT doit faire parvenir à l'AUDITEUR ses documents dans les 30 jours ouvrables suivants la réception de la liste des documents à fournir.

Étape 7 – Entente de service

La signature du contrat de service marque l'acceptation, par le CLIENT, du contenu des présentes règles de fonctionnement. Ce contrat confirme l'engagement du CLIENT à se conformer aux exigences décrites ou mentionnées dans le cadre du programme PGES de SmartCert.

Étapes 8 et 9 – Revue documentaire préliminaire

L'AUDITEUR procède à une revue documentaire préliminaire et en communique le résultat au CLIENT par écrit sous forme de court rapport : le « Rapport de revue documentaire ». Si des non-conformités ou des demandes de clarification sont identifiées dans le rapport de revue documentaire préliminaire, le CLIENT doit fournir les réponses et les pièces nécessaires afin que le rapport puisse être émis.

Le rapport de revue documentaire préliminaire demeure valide pour **6 mois**, donnant au CLIENT l'opportunité de soumissionner auprès des donneurs d'ouvrage jusqu'à ce qu'il obtienne un premier contrat. Si le CLIENT n'obtient pas de contrat d'un donneur d'ouvrage dans les **6 mois**, il pourrait avoir à refaire une nouvelle demande et repayer les frais de réalisation d'une nouvelle revue documentaire. Le contrat initial demeure valide et n'a pas à être résigné une 2^e fois.

Sous-traitants

Si le CLIENT fait appel à des sous-traitants non certifiés selon les exigences du PGES, leurs activités devront faire également l'objet d'une revue documentaire préliminaire. Il revient au CLIENT — et non à SmartCert ou à l'auditeur — d'assurer la coordination avec ses sous-traitants afin de permettre la réalisation de la revue documentaire.

NOTE — Si les documents transmis par le CLIENT sont incomplets ou insatisfaisants selon les exigences du cahier des charges PGES, le rapport de revue documentaire préliminaire ne sera pas délivré, tant que des correctifs n'auront été apportés par le CLIENT et jugés suffisants par l'AUDITEUR. En l'absence de rapport de revue documentaire, les donneurs d'ouvrage ne pourront ajouter le CLIENT à leur liste des entreprises autorisées à soumissionner sur des mandats de travaux sylvicoles assujettis au PGES.

Étape 10 – Obtention d'un contrat avec un donneur d'ouvrage

Le CLIENT candidat à la certification PGES transmet aux donneurs d'ouvrages (normalement Rexforêt ou Hydro-Québec) son rapport de revue documentaire préliminaire, ce qui lui permet de soumissionner sur des contrats. Si le CLIENT obtient un contrat, il en avise immédiatement SmartCert par courriel (pges@smartcert.ca) portant le titre « CONTRAT OBTENU ».

Étapes 11 et 15 – Attestation temporaire 90 jours et sa prolongation

Après que le CLIENT ait obtenu un contrat d'un donneur d'ouvrage pour des travaux assujettis au PGES et qu'il en ait avisé SmartCert, une attestation de conformité temporaire confirmant sa demande de certification pourra être émise au CLIENT par SmartCert, au plus tôt 5 jours civils avant le début de ses opérations terrain. Sur présentation de cette attestation temporaire, les donneurs d'ouvrage autorisent le CLIENT à débiter l'exécution de ses travaux.

Il demeure essentiel de préciser que l'attestation temporaire de 90 jours reste conditionnelle à la poursuite du processus de certification. Elle sera résiliée automatiquement si l'audit terrain pour la prolongation de l'attestation n'est pas réalisé, idéalement dans un délai de 4 semaines suivant le début des travaux du CLIENT, ou si l'audit n'est pas complété 90 jours civils après la délivrance de l'attestation temporaire. En cas d'inexécution de l'audit pour la prolongation de l'attestation (ou autres situations présentées à la section J plus bas) un délai d'attente de 12 mois est imposé au CLIENT avant qu'il puisse présenter toute nouvelle demande d'attestation en vue de l'obtention de la certification.

Si des non-conformités sont identifiées lors de l'audit pour la prolongation de l'attestation et qu'elles ne sont pas corrigées dans les temps impartis (30 jours), l'attestation temporaire de 90 jours est retirée, et l'attestation prolongée n'est pas délivrée. Le processus et les délais pour réinitier un processus d'attestation est présenté à la section D plus bas.

Étape 13 – Transmission de la documentation pré-audit d'attestation

Le CLIENT est mis en relation par courriel avec l'AUDITEUR assigné. Si le CLIENT soulève une objection sur la base de motifs raisonnables, SmartCert peut proposer un autre auditeur.

La documentation préliminaire fournie pour l'obtention du rapport de revue documentaire préliminaire (étapes 5 et 8) n'est pas suffisante à cette étape-ci. Le CLIENT doit avoir révisé le Cahier des Charges PGES en détail et doit avoir préparé l'ensemble de la documentation exigée par le PGES. La documentation pré-audit nécessaire à la réalisation de l'audit est demandée au CLIENT par l'AUDITEUR quelques semaines avant l'audit. Le CLIENT doit fournir la documentation demandée par l'AUDITEUR au moins une semaine avant la date de l'audit. L'AUDITEUR attitré passe en revue les documents transmis par le CLIENT ainsi que ceux transmis lors de la revue documentaire préliminaire, afin de s'assurer que les informations minimales nécessaires au bon déroulement de l'audit sont disponibles et afin de prévenir toute surprise au moment de l'audit.

Étape 14 – Détermination de la date d'audit

L'AUDITEUR et le CLIENT s'entendent sur un plan d'audit élaboré par l'AUDITEUR. L'AUDITEUR travaille avec le CLIENT afin de planifier l'audit d'attestation sur le terrain dans les 4 semaines après le début des travaux, ou la discrétion de SmartCert à l'intérieur du 90 jours de validité de l'attestation temporaire.

C. PROCESSUS D'AUDIT PGES

Le processus suivant s'applique à tous les types d'audit, qu'il s'agisse d'un audit d'attestation terrain, audit de certification, audit de maintien ou audit de recertification.

Revue documentaire pré-audit

Avant tout audit, qu'il soit réalisé sur le terrain ou à distance, l'AUDITEUR attiré ou un responsable chez SmartCert passe en revue les documents transmis par le CLIENT, conformément à la liste de documents fournie, afin de vérifier leur complétude et d'éviter toute surprise lors de l'audit. La revue documentaire pré-audit ne fait pas l'objet d'un rapport ni de communication avec les donneurs d'ouvrage. À cette étape-ci, le CLIENT est déjà en train d'exécuter des contrats sous son attestation ou sous son certificat.

Cette revue documentaire permet à l'AUDITEUR de prendre connaissance de tout événement significatif ayant pu survenir depuis la dernière évaluation et pouvant impacter la conformité du CLIENT. Le CLIENT devra notamment fournir les informations les plus récentes sur les lieux d'hébergement utilisés et les travaux sous-traités.

Établissement de la facture d'audit

La facturation inclut les frais d'audit et est élaborée par le service à la clientèle de SmartCert. À moins d'avis contraire du service à la clientèle, deux factures seront émises. La première pour les honoraires de l'audit est payable 10 jours avant la réalisation de l'audit par l'auditeur. Le montant de cette première facture est établi en fonction du type d'audit (initial, réenregistrement, maintien sur place, maintien à distance, normal ou allégé), du type d'entreprise (nombre d'employés, chiffre d'affaires (type A ou B), de la portée (Rexforêt, Hydro-Québec ou les deux). L'audit d'attestation terrain est l'audit initial. L'audit de certification est équivalent à un audit de maintien.

Lorsque l'audit est réalisé sur le site, une seconde facture sera émise après l'audit pour couvrir les dépenses encourues par l'auditeur, son temps de transport ainsi que pour tenir compte du nombre de lieux d'hébergement. Ces facteurs influencent le temps que SmartCert doit consacrer à l'audit et donc le prix total de l'audit. Advenant que les informations recueillies au cours de l'audit entraînent un changement dans le type d'entreprise (par exemple, de Type B à Type A) ou dans la catégorie en fonction du nombre d'employés, la seconde facture reflètera ce changement.

SmartCert adopte également une approche basée sur le risque : les CLIENTS qui démontrent une conformité constante et répétée peuvent se qualifier pour des audits allégés (voir section 6).

Plan d'audit

En amont de l'audit, l'AUDITEUR élabore un plan d'audit sur la base des informations fournies par le CLIENT. Ce plan tient compte des caractéristiques du client et de la portée de ses activités. Le plan d'audit est soumis au CLIENT avant la réalisation de l'audit par l'AUDITEUR responsable. Ce plan inclut notamment :

- l'identification des membres de l'équipe d'audit, tels que les observateurs et les experts techniques ;
- les dates prévues ;
- les sites à auditer, incluant les lieux d'hébergement ;
- la version du cahier des charges applicable ;
- un aperçu général du déroulement de l'audit, de l'ouverture à la clôture.

Échantillonnage

Lorsque les activités du CLIENT sont exécutées dans plusieurs sites d'opération, une approche par échantillonnage sera utilisée. La sélection des sites d'opération à évaluer sera faite 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. Les audits à distance font également l'objet d'un échantillonnage portant sur les entrevues avec les travailleurs, les documents consultés, les photos et autres pièces justificatives demandées par l'AUDITEUR, etc.

Lors de la planification des audits des entreprises sylvicoles (CLIENTS) qui exercent des activités dans plusieurs sites d'opération, une grille d'échantillonnage sera utilisée par SmartCert et ses AUDITEURS pour déterminer les secteurs à évaluer.

NOTE 1 — Des audits peuvent être réalisés en domaine privé si le CLIENT en fait la demande et qu'il n'a pas de contrat en cours ou à venir dans le domaine de l'état.

NOTE 2 – Les audits peuvent être réalisés lorsque le CLIENT exécute des travaux sylvicoles admissibles en sous-traitance pour une autre entreprise.

Changements chez le CLIENT entre les audits

Le CLIENT doit signifier à SmartCert et à l'AUDITEUR par écrit, avant que SmartCert et l'AUDITEUR débutent la planification de son audit, tout changement qui pourrait avoir un impact sur le temps que l'auditeur devra consacrer à l'audit. Les changements significatifs peuvent inclure, sans s'y limiter :

- une modification de la PORTÉE DE LA CERTIFICATION (Rexforêt, Hydro-Québec);
- le passage du nombre d'employés d'une catégorie à l'autre;
- le passage d'une catégorie à une autre (type A vs type B) en raison d'un changement du chiffre d'affaires pour les travaux sylvicoles admissibles au programme ;
- les acquisitions, divisions ou les fusions dans l'entreprise.
- les modifications de statut légal ou de raison sociale doivent également être signalées officiellement à SmartCert par écrit. L'avis doit être accompagné des éléments suivants :
 - une copie des documents attestant la modification ;
 - une explication des impacts de ce changement sur la gestion des opérations ou des pratiques applicables ;
 - un engagement à fournir, dans un délai raisonnable, toute documentation mise à jour, si cela s'avère pertinent.

Avant toute mise à jour du certificat, SmartCert analysera les informations reçues et décidera s'il est nécessaire d'intégrer ces changements dans le cadre contractuel. Si ces modifications entraînent d'autres ajustements pouvant affecter la conformité des pratiques de gestion, les dispositions prévues à la section 8.2 et 8.3 s'appliqueront.

Réalisation de l'audit

L'audit consiste en une évaluation approfondie du système de gestion du CLIENT afin de lui permettre de démontrer sa conformité avec les exigences du cahier des charges du PGES. Au cours de l'audit, des éléments de preuve sont présentés à l'auditeur par le CLIENT. L'auditeur conduit des entretiens avec le personnel, examine la documentation fournie par le CLIENT, et observe des activités sylvicoles réalisées par le CLIENT.

Préparation par le CLIENT en vue de son audit

IMPORTANT : TOUT AUDIT EST UNE PRÉSENTATION PAR LE CLIENT, POUR L'AUDITEUR, DE LA MANIÈRE DONT IL SE CONFORME À CHAQUE EXIGENCE DU PGES. L'auditeur n'a pas pour rôle de chercher à la place du CLIENT comment celui-ci se conforme à la norme. L'auditeur est là pour documenter les constats sur la conformité du CLIENT. C'est au CLIENT de démontrer, de fournir sa documentation, et de présenter les systèmes et outils qu'il utilise pour atteindre ou maintenir sa conformité avec les exigences de la certification PGES. Si le CLIENT se limite à transmettre sa documentation sans en expliquer le contenu ni orienter l'auditeur vers les éléments pertinents, l'audit pourrait être plus long et engendrer des frais additionnels. Le risque de non-conformité serait également accru. En effet, il est possible que l'auditeur ne comprenne pas ou ne trouve pas les pièces justificatives exigées par la norme. Il convient donc que le CLIENT s'implique très activement avec l'auditeur par la présentation de chacune de ses pièces justificatives.

Types d'audits

Avant et pendant le cycle de certification du CLIENT, cinq types d'audit peuvent être réalisés, à savoir :

Type d'audit	Objectif	Moment	Déclenché par
Audit d'attestation	Prolonger l'attestation 90 jours	Année 0	Premier contrat en exécution pour un donneur d'ouvrage
Audit de certification	Obtenir le certificat PGES	Année 1	Après attestation prolongée
Audit de maintien	Maintien annuel	Années 2, 3, 4	Calendrier régulier
Audit de recertification	Renouveler après 4 ans	Année 5	Fin de cycle
Audit sans préavis	Vérification ponctuelle	À tout moment	Signalement, aléatoire

- 1- **L'audit d'attestation**, fait à l'année 0 et qui mène à la prolongation de l'attestation temporaire (90 jours) jusqu'à l'audit de certification à l'année 1. Cet audit est fait une seule fois sur le terrain et ne se répète pas dans le cycle de certification. Cet audit est décrit à la section F plus bas ;
- 2- **L'audit de certification**, fait à l'année 1 et qui mène à la certification PGES. Cet audit fait sur le terrain est obligatoirement précédé d'une attestation prolongée. Cet audit est fait une seule fois et ne se répète pas dans le cycle de certification. Cet audit est décrit à la section G plus bas ;
- 3- **L'audit de maintien** fait sur le terrain ou à distance. Cet audit est fait trois fois à chaque cycle de certification de 4 ans, soit aux années 2, 3 et 4. Il mène au maintien du certificat existant et est décrit à la section G plus bas ;
- 4- **L'audit sans préavis** sur le terrain ou à distance. Cet audit est fait au besoin, à la discrétion de SmartCert et n'est pas obligatoirement réalisé dans un cycle de certification. La décision de réaliser un audit sans préavis repose habituellement sur les constats de l'audit précédent, un historique de non-conformités récurrentes, des commentaires de parties prenantes, une plainte ou dénonciation, ou encore un échantillonnage aléatoire. Cet audit est décrit à la section H plus bas ;
- 5- **L'audit de recertification** fait sur le terrain, réalisé à l'année 1 d'un nouveau cycle de certification (équivalent à l'année 5 du cycle précédent), mène à la recertification du CLIENT et donc à l'émission d'un nouveau certificat PGES d'une validité de 4 ans. L'audit qui le suit est un audit de maintien. Cet audit est fait sur le terrain et est décrit à la section G plus bas.

Des audits à distance peuvent être réalisés lorsque le CLIENT respecte les critères suivants :

- il doit s'agir d'un audit de maintien ;
- le CLIENT doit pouvoir rendre accessible en version digitale avant l'audit tous les documents, incluant des photographies des lieux audités, demandés à être échantillonnés par l'AUDITEUR ;
- le CLIENT doit pouvoir transmettre à l'AUDITEUR la liste complète des travailleurs avec leurs coordonnées avant l'audit afin qu'il puisse réaliser des entrevues avec eux.

SmartCert peut choisir de faire un audit à distance chez un client qui ne respecte pas ces conditions si les circonstances l'exigent, comme une plainte, information d'une partie prenante ou autre information parvenant à SmartCert au sujet de la conformité d'un CLIENT.

Étapes d'audit

Chaque audit, qu'il soit fait sur le terrain ou à distance, devra être composé des étapes suivantes :

- I. L'audit débute par une rencontre d'ouverture avec la direction du CLIENT. L'AUDITEUR présente la méthodologie utilisée ainsi que la logistique et le calendrier, confirme les éléments du plan d'audit et répond aux questions du CLIENT sur le processus ;
- II. Au cours de l'audit, les données pertinentes sont recueillies à travers des entrevues, des observations sur le terrain (dans le cas d'un audit terrain), ainsi que l'examen des documents. Ces informations servent à évaluer la conformité du CLIENT aux exigences du cahier des charges du PGES;
- III. En cours d'audit, l'AUDITEUR communique le plus rapidement possible au CLIENT s'il constate une non-conformité. La communication immédiate des non-conformités permet de confirmer leur exactitude, d'éviter les surprises et malentendus, d'assurer qu'il n'y ait pas de non-conformités non méritées à cause d'un manque de communication avec le CLIENT, et que le CLIENT s'approprie les constats de l'auditeur;
- IV. Qu'il s'agisse d'un audit terrain ou à distance, un court rapport (liste de vérification terrain) est rédigé par l'AUDITEUR et présenté lors de la réunion de clôture à la fin de l'audit. C'est le moment où l'AUDITEUR présente ses conclusions. Si une ou des non-conformités ont été identifiées, des actions correctives sont nécessaires. La nature des actions correctives et les délais de réponse et de correction sont discutés avec le CLIENT. L'AUDITEUR remet un formulaire d'action corrective (FAC) au CLIENT le plus rapidement possible mais dans les 5 jours ouvrables pour qu'il documente les causes profondes (« root cause ») de la NC et prépare les pièces justificatives démontrant que ses actions correctives ont permis d'éliminer la non-conformité.

NOTE 1 — Dans le cas d'audits à distance, des entrevues téléphoniques ou à partir d'outils de technologie de l'information peuvent être menées avec les travailleurs. Des photos de secteurs, lieux

d'hébergement ou équipements illustrant des éléments à auditer selon les exigences du cahier des charges peuvent être également demandées au CLIENT lors de l'audit.

NOTE 2 — Si des non-conformités avec les critères du programme mettent en péril des objectifs critiques, tels que la lutte contre le travail illégal ou la concurrence déloyale, une recommandation de refus ou de suspension de l'attestation ou de la certification sera soumise à la direction de SmartCert par l'AUDITEUR.

D. CONSTATS D'AUDITS

Examen des constats et rapport d'audit

Qu'il s'agisse d'un audit terrain ou à distance, l'AUDITEUR procède à la rédaction de la liste de vérification complète. Ce rapport interne à SmartCert mais présenté au CLIENT pour révision, couvre l'ensemble des informations exigées par le cahier des charges PGES et par la norme ISO 17021. S'il y a des non-conformités, elles sont documentées de manière claire et précise, accompagnées d'une description des preuves les étayant. Les constats de la liste de vérification complète sont courts quand ils ne sont pas particulièrement difficiles à évaluer ou controversés. Les constats sont plus étoffés pour les indicateurs controversés ou ceux où une non-conformité a été identifiée. Si des non-conformités sont identifiées après la réunion de clôture, l'auditeur responsable en informera sans délai le CLIENT.

Dans les 10 jours après l'audit, l'AUDITEUR remet le « rapport client » au CLIENT pour sa révision pour laquelle il pourra prendre jusqu'à 3 jours ouvrables. Suite aux commentaires du CLIENT reçus dans les 3 jours, l'AUDITEUR prépare le « rapport client final » et remet le tout (plan d'audit final, liste de vérification complète, pièces justificatives et rapport client final) à l'équipe du service à la clientèle de SmartCert dans un délai maximum de 2 jours ouvrables. Au final, SmartCert reçoit pour approbation le rapport client et la liste de vérification complète dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de l'audit. Seul le rapport client est transmis au CLIENT par SmartCert.

NOTE – Les associations propriétaires du Cahier des Charges PGES ont élaboré une cascade décisionnelle pour guider les auditeurs dans leur décision de conformité en ce qui a trait à l'hébergement. Ce guide n'est pas normatif, mais devrait être utilisé le plus possible par les auditeurs afin d'uniformiser les constats et amener une garantie d'équité entre les clients. Les auditeurs demeurent libres de formuler des constats qui dérogent de la cascade décisionnelle lorsqu'ils jugent que la situation l'exige.

Report d'un audit

Si l'AUDITEUR constate que l'audit doit être reporté, il en informe le CLIENT en précisant les raisons et discute avec lui des mesures à prendre. De nouvelles dates d'audit sont fixées après résolution des problèmes identifiés. Des frais pourraient être appliqués pour ce changement si le problème menant au besoin de reporter l'audit est du côté du CLIENT.

Gestion des non-conformités

Les versions précédentes des règles de fonctionnement PGES faisaient référence aux demandes d'actions correctives (DAC) qui sont maintenant remplacées par des non-conformités dans la présente version. Toutefois, les deux concepts sont équivalents. Il s'agit d'un changement sur la forme et non sur le fond :

- les DAC émises dans les audits précédents demeurent valides et seront auditées, reconduites si non fermées, etc.
- les rapports d'audit identifient, comment ça a toujours été le cas, les constats détaillés et les non-conformités s'il en a. Il n'y a pas de différence entre ce qui s'appelait auparavant une DAC et la nouvelle formulation « non-conformité ».

Le CLIENT doit remplir un formulaire d'action corrective (FAC) pour toute NC constatées par l'AUDITEUR. Les non-conformités sont classées en deux catégories : majeures et mineures.

Non-conformité majeure : pour se conformer aux exigences du PGES, le CLIENT doit mettre en place des outils (registres, formations, équipement, etc.), ainsi que des procédures et systèmes (supervision, inspection, etc.). Une non-conformité est majeure lorsque ces outils :

- n'existent pas;
- existent mais ne sont pas utilisés;
- sont inadéquats.

La défaillance de ces outils, systèmes et procédures mène habituellement à une défaillance au niveau du système de gestion. Ceci peut se traduire par une non-conformité complète avec une exigence du cahier des charges, ou par une accumulation de non-conformités mineures relatives à cette exigence. Une telle situation compromet gravement l'efficacité du système de gestion. Il s'agit d'une non-conformité majeure.

Non-conformité mineure : pour se conformer aux exigences du PGES, le CLIENT doit mettre en place des outils (registres, formations, équipement, etc.), ainsi que des procédures et systèmes (supervision, inspection, etc.). Lorsque ces outils, procédures et systèmes existent, sont adéquats et sont utilisés, mais qu'un oubli ou autre problème ponctuel a mené à leur non mise en œuvre ou leur mauvaise utilisation, il s'agit d'une NC mineure. En somme, une NC mineure est une défaillance ponctuelle dans un système qui est autrement existant et fonctionnel. C'est un écart qui, selon le jugement professionnel de l'AUDITEUR, ne remet pas en cause la capacité du système de gestion à contrôler ses processus ou produits.

Conséquences des non-conformités

NC majeure constatée lors d'un audit pour attestation prolongée ou audit de certification:
L'attestation prolongée ou la certification peuvent être délivrées dès que la NC majeure est fermée. Le CLIENT dispose de 30 jours après la présentation du rapport pour présenter à l'auditeur les pièces

justificatives démontrant que la NC a été résolue, à défaut de quoi son attestation temporaire (90 jours) est suspendue (audit d'attestation) ou le certificat n'est pas émis et l'attestation prolongée est suspendue (audit de certification). Si dans les 30 jours le CLIENT présente les preuves permettant de fermer la NC majeure, l'attestation est prolongée ou le certificat PGES est émis. Si les actions prises sont jugées insuffisantes et que l'attestation a été résiliée, le CLIENT dispose de 4 mois après la remise du rapport d'audit pour présenter de nouvelles pièces justificatives et voir son attestation prolongée ou certificat PGES émis. Si le CLIENT n'arrive pas à présenter les pièces justificatives permettant de fermer la NC majeure dans les 4 mois suivant la remise du rapport d'audit de certification, le CLIENT pourrait devoir se resoumettre à un nouvel audit complet s'il désire continuer de poursuivre la certification PGES.

NC mineure constatée lors d'un audit d'attestation ou de certification : L'attestation ou la certification peuvent être délivrées mais le CLIENT doit présenter à l'AUDITEUR les pièces justificatives permettant de démontrer qu'il a fermé la NC mineure dans les 30 jours à partir du moment où la NC a été communiquée au CLIENT, soit habituellement à la rencontre de clôture. Si le CLIENT n'y arrive pas, l'attestation ou le certificat pourrait être suspendu. Si le CLIENT n'arrive pas à présenter les pièces justificatives permettant de fermer la NC mineure dans les 4 mois suivant la remise du rapport d'audit de certification, le CLIENT pourrait devoir se resoumettre à un nouvel audit complet s'il désire continuer de poursuivre la certification PGES.

NC majeure ou mineure constatée lors d'un audit de maintien : la certification est maintenue jusqu'à un maximum de 30 jours à partir de la rencontre de clôture. Au-delà de 30 jours, si les preuves présentées par le CLIENT ne permettent pas de fermer la NC, ou s'il n'a pas présenté de preuves, le certificat peut être suspendu. S'il n'arrive pas fermer la NC dans les 4 mois suivant la remise du rapport d'audit de certification, le CLIENT qui veut réinstaurer son certificat pourrait devoir se resoumettre à un nouvel audit complet.

NC majeure ou mineure constatée lors d'un audit de recertification : la certification est maintenue jusqu'à un maximum de 30 jours suivant la rencontre de clôture ou jusqu'à l'expiration du certificat précédent s'il reste moins de 30 jours à sa validité. Si les preuves présentées par le CLIENT ne permettent pas de fermer la NC dans les 30 jours ou avant expiration du certificat précédent, ou si le CLIENT n'a pas présenté de preuves, le certificat peut être suspendu. Un certificat expiré ou suspendu depuis 4 mois ou plus devra se resoumettre à un nouvel audit de certification s'il n'a pas réussi à fermer sa NC.

Les cas spécifiques suivants entraînent automatiquement une NC majeure. L'AUDITEUR n'a pas le loisir d'émettre une NC mineure dans les cas suivants :

- une non-conformité à l'article 4.5.2 du cahier des charges;
- une non-conformité à l'article 5.2 du cahier des charges;

- des NC mineures à une majorité des exigences sur les lieux d'hébergement à la section 4.8 du cahier des charges doivent faire l'objet d'une NC majeure. La deuxième fois qu'une NC majeure est constatée à 4.8 en quatre ans ou moins, le certificat est suspendu immédiatement le jour même de l'audit sans sursis de 30 jours. Dans le cas d'un audit de recertification, le certificat n'est pas réémis et le certificat actuel, s'il est toujours en vigueur, est suspendu immédiatement le jour même de l'audit.

Une NC récurrente (NC sous la même exigence deux années consécutives) peut entraîner une NC majeure. L'AUDITEUR utilise toujours son jugement professionnel dans sa décision d'émettre ou non une NC majeure dans ce cas.

Une NC majeure reconduite, sous la même exigence deux années consécutives, mène à la suspension immédiate du certificat le jour même de l'audit.

Responsabilités relatives aux non-conformités

Les AUDITEURS sont responsables de l'identification des non-conformités. Il revient au CLIENT de mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans le but de résoudre les non-conformités identifiées, et de les consigner dans le FAC. ATTENTION : la mise en œuvre d'actions correctives n'est pas ce qui mène à la fermeture d'une NC. La NC est fermée lorsqu'elle n'existe plus. Il est fort possible que des actions correctives, même bien planifiées et bien exécutées, ne résolvent pas une NC. L'AUDITEUR s'intéresse aux actions correctives intentées, mais ultimement c'est la subsistance ou l'absence de la NC qui dicte le maintien ou la fermeture de la NC.

Suivi des non-conformités lors des audits

Les non-conformités majeures et mineures doivent avoir été fermées dans un délai de 30 jours. Avant l'échéance des 30 jours, le CLIENT transmet à l'AUDITEUR les pièces justificatives, photos, etc. démontrant que ses actions correctives ont eu pour résultat l'atteinte de la conformité, et consigne le tout dans le FAC. L'AUDITEUR documente alors un court constat et sa décision dans la section réservée à l'AUDITEUR dans le FAC et le transmet à SmartCert. Tout ce suivi est habituellement réalisé à distance par l'AUDITEUR. Le suivi des NC ne nécessite normalement pas de visite terrain immédiate mais SmartCert se réserve le droit de l'imposer si nécessaire et de le facturer. Lors de l'audit suivant, l'AUDITEUR vérifie sur le terrain que les actions correctives mises en œuvre ont bel et bien eu le résultat de faire disparaître la non-conformité. Si ce n'est pas le cas, la NC est réouverte au même indicateur, avec la conséquence prévue à l'article 2.10.2 des présentes règles.

Clôture des non-conformités

Le formulaire d'action corrective (FAC) est remis au CLIENT le plus rapidement possible après l'audit mais dans les 5 jours ouvrables maximum afin qu'il documente les causes profondes de la NC et les

actions correctives réalisées pour fermer la NC. Le FAC rempli par le CLIENT et accompagné des pièces justificatives (photos, rapports, procédures, etc.) est renvoyé le plus tôt possible après l'audit (mais dans un maximum de 30 jours) à l'AUDITEUR pour qu'il porte un jugement sur l'efficacité des actions correctives que le CLIENT a mis en œuvre pour résoudre sa non-conformité. L'AUDITEUR vérifie l'efficacité des actions correctives et si c'est le cas, il le documente dans le même FAC et le transmet à SmartCert et au CLIENT. Si l'AUDITEUR constate que la NC ne peut être fermée avec les actions correctives réalisées, il renvoie le FAC avec son constat au CLIENT pour qu'il remédie à la situation. Si le délai de 30 jour civil depuis le rapport final de l'audit n'est pas expiré, le certificat demeure valide pendant que le CLIENT travaille à fermer sa NC. Si le délai est expiré ou expire entre temps, l'AUDITEUR peut recommander à SmartCert la suspension du certificat.

NOTE CONCERNANT LE CRITÈRE 5.2 DU CAHIER DES CHARGES – Le MRNF évalue périodiquement la qualité des travaux des entreprises sylvicoles. Des travaux sylvicoles jugés non-conformes par le MRNF peuvent entraîner une NC majeure à l'article 5.2 du cahier des charges. Mais SmartCert n'est pas l'entité qui fera l'évaluation d'efficacité des actions correctives du CLIENT pour satisfaire le MRNF. Dans ce cas, SmartCert va se référer au constat du MRNF.

E. VALIDATION ET DÉLIVRANCE DE L'ATTESTATION OU DE LA CERTIFICATION

SmartCert procède à une révision du rapport d'audit complet envoyé par l'AUDITEUR. Lors de cette révision SmartCert vérifie la conformité du processus d'audit réalisé, des constats documentés et valide la recommandation de l'auditeur concernant la délivrance ou non de l'attestation prolongée ou certificat PGES.

SmartCert communique ensuite formellement sa décision au CLIENT en même temps que le rapport d'audit. En cas de décision favorable, l'attestation est prolongée ou un certificat est émis et le statut du CLIENT est affiché sur la page : www.smartcert.ca/pges

L'attestation prolongée est résiliée automatiquement au moment où un certificat PGES est émis. Elle expire automatiquement si l'audit de certification n'est pas réalisé dès les premiers mandats du CLIENT à l'année 1.

F. AUDITS D'ATTESTATION

L'audit d'attestation, fait à l'année 0, mène à la prolongation de l'« attestation temporaire 90 jours » jusqu'à l'audit de certification à l'année 1. Cet audit est fait une seule fois sur le terrain et ne se répète pas dans le cycle de certification. Tout comme l'audit de certification et l'audit de réenregistrement, cet audit fait sur le terrain complet porte sur l'ensemble des opérations du CLIENT et sur l'ensemble des exigences du cahier des charges. Les conséquences de cet audit sont les mêmes que pour les autres (émissions de non-conformités, délais à respecter, etc). La seule différence avec les autres audits est qu'il ne mène pas à la délivrance d'un certificat PGES, mais bien à la prolongation de l'attestation initiale 90 jours jusqu'à l'année suivante, ce qui permet au CLIENT de continuer à exécuter des mandats pour les donneurs d'ouvrage en attendant son audit de certification à l'année 1. Dans tous les cas, et depuis le début de l'année 0 quand l'audit d'attestation est réalisé, le CLIENT doit être en conformité avec l'ensemble des exigences de la norme. Les NC émises lors d'un audit d'attestation sont soumises aux mêmes règles que celles issues des autres audits, telles que décrites aux sections C et D plus haut.

G. AUDITS DE CERTIFICATION, DE MAINTIEN ET DE RECERTIFICATION

Programmation d'audits

L'audit de certification à l'année 1, ainsi que tous les audits subséquents (de maintien, de recertification) doivent être programmés environ à tous les 12 mois, en allouant une certaine flexibilité pour les dates d'exécution des mandats du CLIENT sur le terrain. En effet, si l'audit de certification a lieu en mai à l'année 1 mais que le CLIENT n'a pas de contrat sur le terrain avant juin ou juillet de l'année 2, il est acceptable que la période entre les audits dépasse légèrement 12 mois. Dans tous les cas, il est impératif qu'un audit ait lieu par année de calendrier.

Pour les audits de recertification, SmartCert envoie au CLIENT une nouvelle entente de services pour un nouveau cycle de certification environ 90 jours avant la date prévue pour l'audit. Le CLIENT doit retourner cette proposition signée au plus tard 60 jours avant l'audit, et travailler avec l'auditeur attitré pour que l'audit de recertification soit réalisé au minimum 60 jours avant la date d'échéance du certificat. Si ce calendrier n'est pas respecté, SmartCert se réserve le droit exclusif d'évaluer la recevabilité des justifications fournies et de déterminer les suites possibles.

NOTE — Le processus complet de renouvellement du certificat (signature de l'entente de service, paiement de la facture, planification de l'audit de recertification, réalisation de l'audit, écriture et révision du rapport et émission du nouveau certificat) doit être terminé avant la date d'expiration du certificat. Le CLIENT n'est plus certifié après la date d'expiration du certificat si ce processus n'est pas complété.

Dans la plupart des cas, l'audit de certification sera fait l'année après un audit d'attestation. Il est possible qu'un CLIENT préalablement certifié dont le certificat aurait fait l'objet d'une suspension ou

résiliation souhaite voir son certificat réinstauré à la suite d'audit. Dans ce cas, SmartCert peut décider de passer outre l'étape de l'attestation et permettre au CLIENT qui était préalablement certifié de passer directement à l'audit de certification.

Absence d'activité et mise à jour du statut

Si un CLIENT confirme formellement par écrit qu'aucune activité couverte par le programme n'a été réalisée durant les 12 mois suivant le dernier audit, SmartCert peut alors donner à son certificat le statut d'inactif, puisque les conditions normales d'audit ne peuvent être respectées. Ce statut inactif ne peut toutefois excéder une durée de 6 mois supplémentaire. Dépassé ce total de 18 mois d'inactivité, si le CLIENT n'a pas repris les travaux couverts par le certificat, le certificat est immédiatement révoqué et le CLIENT doit recommencer le processus de certification à partir d'une nouvelle demande initiale. Dans ce cas, SmartCert pourrait décider de ne pas appliquer l'étape de l'attestation prolongée. Le statut « inactif », « révoqué » ou « actif » du certificat est mis à jour sur le site Internet de SmartCert. Les informations rendues publiques par SmartCert concernant les certificats émis et les statuts des entreprises sont actualisés à chaque fois qu'un changement y est apporté.

Pour réactiver un certificat, le CLIENT doit informer SmartCert au moins 14 jours civils avant la reprise des activités admissibles. Un audit de terrain doit ensuite avoir lieu dans les 30 jours civils suivant la réactivation du certificat.

NOTE — Si aucun audit n'est effectué dans ce délai, le certificat est immédiatement révoqué, sauf en cas de force majeure et à la discrétion de SmartCert.

H. AUDIT SANS PRÉAVIS

L'audit sans préavis peut être fait sur le terrain ou à distance. Cet audit est fait au besoin, à la discrétion de SmartCert et n'est pas obligatoirement réalisé dans un cycle de certification. Cet audit n'est pas prévu au calendrier, et porte sur un ou quelques éléments précis du cahier des charges PGES. Un audit sans préavis permet à SmartCert de s'assurer que le CLIENT maintient sa conformité entre les audits planifiés, lorsqu'il ne s'attend pas à être audité. La décision de faire un audit sans préavis sera habituellement sur la base des constats de l'audit précédent, d'un historique de non-conformité récurrente du CLIENT, sur la base de commentaires de parties prenantes, d'une plainte, dénonciation ou encore sur une base d'échantillonnage aléatoire. Un audit sans préavis à distance est fait sans frais pour le CLIENT. Un audit sans préavis sur le terrain est facturé au prix coûtant (frais d'auditeur et frais de déplacements), en excluant tout bénéfice pour SmartCert. La facture est envoyée au CLIENT après l'audit sans préavis. Lors d'un audit sans préavis, le CLIENT doit accueillir l'AUDITEUR sur le site d'opération, d'hébergement ou à son bureau, et fournir à l'AUDITEUR les pièces justificatives nécessaires pour démontrer sa conformité. Dans le cas d'un audit sans préavis à distance, le CLIENT doit fournir dans les 24h les pièces demandées par l'AUDITEUR, sous peine de voir son certificat suspendu jusqu'à ce que sa conformité soit démontrée. À l'issue d'un audit sans préavis, un court rapport est rédigé par l'auditeur, et des non-conformités peuvent être émises, un certificat peut être suspendu ou résilié, comme à la suite de n'importe quel autre audit.

G. AUDITS ALLÉGÉS

Un CLIENT peut être admissible à des modalités d'audit allégées, à condition de satisfaire certains indicateurs de performance. L'évaluation de cette admissibilité est réalisée par l'AUDITEUR responsable, en fonction des éléments suivants :

- Engagement de la direction dans la mise en œuvre du système PGES ainsi que dans la réalisation des audits PGES;
- Réactivité et respect des échéances dans les échanges avec SmartCert (ex. planification d'audit, transmission des documents requis, traitement des non-conformités);
- Fermeture rapide et efficace des non-conformités mineures et absence de NC récurrente à un même article du cahier des charges au cours des quatre dernières années;
- Absence de non-conformité majeure au cours des quatre années précédentes.

Dans le cadre d'un régime d'audit allégé, les audits de maintien des années 2 et 4 peuvent bénéficier d'une portée réduite, d'un échantillonnage plus bas, d'audits à distance sans partie terrain, ou une combinaison de ces conditions.

H. RÔLES ET OBLIGATIONS DE SMARTCERT ET DU CLIENT CERTIFIÉ

SmartCert

SmartCert s'engage à :

- a) se conformer aux standards internationaux d'accréditation applicables à son domaine, à faire preuve de rigueur et d'appliquer de façon cohérente les règles énoncées dans ce document ;
- b) garantir la protection et la confidentialité des informations recueillies dans le cadre de ses activités d'audit;
- c) fournir, sur son site Web officiel ou sur demande, les informations actualisées permettant de vérifier la portée et le statut des certificats délivrés ;
- d) notifier par écrit les organismes certifiés et toute partie intéressée en ayant fait la demande officielle des mises à jour apportées aux règles du présent programme.

CLIENT certifié ou avec autorisation prolongée

Le CLIENT accepte de :

- a) mettre en place les mesures requises pour garantir à tout moment la conformité avec les exigences de ce programme et du référentiel d'audit applicable, pour l'ensemble de ses activités couvertes par la portée de son attestation ou de sa certification;

- b) collaborer pleinement à la tenue des audits, notamment en facilitant l'évaluation de ses pratiques, en garantissant l'accès à ses sites, à son personnel et à ses registres;
- c) établir les ententes nécessaires avec les sous-traitants non certifiés et les propriétaires de lieux utilisés, afin d'assurer l'accès aux installations, aux documents et aux personnes concernés par le programme;
- d) autoriser la diffusion d'informations à jour concernant le contenu et l'état de sa certification;
- e) informer sans délai excessif, et par écrit, le responsable de programme de tout changement susceptible de compromettre la validité de la certification ou de l'attestation, tels qu'un déménagement, l'arrêt de certaines activités, une restructuration juridique, un changement de propriétaire, de représentant de la certification ou de permis requis, le cas échéant;
- f) signaler rapidement tout incident grave ou infraction réglementaire ayant nécessité une intervention des autorités et pouvant compromettre la conformité des pratiques;
- g) alerter promptement le responsable SmartCert en cas d'événements majeurs menaçant la continuité des activités (catastrophes naturelles, sinistres, cas de force majeure, etc.);
- h) tenir à jour les enregistrements relatifs aux plaintes et mesures correctives liées à la certification ou attestation, et les rendre accessibles à SmartCert sur demande;
- i) accepter, lors d'un audit, la présence d'un auditeur de SmartCert en observation ou en formation sans frais additionnels pour le CLIENT;
- j) utiliser les rapports d'audit dans leur version intégrale uniquement dans le but de démontrer la conformité de ses pratiques; tout autre usage devra être approuvé au préalable par SmartCert ;
- k) transmettre un avis écrit avec un préavis de 30 jours civils en cas de résiliation volontaire de sa certification ou attestation.

I. DISPOSITIONS LIÉES AUX CHANGEMENTS

Mise à jour des documents de références et des exigences

SmartCert s'engage à notifier par écrit tout changement apporté aux documents régissant le programme d'audit, y compris les présentes règles de fonctionnement et le cahier des charges PGES.

Les révisions des exigences et règles du programme sont encadrées par un comité consultatif multipartite, mis en place avec la participation de représentants de l'Association des entrepreneurs en travaux sylvicoles du Québec (AETSQ), de la Fédération québécoise des coopératives forestières (FQCF), des Groupements forestiers du Québec (GFQ) et du ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF). Ce comité a pour mandat d'évaluer les exigences techniques du programme et de proposer des ajustements aux modalités de fonctionnement du système de certification.

Changement dans les pratiques opérationnelles

Si le CLIENT informe SmartCert d'un changement dans ses pratiques de gestion pouvant affecter sa conformité au système de certification, SmartCert analysera les mesures correctives envisagées.

Selon la nature des changements, les justifications fournies et les antécédents d'audit, SmartCert pourra :

- exiger un plan d'action détaillé accompagné d'un engagement formel de mise en œuvre, ou ;
- revoir la planification des activités d'audit en conséquence.

RAPPEL — SmartCert se réserve le droit de procéder à un audit sans préavis, sur site, afin de vérifier la conformité des pratiques modifiées.

Modifications de la portée du certificat

Extension de la portée

Un CLIENT certifié PGES exécutant des mandats pour le MRNF (via Rexforêt) pourrait, par exemple, décider de soumissionner sur des mandats pour Hydro-Québec. S'il remporte un contrat, le CLIENT doit le signaler par écrit (courriel) à SmartCert avant de procéder avec l'exécution de son mandat. Après réception du signalement de la nouvelle portée, SmartCert procédera à l'analyse des informations fournies par le CLIENT et mettra à jour la portée du CLIENT sur son dossier de certification sur son site web. Le CLIENT peut dès lors procéder avec l'exécution de son nouveau mandat. Un audit sur site, planifié ou non, sera réalisé pour évaluer la conformité des activités du CLIENT dans la nouvelle portée. Les non-conformités identifiées sur une portée et non sur l'autre chez un même CLIENT s'appliquent au certificat entier. Ainsi, par exemple, un CLIENT qui n'arriverait pas à résoudre une non-conformité sur sa portée Hydro-Québec verrait son certificat suspendu en entier, et non seulement pour la portée problématique.

Retrait d'éléments de la portée

Lorsqu'un CLIENT signale qu'il cesse d'appliquer les exigences du programme à certaines activités ou à certains sites compris dans sa portée de certification, SmartCert délivrera un certificat mis à jour, reflétant cette modification. L'audit suivant ne portera pas sur la portée retirée. Évidemment, le CLIENT ne peut plus exécuter de mandats sur la portée retirée.

J. SUSPENSION ET RÉVOCATION DE L'ATTESTATION OU CERTIFICAT

Motifs de suspension ou de révocation

Demande volontaire

Un CLIENT certifié ou candidat à la certification peut demander à tout moment la fermeture de son dossier. Cette demande ne sera traitée que sur instruction écrite ou verbale de la direction générale ou d'un autre représentant autorisé du CLIENT.

Faillite, insolvabilité ou disparition de l'entreprise

Le dossier d'un CLIENT peut être fermé s'il est établi que celui-ci a cessé ses activités à cause d'une faillite, d'une insolvabilité ou d'une disparition. En cas de faillite, un document officiel émis par le syndic (ou le curateur) est requis pour pouvoir clôturer le dossier.

Non-paiement des frais

Un CLIENT de SmartCert peut voir sa certification ou attestation suspendue, retirée ou son dossier fermé s'il ne paie pas sa facture ou ne rembourse pas les frais d'audit.

Non-correction des non-conformités

Un CLIENT certifié peut perdre son attestation ou sa certification s'il ne corrige pas, dans un délai raisonnable, les non-conformités qui lui ont été signalées. Cela inclut également les cas où le CLIENT refuse de se soumettre aux audits requis.

Retrait immédiat de la certification

SmartCert peut retirer immédiatement ses services dans des situations critiques, notamment si le CLIENT est impliqué dans des activités illégales. Ce retrait immédiat nécessite l'approbation d'un directeur de SmartCert, et s'appuie généralement sur une enquête ou des informations crédibles.

Non-respect de l'entente de services

Un CLIENT certifié peut perdre sa certification s'il ne respecte pas les termes de son entente avec SmartCert, par exemple s'il occasionne des délais pour cédule l'audit, refuse de se soumettre à son audit planifié ou sans préavis, ou s'il n'est pas disponible le jour planifié de l'audit.

Délai ou difficultés pour s'entendre sur une date d'audit

SmartCert tentera pendant 30 jours de calendrier de s'entendre avec le CLIENT sur une date pour la conduite de son audit. Si après 30 jours, pendant lesquels SmartCert aura tenté à trois reprises (par courriel ou par téléphone) d'obtenir l'accord du client sur sa date d'audit, SmartCert et le CLIENT ne se sont pas entendus sur une date d'audit, SmartCert fera parvenir au client un avertissement final de 30 jours pour la suspension de son certificat ou attestation. Si la date d'audit est fixée par entente entre SmartCert et le CLIENT pendant les 30 jours de l'avertissement, le certificat ne sera pas suspendu.

Mauvaise utilisation des documents ou des marques de certification

Un CLIENT (certifié ou candidat à la certification) qui utilise de manière abusive les documents de certification, les marques de commerce ou les logos de SmartCert ou du programme PGES peut perdre sa certification ou voir son dossier fermé, s'il ne corrige pas la situation.

Processus de suspension de la certification ou de l'attestation

Lettre d'avertissement

Une lettre d'avertissement final est envoyée lorsque les conditions précédemment communiquées, les non-conformités et les délais ont été atteints sans résolution.

Mode d'envoi

La lettre est transmise par courriel à la personne désignée responsable de la certification. Si cette personne n'est pas de la direction générale ou un autre représentant autorisé du CLIENT, alors une copie est également envoyée à cette dernière.

En cas d'indisponibilité de l'adresse courriel

Si l'adresse courriel est invalide ou absente, la lettre peut être transmise par fax, par courrier postal ou tout autre moyen approprié.

Délais

Sauf pour les cas de suspension ou révocation immédiate mentionnés plus haut, la lettre d'avertissement final fixe en général un délai de 30 jours ouvrable à compter de sa date d'émission pour régler les problèmes en suspens.

Exigences pour les lettres avertissant de la suspension ou de révocation

La suspension d'un certificat ou d'une attestation correspond à l'action de suspendre temporairement un certificat ou une attestation qui était valide au moment de la suspension. La révocation d'un certificat correspond à l'action de retirer complètement un certificat ou attestation qui n'est plus valide à cause d'une raison évoquée plus haut.

Contenu minimal d'une lettre avertissant de la suspension ou de révocation

La lettre (envoyée par courrier, courriel, fax, etc.) est adressée à la direction générale du CLIENT pour l'informer de la suspension ou fermeture du dossier. Une copie est archivée dans le dossier du client. Elle inclut au minimum :

- La date d'effet et la raison de la suspension, du retrait de certification, de l'attestation, ou de la clôture du dossier. Si le retrait est dû à une non-conformité, les détails doivent être précisés;
- Une possibilité de faire appel de la décision ;
- L'obligation du CLIENT de restituer à SmartCert tous les documents de certification, y compris certificats, lettres de validation ou de certification ;
- L'obligation de cesser toute communication ou publicité faisant référence à l'attestation ou à la certification PGES du CLIENT;
- Le solde de son compte (s'il y a des montants dus) ;
- L'avis de suspension adressé au CLIENT par SmartCert détaille les raisons de cette mesure ainsi que les conditions et délais à satisfaire pour lever la suspension. Le Ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF) ainsi que REXFORET et Hydro-Québec seront également informés de la suspension, du retrait ou de l'échéance du certificat ou de l'attestation.

Réintégration d'une entreprise

Un CLIENT ayant son certificat révoqué, expiré ou suspendu depuis plus de 4 mois et souhaitant être recertifié sera considéré comme un nouveau CLIENT, sera donc soumis au processus de demande

de certification et fera l'objet d'un audit terrain. Le CLIENT pourrait bénéficier d'une exemption de l'étape de l'attestation à la discrétion de SmartCert.

Dans le cas de la suspension ou révocation d'une attestation, le délai avant de pouvoir réappliquer à la certification PGES est de 12 mois.

Suspension immédiate (sans préavis de 30 jours)

Activités illégales

Si un CLIENT est soupçonné de mener des activités illégales, le cas doit être signalé immédiatement à SmartCert. Les activités criminelles ne sont pas couvertes par SmartCert et doivent faire appel aux autorités compétentes.

Audit et conséquences

Une enquête sera menée pour vérifier les faits et décider des mesures à prendre. Les étapes suivantes pourraient s'appliquer:

- Si les allégations sont fondées, le dossier du CLIENT pourrait être fermé ;
- Si l'enquête nécessite des ressources importantes de la part de SmartCert une facture sera soumise au CLIENT pour approbation préalable ;
- Si le CLIENT refuse de financer une enquête jugée nécessaire, SmartCert peut suspendre ou mettre fin à la certification.

SmartCert se réserve le droit, dans des cas jugés exceptionnels, de suspendre ou de retirer un certificat sans préavis écrit préalable.

Si les exigences de l'article 4.1.5 du Cahier des Charges PGES concernant l'exécution de travaux admissibles pendant la période de suspension ou d'inactivité du certificat ne sont pas respectées, le certificat ou l'attestation pourraient être retiré sans préavis.

Réactivation

Une fois les conditions de réactivation remplies, SmartCert rétablira la validité du certificat ou de l'attestation et en informera le CLIENT par écrit ainsi que les donneurs d'ouvrage via la liste des entreprises certifiées ou attestées sur son site Internet.

K. PROCÉDURE DE RÉVOCATION

Demande de révocation

Le certificat ou l'attestation peut être retiré par SmartCert si le CLIENT en fait la demande ou s'il ne remplit pas les conditions permettant la levée de la suspension dans le délai imparti, ou encore s'il n'adhère plus aux exigences du présent règlement ou du contrat de services signé.

En cas de retrait volontaire par le CLIENT, toute nouvelle demande de certification devra être précédée d'un audit couvrant l'intégralité de la période suivant le dernier audit de certification effectué dans le cadre du programme PGES.

Décision

L'avis écrit de retrait de SmartCert précisera la raison de cette décision ainsi que la possibilité pour le CLIENT de présenter une nouvelle demande de certification après un délai minimal de 12 mois ou à une date ultérieure.

L. GESTION DES PLAINTES

Deux types de plaintes peuvent être traités par SmartCert :

- a) Les plaintes visant un CLIENT de SmartCert.
- b) Les plaintes concernant SmartCert lui-même ou un membre de son personnel.

La procédure de SmartCert pour la gestion des plaintes est disponible à l'adresse www.smartcert.ca/gestion-des-plaintes

M. CONTESTATION DES DÉCISIONS DE CERTIFICATION OU D'ATTESTATION

Tout CLIENT ayant reçu une décision de certification peut contester cette décision. Un comité bénévole et indépendant formé d'au moins trois personnes exemptes de conflit d'intérêt est alors désigné par SmartCert. Le CLIENT peut formuler une contestation dûment motivée sur le choix des membres du comité, mais la décision finale revient à SmartCert.

La contestation doit être présentée par écrit par le CLIENT et envoyée au responsable qualité par courriel à pges@smartcert.ca. Le titre du courriel devrait être « CONTESTATION DE DÉCISION »

Dans les sept jours ouvrables suivant la réception de la contestation, le responsable qualité confirme la recevabilité du dossier et envoie un accusé de réception écrit.

Le comité dispose de 30 jours ouvrable pour analyser le dossier, consulter les parties si nécessaire, et rendre une décision écrite. Celle-ci est finale.

N. UTILISATION DES MARQUES DE COMMERCE DE SMARTCERT

Marque de commerce

La certification PGES ne confère aucun droit automatique à l'usage de la marque SmartCert. Pour pouvoir l'utiliser, un CLIENT doit signer une entente spécifique d'utilisation de marque avec SmartCert.

Le CLIENT doit cesser, dès la suspension ou le retrait de sa certification, toute utilisation du certificat ou de la marque de certification ou de la marque SmartCert, de quelque manière que ce soit, et doit retourner tout document de certification exigé par SmartCert.

Droits d'auteurs

Le certificat et la marque de certification remis au CLIENT sont la propriété de SmartCert et ils sont respectivement protégés par la Loi sur le droit d'auteur et la Loi sur les marques de commerce, en plus des dispositions particulières des accords internationaux.