



PROCESSUS DE CERTIFICATION GLOBALG.A.P.

I. PREAMBULE

ECOCERT SA est engagé dans le contrôle et la certification de produit depuis plus de 20 ans. Fort de cette expérience, nous vous proposons la certification de vos produits selon le programme GLOBALG.A.P. pour la production de fruits et légumes.

La certification apporte la preuve objective émanant d'un organisme indépendant de la conformité aux exigences du programme. C'est une démarche volontaire. Chaque entreprise s'engageant dans la certification est responsable du respect desdites exigences.

Le présent document a pour objectif de décrire les étapes clefs du processus de certification et fait partie intégrante du contrat entre le demandeur et ECOCERT SA.

II. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans le présent document sont définis en Annexe I.

III. PROGRAMME APPLICABLE

GLOBALG.A.P. est un programme destiné à l'audit des bonnes pratiques agricoles des producteurs individuels et des groupements de producteurs. Ce programme est privé et géré par Foodplus GmbH.

ECOCERT SA, qui a signé un contrat avec Foodplus GmbH, est accrédité pour la réalisation des audits GLOBALG.A.P. fruits et légumes et propose ses services en France et à l'étranger par l'intermédiaire des filiales du groupe Ecocert.

Les documents composant le programme GLOBALG.A.P. (ie « Modalités Générales » et « Points de Contrôle et Critères de Conformité ») ainsi que les listes de contrôle (checklists) utilisées lors des audits et les directives d'Interprétations nationales approuvées si elles existent sont disponibles gratuitement sur le site internet de GLOBALG.A.P (<http://www.globalgap.org/>).

IV. ACCES A LA CERTIFICATION

A. Champ d'application de notre prestation

La certification GLOBALG.A.P. fruits et légumes s'adresse aux **producteurs individuels** et aux **groupements de producteurs de fruits et légumes**.

Il existe **deux options principales de certification** :

- **l'option 1** : pour les producteurs individuels.
- **l'option 2** : pour les groupements de producteurs.

Le champ couvert par la certification comprend **l'ensemble des étapes depuis la préparation des cultures jusqu'à l'expédition des produits frais non transformés, incluant l'étape de conditionnement des produits le cas échéant**.

Les éventuelles étapes de **transformation** des fruits et légumes **ne sont pas couvertes** par la certification GLOBALG.A.P.

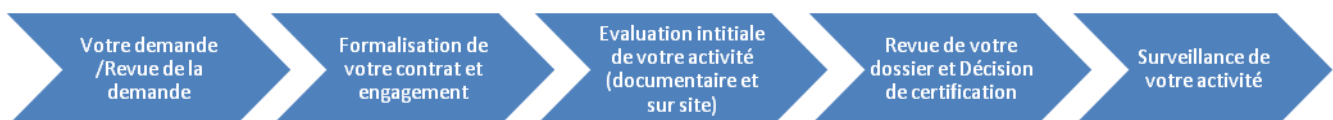
B. Accès aux services d'Ecocert : restrictions

ECOCERT SA peut refuser d'accepter une demande de certification ou de ratifier un contrat de certification avec un client quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple des activités illégales ou des antécédents de non-conformités réitérées à des exigences de produit/de certification, des comportements déplacés, des impayés, etc.

V. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS

La prestation est organisée selon un cycle annuel. Elle conduit, si les exigences de certification sont remplies, à l'attribution ou au maintien du certificat.

Les grandes étapes du processus de certification sont les suivantes (et sont détaillées ci-dessous):



A. Votre demande de certification :

a. Composition de votre dossier de demande de certification

Afin de vous fournir toutes les informations nécessaires du programme, nous vous envoyons les documents suivants :

- **Le Questionnaire de demande** « Informations pour la certification GLOBALG.A.P. »
- **Le présent processus de certification**

Nous vous demandons de nous renvoyer le formulaire complété afin de recueillir les informations nécessaires à la réalisation de la **revue de la demande**. La revue de la demande consiste en l'étude de la faisabilité et la définition de votre projet et a pour but de:

- nous assurer que vous avez pris connaissance de toutes les exigences du référentiel
- vérifier que toutes les informations demandées dans le formulaire sont précisées
- étudier la faisabilité de la certification de vos produits à partir de vos données.

Les exigences d'ECOCERT, notre évaluation, notre revue, nos décisions et notre surveillance seront spécifiquement en rapport avec la portée de votre certification, qui est définie grâce aux éléments concernant votre projet que vous nous avez fournis.

b. Cas des demandes ne pouvant pas être satisfaites par Ecocert

Le processus de certification ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants :

- Vous produisez une culture ne figurant pas sur la liste des cultures éligibles à la certification GLOBALG.A.P. Fruits et Légumes (liste disponible sur demande auprès d'Ecocert).
- Vous n'êtes pas un producteur agricole ou un groupement de producteurs agricoles. (Exemples : vous êtes seulement conditionneur de produits agricoles, vous êtes un transformateur de produits agricoles, vous faites de la cueillette sauvage...)
- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative à la production ou au conditionnement de fruits et légumes,
- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions,
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants.
- L'absence de personnel Ecocert qualifié

B. Mise en place d'un contrat de collaboration

a. Elaboration de votre devis

A partir de vos déclarations ECOCERT établit un devis personnalisé pour l'année civile en cours tenant compte des caractéristiques de votre projet et basé sur l'estimation du temps de travail nécessaire. Toute évaluation sur site non prévue par le plan d'évaluation sera facturée en sus. (Tarif de certification disponible sur demande)

Le devis vous est envoyé accompagné du formulaire « Déclaration d'engagement », de l'Accord de Sous License et de Certification et de son avenant dans un délai indicatif d'une semaine. Un délai supplémentaire peut être nécessaire dans le cas de dossiers complexes.

b. Quels documents forment votre contrat de certification avec Ecocert SA ?

Le contrat de collaboration qui nous lie est constitué des versions en vigueur des documents suivants:

1. l'Accord de Sous License et de Certification,
2. L'avenant à l'Accord de Sous License et de Certification
3. Le formulaire de déclaration d'engagement
4. Le devis
5. Le processus de certification
6. Les règles d'identification des produits certifiés conformes

c. Formalisation de votre engagement

Votre contrat de certification est conclu dès retour des 4 premiers documents cités ci-dessus signés. En signant ces documents, vous vous engagez à respecter en permanence les exigences du contrat et les exigences du programme.

C. Evaluation initiale

a. Validation documentaire et préparation de l'audit sur site

Votre dossier est attribué à un chargé de certification qui sera votre interlocuteur privilégié.

Celui-ci :

- Vous envoie les documents nécessaires à la préparation de votre audit sur site et spécifiques à votre projet. (listes de contrôle GLOBALG.A.P. qui vous sont applicables, guide de préparation à l'audit, plan d'audit dans le cas des groupements de producteurs...)
- Procède à votre enregistrement sur la base de données GLOBALG.A.P. en ligne et vous communique votre numéro unique d'identification GLOBALG.A.P. (GGN).
- Vous envoie la facture
- Envoie un mandat à l'auditeur qui viendra réaliser votre audit sur site. Celui-ci vous contactera pour fixer une date qui vous convienne, pendant la période de récolte et de conditionnement de vos cultures.

b. Plan d'évaluation

En fonction de votre statut (producteur individuel ou groupement de producteurs), le nombre et le type d'évaluations nécessaires sur un cycle d'évaluation (ie 1 an) pour garantir la conformité du produit aux exigences produits est défini par GLOBALG.A.P.

Producteur individuel (Option 1) :

1. Avant la visite d'ECOCERT vous réalisez votre auto évaluation, portant sur toutes les cultures et sur tous les sites de production candidats à la certification.
2. ECOCERT réalise un audit annoncé (rendez-vous pris avec vous) de toutes les cultures et sur tous les sites de production candidats à la certification. ECOCERT peut répartir les audits annoncés en 2 modules lesquels seront vérifiés par le même inspecteur:
 - Module hors site : l'inspecteur réalise la revue des documents envoyés par vous avant l'inspection sur site. Le contrôle du module hors site est réalisé maximum 2 semaines avant l'audit sur site
 - Module sur site : contrôle sur site des contenus restant de la liste de contrôle, les processus de production sur site et vérification des informations évaluées hors site.
3. Une fois certifié, le cas échéant, vous recevrez éventuellement (10% des producteurs certifiés reçoivent ce type d'audit chaque année) un audit sur site inopiné (prise de rendez-vous maximum 48h à l'avance).
4. ECOCERT peut vous proposer le programme de gratification non programmé si :
 - Vous êtes certifiés depuis au moins 2 ans
 - Les résultats de 2 derniers contrôles ont démontré la conformité à 100% des exigences majeures et avec au moins 95% des exigences mineures
 - Aucune sanction n'a été enregistrée au cours des deux dernières années.

Dans le cas échéant, vous êtes exclus des 10% supplémentaires de contrôle non programmés. Toutefois, le contrôle annuel suivant sera non programmé selon les règles d'audit inopiné.

La méthode de contrôle à module hors site est exclue si vous bénéficiez du programme de gratification non programmé.

Groupements de producteurs (Option 2) :

1. Avant la visite d'ECOCERT :
 - a. votre auditeur interne qualifié réalise l'audit interne du Système de Management de la Qualité
 - b. votre contrôleur interne qualifié réalise le contrôle interne de chaque producteur candidat à la certification et de chaque unité de conditionnement.
2. ECOCERT réalise un audit annoncé (rendez-vous pris avec vous) de :
 - a. votre Système de Management de la Qualité. ECOCERT peut répartir les audits annoncés du Système de Management de la qualité en 2 modules lesquels seront vérifiés par le même auditeur :
 - Module hors site : l'auditeur réalise la revue des documents envoyés par vous avant l'audit sur site. Le contrôle du module hors site est réalisé maximum 2 semaines avant l'audit sur site

- Module sur site : contrôle sur site des contenus restant de la liste de contrôle, les processus de production sur site et vérification des informations évaluées hors site.
 - b. chaque unité de conditionnement
 - c. un échantillon des producteurs candidats à la certification (au minimum la racine carré).
- 3. Une fois le groupement certifié, le cas échéant, ECOCERT réalise un audit sur site inopiné (prise de rendez-vous maximum 48h à l'avance) portant sur un échantillon des producteurs certifiés (au minimum la moitié de la racine carré).
- 4. Eventuellement (10% des groupements certifiés reçoivent ce type d'audit chaque année) ECOCERT réalise un audit sur site inopiné (prise de rendez-vous maximum 48h à l'avance) portant sur votre Système de Management de la Qualité.

En l'absence de sanction lors d'un audit de surveillance, une réduction de l'échantillon de producteurs audités par ECOCERT lors de l'audit suivant pourra être envisagée, en accord avec les dispositions prévues par GLOBALG.A.P.

c. Audit de votre site

Les audits sur site ont pour but de vérifier la conformité des produits aux critères du programme de certification et sont réalisés sur tous les sites effectuant des opérations sur des produits concernés par la certification : site(s) de production et de conditionnement le cas échéant. ECOCERT SA effectue les audits selon un plan d'évaluation défini, spécifique à votre activité. (cf paragraphe b ci-dessus).

L'audit se déroule selon les étapes suivantes:

- **La réunion d'ouverture** : l'auditeur présente les objectifs et les différents points à vérifier, confirme le périmètre et le plan de l'audit.
- **L'évaluation de la documentation**
- **La visite des installations** et entretiens avec les employés
- **La réunion de clôture** : l'auditeur fait le bilan de l'audit sur site.

d. Synthèse de l'évaluation sur site

Lors de l'évaluation hors site et/ou sur site, des non-conformités aux exigences du référentiel peuvent être constatées. Ces non-conformités nécessitent des actions de votre part afin de vous mettre en conformité.

Lors de la réunion de clôture, un rapport vous est remis pour signature sous la forme des formulaires « Bilan d'évaluation sur site » et « Fiche écart ». Ces formulaires détaillent les éventuelles non-conformités constatées et les tâches d'évaluation supplémentaires qui s'avèreraient nécessaires pour la vérification de la correction des non-conformités.

Ces documents permettent de synthétiser les vérifications effectuées et conclut l'inspection.

e. Evaluation des actions correctives mises en place

Si la conclusion de votre évaluation sur site est que vous n'êtes pas conforme aux exigences du programme de certification, l'auditeur vous communique un avertissement en fin d'évaluation via le bilan d'évaluation sur site.

A ce stade, si vous souhaitez poursuivre le processus de certification, vous devrez proposer des actions pour résoudre les non-conformités constatées dans les délais impartis. Ces propositions d'actions, appelées actions correctives, doivent être pertinentes et exhaustives. Dans le cas contraire, nous vous demanderons de proposer de nouvelles actions.

Pour vérifier la correction des non-conformités ECOCERT réalise une évaluation documentaire. Dans certains cas particuliers ECOCERT peut être amené à réaliser une nouvelle évaluation sur site (très grand nombre de non conformités, non conformités « pratiques » dont la résolution nécessite une vérification terrain...). Dans ce cas un mail vous sera envoyé pour vous en informer et obtenir votre accord avant de réaliser les nouvelles tâches d'évaluations.

Un délai vous est accordé pour proposer vos actions correctives. Ce délai est au maximum de :

- **3 mois s'il s'agit d'une évaluation initiale**
- **28 jours civils s'il s'agit d'une évaluation de surveillance.** (ce délai peut être réduit par ECOCERT en fonction de la gravité de la non-conformité)

D. Non-conformités et plan de correction

En ce qui concerne la certification GLOBALG.A.P. pour les fruits et légumes, les exigences sont listées dans 2 check lists.

1. **Le système de gestion de la qualité des groupements de producteurs** doit se conformer à la check list « **Check-list du Système de Gestion de la Qualité** ».
2. **Les producteurs** (producteurs individuels ou producteurs membres d'un groupement) doivent se conformer à la check-list « **Système Raisoné de Culture et d'Élevage** », qui se divise en **3 modules** :
 - a. Module applicable à l'ensemble des exploitations
 - b. Module applicable aux cultures
 - c. Module applicable aux fruits et légumes

Les exigences de ces check lists sont classées en 3 catégories : les exigences majeures, les exigences mineures et les recommandations.

a. Exigences « majeures », « mineures », et « recommandations »

Pour obtenir le certificat le candidat doit se conformer à :

- **100% des exigences majeures des check lists applicables et**
- **95% des exigences mineures des check lists applicables.**

Les recommandations ne sont pas prises en compte dans la décision.

b. Plan de correction

Etant donné la règle définie précédemment (voir paragraphe a. ci-dessus), pour que le certificat puisse être émis vous devrez proposer des actions correctives suffisantes pour :

- **qu'il ne reste plus aucune non-conformité relative à une exigence majeure**
- **qu'il reste au maximum 5% de non conformités relatives à des exigences mineures**

E. Revue des éléments de l'évaluation et décision de certification

Le rapport d'évaluation ainsi que vos propositions d'action correctives sont transmis pour étude à un chargé de certification qui s'assurera de la pertinence des éléments envoyés. Celui-ci, sur la base du plan de correction établi par GLOBALG.A.P. et rappelé dans le paragraphe b. ci-dessus, et au vu des éléments constitutifs du rapport d'évaluation sur site et de tout autre document en lien avec votre dossier, vous fait part de la décision de certification.

Si la décision de certification est positive, votre chargé de certification vous fait parvenir vos documents de certification.

Si la décision de certification est négative, votre chargé de certification vous en informe par écrit en précisant les points de blocage.

NIVEAU DE CONFORMITE	STATUT suite à l'évaluation sur site		ACTIONS ECOCERT
	Initiale	de Surveillance	
≥ 1 majeure	Avertissement : Actions correctives et preuves associées à transmettre sous 3 mois à partir de la date d'émission de l'avertissement Si délai non respecté et/ou dossier d'actions correctives non satisfaisant, nouvelle évaluation sur site complète	Avertissement : Actions correctives et preuves associées à transmettre sous 28 jours civils à partir de la date d'émission de l'avertissement Si délai non respecté et/ou dossier d'actions correctives non satisfaisant, Suspension totale ou partielle (les produits et/ou les producteurs concernés) et Actions correctives et preuves associées à transmettre dans le délai accordé par l'OC avant annulation	- Examen de l'exhaustivité et de la pertinence du dossier d'actions correctives (actions et preuves associées) - Evaluation complémentaire sur site éventuelle ciblée sur la vérification du dossier d'actions correctives - Eventuelle levée des non conformités - Décision de certification, conformément aux seuils GLOBALG.A.P. - Evaluations sur site inopinées éventuelles conformément aux exigences GLOBALG.A.P.
Pas de majeure et > 5% de mineures			
Pas de majeure Et ≤ 5% de mineures	Attribution du certificat	Renouvellement du certificat	-

F. Documents de certification

Les documents de certification ne sont émis qu'après ou en même temps que :

- La décision de délivrer la certification est prise et positive
- Les exigences de certification sont remplies.

Le certificat répond à la trame de certificat imposée par GLOBALG.A.P. et permet d'identifier, entre autres :

- Votre nom*, adresse et numéro d'identification unique (GGN)
- Votre option de certification
- Le nom et l'adresse d'Ecocert
- La date de délivrance de la certification
- La date d'échéance de la certification
- La date d'émission du certificat
- La liste des produits certifiés
- La liste des sites de conditionnement des produits le cas échéant
- La liste des producteurs membres du groupement le cas échéant
- La liste des sites de production le cas échéant

*Dans le cas d'un producteur individuel (option 1), le certificat est au nom du producteur. Dans le cas d'un groupement de producteurs (option 2), le certificat est au nom du groupement.

Le certificat vous est envoyé par email. La certification apparaît également sur la base de données GLOBALG.A.P. en ligne. Vous pouvez y accéder grâce à notre numéro GGN et ainsi consulter les documents, les télécharger ou les imprimer. La validité et l'authenticité de la certification peuvent être vérifiées sur le site internet à tout moment.

Les frais qui seraient engagés par anticipation sur une décision de certification non encore émise sont sous votre responsabilité et ne peuvent être pris en charge par ECOCERT SA.

G. Surveillance et poursuite du processus de certification

a. Revue périodique des éléments du dossier

Les années suivantes le contrat est renouvelé par tacite reconduction.

La surveillance se base sur la vérification de toute modification des exigences de certification et/ou des produits proposés à la certification. A ce titre, vous devrez informer ECOCERT SA sans délai des modifications prévues dans votre système via la « Déclaration d'engagement annuelle ». Sur la base des informations communiquées, ECOCERT SA établit un nouveau devis annuel.

b. Evaluations de suivi (retour à C « Evaluation initiale »)

Dès réception du devis signé les étapes C à F sont réitérées.

Il est à noter que dans le cadre de la surveillance de l'activité de certification, une évaluation de surveillance doit avoir lieu chaque année au plus tôt 4 mois avant et au plus tard 4 mois après la date d'expiration du certificat.

Lors de cette évaluation sur site toutes les exigences du programme de certification doivent être évaluées, comme lors de l'évaluation sur site initiale. Une attention particulière est prêtée aux non conformités identifiées lors de l'évaluation sur site précédente ainsi qu'à l'efficacité et à la mise en place des actions correctives le cas échéant.

Le certificat couvre un cycle de production annuel. ECOCERT SA déterminera la date de limite de réacceptance du produit pour le cycle suivant. Si vous ne reconfirmez pas le renouvellement de certification avant cette date, ECOCERT pourrait réduire la validité du certificat en cours.

H. Renouvellement de la certification

Si aucune non-conformité n'est avérée à la suite de votre surveillance la décision de certification est maintenue et votre chargé de certification vous renouvelle vos documents de certification.

Si une non-conformité est avérée, si les conditions demandées pour la corriger ne sont pas remplies dans les délais impartis (ie 28 jours civils pour transmettre vos actions correctives suffisantes après votre évaluation sur site de surveillance), Ecocert entreprend la démarche de suspension du document de certification.

Suspension de la certification :

Cela implique l'interruption de la certification jusqu'à mise en conformité du produit. La suspension peut concerner un ou plusieurs produits. Pour corriger cette non-conformité et lever la suspension vous devrez fournir les éléments nécessaires.

Pendant toute la durée de la suspension il est interdit d'utiliser le logo/la marque GLOBALG.A.P., le certificat GLOBALG.A.P. ou tout autre document qui soit lié d'une manière ou d'une autre à GLOBALG.A.P. par rapport au produit suspendu.

Votre statut sur la base de données GLOBALG.A.P. en ligne sera « suspendu », pour le ou les produits concernés par la suspension.

Annulation (Retrait de la certification):

Une annulation peut être prononcée si un producteur ou un groupement de producteurs ne peut pas prouver qu'il a mis en œuvre des mesures correctives efficaces après la déclaration de suspension émise par ECOCERT et une fois le délai de mise en conformité dépassé, en cas de non-conformité contractuelle ou si ECOCERT établit la preuve d'une fraude ou d'un défaut de conformité aux exigences de GLOBALG.A.P.

Cette décision s'accompagne de la résiliation du contrat avec ECOCERT.

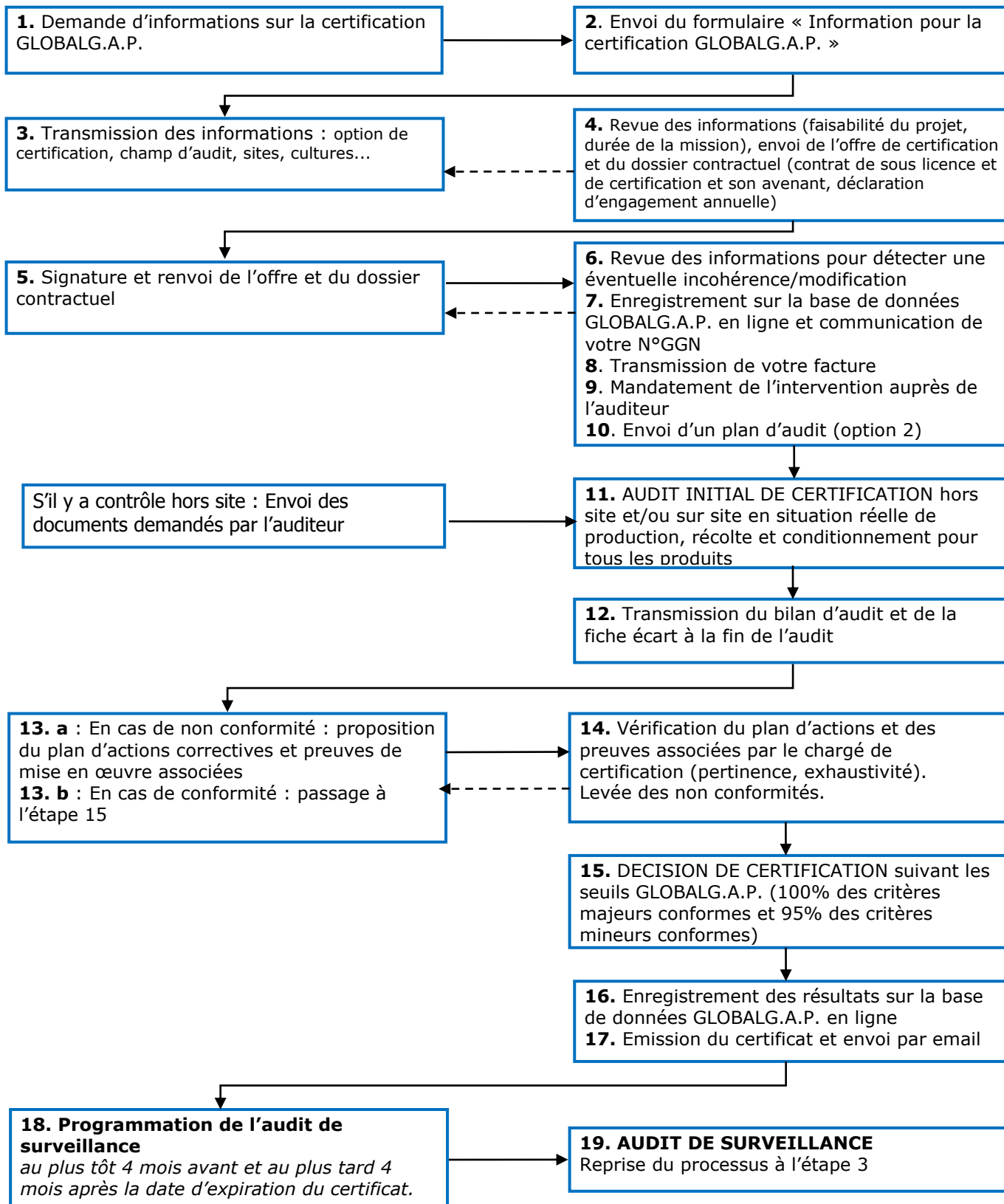
Une annulation conduit à une interdiction totale d'utilisation du logo/la marque GLOBALG.A.P., le certificat GLOBALG.A.P. ou tout autre outil ou document qui soit lié d'une manière ou d'une autre à GLOBALG.A.P.

Un producteur qui a reçu une annulation ne pourra pas représenter sa candidature à la certification GLOBALG.A.P. dans un délai de 12 mois suivant la date d'annulation.

LES ETAPES DE LA CERTIFICATION

VOUS

ECOCERT



I. Changements ayant des conséquences sur la certification

a. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences) :

ECOCERT SA s'engage à vous informer par email des modifications apportées aux documents composant le programme de certification GLOBALG.A.P. et des modalités de mise en œuvre, et à mettre à votre disposition la version actualisée du programme de certification GLOBALG.A.P. sur demande.

Selon les cas, les dispositions modifiées seront d'application immédiate ou des mesures de transitions pourront être mises en place par GLOBALG.A.P.

Il est de votre responsabilité de mettre en œuvre les changements et de celle d'Ecocert d'en vérifier la mise en application.

b. Modification de la portée de la certification par le client :

Il est de votre responsabilité d'informer ECOCERT sans délai de tout changement qui peut avoir des conséquences sur votre capacité à vous conformer aux exigences de certification.

Ces changements peuvent être par exemple :

- Une évolution de structure (changement de propriété, de statut...)
- Un changement dans vos produits ou vos producteurs, auditeurs et contrôleurs internes, sites, surfaces, distances, complexité, production ou propriété parallèle ...
- Une modification dans votre organisation et votre gestion
- Un changement de coordonnées
- etc

Ces modifications pourront le cas échéant entraîner une remise en question de votre certification (modification de la portée du certificat, suspension, ...) et conduire à la réalisation possible de tâches supplémentaires (évaluations, revues, décisions, révision ou émission de nouveaux documents de certification...).

c. Transfert entre organismes de certification

Il est possible de changer d'organisme de certification. Cette démarche doit être faite dans le respect des consignes données par GLOBALG.A.P. et ayant pour but de garantir le maintien de l'intégrité des certificats GLOBALG.A.P. délivrés par un organisme certificateur s'ils sont transférés ultérieurement à un autre organisme certificateur, et de garantir que l'historique d'un producteur sera pris en compte. Le changement d'un organisme certificateur n'est pas considéré comme audit initial.

En particulier tout producteur ou groupement de producteurs qui désire changer d'organisme certificateur doit d'abord résoudre toutes les sanctions non résolues avant qu'un transfert vers un nouvel organisme certificateur ne soit possible, ou l'organisme certificateur émetteur doit informer l'organisme certificateur receveur de la non-conformité globale.

J. Arrêt de la certification

a. Modalité de résiliation et effets sur votre certification/labellisation

Vous avez la possibilité de demander à tout moment l'arrêt de la certification pour une partie ou la totalité de vos produits. Dans le cas où vous souhaitez arrêter la certification de la totalité de vos produits et résilier dans le même temps votre contrat, vous devez le faire dans le respect des conditions définies dans le contrat de sous licence et de certification GLOBALG.A.P. et dans son avenant.

L'arrêt de la certification pour tout ou une partie de vos produits, et la résiliation de votre contrat le cas échéant, entraîne la fin de validité automatique de votre certificat pour les produits concernés.

En conséquence, à compter de la date d'arrêt de la certification (et de la résiliation du contrat le cas échéant), vous ne pouvez plus commercialiser les produits concernés faisant référence à la certification et/ou à ECOCERT SA. La certification des produits déjà distribués et encore présents sur le marché n'est pas remise en cause.

VI. PLAINTES ET APPELS

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à ECOCERT des réclamations (plaintes) concernant notre prestation, ou à former un recours (appel) relatif à une décision prise par Ecocert et vous concernant.

Ecocert s'engage dans un premier temps à accuser réception de vos plaintes et appels et à les traiter dans les délais prévus dans nos procédures internes.

A. Plaintes

Toute personne peut formuler une plainte écrite adressée à ECOCERT SA. La plainte peut concerner votre dossier, un autre client, la prestation d'Ecocert..

Une réponse est systématiquement adressée au plaignant sous un délai de 15 jours ouvrés.

Toutes ces plaintes sont enregistrées par le responsable Qualité, de même que les mesures prises et une analyse est faite régulièrement afin de répondre aux mieux à vos attentes.

B. Appels

Vous pouvez formuler un appel adressé au service certification, concernant une décision de certification.

Pour être recevable, votre appel doit :

- Etre fait par écrit (courrier ou email)
- Etre fait dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la date de réception de l'information de cette décision
- Etre dûment motivé : de nouveaux éléments qui ne seraient pas encore portés à la connaissance d'ECOCERT SA doivent être fournis.

Si l'appel est recevable, celui-ci est traité par le responsable certification.

Les appels sont non suspensifs des décisions prises au préalable. Les décisions initiales s'appliquent donc tant qu'une nouvelle décision concernant votre dossier n'a pas été prise suite à l'étude de l'appel.

C. Vos obligations par rapport aux réclamations qui vous sont adressées

Vous avez la responsabilité de gérer les réclamations qui vous sont adressées directement. Vous devez conserver un enregistrement de toutes les réclamations concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d'ECOCERT SA. Ces enregistrements doivent également permettre de connaître les mesures appropriées qui ont été prises et ces mesures doivent être documentées.

VII. UTILISATION DES REFERENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIEES A LA PRESTATION

Le demandeur de la certification s'engage à :

- Se conformer aux **exigences d'ECOCERT** et aux **exigences GLOBALG.A.P.** (notamment utilisation de la marque et du logo de code QR) lorsqu'il fait mention de sa certification. En particulier il s'engage à **ne pas communiquer vers le consommateur final** (à fortiori sur les produits) et à **ne pas utiliser le logo ECOCERT sur ses supports de communication.**
- Ne pas **utiliser les certificats ou rapports**, en totalité ou en partie, de façon susceptible d'induire en erreur, ne pas laisser supposer qu'ECOCERT et/ou le propriétaire du référentiel GLOBALG.A.P. sont responsables du respect des exigences de certification,
- Déclarer qu'il n'est certifié que pour **le(s) produit(s) et le(s) site(s)** pour le(s)quel(s) il est effectivement certifié par ECOCERT,
- Ne pas utiliser sa certification GLOBALG.A.P. de façon à laisser supposer qu'un site, produit, activité, service ou système est certifié selon un référentiel autre que GLOBALG.A.P. (ISO, IFS, signe d'identification de la qualité ou de l'origine,...)
- Ne pas faire état de sa certification d'une façon qui nuit à la **réputation d'ECOCERT**, et ne pas nuire à l'**image de marque** d'ECOCERT,
- En cas de **suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification**, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par GLOBALG.A.P. et par ECOCERT (par exemple concernant les documents de certification), et s'acquitter de toute autre mesure exigée.
- Ne fournir de copie des documents de certification à autrui que reproduits dans leur intégralité ou tel que spécifié par GLOBALG.A.P.

ANNEXE I : Définitions

Action corrective : Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Appel : Demande écrite adressée par un client au groupe Ecocert afin que le groupe reconsidère une décision de certification/labellisation.

Certification: Délivrance d'un document de certification (cf définition).

Client : Personne physique ou morale qui a souscrit un service du groupe Ecocert par la signature d'un contrat de prestation de service.

Document de certification: Document de certification délivré au client attestant de la conformité des produits au programme de certification.

Exigence de certification: Exigence spécifiée qui doit être remplie par le client comme condition à l'obtention ou au maintien de la certification.

Non-conformité : Non satisfaction d'une exigence

Plan d'évaluation : Description du nombre et du type d'évaluations nécessaires sur un cycle d'évaluation pour garantir la conformité du produit aux exigences produits en fonction de la typologie des clients.

Plainte : Expression de mécontentement, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation au groupe Ecocert relative aux activités du groupe, à laquelle une réponse est attendue.

Plan de correction : Liste des non-conformités aux exigences de certification et de leur conséquence sur la décision de certification. Il peut être complété des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour lever ces non-conformités.

Programme de certification: Ensemble d'exigences, règles et procédures définies par le propriétaire du programme qui doivent être mise en application par le groupe Ecocert.

Surveillance : Répétition de l'évaluation, la revue et la décision de certification, conformément au programme de certification, comme base du maintien de la certification.