

Version du 28 avril 2026

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



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	2
RÉSUMÉ DES NOUVEAUTÉS AUX PRÉSENTES RÈGLES	3
APPLICATION DES PRÉSENTES RÈGLES	5
DÉFINITIONS	5
A. CERTIFICATION ET QUALIFICATION.....	9
B. PROCESSUS DE CERTIFICATION PGES (CLIENTS DE TYPES A, B ET C).....	9
C. PROCESSUS DÉTAILLÉ - AUDIT PGES POUR CLIENTS DE TYPE A, B, C	15
D. PROCESSUS DE CERTIFICATION (CLIENTS DE TYPE D).....	23
E. PROCESSUS DE QUALIFICATION (CLIENTS TYPE EUF et PES)	25
F. PROCESSUS DÉTAILLÉ - AUDIT ET VÉRIFICATION PGES POUR CLIENTS DE TYPE D, EUF ET PES	25
G. CONSTATS D'AUDITS (CLIENTS DE TYPES ABCD).....	29
H. VALIDATION ET DÉLIVRANCE DE LA CERTIFICATION	34
I. PROGRAMMATION DES AUDITS DE CERTIFICATION, MAINTIEN ET RECERTIFICATION	34
J. RÔLES ET OBLIGATIONS DE FOREVIA ET DU CLIENT CERTIFIÉ.....	36
K. DISPOSITIONS LIÉES AUX CHANGEMENTS	37
L. SUSPENSION, RÉSILIATION ET RETRAIT DU CERTIFICAT	38
M. GESTION DES PLAINTES	42
N. CONTESTATION DES DÉCISIONS DE CERTIFICATION.....	43
O. ENTITÉS LIÉES ET PRÉVENTION DU CONTOURNEMENT	43
P. UTILISATION DES MARQUES DE COMMERCE DE FOREVIA	44
Q. RÉSUMÉ DES ÉCHÉANCES ET SITUATIONS MENANT À UNE SUSPENSION	45

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Tableau 1: Illustration du processus de certification PGES	9
Tableau 2 : Étapes du processus de certification pour les clients de Type A, B et C	10
Tableau 3 : Les 5 types d'audits.....	19
Tableau 4 : Étapes du processus de certification pour les clients de Type D.....	24
Tableau 5 : Étapes du processus de qualification pour les clients de Type EUF et PES	25
Tableau 6 : Exemple de non-conformités récurrente	32

Résumé des nouveautés aux présentes règles

Les présentes règles de fonctionnement PGES remplacent la version du 23 juillet 2025 de SmartCert. Elles ont été révisées afin d'améliorer leur clarté, leur cohérence et leur alignement avec la norme ISO/IEC 17021, tout en tenant compte de l'évolution du programme et des pratiques opérationnelles. Les principaux changements sont les suivants :

Réorganisation et clarification de la structure du document

La structure des règles a été revue afin de faciliter leur compréhension et leur application. Cette version introduit notamment une section précisant l'application des présentes règles et simplifie l'architecture des chapitres relatifs à la suspension, à la résiliation et au retrait du certificat.

Règles encadrant la certification et la qualification des sous-traitants

En conséquence de la nouvelle exigence de certification et qualification des sous-traitants, cette nouvelle version des règles définit les nouvelles catégories de clients (Types D, EUF et PES) et leur traitement dans le système PGES. La qualification des sous-traitants sur une base documentaire est structurées dans des sections distinctes et détaillées de présentes règles.

Clarification des définitions et des rôles des parties prenantes

Des définitions ont été ajoutées, en particulier celles liées aux sous-traitants, la résiliation et le retrait d'un certificat. Le rôle et les responsabilités de Forevia, du Comité PGES, des donneurs d'ouvrage et du client sont décrits de façon plus explicite, afin d'éviter toute ambiguïté quant aux responsabilités de chacun.

Précisions accrues sur l'échantillonnage et les audits à distance

Les règles précisent désormais que l'échantillonnage doit couvrir les différentes portées certifiées (ex. Rexforêt et Hydro-Québec) et encadrent explicitement la possibilité de réaliser l'évaluation d'une portée secondaire à distance, selon une approche fondée sur le risque. Les conditions d'admissibilité aux audits à distance et aux audits allégés sont également clarifiées.

Renforcement des règles relatives aux non-conformités et aux conséquences

Les mécanismes entourant les non-conformités majeures et mineures, les situations de récurrence et les effets automatiques (ex. suspension immédiate si plus de 2 NC majeures, et en cas de NC majeures récurrentes) sont maintenant décrits de manière détaillée et structurée. Les délais applicables et les conséquences administratives sont harmonisés à travers l'ensemble des processus (attestation, certification, maintien, recertification et audits sans préavis).

Ajustements au cadre de l'attestation temporaire et de l'attestation prolongée

Les conditions entourant l'émission, la prolongation ou la résiliation de l'attestation temporaire ont été précisées. Le texte renforce l'obligation de réaliser l'audit d'attestation dans les délais prescrits et clarifie les conséquences en cas d'inexécution.

Clarification du processus de certification et d'audit

Le processus de certification et d'audit est décrit de manière plus structurée, incluant les étapes à suivre par le client, les documents à fournir, la planification des audits, les différents types d'audit et la gestion des sous-traitants. Le rôle actif du client dans la démonstration de sa conformité, déjà prévu dans la version antérieure, est désormais formulé de manière plus explicite et opérationnelle.

Renforcement du cadre décisionnel et de l'alignement ISO

Le cadre décisionnel a été consolidé afin de distinguer clairement les rôles de l'auditeur et de Forevia, de renforcer l'impartialité des décisions et de préciser la gestion des situations exceptionnelles, notamment en lien avec des informations crédibles relatives à des activités illégales, sans que Forevia ne se substitue aux autorités compétentes.

Ajout de dispositions relatives aux entités liées et à la prévention du contournement

Une nouvelle section a été ajoutée afin de préserver l'intégrité et l'équité du programme PGES. Elle permet à Forevia de tenir compte de l'historique d'entités liées lors de l'analyse d'une demande d'inscription ou du maintien d'une certification. Ces dispositions visent à éviter le contournement de décisions administratives (ex. retrait, suspension, délai de carence ou montants impayés) par la création ou l'utilisation d'une nouvelle entité juridique.



Application des présentes règles

Les présentes règles, ainsi que le cahier des charges PGES, constituent les « Documents de référence » mentionnés au contrat de certification. Ils représentent le cadre officiel pour l'ensemble des activités de certification PGES.

Tout client ayant signé un contrat de service avec Forevia en vue d'obtenir ou de maintenir la certification PGES est réputé avoir accepté les présentes règles et s'engage à s'y conformer. Toute référence aux « Règles de fonctionnement » dans le contrat de service doit être interprétée comme une référence aux présentes règles de fonctionnement, en vigueur au moment de la mise en œuvre des activités de certification concernées, indépendamment de la date de signature du contrat de service. Comme le prévoit le contrat, Forevia peut modifier les règles de fonctionnement pendant la durée du contrat et le client doit se conformer à toute nouvelle version qui lui est communiquée, après la période de transition déterminée par Forevia.

Définitions

Certification et certificat

Aux fins des présentes règles, le terme « certification » et « certificat » désigne toute forme de reconnaissance délivrée par Forevia dans le cadre du programme PGES, incluant notamment :

- la certification (et l'émission d'un certificat) ;
- l'attestation temporaire ou prolongée ;
- la qualification (notamment pour les EUF et PES).

Selon le type de client et la nature des activités visées, la certification peut prendre l'une ou l'autre de ces formes, conformément aux présentes règles et aux documents de référence applicables. Sauf indication contraire, toute référence à la certification dans les présentes règles inclut l'ensemble de ces formes de reconnaissance.

Donneur d'ouvrage

Il existe seulement deux donneurs d'ouvrages responsables d'octroyer des travaux assujettis à la certification PGES, soit Rexforêt et Hydro-Québec. Ces donneurs d'ouvrage exigent des entreprises clientes un rapport de revue documentaire, une attestation ou un certificat PGES.

Entité

Toute société, fiducie, co-entreprise, organisation ou association (constituée en société ou non) ou encore toute autre entité de quelque type ou nature que ce soit.

Entité liée

Lorsqu'utilisé en regard d'une Entité donnée, toute Entité qui a un lien de dépendance avec cette Entité, selon le sens donné à cette expression à l'article 251 de la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada).

Suspension

Le certificat est suspendu lorsque le client n'a pas été en mesure de fermer une non-conformité (NC) dans le délai imparti, ou immédiatement à la fin de l'audit lorsqu'au moins trois (3) NC majeures sont constatées. Les donneurs d'ouvrage sont avisés de la suspension. La suspension constitue une mesure temporaire permettant au Client de corriger les NC. Elle n'est associée à aucun délai fixe et peut être levée dès que les NC sont jugées fermées par Forevia.

Résiliation

Un certificat est résilié quand un engagement contractuel est rompu pour une raison de procédure (délai dépassé pour le paiement d'une facture, défaut de présenter les pièces justificatives exigées dans les temps impartis, inactivité, etc.). Les donneurs d'ouvrage sont avisés de la résiliation. Dans la plupart des cas, le certificat peut être réinstauré si l'engagement contractuel est rempli dans les 4 mois de la résiliation. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique. Dans le cas où un client n'a pas atteint le niveau de l'attestation prolongée, on parle plutôt de « fermeture du dossier ».

Délai maximal avant validation supplémentaire

Un certificat suspendu ou résilié est réinstauré lorsque le client présente dans les 4 mois suivant la remise du rapport d'audit ses pièces justificatives permettant de démontrer que sa NC est fermée. Lorsque plus de quatre (4) mois se sont écoulés depuis la remise du rapport d'audit ayant mené à la suspension ou la résiliation, Forevia peut exiger, en plus de la fermeture des NC, la réalisation d'un audit terrain avant de lever la suspension ou la résiliation pour réinstaurer le certificat.

Retrait

Un certificat est retiré par Forevia à titre de mesure de sanction lorsqu'un tel retrait est justifié par un comportement fautif du client, notamment, sans s'y limiter :

- a) un délai à réaliser l'audit qui serait injustifié ou résultant de motifs faux ou infondés;
- b) l'obstruction à la réalisation d'un audit ;
- c) la réalisation d'activités illégales ;
- d) des manœuvres par le client pour éviter d'avoir à se conformer aux exigences, de la négligence flagrante dans sa conformité, ou toute action visant à dissimuler une situation de non-conformité, etc.

Les donneurs d'ouvrage sont avisés du retrait du certificat. Un retrait justifie un délai de carence de 12 mois avant que le client puisse déposer une demande pour une nouvelle certification.

Situation	Effet	Solution
NC non fermée dans les 30 jours	Suspension	Fermer la NC
3 NC majeures en cours d'audit	Suspension immédiate après l'audit	Fermer toutes les 3 NC majeures
Suspension ou résiliation > 4 mois	Audit terrain requis	Audit terrain
Inactivité Engagement contractuel rompu tel que par exemple : - Délai de paiement - Défaut de présenter les pièces justificatives pour fermer une NC	Résiliation	Reprise des activités Payer la facture Présenter les pièces
Comportement fautif tel que par exemple excuses non fondées ou manœuvres pour report de l'audit, obstruction, activités illégales, etc.	Retrait = Délai de carence de 12 mois	Après 12 mois, appliquer pour un nouveau certificat.

Types de clients

Candidats à la certification PGES:

- Type A : Entreprise au chiffre d'affaires de 4 millions et plus pour les travaux sylvicoles admissibles au programme, peu importe le nombre de travailleurs;
- Type B : Entreprise au chiffre d'affaires entre 1 million et 3 999 999\$ pour les travaux sylvicoles admissibles au programme, peu importe le nombre de travailleurs;
- Type C : Entreprise de moins d'un million de dollars de chiffre d'affaires pour les travaux sylvicoles admissibles au programme, peu importe le nombre de travailleurs;

Candidats à la qualification PGES :

- PES : Petite entreprise sylvicole de 4 personnes et moins ou de moins de 500 000 \$ de chiffre d'affaires en travaux sylvicoles assujettis à la certification PGES. Ces clients obtiennent la qualification PGES sur une base documentaire pour un nombre restreint d'exigences, sans échantillonnage terrain.
- EUF : Corporation légalement constituée opérant avec une seule personne, et qui est l'unique actionnaire de l'entreprise. Comme les PES, ces clients obtiennent la qualification PGES sur une base documentaire, mais pour un nombre restreint d'exigences, et sans échantillonnage terrain. La qualification leur permet d'exécuter des contrats en sous-traitance.

- Type D : Sous-traitant de plus de 4 personnes ou de 500 000\$ ou plus en travaux sylvicoles admissibles au programme. La qualification des sous-traitants de Type D est sur une base documentaire, sans échantillonnage terrain.

Travaux sylvicoles assujettis

Tous les travaux sylvicoles non-commerciaux prévus par le BMMB, incluant mais sans se limiter à :

- la préparation de site, aussi appelée préparation de terrain. Ceci inclut le déblaiement, scarifiage, décapage, fertilisation, drainage sylvicole;
- la régénération artificielle (plantation, reboisement, regarni, enrichissement, ensemencement);
- l'éducation de peuplement (dégagement, nettoiement, éclaircie pré-commerciale, taille et élagage).

Les modes d'intervention des travaux réalisés dans le cadre de la maîtrise de la végétation dans les emprises de lignes de transport d'Hydro-Québec (débroussaillage, abattage, etc.).

Introduction

Le présent document dicte les règles de fonctionnement de Forevia 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 (GFQ).

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, aux conditions d'hébergement ainsi que la sécurité des travailleurs, 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 sous-traitants se voyant confiés des travaux assujettis par ces donneurs d'ouvrages doivent également obtenir la certification PGES. Les petites entreprises sylvicoles (PES) et les entreprises unipersonnelles forestières quant à elles doivent obtenir la qualification PGES.

Les travaux sylvicoles concernés par ce programme sont identifiés dans les définitions plus haut.

A. Certification et qualification

Il y a une grande variabilité entre les clients intéressés à obtenir la certification ou la qualification PGES, en ce qui a trait, notamment, à leur taille, nombre d'employés, chiffre d'affaires ou portée. Le PGES a défini six (6) types de clients, soit quatre (4) tenus d'obtenir la certification et deux (2) la qualification (voir définitions plus haut). En termes d'exigences, il n'existe qu'une seule certification PGES, mais comme décrit ci-haut, la réalisation d'un audit terrain ou non est selon le type de client. Rexforêt et Hydro-Québec n'octroient pas de contrats de travaux sylvicoles non-commerciaux en forêt publique aux entreprises sans certification.

Un client de type donné peut, au fil du temps, franchir le seuil établi et se voir changer de type de client. Cette situation est évaluée annuellement, lors de la mise à jour des informations du client.

Les types A, B et C doivent se conformer aux mêmes exigences, mais le temps passé par l'auditeur sur l'audit d'une entreprise de Type C sera naturellement plus court et l'audit sera moins dispendieux. Les entreprises qui choisissent d'opérer exclusivement en sous-traitants (EUF, PES et Type D), doivent démontrer leur conformité sur une base documentaire seulement, sans audit terrain. La conformité terrain de ces sous-traitants peut être couverte par échantillonnage lors de l'audit de leur donneur d'ouvrage.

B. Processus de certification PGES (clients de types A, B et C)

Que ce soit un client de type A, B ou de type C, la certification PGES permet d'obtenir un certificat renouvelable pendant un cycle de 4 ans, sujet à des audits annuels de maintien. À l'année 0 du processus de certification PGES, les clients exécutent leurs travaux sylvicoles assujettis sous une **attestation temporaire** valide pour 60 jours à compter de sa date de délivrance, puis d'une **attestation prolongée** s'ils sont conformes aux exigences du cahier des charges PGES à la suite d'un premier audit terrain. L'attestation prolongée est valide jusqu'à l'audit de certification prévue à l'année 1. Une attestation prolongée ne peut être émise s'il y a présence d'une NC majeure.

Le processus de certification PGES peut être illustré comme suit :

Tableau 1: Illustration du processus de certification PGES

Attestation	Année 0	Attestation temporaire 60 jours à compter de sa date de délivrance, permettant au client d'exécuter un premier contrat.
		Audit de prolongation de l'attestation, sur le terrain, pendant le premier contrat. Cet audit doit avoir lieu dans les 4 semaines suivant l'émission de l'attestation temporaire 60 jours et mène à l'émission de l'attestation prolongée (en l'absence de NC majeure) 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 en l'absence de NC majeure
	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.

La totalité des exigences à rencontrer tout au long du cycle de 4 ans sont celles en vigueur dans le cahier des charges, et sont les mêmes pour tous les audits.

Le tableau 2 suivant présente les étapes du processus de certification, du tout début jusqu'à l'émission du certificat PGES. Les étapes marquées d'un * sont présentées plus en détail dans une autre section après le tableau.

Tableau 2 : Étapes du processus de certification pour les clients de Type A, B et C

Étape (* = détails plus bas)	Explication
1 S'informer sur la certification PGES	Avant de vous engager dans le processus de certification, il est important que vous consultiez les exigences du cahier des charges en vigueur, disponibles sur le site Internet www.forevia.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 http://www.forevia.ca/pges . À remplir en ligne ou imprimer et envoyer à pges@forevia.ca .
4 Vérification de l'historique PGES du candidat à la certification (étape interne)	Forevia vérifie l'historique PGES du client. Si le client a déjà eu une attestation mais n'a pas poursuivi le processus, ou s'il a été certifié et a vu son certificat suspendu, résilié ou retiré, ou avait débuté puis abandonné le processus de certification dans le passé, un préaudit pourrait être réalisé afin de vérifier si les NC passées ont été réglées, et pour évaluer tout autre élément que l'auditeur juge nécessaire.
5 * Préparation de la documentation pour revue documentaire préliminaire ou préaudit	La liste des gabarits à produire et des éléments que le client doit rapidement assembler en vue de la revue documentaire préliminaire ou du préaudit sera envoyée par Forevia.
6 Paiement des frais d'ouverture de dossier et d'analyse documentaire préliminaire ou préaudit	Forevia facture 950\$ plus taxes au client pour la revue documentaire préliminaire et l'ouverture du dossier client. Dans le cas d'un préaudit, les frais facturés peuvent ressembler à ceux d'un audit de maintien.
7 * Contrat de service	Signature du contrat de service entre le client et Forevia.

Étape (* = détails plus bas)	Explication
8 * Transmission de la documentation préliminaire	Une fois le contrat signé et le frais d'évaluation documentaire ou de préaudit reçu par Forevia, le client, doit transmettre par courriel à pges@forevia.ca la documentation (voir étape 5 plus haut) afin que Forevia procède à sa vérification.
9 * Rapport de revue documentaire préliminaire ou préaudit	Une fois que tout est complet et conforme à la suite du préaudit ou la revue documentaire préliminaire, Forevia émet un rapport que le client peut transmettre à Rexforêt ou Hydro-Québec. Sur réception de ce document, ces donneurs d'ouvrage permettent au client de soumissionner sur des mandats de travaux sylvicoles non-commerciaux assujettis au PGES.
10 Obtention d'un contrat de Rexforêt ou Hydro-Québec	Le client doit signaler à Forevia dès qu'un contrat MRNF (Rexforêt) ou Hydro-Québec pour des travaux sylvicoles non-commerciaux est obtenu, ou au plus tard trois semaines avant le début des travaux, en envoyant un courriel à l'adresse pges@forevia.ca avec le titre « CONTRAT OBTENU ».
11 Attestation temporaire de 60 jours	Forevia transmet l'attestation temporaire au client au plus tôt cinq jours ouvrables avant le début des travaux. Cette attestation confirme que le client est engagé dans le processus de certification. Après avoir été informés de l'obtention de l'attestation temporaire par le client, les donneurs d'ouvrage peuvent l'autoriser à débiter l'exécution de son contrat sur le terrain. À noter que l'attestation est valide pour une durée maximale de 60 jours à partir de sa date de délivrance. Si le client ne permet pas à Forevia de réaliser l'audit PGES pour prolonger l'attestation avant son expiration, les donneurs d'ouvrage en seront informés.
12 Facture #1 de 2 pour l'audit de prolongation d'attestation	Forevia fait parvenir au client la première facture pour la réalisation de l'audit terrain (une 2 ^e facture suivra après l'audit, couvrant les frais de déplacement de l'auditeur).
13 Transmission à l'auditeur de la documentation pour l'audit d'attestation	L'auditeur de Forevia travaille avec le client pour s'assurer que celui-ci transmette avant l'audit terrain toute la documentation nécessaire demandée et que la première facture a été acquittée par le client.
14 Détermination de la date d'audit de prolongation d'attestation. Préparation à l'audit.	L'auditeur s'entend avec le client 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 avant qu'un audit ne soit réalisé, les donneurs d'ouvrage sont avisés. L'auditeur s'assure d'avoir reçu toute la documentation et information préalable à l'audit, et envoie un plan d'audit.
15 Audit d'attestation terrain	L'auditeur exécute l'audit sur les opérations du client sur le terrain à la date convenue au plan d'audit. L'auditeur échantillonne des secteurs d'opération et des 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, Forevia fait parvenir au client la facture couvrant les frais de déplacements (kilométrage, temps, logements, etc.) de l'auditeur.
17 Prolongation de la validité de l'attestation	S'il n'y a pas de NC émise lors de l'audit et que les factures sont payées dans les délais précisés, l'attestation est prolongée jusqu'à l'audit de l'année suivante, soit environ 12 mois. Forevia communique cette information aux donneurs d'ouvrages et met à jour le statut de l'entreprise sur la liste des entreprises PGES. Le client peut

Étape (* = détails plus bas)	Explication
	continuer de soumissionner sur des mandats auprès d'eux et de les exécuter, sous son attestation prolongée.
18 En cas de non-conformité (NC)	S'il y a une NC, le client peut continuer à exécuter son contrat pendant encore 30 jours sous son attestation temporaire pendant qu'il met en œuvre ses actions correctives et envoie les preuves de conformité à l'auditeur. Si dans les 30 jours à partir du moment où la NC a été communiquée au client, la NC n'est pas corrigée et demeure ouverte, l'attestation temporaire qui lui permettait d'exécuter son mandat est suspendue et ceci est communiqué aux donneurs d'ouvrage. Les informations communiquées aux donneurs d'ouvrage se limitent au statut du certificat et à sa portée, sans divulgation des constats détaillés ni des non-conformités spécifiques.
19 Audit de certification	L'année suivante, l'audit de certification est planifié en répétant les étapes 12 à 18. S'il n'y a pas de NC, Forevia émet le certificat PGES en bonne et due forme avec une validité de 4 ans, sujet à un audit de maintien annuel. Si des NC sont identifiées, le client a 30 jours à partir du moment où la NC a été communiquée au client, ce qui est fait à la rencontre de clôture, pour présenter les preuves que la NC est résolue, sinon aucun certificat ne peut être délivré. L'attestation n'est alors plus valide. L'invalidité de l'attestation et l'absence de certificat est communiqué aux donneurs d'ouvrage.
20 Émission du certificat	Le certificat PGES est valide pour une durée de 4 ans et est assujéti au maintien de la conformité du client aux exigences du cahier des charge PGES, laquelle est vérifiée lors des audits de maintien annuels subséquents ou lors d'audits sans préavis. Le statut du client passe d'attesté à certifié sur la liste des entreprises PGES, disponible au http://www.forevia.ca/pges .

La section suivante présente les détails de certaines des étapes mentionnées plus haut :

Étape 3 – Demande de certification

Tout client souhaitant faire évaluer ses pratiques de gestion en vue d'obtenir la certification PGES de Forevia peut soumettre une demande par téléphone (1-438-794-6479), par courriel (pges@Forevia.ca), ou via le formulaire en ligne sur le site <http://www.forevia.ca/pges>.

Dès réception de la demande, un représentant de Forevia 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'un contrat de services.

Étape 5 – Préparation à la revue documentaire préliminaire ou au préaudit

L'auditeur envoie au client la liste des documents à fournir en vue de sa revue documentaire préliminaire ou de son préaudit. Le client doit faire parvenir au représentant de Forevia 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 et de ses futures versions mises à jour. Ce contrat confirme l'engagement du client à se conformer aux exigences décrites ou mentionnées dans les documents de référence (cahier des charges PGES et Règles de fonctionnement) du programme PGES de Forevia.

Étapes 8 et 9 – Revue documentaire préliminaire ou préaudit

Le représentant de Forevia procède à une revue documentaire préliminaire, ou l'auditeur procède au pré-audit le cas échéant, et en communique le résultat au client. Si aucune NC n'est identifiée, un court rapport est préparé : le « Rapport de revue documentaire » ou le « Rapport de préaudit » et Forevia le transmet au client pour qu'il notifie ses donneurs d'ouvrage. Si des NC ou des demandes de clarification sont identifiées par Forevia pendant la revue documentaire, le client doit fournir les réponses ou fermer les NC et en soumettre les preuves à Forevia afin que le rapport puisse être finalisé et transmis au client pour qu'il avise ses donneurs d'ouvrage.

Le rapport 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. Si un préaudit a été réalisé et que toutes les NC ont été fermées, il n'est pas envisagé, sauf exception, qu'un nouveau préaudit soit nécessaire à cette étape-ci. Le contrat initial entre Forevia et le client demeure, pour sa part, valide et n'a pas à être résigné une 2^e fois.

Contexte de sous-traitance

L'entreprise qui confie en sous-traitance des travaux demeure responsable de la conformité terrain de ses sous-traitants, et ce, même si ses sous-traitants ont l'obligation d'être certifiés ou qualifiés PGES. Par un suivi documenté, le client doit être en mesure de démontrer à l'auditeur que chacun de ses sous-traitants respecte les exigences terrain et autres exigences opérationnelles du cahier des charges PGES. Lorsque les exigences doivent être démontrées par des pièces justificatives documentées, le client doit être préparé et avoir obtenu ces documents de ses sous-traitants avant l'audit.

Nonobstant l'obligation générale du client de démontrer la conformité de ses sous-traitants, les exigences documentaires des sous-traitants ayant déjà été vérifiées dans le cadre de leur qualification ne sont pas auditées à nouveau lors de l'audit du client. Les preuves documentaires des sous-traitants sont auditées seulement au moment d'émettre la Qualification. Lors de l'audit terrain de l'entreprise de type A, B ou C qui l'engage, si un EUF, un PES ou un Type D est échantillonné par l'auditeur, l'audit se limite à la conformité opérationnelle et terrain du sous-traitant, et peut résulter en des NC pour le type A, B ou C qui l'engage. Les exigences documentaires déjà couvertes par la Qualification des sous-traitants, telles qu'explicitées à l'annexe du cahier de charges, n'ont pas à être auditées à nouveau pendant l'audit de l'entreprise de type A, B ou C qui l'engage.

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

Le client candidat à la certification PGES transmet aux donneurs d’ouvrages (actuellement Rexforêt ou Hydro-Québec) son rapport de revue documentaire préliminaire ou rapport de préaudit, ce qui lui permet de soumissionner sur des contrats. Lorsque le client obtient un contrat, il doit en aviser immédiatement Forevia par courriel pges@forevia.ca en ajoutant le titre « CONTRAT OBTENU ».

Étapes 11 et 15 – Attestation temporaire 60 jours et sa prolongation

Une fois cet avis du client reçu, Forevia émet au client dans les 5 jours avant le début de ses travaux terrain, une attestation temporaire d’une validité de 60 jours. Sur présentation de cette attestation temporaire, les donneurs d’ouvrage peuvent autoriser le client à débiter l’exécution de ses travaux. L’obtention de cette attestation temporaire 60 jours est émise suite à la revue documentaire et obtention de contrat, et n’est pas assujettie dans l’immédiat à un autre audit ni à la présentation d’autres pièces justificatives par le client. Cependant, le maintien de l’attestation temporaire 60 jours est conditionnel à la poursuite du processus de certification. Si l’attestation temporaire 60 jours vient à expiration sans que le client ait permis à Forevia de compléter son audit terrain, un délai de carence 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.

Toute NC soulevée lors de l’audit de prolongation doit être fermée dans les 30 jours à partir de la rencontre de clôture. Si le client ne réussit pas à respecter ce délai, l’attestation temporaire est résiliée, et ce, même si elle n’est pas arrivée à l’échéance des 60 jours. Les donneurs d’ouvrage sont alors avisés. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s’applique. Pour plus de détails, voir section G plus bas.

Étape 13 – Transmission de la documentation pour l’audit d’attestation

Le client est mis en relation par courriel avec l’auditeur assigné.

En plus de la documentation fournie pour l’obtention du rapport de revue documentaire préliminaire ou du préaudit (étapes 5 et 8), le client doit avoir consulté le cahier des charges PGES en détail et doit préparer et fournir l’ensemble de la documentation démontrant sa conformité avec toutes les exigences du PGES. L’audit d’attestation est un audit complet portant sur l’ensemble du PGES et des activités assujetties du client. La documentation nécessaire à la réalisation de l’audit est demandée au client par l’auditeur quelques semaines avant l’audit, selon une liste exhaustive. Le client doit fournir la documentation demandée par l’auditeur au plus tard une semaine avant la date de l’audit, sans quoi l’audit pourrait se voir annulé par l’auditeur et le client facturé par Forevia pour le temps consacré à l’audit jusqu’à cette date. L’auditeur attitré passe en revue les documents transmis par le client ainsi que ceux transmis lors de la revue documentaire préliminaire ou du préaudit, 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.

C. Processus détaillé - audit PGES pour clients de type A, B, C

Le présent processus s'applique à tous les audits réalisés auprès des clients de type A, B et C, incluant les audits d'attestation, de certification, de maintien et de recertification.

1. Revue documentaire ou préaudit

Avant tout audit, Forevia procède à un préaudit ou à une revue des documents transmis par le Client afin de vérifier leur complétude et d'identifier les éléments pouvant influencer l'audit. La liste des documents à transmettre est fournie par Forevia.

Cette revue permet notamment :

- de prendre connaissance des changements récents ;
- d'identifier les lieux d'hébergement et les activités sous-traitées ;
- de cibler les éléments nécessitant une attention particulière lors de l'audit.

Un rapport de revue documentaire ou de préaudit est transmis au Client, indiquant les éléments conformes et les manquements à corriger. Le Client doit corriger les manquements identifiés avant la tenue de l'audit.

Une fois que tout est complet et conforme, Forevia émet un rapport que le client peut transmettre à Rexforêt ou Hydro-Québec. Sur réception de ce document, ces donneurs d'ouvrage permettent au client de soumissionner sur des mandats de travaux sylvicoles non-commerciaux assujettis au PGES.

2. Planification de l'audit

Le Client doit fournir à Forevia les informations nécessaires à la planification de l'audit, notamment:

- les sites d'opération ;
- les lieux d'hébergement ;
- les activités sous-traitées.

Sur cette base, un plan d'audit est préparé et transmis au Client. Il comprend notamment :

- le type et la portée de l'audit ;
- les dates prévues ;
- les sites à auditer, incluant les lieux d'hébergement ;
- les noms des sous-traitants œuvrant pour le client (si applicable);
- les membres de l'équipe d'audit ;
- les représentants du Client ;

- le déroulement de l'audit;
- l'aperçu général du déroulement de l'audit, de l'ouverture à la clôture.

3. Facturation

Les frais d'audit sont établis par Forevia en fonction :

- du type d'audit ;
- du type d'entreprise (A, B ou C) ;
- du nombre d'employés ;
- de la portée de la certification (Rexforêt, Hydro-Québec) ;
- des activités du Client.

À moins d'avis contraire du service à la clientèle, deux factures sont émises.

La première facture couvre les honoraires d'audit. Elle doit être payée au plus tard dix (10) jours avant la réalisation de l'audit.

Lorsque l'audit est réalisé sur le terrain, une seconde facture est émise après l'audit pour couvrir les frais additionnels, incluant notamment le transport, l'hébergement, les repas et les autres dépenses de l'auditeur. Cette seconde facture doit être payée dans les trente (30) jours suivant sa réception.

Si les informations constatées lors de l'audit diffèrent de celles déclarées par le Client et entraînent un changement de classification, la facturation est ajustée en conséquence.

4. Échantillonnage

Lorsque les activités du client sont exécutées sur plusieurs sites d'opération, une approche par échantillonnage doit être utilisée. La sélection des sites à évaluer tient compte notamment de leur nombre, de leur localisation, des lieux d'hébergement, des activités qui y sont pratiquées et de leurs particularités.

Dans le cas d'un audit à distance, l'échantillonnage peut également porter sur les entrevues avec les travailleurs et les sous-traitants, les documents consultés, les photos et toute autre pièce justificative demandée par l'auditeur.

Lorsque la certification du client couvre plusieurs portées distinctes, notamment des travaux réalisés pour différents donneurs d'ouvrage, par exemple Rexforêt et Hydro-Québec, et lorsque le client réalise ses travaux en régie ou les confie à la sous-traitance, l'échantillonnage doit tenter le plus possible de couvrir chacune des situations visées par la certification.

Afin de limiter les impacts opérationnels et financiers pour le client, l'échantillonnage d'une deuxième portée peut être réalisé, en tout ou en partie, à distance, notamment par la revue documentaire, l'analyse de registres, des entrevues à distance avec les travailleurs ou les sous-traitants, ainsi que l'examen de preuves numériques telles que des photos, rapports ou enregistrements.

Le choix des modalités d'échantillonnage, sur le terrain ou à distance, repose sur une approche fondée sur le risque et relève du jugement professionnel de l'auditeur, en tenant compte des spécificités de chaque portée, de l'historique de conformité du client et des constats des audits précédents.

Des audits peuvent être réalisés en forêt privée si le client en fait la demande et qu'il n'a pas de contrat en cours ou à venir en forêt publique.

Des audits peuvent également être réalisés lorsque le client exécute des travaux sylvicoles admissibles en sous-traitance pour une autre entreprise.

5. Changements chez le client entre les audits

Le client doit signaler par écrit à Forevia et à l'auditeur, avant que la planification de l'audit ne débute, tout changement susceptible d'avoir un impact sur le temps que l'auditeur devra consacrer à l'audit.

Ces changements peuvent inclure, sans s'y limiter :

- une modification de la portée de la certification. Il existe trois portées différentes : les travaux réalisés pour Rexforêt, pour Hydro-Québec, ou pour les deux ;
- une modification du nombre d'employés. Le coût des audits varie notamment en fonction du nombre d'employés, selon les catégories prévues au contrat de service entre Forevia et le client ;

- le passage d'une catégorie à une autre, par exemple de type C à type B ou de type B à type A, en raison d'un changement du chiffre d'affaires pour les travaux sylvicoles admissibles au programme. Le seuil applicable est indiqué dans le contrat de service entre Forevia et le client;
- des acquisitions ou des fusions dans l'entreprise ;
- des modifications de forme juridique ou de raison sociale.

Lorsque le changement concerne la forme juridique ou la raison sociale, l'avis transmis à Forevia doit être accompagné :

- d'une copie des documents attestant la modification ;
- d'une explication des impacts de ce changement sur la gestion des opérations ou des pratiques applicables ;
- d'un engagement à fournir, dans un délai raisonnable, toute documentation mise à jour si cela s'avère pertinent.

Forevia analyse les informations reçues et ajuste, le cas échéant, la facturation et le certificat. Si les changements signalés affectent la conformité du client, les dispositions prévues aux sections K et L s'appliquent.

6. 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, les éléments de preuve sont présentés à l'auditeur par le client. L'auditeur conduit des entrevues avec le personnel, examine la documentation fournie par le client et, dans le cas d'un audit terrain, observe les activités sylvicoles réalisées par le client.

7. Préparation par le client en vue de son audit

IMPORTANT : l'audit est une démonstration active de conformité faite par le client, et non une recherche effectuée par l'auditeur.

Le rôle de l'auditeur est de vérifier et de documenter la conformité sur la base des éléments présentés par le client. Il n'a pas pour mandat de chercher, d'interpréter ou de reconstituer, à la place du client, les moyens par lesquels celui-ci se conforme aux exigences du PGES.

Il appartient donc au client de démontrer, de façon claire et structurée, comment chacune des exigences du PGES est respectée, en présentant les documents, registres, systèmes, procédures et outils pertinents, et en orientant explicitement l'auditeur vers les éléments probants.

La simple transmission de documents, sans explication ni mise en contexte, ne constitue pas une démonstration de conformité. Une telle approche peut allonger la durée de l'audit, entraîner des frais additionnels et augmenter le risque de non-conformité. Ce n'est pas à l'auditeur de fouiller

dans les pièces fournies par le client pour comprendre comment celui-ci est conforme. C'est au client de le démontrer et de l'expliquer.

Le client est donc tenu de s'impliquer activement tout au long de l'audit en présentant et en expliquant chacune des preuves nécessaires à l'évaluation de sa conformité, pour chacune des exigences du PGES.

8. Types d'audits

Avant et pendant le cycle de certification du client, les audits suivants peuvent être réalisés :

Tableau 3 : Les 5 types d'audits

Type d'audit	Objectif	Moment	Déclenché par
Préaudit	Vérifier si des NC ouvertes ou autres enjeux (paiements de factures, comportement fautif, etc.) ont été réglés avant d'émettre l'attestation 60 jours	Avant l'émission du rapport de revue documentaire	Demande de certification d'une entreprise ayant eu une attestation ou un certificat retiré, résilié ou suspendu dans le passé.
Audit d'attestation	Prolonger l'attestation 60 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

8.1 Préaudit

Le préaudit a lieu lorsqu'une entreprise dont le certificat a déjà été suspendu, résilié ou retiré demande une revue documentaire, un nouveau certificat ou la réinstauration de son certificat.

Ce préaudit sert à vérifier si les enjeux passés ont été réglés, par exemple des non-conformités ouvertes, des factures impayées, des manœuvres ou de l'obstruction pour retarder la tenue d'un audit, ou tout autre élément jugé pertinent.

Le rapport de préaudit prend la forme d'un rapport de revue documentaire.

8.2 Audit d'attestation

L'audit d'attestation est réalisé à l'année 0. Il mène à la prolongation de l'attestation temporaire de 60 jours jusqu'à l'audit de certification à l'année 1.

Cet audit est réalisé 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 recertification, il est obligatoirement réalisé sur le terrain et porte sur l'ensemble des opérations du client ainsi que sur l'ensemble des exigences du cahier des charges.

Les conséquences de cet audit sont les mêmes que pour les autres audits, notamment en ce qui concerne l'émission de non-conformités et les délais applicables.

La différence est qu'il ne mène pas à la délivrance d'un certificat PGES, mais à la prolongation de l'attestation temporaire initiale 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.

Dans tous les cas, dès la réalisation de l'audit d'attestation à l'année 0, le client doit être conforme à l'ensemble des exigences du cahier des charges.

8.3 Audit de certification

L'audit de certification est réalisé à l'année 1 et mène, en l'absence d'obstacle, à la délivrance du certificat PGES.

Il est obligatoirement réalisé sur le terrain, après une période sous attestation prolongée pendant laquelle le client exécute des travaux sylvicoles assujettis.

Cet audit est réalisé une seule fois dans le cycle de certification.

8.4 Audit de maintien

L'audit de maintien est réalisé aux années 2, 3 et 4 du cycle de certification.

Il peut être réalisé sur le terrain ou à distance.

Il vise à vérifier le maintien de la conformité du client et mène, le cas échéant, au maintien du certificat existant.

8.5 Audit sans préavis

L'audit sans préavis peut être réalisé à tout moment, à la discrétion de Forevia.

Il peut avoir lieu sur le terrain ou à distance. Il n'est pas prévu au calendrier et porte sur un ou plusieurs éléments précis du cahier des charges PGES.

Il permet à Forevia de s'assurer que le client maintient sa conformité entre les audits planifiés, notamment lorsqu'il ne s'attend pas à être audité.

La décision de réaliser un audit sans préavis peut reposer sur :

- les constats de l'audit précédent ;
- un historique de non-conformités récurrentes ;
- des commentaires de parties prenantes ;
- une plainte ou une dénonciation ;
- un échantillonnage aléatoire.

Un audit sans préavis, qu'il soit à distance ou sur le terrain, est facturé au client après sa réalisation.

Lors d'un audit sans préavis sur le terrain, le client doit accueillir l'auditeur là où il se présente, que ce soit sur le site d'opération, d'hébergement ou au bureau, et fournir les pièces justificatives nécessaires pour démontrer sa conformité.

Lors d'un audit sans préavis à distance, le client doit fournir les pièces demandées par l'auditeur dans un délai raisonnable déterminé par Forevia selon les circonstances, pouvant aller jusqu'à 24 heures dans les cas urgents.

À l'issue d'un audit sans préavis, un rapport court est rédigé par l'auditeur. Des non-conformités peuvent être émises et le certificat peut être suspendu, résilié ou retiré comme à la suite de tout autre audit.

8.6 Audit de recertification

L'audit de recertification est réalisé à l'année 1 d'un nouveau cycle de certification.

Il est obligatoirement réalisé sur le terrain.

Il mène à la recertification du client et à l'émission d'un nouveau certificat PGES d'une validité de quatre ans.

L'audit suivant dans le cycle est un audit de maintien.

9. Audits à distance

Des audits à distance peuvent être réalisés lorsque le client remplit les conditions suivantes :

- seuls les audits de maintien et les audits sans préavis sont admissibles à une réalisation à distance ;
- le client doit pouvoir rendre accessibles, en version numérique avant l'audit, tous les documents demandés par l'auditeur, incluant les photographies des lieux audités appelés à être échantillonnés ;
- le client doit pouvoir transmettre à l'auditeur la liste complète des travailleurs avec leurs coordonnées afin de permettre la réalisation d'entrevues.

Si les circonstances l'exigent, Forevia peut toutefois choisir de réaliser un audit à distance chez un client qui ne remplit pas ces conditions. Des circonstances telles que l'absence d'opérations terrain au moment prévu ou des disponibilités limitées chez les auditeurs peuvent justifier cette décision.

Dans le cadre d'un audit à distance, des entrevues téléphoniques ou à l'aide d'outils de technologie de l'information peuvent être menées autant avec le client qu'avec ses travailleurs et ses sous-traitants.

Le client doit fournir à l'auditeur ou à Forevia les noms et coordonnées téléphoniques de tous ses travailleurs et sous-traitants.

Des photos de secteurs, de lieux d'hébergement ou d'équipements illustrant des éléments à auditer selon les exigences du cahier des charges peuvent également être demandées au client lors de l'audit.

10. Audits allégés

Les critères d'admissibilité aux audits allégés sont documentés et appliqués de manière uniforme.

La décision d'accorder ou de retirer ce statut est révisée annuellement par Forevia, en fonction de la conformité du client.

L'admissibilité à un audit allégé est évaluée notamment sur la base des éléments suivants :

- l'engagement de la direction dans la mise en œuvre du système PGES et dans la réalisation des audits ;
- la réactivité du client et le respect des échéances dans les échanges avec Forevia, notamment pour la planification d'audit, la transmission des documents requis et le traitement des non-conformités ;
- la fermeture rapide et efficace des non-conformités mineures, ainsi que l'absence de non-conformité récurrente au même article du cahier des charges au cours des quatre années précédentes ;
- l'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'un audit à distance sans partie terrain ;
- ou d'une combinaison de ces modalités.

11. Étapes d'audit

Chaque audit, qu'il soit réalisé sur le terrain ou à distance, comprend les étapes suivantes :

11.1 Rencontre d'ouverture

L'audit débute par une rencontre d'ouverture avec la direction du client. L'auditeur présente la méthodologie utilisée, la logistique et le calendrier prévus, confirme les éléments du plan d'audit et répond aux questions du client.

11.2 Collecte de l'information

Au cours de l'audit, les informations pertinentes sont recueillies au moyen d'entrevues, d'observations sur le terrain lorsque l'audit est terrain, ainsi que par l'examen des documents. Ces différentes sources permettent d'évaluer la conformité du client aux exigences du cahier des charges PGES.

11.3 Communication des non-conformités

En cours d'audit, l'auditeur communique au client les non-conformités identifiées. Cette communication vise à confirmer leur exactitude, à éviter les surprises et les malentendus, à limiter le risque de constats erronés attribuables à un manque d'échange avec le client et à favoriser l'appropriation des constats par celui-ci.

11.4 Rencontre de clôture et FAC

La réunion de clôture permet à l'auditeur de présenter ses conclusions. Si une ou plusieurs non-conformités sont identifiées, des actions correctives deviennent nécessaires.

La nature des actions correctives ainsi que les délais de réponse et de correction sont discutés avec le client.

L'auditeur remet un FAC au client le plus rapidement possible, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables, afin que le client puisse documenter les causes profondes de la non-conformité et préparer les pièces justificatives démontrant que ses actions correctives ont permis d'éliminer la non-conformité.

Le client dispose d'un maximum de trente (30) jours après la rencontre de clôture pour transmettre ses pièces justificatives à l'auditeur.

11.5 Analyse des correctifs

L'auditeur analyse les pièces justificatives transmises par le client et met à jour le FAC en fermant ou en maintenant ouvertes les non-conformités.

Si des non-conformités demeurent ouvertes, ou si certaines d'entre elles mettent en péril des objectifs critiques du programme, notamment la lutte contre le travail illégal ou la concurrence déloyale, l'auditeur soumet à la direction de Forevia une recommandation de refus ou de suspension de la certification.

12. Report d'un audit

Si l'auditeur constate qu'un audit doit être reporté, il en informe le client, précise les raisons du report et discute avec lui des mesures à prendre.

De nouvelles dates d'audit sont fixées après résolution des problèmes identifiés.

Les frais prévus au contrat entre Forevia et le client peuvent être appliqués lorsque le problème ayant mené au report est attribuable au client.

D. Processus de qualification (clients de type D)

La qualification PGES pour les clients de Type D s'adresse aux entreprises qui opèrent exclusivement dans un contexte de sous-traitance. Par une vérification documentaire le sous-traitant peut obtenir une qualification PGES valide pour l'année d'opération en cours documentaire. Le processus est à refaire à chaque année.

Le tableau suivant présente les étapes du processus de qualification pour les clients de Type D, du tout début jusqu'à l'émission de la qualification PGES au client de Type D.

Tableau 4 : Étapes du processus de qualification pour les clients de Type D

Étape	Explication
1 S'informer sur le programme PGES	Avant de vous engager dans le processus de qualification, il est important que vous consultiez les exigences concernant les sous-traitants dans le cahier des charges en vigueur et dans les règles de fonctionnement, disponibles sur www.forevia.ca/pges .
2 Les démarches préalables à la demande de qualification	Avant de remplir la demande, disponible sur le site de Forevia, votre entreprise doit être légalement constituée et enregistrée à la CNESST. Vous devez également assembler toutes les autres pièces justificatives demandées avant de débiter votre demande. La liste des pièces exigées pour les sous-traitants de Type D est disponible sur la page documents de Forevia (www.forevia.ca/pges).
3 Consulter le contrat de service	Le contrat de qualification sera envoyé par courriel pour signature. Mais le client peut en prendre connaissance à l'avance sur la page documentation de Forevia (http://www.forevia.ca/pges).
4 Demande d'inscription au programme PGES et paiement	Une fois que vous avez assemblé toutes les pièces, vous pouvez faire votre demande de qualification PGES en ligne. Le contrat vous sera envoyé pour signature. Vous devrez ensuite envoyer par courriel les pièces exigées puis payer les frais de qualification par virement Interac, transfert bancaire ou par carte de crédit. Forevia fait parvenir une facture au client. Ce frais unique couvre l'ouverture du dossier, la vérification bureau et l'émission de la qualification temporaire, que le sous-traitant doit présenter à son donneur d'ouvrage.
5 En cas de non-conformité (NC)	Dans les jours suivants, Forevia va procéder à la vérification des pièces justificatives fournies. Si une NC est identifiée, le sous-traitant a 30 jours pour la fermer à partir de la date où elle lui a été communiqué. Le client met alors en œuvre les actions correctives nécessaires et envoie les nouvelles preuves de conformités au vérificateur. Si dans ces 30 jours la NC n'est pas corrigée et demeure ouverte, la qualification temporaire est suspendue et ceci est communiqué aux donneurs d'ouvrage. Les informations communiquées aux donneurs d'ouvrage se limitent au statut de la qualification, sans divulgation des constats détaillés ni des non-conformités spécifiques.
6 Rapport de vérification documentaire	Une fois que tout est complet et conforme à la suite de la revue documentaire, le client est avisé par courriel et il apparaît à la liste des sous-traitants qualifiés PGES sur le site Internet de Forevia (http://www.forevia.ca/pges). Le client peut également faire suivre le courriel à son donneur d'ouvrage annonçant sa qualification. Le donneur d'ouvrage peut aller vérifier le statut de qualification de son sous-traitant, toujours sur la même page sur le site de Forevia.

E. Processus de qualification (clients type EUF et PES)

Les EUF et PES qui obtiennent la qualification PGES démontrent qu'elles ont une saine gouvernance et de bonnes pratiques de gestion. La qualification est valable pour 1 an et est à refaire à chaque année. La vérification documentaire menant à la qualification est simple et rapide. Le tableau suivant présente les étapes du processus de qualification.

Tableau 5 : Étapes du processus de qualification pour les clients de Type EUF et PES

Étape	Explication
1 S'informer sur le programme PGES	Avant de vous engager dans le processus de qualification, il est important que vous consultiez les exigences concernant les sous-traitants dans le cahier des charges en vigueur et dans les règles de fonctionnement, disponibles sur http://www.forevia.ca/pges .
2 Les démarches préalables à la demande de qualification	Avant de remplir la demande, disponible sur le site de Forevia, votre entreprise doit être légalement constituée et enregistrée à la CNESST. Vous devez également assembler toutes les autres pièces justificatives demandées avant de débiter votre demande. La liste des pièces demandées est disponible sur la page des documents http://www.forevia.ca/pges de Forevia.
3 Consulter le contrat de service	Le contrat de qualification sera envoyé par courriel pour signature. Mais le client peut en prendre connaissance à l'avance sur la page documentation de Forevia (http://www.forevia.ca/pges).
4 Demande d'inscription au programme PGES et paiement	Une fois que vous avez assemblé toutes les pièces, vous pouvez remplir et nous faire parvenir votre demande de qualification PGES. Le contrat vous sera envoyé pour signature. Vous devrez ensuite envoyer par courriel les pièces exigées puis payer les frais de qualification par virement Interac, transfert bancaire ou par carte de crédit. Forevia fait parvenir une facture au client. Ce frais unique couvre l'ouverture du dossier, la vérification bureau et l'émission de la qualification temporaire, que le sous-traitant doit présenter à son donneur d'ouvrage.

Étape	Explication
5 Qualification temporaire	Si le dossier est complet et que toutes les pièces ont été soumises, Forevia émet une qualification temporaire, permettant au sous-traitant de commencer à opérer sans délai pour son donneur d'ouvrage, pendant la vérification de ses pièces justificatives par Forevia.
6 Vérification et émission de la qualification	Dans les jours suivants, le vérificateur attitré passe en revue les documents transmis par le client afin de vérifier leur conformité. Peuvent s'ensuivre quelques échanges avec le client. Si le client est conforme, la qualification est émise sans plus de formalités. Le client est avisé par courriel et il apparaît à la liste des sous-traitants qualifiés PGES sur le site Internet de Forevia (http://www.forevia.ca/pges). Le client peut faire suivre le courriel à son donneur d'ouvrage annonçant sa qualification. Le donneur d'ouvrage peut aller vérifier le statut de qualification de son sous-traitant sur le même registre en ligne de Forevia.
7 Vérifications répétées	S'il manque des pièces, ou si des pièces sont non valides ou non recevables, la qualification n'est pas émise et le vérificateur explique la défaillance au client dans un court courriel. C'est la fin de la première vérification. Le client qui désire réessayer pourrait devoir payer un prix réduit pour une vérification répétée. Le client doit alors s'assurer que ses pièces justificatives sont conformes avant de les resoumettre. Le prix pour toute vérification répétée est réduit à 250\$+tx.

F. Processus détaillé - vérification PGES pour clients de type D, EUF et PES

Le processus suivant s'applique aux clients de Type D, EUF et PES et se répète à chaque année. Tel qu'expliqué dans la section des définitions, une vérification est réalisée, menant à la qualification. Le processus repose sur une évaluation structurée et objective fondée sur des exigences établies. La qualification des clients de Type D porte sur le système de gestion du client et sur sa conformité aux exigences du cahier des charges, au même titre que pour les clients de type A, B et C, à la différence qu'elle n'exige pas d'échantillonnage terrain. La qualification des EUF et PES, pour sa part, se limite à confirmer des informations précises ainsi que l'existence et la véracité de la documentation requise, sans constituer une évaluation complète d'un système de gestion. Puisque les deux exercices sont strictement documentaires, nous les décrivons ensemble dans cette section.

Audit documentaire (qualification des clients de Type D)

Pendant la vérification du client de Type D, le vérificateur attitré ou un responsable chez Forevia passe en revue les documents transmis par le client, conformément à la liste de documents en annexe du cahier des charges, afin de vérifier leur existence et leur conformité. Peuvent s'ensuivre quelques échanges avec le client, puis un rapport est préparé par le vérificateur et transmis au client précisant sa conformité ou les manquements identifiés (non-conformités – NC). En l'absence de NC majeure, la qualification peut être émise. S'il y a une NC mineure, le client peut être qualifié et doit la fermer dans les 30 jours, comme tous les autres clients audités.

Vérification documentaire (qualification des clients de Type EUF et PES)

Pendant la vérification du client de Type EUF ou PES, le vérificateur attitré passe en revue les documents transmis par le client, conformément à la liste de documents en annexe du cahier des charges, afin de vérifier leur existence et leur conformité. Peuvent s'ensuivre quelques échanges avec le client. Si le client est conforme, la qualification est émise sans plus de formalités. S'il manque des pièces, ou si des pièces sont non valides ou non recevables, la qualification n'est pas émise et le vérificateur explique la défaillance au client dans un court courriel. C'est la fin de la première vérification. Le client qui désire réessayer doit payer un prix réduit pour une vérification répétée.

Échantillonnage

La vérification documentaire porte sur la documentation énumérée à l'annexe du cahier des charges, mais peut également inclure des entrevues avec le client, ses travailleurs, des photos et autres pièces justificatives demandées par l'auditeur/le vérificateur.

Lorsque la qualification d'un client couvre plusieurs portées distinctes, notamment des travaux réalisés pour différents donneurs d'ouvrage, différents types de travaux (reboisement, préparation de site, etc.), l'échantillonnage documentaire doit tenter le plus possible de couvrir chacune des situations.

Le choix des modalités d'échantillonnage documentaire est fondé sur une approche basée sur le risque et relève du jugement professionnel du vérificateur, en tenant compte des spécificités de chaque portée, de l'historique de conformité du client et des constats des audits/vérifications précédents.

Changements chez le client précédemment qualifié

Le client doit signifier à Forevia et à l'auditeur par écrit, avant que Forevia et l'auditeur débutent la planification de son vérification, s'il y a une modification, d'une année à l'autre, du nombre d'employés ou du chiffre d'affaires. Ceci pourrait entraîner le passage d'une catégorie à une autre (EUF à PES, ou PES à Type D). Le seuil faisant passer d'une catégorie à l'autre est présenté dans les définitions du présent document, ainsi que dans le contrat de services entre Forevia et le client.

Forevia analysera les informations reçues et ajustera la facturation et la qualification en conséquence, le cas échéant.

Réalisation de la vérification

Les éléments de preuve sont envoyés à l'avance au vérificateur par le client. Le vérificateur examine la documentation fournie par le client et peut choisir de conduire des entretiens avec le personnel.

Préparation par le client en vue de sa vérification

IMPORTANT : La vérification est une démonstration active de conformité faite par le CLIENT, et **non** une recherche effectuée par l'AUDITEUR.

Le rôle du vérificateur est de documenter la conformité sur la base des éléments présentés par le client. Il n'a pas pour mandat de chercher, d'interpréter ou de reconstituer, à la place du client, les moyens par lesquels celui-ci se conforme aux exigences du PGES.

Il appartient donc au client de démontrer, de façon claire et structurée, comment chacune des exigences du PGES est respectée, en présentant les documents, registres, systèmes, procédures et outils pertinents, et en orientant explicitement le vérificateur vers les éléments probants.

La simple transmission de documents, sans explication ni mise en contexte, ne constitue pas une démonstration de conformité. Une telle approche peut allonger la durée de l'audit, entraîner des frais additionnels et augmenter le risque de NC. En effet, ce n'est pas au vérificateur de fouiller lui-même dans les pièces fournies par le client pour trouver comment il est conforme. Ce n'est pas au vérificateur d'essayer de comprendre comment le client est conforme. C'est au client de le démontrer et de l'expliquer à l'auditeur.

Le client est donc tenu de s'impliquer activement tout au long de la vérification en présentant et en expliquant chacune des preuves nécessaires à l'évaluation de sa conformité et ce, pour chacune des exigences du PGES. Le client doit pouvoir rendre accessible en version digitale tous les documents, et doit pouvoir transmettre au vérificateur la liste complète des travailleurs avec leurs coordonnées afin qu'il puisse réaliser des entrevues avec eux si nécessaire.

Des entrevues téléphoniques ou à partir d'outils de technologie de l'information peuvent être menées autant avec le client qu'avec ses travailleurs.

Vérifications sans préavis

Une vérification sans préavis est réalisée au besoin, à la discrétion de Forevia et à n'importe quel moment. Cette vérification n'est pas prévue au calendrier, et porte sur un ou quelques éléments précis du cahier des charges PGES. Une vérification sans préavis permet à Forevia de s'assurer que le client maintient sa conformité même lorsqu'il ne s'attend pas à être vérifié. La décision de réaliser une vérification sans préavis repose sur les constats de la vérification précédente, sur un historique de NC, sur des commentaires de parties prenantes, sur une plainte ou dénonciation, ou encore sur un échantillonnage aléatoire. Une vérification sans préavis à distance est facturée au client après sa réalisation. Le client doit fournir les pièces demandées par le vérificateur dans un délai raisonnable déterminé par Forevia en fonction des circonstances, pouvant aller jusqu'à 24 heures

dans les cas jugés urgents. À l'issue d'une vérification sans préavis, le qualification peut être maintenue, suspendue, résiliée ou retirée.

G. Constats d'audits (clients de types ABC)

Examen des constats et rapport d'audit

Lorsqu'il s'agit d'un audit terrain (clients de types A, B ou C), l'auditeur procède à la rédaction de la liste de vérification complète. Ce rapport couvre l'ensemble des informations exigées par le cahier des charges PGES et respecte la méthode prescrite par la norme ISO 17021. Dans tous les cas, s'il y a des pièces manquantes ou non-conformes, elles sont documentées de manière claire et précise dans le FAC, incluant la description, puis l'analyse des pièces justificatives et autres preuves (observations terrain, entrevues, etc.) sur lesquelles ces NC sont fondées.

Dans les 10 jours après l'audit, l'auditeur remet le « Rapport client » au client pour sa révision. Le client dispose alors d'un délai maximal de trois (3) jours ouvrables pour formuler ses commentaires. Le processus complet peut donc prendre jusqu'à 15 jours, entre la rencontre de fermeture et la réception par Forevia du rapport client final et de la liste de vérification complète. Seul le rapport client (version pour commentaire puis version finale) est transmis au client.

NOTE – Les auteurs 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 ni partagé avec les clients, 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.

Gestion des non-conformités

Le client doit remplir sa partie du FAC pour toute NC constatée par l'auditeur. Les NC sont classées en deux catégories : mineures et majeures.

Non-conformité mineure : Une NC est dite mineure lorsque les outils, procédures et systèmes requis existent chez le client, qu'ils sont adéquats et généralement mis en œuvre, mais qu'un écart ponctuel, un oubli ou une mauvaise application occasionnelle est constaté. Il s'agit d'une défaillance isolée dans un système par ailleurs fonctionnel qui, selon le jugement professionnel de l'AUDITEUR, ne remet pas en cause la capacité du système de gestion à maîtriser ses processus ou ses produits.

Non-conformité majeure : Une NC est dite majeure lorsque les outils, procédures ou systèmes requis pour satisfaire aux exigences du PGES (par exemple registres, formations, équipements, supervision ou inspections) :

- n'existent pas;

- existent mais ne sont pas mis en œuvre;
- sont inadéquats ;
- multiples non-conformités mineures pour un même article.

Ce type de défaillance traduit généralement une insuffisance du système de gestion. Elle peut se manifester par une non-conformité complète à une exigence du cahier des charges ou par l'accumulation de plusieurs NC mineures liées à une même exigence. Une telle situation compromet sérieusement l'efficacité du système de gestion et constitue une NC majeure.

Conséquences des non-conformités

Toute suspension, résiliation ou retrait fait l'objet d'une décision formelle de Forevia, fondée sur les constats documentés par l'auditeur.

Les informations communiquées aux donneurs d'ouvrage se limitent au statut du certificat et à sa portée, sans divulgation des constats détaillés ni des non-conformités spécifiques.

NC issue du précédent certificat demeurant ouverte lors d'un préaudit :

Une NC ouverte d'un précédent certificat doit être vérifiée lors d'un préaudit.

Si le préaudit confirme que toutes les NC passées sont fermées et si aucune nouvelle NC non liées aux NC passées est émise, Forevia peut, à sa discrétion, émettre l'attestation 60 jours ou réinstaurer le certificat.

Si le préaudit montre que les NC passées ne sont pas adéquatement fermées ou qu'il y a une ou plusieurs nouvelles NC non liées, le certificat n'est pas émis et le contrat de service n'est pas signé.

Le préaudit peut être réalisé à distance, sur le terrain ou en combinaison, et il est facturé au demandeur.

NC majeure lors d'un audit pour attestation prolongée

Lorsqu'une non-conformité (NC) majeure est identifiée lors d'un audit pour attestation prolongée, l'attestation prolongée n'est pas émise tant que la NC n'est pas fermée. Le client peut toutefois continuer ses activités sous son attestation temporaire jusqu'à la première des deux échéances suivantes :

- un maximum de trente (30) jours après la rencontre de clôture de l'audit ; ou
- la date d'expiration de l'attestation temporaire (60 jours suivant son émission).

À l'atteinte de la première de ces échéances, l'attestation temporaire est retirée et les donneurs d'ouvrage en sont avisés.

Pour obtenir l'attestation prolongée sans interruption, le client doit démontrer la fermeture de la NC avant l'expiration de son attestation temporaire. Si la NC n'est pas fermée dans ce délai, le client peut la corriger en tout temps après le retrait de l'attestation temporaire. L'attestation prolongée sera alors émise lorsque la NC sera jugée fermée. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

NC majeure constatée lors d'un audit de certification :

Si lors de l'audit de certification au moins une NC majeure est identifiée, la NC est communiquée au client à la rencontre de clôture. Le plus rapidement possible mais jusqu'à un maximum de 30 jours, le client doit présenter les pièces justificatives qui seront évaluées par l'auditeur et qui déterminera si la NC a été résolue. Si c'est le cas, la NC est fermée et le certificat PGES peut être délivré.

Si la NC majeure n'est pas fermée dans les 30 jours suivant la rencontre de clôture, l'attestation prolongée est résiliée, le certificat n'est pas émis et les donneurs d'ouvrages sont informés. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

Trois NC majeures constatées à n'importe quel moment :

L'auditeur qui constate trois NC majeures ou plus lors de n'importe quel audit recommande à Forevia la suspension immédiate du certificat au dernier jour de l'audit. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

NC mineure constatée lors d'un audit d'attestation prolongée ou de certification :

Si l'auditeur constate une NC mineure pendant l'audit d'attestation prolongée ou de certification, l'attestation prolongée ou le certificat peuvent être délivrés. Le client dispose alors d'un maximum de 30 jours à partir de la rencontre de clôture pour présenter à l'auditeur les pièces justificatives permettant de démontrer qu'il a fermé la NC mineure. Si le client n'y arrive pas, ou si ses pièces sont insuffisantes ou inadéquates, selon l'auditeur, pour fermer la NC, l'attestation prolongée ou le certificat sont suspendus. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

NC majeure ou mineure constatée lors d'un audit de maintien ou d'un audit sans préavis :

La certification est maintenue jusqu'à un maximum de 30 jours à partir de la rencontre de clôture pour que le client présente à l'auditeur les pièces justificatives permettant de démontrer qu'il a fermé la NC. 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 est suspendu. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

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, pour que le client présente à l'auditeur les pièces justificatives permettant de démontrer qu'il a fermé la NC. Avant l'expiration du délai le client doit présenter à l'auditeur les pièces justificatives permettant de démontrer qu'il a fermé la NC. Si les preuves présentées par le client ne permettent pas de fermer la NC, ou si le client n'a pas présenté de preuves, le nouveau certificat n'est pas émis. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

Non-conformités majeures et non-conformités récurrentes

Dans certains cas spécifiques, l'auditeur n'a pas le loisir d'émettre une NC mineure. Les cas suivants entraînent automatiquement l'émission d'une NC majeure au client :

- A. le cahier des charges PGES prescrit qu'une NC à certains articles précis doit obligatoirement être majeure;
- B. des NC mineures à plusieurs exigences concernant les lieux d'hébergement (section 4.9 du cahier des charges PGES);
- C. une NC deux années consécutives au même élément du cahier des charges PGES (NC récurrente).

Suspension pour non-conformités récurrentes

Deux NC majeures pour le même enjeu dans un horizon de 4 ans mène à une suspension immédiate, le jour même de l'audit, sans sursis de 30 jours. Une recertification ne remet pas ce compteur à zéro. Ainsi par exemple, si des cas A ou B se répète dans les quatre audits subséquents, une NC majeure est émise à nouveau. Le certificat est suspendu immédiatement. Les donneurs d'ouvrage sont avisés.

Le tableau suivant illustre un cas en prenant l'exemple de NC majeure due à du travail au noir, tel que couvert par l'exigence 4.1.1 du cahier des charges PGES:

Tableau 6 : Exemple de non-conformités récurrente

Année	Constat	Conséquence
0	4.1.1 conforme	-
1	4.1.1 travail au noir	NC majeure
2	4.1.1 conforme	-
3	4.1.1 conforme	-
4	4.1.1 travail au noir	NC majeure et suspension immédiate car NC majeure pour le même enjeu dans un intervalle de 4 ans (3 ans dans cet exemple).

Pour lever la suspension et réinstaurer le certificat sans avoir à se soumettre à un nouvel audit complet, le client doit présenter ses pièces justificatives dans les 4 mois suivant sa suspension. La règle du délai maximal avant validation supplémentaire s'applique.

Responsabilités relatives aux non-conformités

Les auditeurs sont responsables de l'identification des NC. Il revient au client de mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires dans le but de résoudre les NC identifiées, et de les consigner dans le FAC fourni par l'auditeur. ATTENTION : la mise en œuvre d'actions correctives n'est pas ce qui mène à la fermeture d'une NC. Une NC ne peut être fermée que lorsque des preuves objectives confirment que la situation non conforme n'existe plus. Il est 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 la décision de maintenir ou de fermer une NC repose ultimement sur la présence ou l'absence effective de la NC.

Suivi des non-conformités lors des audits

Les NC majeures et mineures doivent avoir été fermées dans un délai de 30 jours à partir du moment où la NC a été communiquée au client, ce qui est fait à la rencontre de clôture. 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. L'auditeur documente ses constats concernant les NC dans le FAC, et signifie sa décision (fermeture ou maintien de la NC) dans la section réservée à l'auditeur dans le FAC, puis transmet le FAC à Forevia. Tout ce suivi est habituellement réalisé à distance par l'auditeur. Le suivi des NC ne nécessite normalement pas de visite terrain immédiate mais Forevia se réserve le droit de faire des visites terrain et de les facturer lorsque Forevia le juge nécessaire. En l'absence de vérification terrain lors de la fermeture des NC, l'auditeur vérifie lors de l'audit terrain suivant que les actions correctives mises en œuvre ont bel et bien eu le résultat de faire disparaître la NC. Si ce n'est pas le cas, la NC est réouverte au même indicateur et est considérée comme une NC récurrente.

Clôture des non-conformités

Le FAC est remis au client le plus rapidement possible après la rencontre de fermeture, dans un délai de 5 jour ouvrable afin qu'il documente les causes profondes de la NC et les actions correctives réalisées pour fermer la NC. Le client ne doit pas attendre le FAC pour commencer à prendre les actions correctives nécessaires pour fermer la NC qui lui est communiquée lors de la rencontre de fermeture. Dans un maximum de 30 jours après la rencontre de fermeture, le client retourne le FAC à l'auditeur après y avoir documenté ses actions correctives et joint ses pièces justificatives (photos, rapports, procédures, etc.). L'auditeur évalue les actions correctives mises en œuvre par le client pour résoudre sa NC. L'auditeur vérifie l'efficacité des actions correctives et documente son constat dans le même FAC. Il transmet le FAC à Forevia et au client. Si l'auditeur constate que la NC ne peut être fermée avec les actions correctives réalisées par le client, il renvoie le FAC avec son constat au client pour qu'il remédie à la situation. Si le délai de 30 jour civil depuis la rencontre de fermeture 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 recommande à Forevia la suspension du certificat.

NOTE CONCERNANT LE CRITÈRE 5.1 DU CAHIER DES CHARGES – Les donneurs d'ouvrage évaluent périodiquement la conformité des travaux des entreprises sylvicoles. L'exigence 5.1 du cahier des charges exige la conformité des travaux. Avant l'audit, l'auditeur vérifie auprès des donneurs d'ouvrage que les travaux du client sont conformes. Sinon, l'auditeur émet une NC majeure au client pour l'exigence 5.1 du cahier des charges. La NC est fermée lorsque le donneur d'ouvrage constate que les actions correctives du client sont suffisantes, que ses travaux sont maintenant conformes, et qu'il communique cet état de fait à Forevia.

H. Validation et délivrance de la certification

Forevia procède à une révision du rapport d'audit complet envoyé par l'auditeur. Lors de cette révision Forevia 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.

Forevia 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 : <http://www.forevia.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.

I. Programmation des audits de certification, maintien et recertification

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, Forevia envoie au client un nouveau contrat 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. Forevia ne peut garantir l'absence d'interruption de la certification. À défaut de respecter ce calendrier, Forevia ne peut garantir l'absence d'interruption de la certification. Forevia se réserve le droit exclusif d'évaluer la recevabilité des justifications fournies et de déterminer les suites appropriées.

NOTE — Le processus complet de renouvellement du certificat (signature du contrat 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, résiliation ou retrait souhaite voir son certificat réinstauré à la suite d'un audit. Dans ce cas, Forevia 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, Forevia 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 depuis le dernier audit, si le client n'a pas repris les travaux couverts par le certificat et qu'un audit ne peut donc être réalisé, le certificat est résilié et le client doit recommencer le processus de certification à partir d'une nouvelle demande initiale. Dans ce cas, Forevia pourrait décider de ne pas appliquer l'étape de l'attestation prolongée. Le statut « inactif », « résilié » ou « actif » du certificat est mis à jour sur le site Internet de Forevia. Les informations rendues publiques par Forevia concernant les certificats émis et les statuts des clients sont actualisées à chaque fois qu'il y a un changement à un certificat.

Pour réactiver un certificat « inactif », le client doit informer Forevia 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 pourrait être immédiatement résilié, à la discrétion de Forevia.



J. Rôles et obligations de Forevia et du client certifié

Forevia

Forevia 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 ;

Client certifié, avec autorisation prolongée ou qualification

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 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 ou qualification;
- e) informer sans délai excessif, et par écrit, le responsable de programme de tout changement susceptible de compromettre la validité de la certification, 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 Forevia 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, et les rendre accessibles à Forevia sur demande;
- i) accepter, lors d'un audit, la présence d'un auditeur de Forevia 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 Forevia ;

- k) transmettre un avis écrit avec un préavis de 30 jours civils en cas de résiliation volontaire de sa certification.

K. Dispositions liées aux changements

Mise à jour des documents de référence et des exigences

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

Les révisions des exigences et des règles du programme sont encadrées par un comité consultatif multipartite, composé de représentants de Forevia, 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.

Changements dans les pratiques opérationnelles

Lorsque le client informe Forevia d'un changement dans ses pratiques de gestion pouvant affecter sa conformité au système de certification, Forevia analyse les mesures correctives envisagées.

Selon la nature des changements, les justifications fournies et les antécédents d'audit, Forevia peut :

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

Rappel — Forevia 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 (clients de type A, B et C)

Les donneurs d'ouvrage qui exigent l'attestation ou la certification PGES sont le MRNF (via Rexforêt) et Hydro-Québec.

Certains clients réalisent des travaux pour un seul donneur d'ouvrage, tandis que d'autres interviennent auprès des deux.

Le client doit informer Forevia de la portée applicable à ses activités (MRNF, Hydro-Québec ou les deux), puisque cette information est prise en compte dans l'échantillonnage des audits.

Extension de la portée

Lorsqu'un client certifié souhaite étendre ses activités à une nouvelle portée, il doit en informer Forevia par écrit avant de débiter l'exécution de travaux dans cette nouvelle portée.

À la réception de cette information, Forevia :

- analyse les informations transmises ;
- met à jour la portée du client dans son dossier de certification.

Le client peut alors débiter ses activités dans la nouvelle portée.

Un audit sur site, planifié ou non, sera réalisé afin d'évaluer la conformité des activités du client dans cette nouvelle portée.

Les non-conformités identifiées dans une portée s'appliquent à l'ensemble du certificat.

Ainsi, une non-conformité non résolue dans une portée entraîne des conséquences sur la certification complète, et non uniquement sur la portée concernée.

Retrait d'éléments de la portée

Lorsqu'un client informe Forevia qu'il cesse d'appliquer les exigences du programme à certaines activités ou à certains sites compris dans sa portée de certification :

- Forevia met à jour le certificat afin de refléter cette modification ;
- l'audit suivant ne portera pas sur la portée retirée ;
- le donneur d'ouvrage concerné est avisé.

Le client ne peut plus exécuter de mandats relevant de la portée retirée.

L. Suspension, résiliation et retrait du certificat

(Voir les définitions de ces termes au début du présent document)

Toute suspension, résiliation ou retrait fait l'objet d'une décision formelle de Forevia, fondée sur les constats documentés par l'auditeur.

1. Motifs de suspension, de résiliation, de retrait et de fermeture de dossier

1.1 Demande volontaire

Un client candidat, attesté ou certifié peut demander à tout moment :

- la fermeture de son dossier ;
- la suspension ;

- le retrait de son attestation, de son certificat ou de sa qualification.

Cette demande doit être formulée par la direction générale ou un représentant autorisé du client, par écrit ou verbalement.

1.2 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, notamment en cas de :

- faillite ;
- insolvabilité ;
- dissolution ;
- ou toute autre situation équivalente.

En cas de faillite, un document officiel émis par le syndic (ou le curateur) est requis pour procéder à la fermeture du dossier.

1.3 Non-paiement des frais

La certification peut être résiliée, retirée ou le dossier fermé si le client :

- ne paie pas ses factures ;
- ou ne rembourse pas les frais d'audit.

1.4 Non-correction des non-conformités

Les conséquences liées à la non-correction des non-conformités, incluant les délais, la suspension, la résiliation et la réinstauration, sont détaillées à la section G — Constats d'audit.

1.5 Perte de contact ou impossibilité de joindre le client

Un client peut faire l'objet d'une fermeture de dossier, d'une résiliation ou d'un retrait lorsque :

- il est impossible de le joindre ;
- il ne répond pas aux communications répétées de Forevia ;
- cette situation empêche :
 - la réalisation des audits ;
 - le suivi des non-conformités ;
 - ou le maintien de la certification.

2. Motifs de retrait immédiat ou de fermeture immédiate de dossier

Certaines situations peuvent entraîner des mesures immédiates, incluant la suspension, le retrait ou la fermeture du dossier.

2.1 Activités illégales et rôle de Forevia

Les audits réalisés par Forevia visent exclusivement à évaluer la conformité du client aux exigences du programme PGES. Ils ne constituent pas des enquêtes criminelles ou réglementaires et ne visent pas à établir la preuve d'activités illégales.

Lorsqu'une information crédible, documentée et provenant d'une source identifiable, laissant présumer l'existence d'activités illégales, est portée à la connaissance de Forevia :

- Forevia n'a pas pour rôle de vérifier les faits ni de se substituer aux autorités compétentes ;
- Forevia évalue uniquement l'impact potentiel de la situation sur la validité du certificat et sur l'intégrité du programme.

Selon la nature et la gravité des informations reçues, Forevia peut prendre des mesures administratives appropriées, incluant :

- la suspension ;
- le retrait ;
- la fermeture du dossier ;

et ce, sans attendre l'issue d'une enquête officielle.

Les activités criminelles ou illégales relèvent des autorités compétentes, auxquelles toute personne concernée est invitée à s'adresser.

2.2 Non-respect du contrat de services

La certification peut être retirée ou le dossier fermé lorsque le client ne respecte pas les termes de son contrat avec Forevia, notamment :

- refus ou omission d'exécuter ses obligations ;
- retards dans la planification de l'audit ;
- report volontaire de l'audit à une période sans activités terrain ;
- refus de se soumettre à un audit planifié ou sans préavis ;
- absence non justifiée lors d'un audit.

2.3 Délai ou difficulté à s'entendre sur une date d'audit

Forevia dispose d'une période de trente (30) jours pour s'entendre avec le client sur une date d'audit ou de vérification.

Pendant cette période, Forevia effectue jusqu'à trois (3) tentatives de communication (courriel ou téléphone).

À défaut d'entente, un avertissement final de trente (30) jours est transmis au client pour :

- la fermeture du dossier ;

- le retrait du certificat.

Si une date est convenue durant cette période, le certificat est maintenu.

Dans le cas contraire, le certificat est retiré.

2.4 Fausse déclaration, mauvaise utilisation des documents ou des marques de certification

Un client (certifié, attesté ou candidat) qui :

- utilise abusivement les documents de certification ;
- utilise les marques ou logos de Forevia ou du programme PGES sans autorisation ;
- affirme être certifié ou attesté alors que ce n'est pas le cas ;

peut voir son certificat retiré ou son dossier fermé s'il ne corrige pas la situation dans un délai de cinq (5) jours suivant la notification.

Forevia se réserve également le droit d'entreprendre toute mesure légale jugée appropriée contre toute utilisation non autorisée de ses marques ou documents.

3. Processus de résiliation ou de retrait

3.1 Lettre d'avertissement

Lorsqu'il est possible de le faire, une lettre d'avertissement final est envoyée lorsque les conditions ou délais précédemment communiqués ont été atteints sans résolution.

3.2 Mode d'envoi

La lettre est transmise par courriel à la personne responsable désignée chez le client.

3.3 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 par tout autre moyen approprié.

3.4 Délais

Sauf dans les cas de retrait immédiat mentionnés précédemment (activités illégales, refus d'audit, non-respect du contrat, difficulté à planifier un audit, fausse déclaration, mauvaise utilisation des documents ou des marques), la lettre d'avertissement fixe généralement un délai de trente (30) jours ouvrables pour corriger la situation.

Toutefois :

- la suspension liée à des non-conformités non corrigées ;
- ou la résiliation liée au non-respect des délais de transmission des pièces justificatives ;

s'appliquent automatiquement, sans avis additionnel, à l'expiration des délais prévus.

3.5 Contenu de la lettre

La lettre adressée à la direction générale du client inclut au minimum :

- la date d'effet et la raison de la décision (incluant un résumé des non-conformités, le cas échéant) ;
- la possibilité de faire appel de la décision ;
- l'obligation de restituer à Forevia tous les documents de certification ;
- l'obligation de cesser toute communication ou publicité liée à la certification ;
- le solde du compte, le cas échéant.

La lettre précise également :

- les conditions et délais pour lever la suspension, la résiliation ou le retrait ;
- et informe les donneurs d'ouvrage concernés, incluant le MRNF, Rexforêt et Hydro-Québec.

Une copie de la lettre est conservée au dossier du client.

4. Réintégration d'un client

Les modalités de réintégration d'un client suspendu ou résilié dépendent du délai écoulé depuis la décision.

Elles peuvent inclure :

- la réalisation d'un nouvel audit ;
- la transmission de documentation additionnelle ;

conformément à la section G — Constats d'audit

M. Gestion des plaintes

Deux types de plaintes peuvent être traités par Forevia :

- a) Les plaintes visant un client de Forevia.
- b) Les plaintes concernant Forevia ou un membre de son personnel.

La procédure de Forevia pour la gestion des plaintes est disponible à l'adresse www.forevia.ca/gpges.

N. Contestation des décisions de certification

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

La contestation doit être présentée par écrit par le client et envoyée par courriel à pges@Forevia.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.

O. Entités liées et prévention du contournement

Objectif

Les présentes dispositions visent à protéger l'intégrité du PGES, à maintenir sa crédibilité et à assurer une application équitable et uniforme des règles. Elles servent notamment à éviter qu'une entreprise contourne une décision administrative de Forevia (ex. suspension, résiliation, retrait ou fermeture de dossier) en créant ou en utilisant une nouvelle Entité.

Vérification de l'historique et des Entités liées

Lorsqu'une entreprise fait une demande d'inscription au PGES, et à tout moment pendant qu'elle détient une certification, Forevia peut vérifier l'historique du demandeur ou du client. Cette vérification peut aussi inclure l'historique de toute Entité liée à ce demandeur ou client, afin d'évaluer les risques liés à la conformité, à la continuité administrative et au respect des obligations contractuelles.

Application d'un délai de carence à une Entité liée

Lorsqu'un client a fait l'objet d'un retrait de son certificat et qu'un délai de carence lui a été imposé, Forevia peut appliquer ce même délai à toute Entité liée à ce client.

L'application du délai de carence à une Entité liée vise uniquement à empêcher le contournement d'une décision administrative et à assurer l'équité entre les participants au PGES.

Conditions administratives liées aux montants dus

Lorsqu'un client ou une Entité liée à celui-ci doit des montants à Forevia (incluant des factures impayées ou toute autre somme exigible en vertu d'un contrat antérieur), Forevia peut, selon son jugement et en fonction du risque :

- suspendre l'ouverture du dossier ou la poursuite du processus de certification ;
- retarder l'émission d'une attestation temporaire ou prolongée ;
- retarder la planification ou la tenue d'un audit ;
- exiger le paiement complet des montants dus avant de poursuivre le processus ;
- imposer des modalités de paiement particulières, un dépôt ou une garantie raisonnable.

Ces mesures sont des conditions administratives d'admissibilité au PGES. Elles ne signifient pas que la responsabilité légale d'une dette est automatiquement transférée d'une entité à une autre.

Cas de résiliation, suspension ou fermeture de dossier pour motifs administratifs

Lorsqu'un client a fait l'objet d'une sanction telle qu'une résiliation, suspension ou fermeture de dossier pour des raisons administratives (incluant notamment le non-paiement, l'absence de collaboration, l'évitement d'audit ou l'impossibilité de joindre le client), Forevia peut exiger, avant d'accepter ou de poursuivre une demande de certification provenant d'une Entité liée à ce client, que les éléments ayant mené à cette sanction soient réglés ou clarifiés à l'entière satisfaction de Forevia.

Documentation additionnelle

Lorsque Forevia identifie qu'un demandeur ou un client est une Entité liée à un client antérieur ayant fait l'objet d'une sanction (suspension, résiliation, retrait, etc.), Forevia peut demander, dans le cadre de la revue documentaire initiale ou de la planification de l'audit relative à la demande de certification, toute documentation additionnelle jugée nécessaire afin d'assurer l'application uniforme du PGES et de confirmer l'admissibilité du demandeur ou du client.

Droit de contestation

Toute décision prise par Forevia en application du présent article doit être fondée sur des éléments objectifs et documentés. Le demandeur ou le client conserve le droit de contester une décision conformément au mécanisme de contestation prévu aux présentes règles.

P. Utilisation des marques de commerce de Forevia

Marque de commerce

La certification PGES ne confère aucun droit automatique à l'usage de la marque Forevia. Pour pouvoir utiliser les marques de certification PGES, le client doit avoir signé le contrat régissant l'utilisation des marques de commerce avec Forevia.

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 Forevia, de quelque manière que ce soit, et doit retourner tout document de certification exigé par Forevia.

Les clients qualifiés PGES ne peuvent utiliser les marques de commerce de Forevia.

Droits d'auteurs

Le certificat et la marque de certification remis au client sont la propriété de Forevia 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.

Q. Résumé des échéances et situations menant à une suspension

Situation	Conséquences et délais
Non-conformité (NC) non fermée	<p>Le client dispose de trente (30) jours à compter de la communication de la non-conformité (NC), lors de la rencontre de clôture de l'audit, pour fournir les éléments permettant de la fermer.</p> <p>À défaut, le certificat est suspendu à compter du 31e jour.</p>
Obtention d'un premier contrat	<p>L'attestation temporaire est valide pour une période de soixante (60) jours civils.</p> <p>Pendant cette période, le client est inscrit au registre de Forevia et peut réaliser des travaux couverts par le programme PGES. L'audit d'attestation prolongée doit être réalisé avant l'expiration de cette période.</p>
Non-réalisation de l'audit d'attestation prolongée	<p>Si le client ne se soumet pas à l'audit d'attestation prolongée avant l'expiration de son attestation temporaire (60 jours), celle-ci est retirée.</p> <p>Dans un tel cas, un délai de carence de douze (12) mois s'applique avant que le Client puisse soumettre une nouvelle demande de certification.</p>
Inactivité du client	<p>Lorsqu'aucune activité couverte par le programme PGES n'a été réalisée pendant une période de douze (12) mois suivant le dernier audit, Forevia peut accorder au certificat un statut d'inactif, à la demande du Client.</p> <p>Ce statut ne peut excéder une période additionnelle de six (6) mois.</p> <p>Si aucune activité ne reprend dans un délai total de dix-huit (18) mois suivant le dernier audit, et qu'un audit ne peut être réalisé, le certificat est retiré. Le Client doit alors soumettre une nouvelle demande de certification.</p>

Situation	Conséquences et délais
Délai ou difficulté pour s'entendre sur une date d'audit	<p>Forevia dispose d'une période de trente (30) jours pour convenir avec le Client d'une date d'audit.</p> <p>Pendant cette période, Forevia effectue jusqu'à trois (3) tentatives de contact.</p> <p>En l'absence d'entente, un avis de résiliation de trente (30) jours est transmis au Client.</p> <p>Si une date d'audit est convenue durant cette période, la résiliation ne s'applique pas.</p>

