

PROCESSUS DE CONTRÔLE

ECOSOINS DES ANIMAUX



Le présent document a pour but de décrire les étapes clés du processus de contrôle et fait partie intégrante de votre contrat de labellisation. Référentiel en vigueur disponible sur site internet ou transmis sur simple demande.



Préambule

Ecocert Greenlife est une filiale du groupe Ecocert qui a été créée en 2008. Elle est dédiée au contrôle et à la certification des produits non alimentaires (cosmétiques, détergents, bougies parfums d'ambiance, textiles, etc.).

Vous avez fait une demande de labellisation selon le programme des Ecosoins des animaux. Au travers du présent document, Ecocert Greenlife vous présente les différentes étapes pour le contrôle de vos produits selon les exigences de ce programme.

Le contrôle, réalisé par un organisme indépendant, vous permet de prouver la conformité de vos produits aux exigences de labellisation.

La labellisation est une démarche volontaire, chaque entreprise s'y engageant est responsable du respect de ces exigences. Ce document ne se substitue en aucun cas à la réglementation en vigueur et nous vous rappelons que la labellisation accordée par Ecocert Greenlife n'est pas une certification de conformité à la réglementation.



SOMMAIRE

I. Définitions	5
II. Programme applicable	5
III. Accès à la labellisation	5
A. Champ d'application de notre prestation : Dans quel cas s'engager ?	5
B. Restrictions	6
IV. Le processus de contrôle pas à pas	6
A. Votre demande de labellisation	6
1. Composition de votre dossier de demande de labellisation	6
2. Cas des demandes ne pouvant être satisfaites par Ecocert Greenlife	6
B. Formalisation de votre contrat	7
1. Elaboration de votre devis	7
2. Quels documents forment votre contrat avec Ecocert Greenlife ?	7
3. Formalisation de votre engagement	7
C. Cycle de contrôle	7
D. Etablissement du plan d'évaluation	8
E. Evaluation initiale	8
1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site	9
2. Audit de votre site	9
3. Synthèse de l'audit	10
4. Evaluation des actions correctives mises en place	10
F. Non-conformités et plan de correction	10
1. Non-conformités « mineures »	10
2. Non-conformités « majeures »	10
3. Plan de correction	10
G. Revue des éléments de votre évaluation et décision de labellisation	11
H. Documents de contrôle	11
I. Surveillance et renouvellement du processus de contrôle	12
1. Revue périodique des éléments du dossier	12
2. Evaluations de surveillance	12
3. Schéma récapitulatif des étapes du processus de contrôle	14
J. Evaluation de renouvellement	14
K. Changements ayant des conséquences sur le contrôle	15
1. Changements dans le programme de contrôle (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)	15
2. Modification de la portée de votre labellisation	15



3. Report de votre contrôle	15
L. Arrêt du contrôle	16
1. Modalité de résiliation et effets sur votre labellisation	16
2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks	16
V. Les réclamations et appels	16
A. Plaintes	16
B. Appels	17
C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers.	17
VI. Utilisation des références au contrôle, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation	17
Annexe I : Définitions	19



I. Définitions

Les termes utilisés dans ce document sont définis en Annexe I.

II. Programme applicable

Le programme des Ecosoins des Animaux est géré par ECOCERT Greenlife. C'est un programme privé.

Ecocert Greenlife propose ses services en France et à l'étranger par l'intermédiaire des filiales du groupe Ecocert.

Les documents composant ce programme sont les suivants :

- le Référentiel des Ecosoins des Animaux
- le présent processus de contrôle
- les règles de référence à Ecocert et d'usage du logo
- les conditions générales de vente

Tous ces documents sont disponibles gratuitement sur le site internet d'Ecocert à l'adresse suivante : [site internet](#) ou sur simple demande.

III. Accès à la labellisation

A. Champ d'application de notre prestation : Dans quel cas s'engager ?

Bénéficiaires	Obligation d'engagement	Pas d'obligation d'engagement
Détenteur de marque/Distributeur	Vous êtes détenteur de marque ou responsable de la mise sur le marché.	Vous êtes simple distributeur : Vous vendez des produits d'autres marques et vous n'êtes pas responsable de la mise sur le marché.
Fabricant / Sous-traitant ou Façonnier (de matières premières ou produits finis)	Vous êtes responsable de la mise sur le marché des produits que vous fabriquez et/ou Vous avez deux donneurs d'ordre ou plus engagés auprès d'Ecocert	Vous fabriquez des soins et produits d'hygiène pour le compte d'un donneur d'ordre unique (qui est engagé dans le processus de contrôle)
Cas particuliers complexes (groupe de sociétés, GMS...)	Nous vous invitons à contacter ECOCERT pour avoir des informations sur les obligations d'engagement	



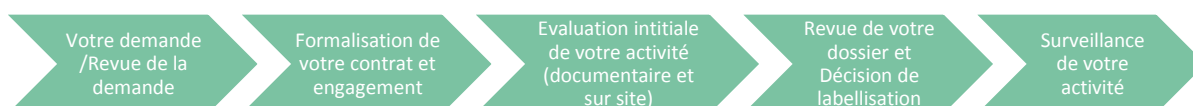
B. Restrictions

Ecocert Greenlife peut refuser une demande de labellisation ou de signer un contrat de labellisation avec une société quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple des activités illégales ou des antécédents de non-conformités réitérées à des exigences de contrôle, des comportements particulièrement inappropriés, des impayés, etc.

IV. Le processus de contrôle pas à pas

La prestation est organisée selon un cycle annuel. Elle conduit, si les exigences de labellisation sont satisfaites, à l'attribution ou au maintien d'attestations vous autorisant à produire et mettre sur le marché des produits faisant référence au contrôle et/ou à Ecocert Greenlife.

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



A. Votre demande de labellisation

1. Composition de votre dossier de demande de labellisation

Afin de vous fournir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de contrôle, nous vous envoyons les documents suivants :

- la version en vigueur du référentiel
- le Questionnaire de pré-enquête et les autres formulaires associés
- le présent processus de contrôle

Nous vous demandons de nous renvoyer les formulaires complétés afin de recueillir les informations nécessaires à la réalisation de ce qui est appelé « revue de la demande ». La revue de votre demande consiste en l'étude de la faisabilité et la définition de votre projet. Celle-ci a pour but de :

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

2. Cas des demandes ne pouvant être satisfaites par Ecocert Greenlife

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

- une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative aux Produits d'hygiène et de soins pour Animaux
- 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 qualifié pour répondre aux spécificités de la demande du client
- une rupture de contrat suite à sanction de la part d'Ecocert de moins de 3 ans

B. Formalisation de votre contrat

1. Elaboration de votre devis

Le service des Ecosoins des Animaux établit, à partir de vos déclarations, un devis personnalisé pour l'année civile en cours tenant compte de votre activité spécifique (fabricant, sous-traitant, donneur d'ordre, façonnier, autre) et basé sur l'estimation du temps de travail nécessaire. Ce devis comprend la revue documentaire, l'audit sur sites, et enfin la revue du rapport d'audit et la gestion du contrôle. Les audits, prélèvements ou analyses non prévus par le plan d'évaluation ne sont pas compris dans le devis initial.

Le devis vous est envoyé accompagné des Conditions Générales et de la grille tarifaire dans un délai indicatif de 15 jours. Un délai supplémentaire peut être nécessaire dans le cas de dossiers complexes.

2. Quels documents forment votre contrat avec Ecocert Greenlife ?

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

- Les Conditions Générales
- Le présent processus de contrôle
- Le Référentiel des Ecosoins des Animaux
- Les règles de référence à Ecocert et d'usage du logo
- Le devis initial

3. Formalisation de votre engagement

Votre contrat de labellisation est conclu dès retour du devis signé.

En signant ce devis, vous vous engagez à respecter les Conditions Générales et notamment les exigences définies dans le référentiel. Votre dossier est ensuite attribué à un chargé d'affaires qui sera votre interlocuteur privilégié. Ce dernier vous envoie alors les formulaires nécessaires à la préparation de votre audit d'habilitation et spécifiques à votre activité.

C. Cycle de contrôle

Dans le cadre du cycle de contrôle de l'activité, nous mettons en œuvre les audits sur site suivants sur une durée de trois ans :

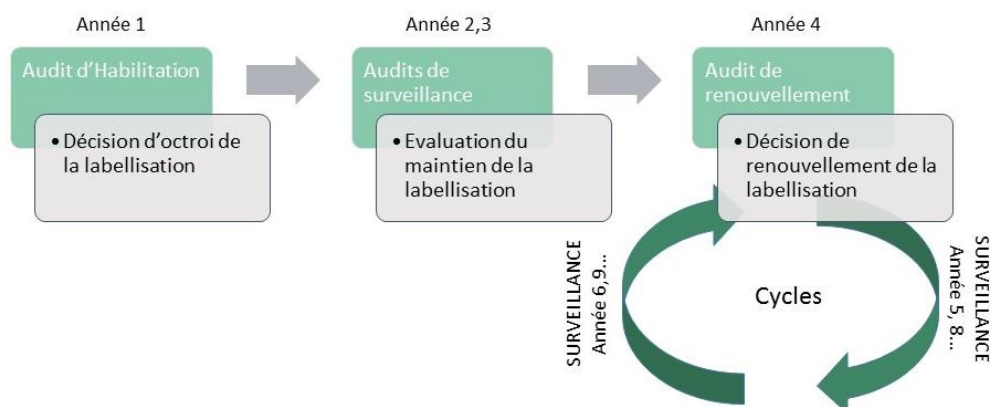


- Audit d'habilitation dont résulte la décision de labellisation initiale pour une durée de trois ans.
- Audits de surveillance annuels (les actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées) : l'attestation est maintenue ou retirée.
- Audits de renouvellement de l'attestation.

Un plan d'analyses peut être réalisé le cas échéant durant les audits sur site.

A n'importe quelle étape du cycle, une évaluation documentaire est réalisée, si des modifications sont mises en œuvre sur les documents étudiés lors de la validation documentaire initiale, ou en cas de nouveaux produits à contrôler.

Schéma du cycle de contrôle de 3 ans :



D. Etablissement du plan d'évaluation

Toutes les entités parties prenantes dans le processus de contrôle (fabrication, étiquetage, conditionnement, vente) sont auditées 1 fois par an quelle que soit leur situation géographique.

Le plan d'évaluation définit le temps nécessaire de cet audit en fonction du type d'activité de l'entité auditée (détenteur de marque, fabricant/sous-traitant, façonnier), du nombre de produits contrôlés / à contrôler et du regroupement possible d'audits selon plusieurs activités Ecocert Greenlife.

À ce plan d'évaluation détaillé dans votre devis initial d'engagement ou dans votre devis de surveillance/renouvellement peuvent s'ajouter des audits complémentaires, notamment afin de lever des non-conformités majeures.

Dans le cas où le délai limite de réalisation d'un audit n'est pas respecté, Ecocert Greenlife se réserve la possibilité de suspendre vos attestations, ceci même si la date de fin de validité desdites attestations va au-delà de la date limite de réalisation de l'audit concerné.

E. Evaluation initiale

Cette évaluation consiste à vérifier votre activité dans le but de s'assurer de votre conformité aux exigences du référentiel.



1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site

Une fois complétés, les documents envoyés à votre chargé d'affaires font l'objet d'une évaluation et permettent d'affiner notre connaissance de votre activité et de collecter les informations nécessaires à l'audit sur votre site.

Les ingrédients, formules, étiquetages, emballages, et produits de nettoyage doivent être soumis le cas échéant pour validation avant toute utilisation. Toute validation dérogatoire est évaluée par un Comité de Conseil sur la base de l'étude d'un dossier technique à transmettre à votre chargé d'affaires.

L'audit d'habilitation est mandaté à la suite de votre engagement.

L'auditeur en charge de votre audit planifie avec vous une date d'audit. Dix jours environ avant la date de celui-ci, l'auditeur vous propose un plan d'audit et vous rappelle les documents à tenir à disposition par l'envoi d'un avis de passage.

Le plan d'audit et ces documents sont déterminés en application des procédures ECOCERT, en fonction notamment de votre rôle dans le processus de développement, fabrication ou distribution des produits, et des tiers intervenant dans ledit processus.

Afin de préparer au mieux votre audit, vous pouvez consulter le Guide de préparation de l'audit.

2. Audit de votre site

Les audits sur site ont pour but de vérifier la conformité des produits aux critères du référentiel et sont réalisés sur tous les sites effectuant des opérations sur des produits concernés par la labellisation : transformation, conditionnement, etc.

Ecocert Greenlife effectue les audits selon un plan d'évaluation défini, spécifique à votre activité. (cf. §D).

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.

En cas d'analyse, les prélèvements sont effectués en votre présence ou celle de votre représentant qui signe les documents correspondants. La nature des analyses ainsi que le laboratoire qui y procède sont décidés par Ecocert Greenlife.

En cas de besoin, Ecocert Greenlife peut décider de laisser un des échantillons prélevés dans vos locaux. Cet échantillon ne doit être utilisé qu'en cas de contre analyse, auquel cas il sera envoyé par vous, Ecocert Greenlife ou un huissier de justice, selon les instructions d'Ecocert Greenlife, à un laboratoire désigné par Ecocert Greenlife.

Les modalités de facturation sont définies forfaitairement dans votre devis annuel, ou dans le cas contraire, au réel.



3. Synthèse de l'audit

Lors de l'audit, des non-conformités aux exigences du référentiel peuvent être constatées. Ces non-conformités nécessitent des actions (dites « actions correctives ») de votre part afin de vous mettre en conformité.

Vous recevez ainsi à la fin de l'audit le détail des éventuelles non-conformités constatées et les tâches d'évaluation supplémentaires pour vérifier votre mise en conformité.

4. Evaluation des actions correctives mises en place

A ce stade, si vous souhaitez poursuivre le processus de contrôle, vous devrez proposer des actions pour chaque non-conformité constatée dans les délais impartis. Ces propositions d'actions, doivent être pertinentes et exhaustives afin de permettre la poursuite du processus de contrôle. Dans le cas contraire, nous vous demanderons de proposer de nouvelles actions.

En fonction des évaluations supplémentaires nécessaires pour vérifier la correction des non-conformités, Ecocert Greenlife peut être amené à :

- réaliser un nouvel audit sur site
- réaliser de nouveaux prélèvements et analyses
- réaliser une évaluation documentaire complémentaire

F. Non-conformités et plan de correction

1. Non-conformités « mineures »

Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'altère pas les caractéristiques du produit à contrôler. C'est-à-dire qu'elle ne remet pas en cause la conformité du produit à l'esprit du référentiel et à ses critères les plus importants (voir Chapitres 2 et 4 du référentiel) et n'est pas trompeuse pour le consommateur.

2. Non-conformités « majeures »

Une non-conformité majeure est une non-conformité qui altère ou est susceptible d'altérer les caractéristiques du produit à contrôler. C'est-à-dire qu'elle remet en cause la conformité du produit à l'esprit du référentiel et à ses critères les plus importants et/ou peut être considérée comme trompeuse pour le consommateur.

3. Plan de correction

Le plan de correction répertorie les non-conformités potentielles et les classe selon leur degré de gravité (non-conformité « mineures » ou « majeures »). Il définit également, pour chaque non-conformité un traitement potentiel associé. Ce traitement précise notamment les mesures à prendre et leur modalité d'application. Il est défini en fonction de la nature et de la gravité de la non-conformité, ainsi que de son caractère récurrent et/ou frauduleux.

Les mesures appropriées peuvent-être (cf. §I pour les détails) :

- Le maintien de la labellisation sous conditions
- La réduction de la portée de la labellisation
- La suspension de la labellisation
- Le retrait de la labellisation



G. Revue des éléments de votre évaluation et décision de labellisation

Le rapport d'audit ainsi que vos propositions d'actions correctives sont transmis pour étude à votre chargé d'affaires, qui s'assurera de la pertinence des éléments envoyés. Celui-ci, sur la base du plan de correction établi par Ecocert Greenlife, et au vu des éléments constitutifs du rapport d'audit et de tout autre document en lien avec votre dossier, vous transmet la décision de labellisation accompagnée des résultats d'analyses (le cas échéant).

Le chargé d'affaires lève les non-conformités sur la base des éléments de preuves recueillis (documentaires ou relevées sur site le cas échéant) et le respect de l'application du plan de correction.

Si la décision de labellisation est positive, votre chargé d'affaires vous fait parvenir vos documents de contrôle.

Si la décision de labellisation est négative, votre chargé d'affaires vous en informe par écrit en précisant les raisons. Dans ce cas, vous pouvez faire une nouvelle demande de labellisation en reprenant à l'étape A.

Lorsque cela est nécessaire (pour tous les audits d'habilitation et pour certaines non-conformités majeures), le chargé d'affaires présente les non-conformités aux responsables de contrôle pour avis, la décision de labellisation est alors en attente.

Lorsqu'il existe des soupçons sur le fait que vous mettez sur le marché ou avez l'intention de mettre sur le marché un produit non conforme au référentiel et faisant référence à la labellisation, Ecocert Greenlife peut exiger, à titre provisoire, la suspension de la labellisation desdits produits. Avant de prendre une décision de labellisation en ce sens, nous vous en informons et vous invitons à nous présenter vos observations.

H. Documents de contrôle

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

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

Ces documents de contrôle (attestation, attestation de sous-traitance, attestation de façonnage) établissent ou permettent d'identifier de façon claire :

- Le nom et l'adresse d'Ecocert Greenlife
- La date de délivrance de la labellisation
- Votre nom et adresse
- L'échéance du document de contrôle
- La liste des produits contrôlés par niveau de labellisation (ECOSOIN ou ECOSOIN biologique) / les procédés contrôlés

Les frais qui seraient engagés (ex : mise en production, impression d'étiquettes...) par anticipation sur une décision de labellisation non encore émise sont sous votre responsabilité et ne peuvent être pris en charge par Ecocert Greenlife.



Seul le détenteur du document de contrôle peut faire référence au contrôle sur l'étiquetage de ses produits.

I. Surveillance et renouvellement du processus de contrôle

1. Revue périodique des éléments du dossier

Le processus de contrôle se maintient automatiquement chaque année, si vous ne nous avez pas préalablement notifié la résiliation de votre contrat de contrôle dans les conditions prévues aux conditions générales applicables.

Sur la base des informations que vous nous transmettez en fin d'année et/ou que nous pourrions recueillir lors des audits et autres investigations, Ecocert Greenlife vous communique le coût de la labellisation pour l'année suivante.

2. Evaluations de surveillance

Les actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées. Sur la base du plan de correction et en fonction de l'étendue et de la gravité des non-conformités relevées, Ecocert Greenlife peut prendre les mesures appropriées suivantes :

(i) Maintien de la labellisation sous conditions

Les conditions permettant de maintenir la labellisation peuvent être, par exemple :

- un renforcement de la surveillance par la réalisation d'un audit ou d'une analyse supplémentaire,
- un délai défini pour vous permettre de terminer les corrections de vos non-conformités,
- etc.

Si les conditions demandées ne sont pas remplies dans les délais impartis, Ecocert entreprend la démarche de suspension ou de retrait des documents de contrôle.

(ii) Suspension de l'attestation ou attestation en attente.

Cela implique l'interruption du contrôle pendant une période déterminée ou jusqu'à mise en conformité du produit. S'il s'agit d'un produit encore non contrôlé, on parle d'attestation en attente. La suspension peut concerner un ou plusieurs produits et/ou lots. Pour corriger cette non-conformité, vous devrez fournir les éléments nécessaires dans le délai qui vous a été accordé.

Dans tous les cas, les produits concernés ne peuvent plus faire mention au contrôle des Ecosoins des Animaux jusqu'à la levée de la non-conformité et le(s) produit(s) concerné(s) sera(ont) retiré(s) de vos documents de contrôle pendant la période de suspension.

(iii) Réduction de la labellisation

Cela implique l'arrêt immédiat et définitif de la labellisation pour tout ou une partie des produits et/ou lots. Le ou les produits sont déclassés dans le circuit conventionnel et ne peuvent plus faire référence au contrôle. Cette décision peut faire suite à une non-conformité relevée en audit ou à votre demande si vous ne souhaitez plus bénéficier de la labellisation pour un ou plusieurs de vos produits (abandon).

Dans tous les cas, le ou les produits sont retirés de l'attestation sans préavis.

(iv) Retrait de la labellisation

Cela implique l'annulation immédiate de la labellisation pour l'ensemble des produits. Vous ne pouvez plus faire référence au contrôle et ce pour aucun de vos produits.

Cette décision s'accompagne également de la résiliation du contrat avec Ecocert Greenlife.



Un produit sans attestation ou dont l'attestation a été suspendue/retirée ne peut pas être commercialisé avec une référence au contrôle. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication.

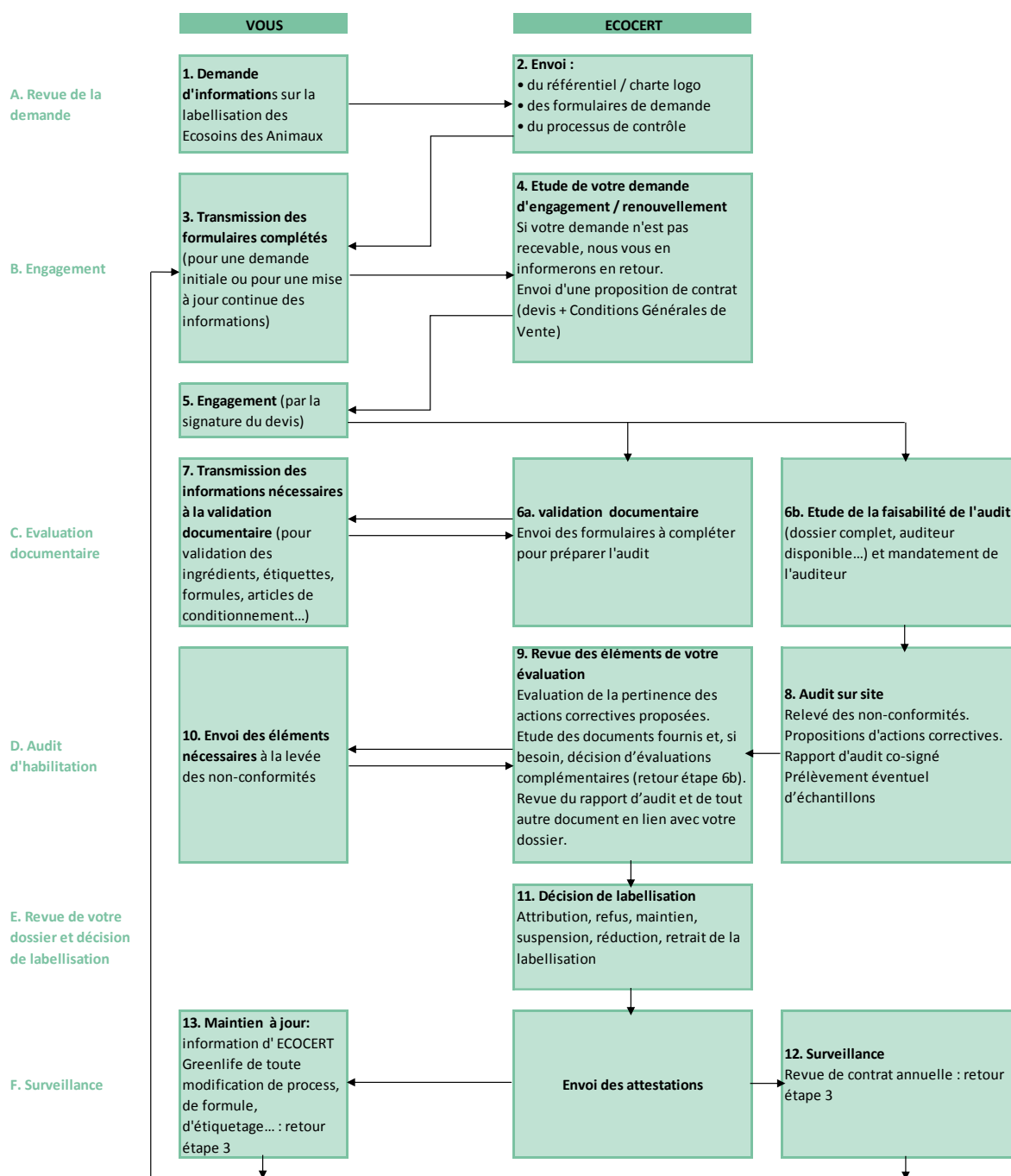
La suspension ou le retrait des documents de conformité entraîne la fin de validité immédiate desdits documents. Vous avez l'obligation d'informer vos clients que vos produits ne sont plus conformes, et en tout état de cause de ne plus vous prévaloir des documents de conformité.

La surveillance se base également sur la vérification de toute modification des exigences de contrôle et/ou de la gamme de produits proposés à la labellisation. A ce titre, vous devrez informer Ecocert Greenlife sans délai des modifications prévues dans votre système (production, procédés, qualité) ou la gamme de produits à contrôler.

Dans la cadre de la surveillance les étapes C, E et F du schéma ci-dessous sont réitérées.



3. Schéma récapitulatif des étapes du processus de contrôle



J. Evaluation de renouvellement

Cette évaluation intervient la dernière année du cycle de contrôle. Elle permet le renouvellement des documents de contrôle pour une durée d'1 cycle supplémentaire si aucune non-conformité n'est avérée à la suite de cette évaluation.



Cependant, si une non-conformité est avérée à la suite de cette évaluation de renouvellement, Ecocert Greenlife doit examiner votre dossier et arrêter des mesures appropriées.

K. Changements ayant des conséquences sur le contrôle

1. Changements dans le programme de contrôle (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)

Ecocert Greenlife s'engage à vous informer par mail des modifications apportées aux documents composant le programme des Ecosoins des Animaux, des modalités de mise en œuvre et à mettre à votre disposition la version actualisée de ce programme sur le site internet d'ECOCERT.

Selon les cas, les dispositions modifiées seront d'application immédiate ou des mesures de transition pourront être mises en place par Ecocert Greenlife.

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

Si les changements n'étaient pas mis en œuvre, Ecocert Greenlife peut vous notifier des non-conformités qui, si elles ne sont pas résolues peuvent entraîner une réduction, suspension ou même un retrait de votre labellisation (cf. §. I)

2. Modification de la portée de votre labellisation

Il est de votre responsabilité d'informer Ecocert Greenlife sans délai de tout changement qui peut avoir des conséquences sur votre conformité aux exigences de contrôle.

Ces changements peuvent être par exemple :

- une évolution de structure (changement de propriété, de statut...)
- une modification dans votre organisation et votre gestion
- des changements apportés aux produits ou aux procédés de fabrication
- un changement de coordonnées
- etc.

Ces modifications pourront, le cas échéant, entraîner une remise en question de votre contrôle (modification de la portée de l'attestation, suspension, retrait ...) et conduire éventuellement à la réalisation d'un audit supplémentaire (cas de nouveau produits/process).

3. Report de votre contrôle

Dans le cas où vous souhaitez suspendre votre activité (arrêt de la fabrication, conditionnement et vente de produits contrôlés par Ecocert Greenlife), nous vous offrons la possibilité de suspendre notre prestation pendant un ou deux semestres, le contrat nous liant étant maintenu sur cette période. La notification de votre report doit être faite à Ecocert Greenlife dès que possible.

Pendant cette période, vos attestations ne sont plus valides. Vous n'êtes donc plus autorisé à fabriquer ni à vendre des produits contrôlés par Ecocert Greenlife. Aucune référence aux mentions de contrôle et/ou à Ecocert Greenlife n'est autorisée, quel que soit le support de communication (étiquetage, site internet, documents de communication...)

A la fin de cette période de report, le processus de contrôle redémarre à l'étape 1 de revue de la demande suivie par un audit initial d'habilitation comme pour toute demande initiale.



L. Arrêt du contrôle

1. Modalité de résiliation et effets sur votre labellisation

Vous avez la possibilité de demander à tout moment l'arrêt du contrôle pour une partie ou la totalité de vos produits. Dans le cas où vous souhaitez arrêter la labellisation 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 les Conditions Générales.

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

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

2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks

Dans le cas où vous disposez d'un stock de produits conformes, faisant référence au contrôle et/ou à Ecocert Greenlife et nécessitant un délai d'écoulement allant au-delà de la date de fin de validité de votre attestation et de votre contrat, nous vous invitons à nous communiquer la durée estimée pour leur écoulement.

Après étude de votre dossier par Ecocert Greenlife, votre contrat pourra être prolongé et vous pourrez être autorisé à écouler vos stocks de produits conformes moyennant un audit annuel en tant que « distributeur », facturé au tarif correspondant.

Le contrat et l'attestation resteront donc en vigueur jusqu'à la date estimée nécessaire pour l'écoulement des stocks de produits contrôlés, par l'opérateur ou le site concerné par la première vente (moyennant un audit annuel des stocks) – étant précisé que si vous êtes distributeur, les stocks de produits conformes transférés après la première vente (entre les plateformes et les magasins par exemple), dans le délai convenu, pourront être écoulés, sous réserve de conformité, jusqu'à épuisement sans limite de temps.

Dans tous les cas, nous vous préconisons de revenir vers Ecocert Greenlife afin de connaître les modalités exactes de fin de contrat en fonction de votre organisation.

Pendant ce prolongement de votre contrat, VOUS NE POURREZ PAS FABRIQUER de nouveaux produits faisant référence au contrôle et/ou à Ecocert Greenlife.

V. Les réclamations 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 Greenlife. La plainte peut concerner une validation, un autre client, la prestation d'Ecocert, etc. Un accusé de



réception est systématiquement adressé au plaignant sous un délai de 8 jours. Une réponse est ensuite envoyée après validation par une personne non liée à la plainte.

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 Ecosoins des Animaux, concernant une décision de contrôle.

Pour être recevable, votre appel doit :

- être fait par écrit (courrier ou email)
- être fait dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de l'information de cette décision
- être dûment motivé : de nouveaux éléments qui ne seraient pas encore portés à la connaissance d'Ecocert Greenlife doivent être fournis.

Si l'appel est recevable, celui-ci est traité par le service Ecosoins des Animaux.

En cas de non satisfaction suite à votre premier appel, vous pouvez effectuer un appel de deuxième instance auprès du Comité du Programme Ecosoin des Animaux. Ce dernier doit être réalisé dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de l'information sur la décision défavorable suite au premier appel.

Les appels sont non suspensifs des décisions faisant l'objet de l'appel. Ces décisions 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 des tiers.

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

VI. Utilisation des références au contrôle, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation

Les conditions d'utilisation des références au contrôle, à Ecocert/Ecocert Greenlife et aux marques associées à la prestation sont définies dans le document suivant : TS006(ECOA) Règle de référence à Ecocert et d'usage du logo de contrôle.

Une utilisation abusive de la marque ou une référence erronée au contrôle ou à Ecocert par un client entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la labellisation. Ecocert Greenlife est également tenu d'informer les autorités compétentes.

Voici les cas qui peuvent se présenter:



- la marque de conformité ou la référence au contrôle ou à Ecocert est apposée sur des produits non conformes aux exigences de contrôle
- la marque de conformité ou la référence au contrôle ou à Ecocert est apposée sur des produits n'ayant pas fait l'objet d'une demande de labellisation ou encore en cours de labellisation
- de façon générale, les règles de références au contrôle ne sont pas respectées (merci de prendre connaissance de ces règles, document disponible sur le site internet et sur demande).

* *

*

Ecocert Greenlife vous souhaite une bonne labellisation et reste à votre disposition si vous avez des questions :

ECOCERT

BP 47

32600 L'ISLE JOURDAIN

Contact :

Sonia DAMERVAL

☎ +33 (0)5 62 07 52 04 ou par e-mail : sonia.damerval@ecocert.com



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 labellisation.

Contrôle/Labellisation : Délivrance d'un document de contrôle (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 contrôle : Document de contrôle délivré au client attestant de la conformité des produits au programme.

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

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 contrôle et de leur conséquence sur la décision de labellisation. Il peut être complété des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour lever ces non-conformités.

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

Référentiel de contrôle : Document technique définissant les exigences produits à satisfaire, les modalités d'évaluation et les modalités de communication sur la labellisation.

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

