



# PROCESSUS DE CERTIFICATION

## **ECODETERGENTS ET ECODETERGENTS A BASE D'INGREDIENTS BIOLOGIQUES**

*Le présent document a pour objectif de décrire les étapes clés du processus de certification et fait partie intégrante de votre contrat de certification. Référentiel en vigueur disponible sur <http://detergents.ecocert.com> ou transmis sur simple demande.  
Les modifications apportées à ce document sont identifiées par un trait vertical en marge.*



## 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, détergence, peintures, parfums d'ambiance, textiles, etc.).

Vous avez fait une demande de certification selon le programme des Ecodétergents et Ecodétergents à base d'Ingrédients Biologiques. Au travers du présent document, Ecocert Greenlife vous présente les différentes étapes pour la certification de vos produits selon les exigences de ce programme.

La certification, réalisée par un organisme indépendant, vous permet de prouver la conformité de vos produits aux exigences de certification.

La certification 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 certification 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 certification ..... 5

    A. Champ d’application de notre prestation : Dans quel cas s’engager ? ..... 5

    B. Restrictions ..... 6

IV. Le processus de certification pas à pas ..... 6

    A. Votre demande de certification ..... 6

        1. Composition de votre dossier de demande de certification ..... 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. Evaluation initiale ..... 7

        1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site. .... 7

        2. Audit de votre site ..... 8

        3. Synthèse de l’audit ..... 8

        4. Evaluation des actions correctives mises en place ..... 8

    D. Non-conformités et plan de correction ..... 9

        1. Non-conformités « mineures » ..... 9

        2. Non-conformités « majeures » ..... 9

        3. Plan de correction ..... 9

    E. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification ..... 9

    F. Documents de certification ..... 10

    G. Surveillance et poursuite du processus de certification ..... 10

        1. Revue périodique des éléments du dossier ..... 10

        2. Etablissement du plan d’évaluation ..... 11

        3. Evaluations de surveillance ..... 11

        4. Schéma récapitulatif des étapes du processus de certification ..... 12

    H. Renouvellement de la certification ..... 13

    I. Changements ayant des conséquences sur la certification ..... 14

        1. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d’exigences) ..... 14

        2. Modification de la portée de votre certification ..... 14

        3. Report de votre certification ..... 14

    J. Arrêt de la certification ..... 15



1. Modalité de résiliation et effets sur votre certification.....	15
2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks.....	15
V. Les réclamations et appels.....	15
A. Plaintes.....	15
B. Appels .....	16
C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers.....	16
VI. Utilisation des références à la certification, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation.....	16
Annexe I : Définitions .....	18



## I. Définitions

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

## II. Programme applicable

Le programme Ecodétergents et Ecodétergents à base d'Ingrédients Biologiques est géré par Ecocert Greenlife. C'est un programme privé.

Ecocert Greenlife est accrédité pour la certification selon ce programme et 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 Ecodétergents et Ecodétergents à base d'ingrédients biologiques
- le présent processus de certification
- les règles de référence à la certification
- les conditions générales de vente

Tous ces documents sont disponibles gratuitement sur le site internet d'Ecocert à l'adresse suivante : <http://detergents.ecocert.com> ou sur simple demande.

## III. Accès à la certification

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

Bénéficiaires	Obligation d'engagement	Pas d'obligation d'engagement
<b>Distributeur</b> / <b>Donneur d'ordre</b>	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.
<b>Fabricant</b> / <b>Sous-traitant (de matières premières ou produits finis)</b>	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 détergents pour le compte d'un donneur d'ordre unique (qui est engagé dans le processus de certification)
<b>Façonnier</b>	Les façonniers n'ont pas d'obligation d'engagement. La prestation de contrôle du façonnier est facturée au donneur d'ordre concerné.	
<b>Cas particuliers complexes (groupe de sociétés, GMS...)</b>	Nous vous invitons à contacter ECOCERT pour avoir des informations sur les obligations d'engagement	



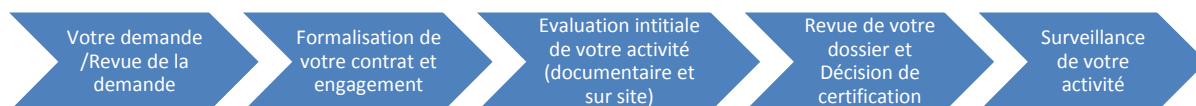
## B. Restrictions

Ecocert Greenlife peut refuser d'accepter une demande de certification ou de signer un contrat de certification 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 certification, des comportements particulièrement inappropriés, des impayés, etc.

## IV. Le processus de certification pas à pas

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

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



### A. Votre demande de certification

#### 1. Composition de votre dossier de demande de certification

Afin de vous fournir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification, 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 certification

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 certification de vos produits à partir de vos données

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

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

- une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative aux détergents
- 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 à vos spécificités
- une rupture 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 détergence, à partir de vos déclarations, établit 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 de la certification. 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 certification
- Le Référentiel Ecocert des Ecodétergents et Ecodétergents à base d'ingrédients biologiques
- Les règles de référence à la certification
- Le formulaire d'engagement
- Le devis

### **3. Formalisation de votre engagement**

Votre contrat de certification 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.

## **C. 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.**

Votre dossier est attribué à un chargé d'affaires qui sera votre interlocuteur privilégié. Celui-ci vous envoie les formulaires nécessaires à la préparation de votre audit d'habilitation et spécifiques à votre activité.

Une fois que vous aurez complété ces documents, ils sont revus par votre chargé d'affaires 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, produits de nettoyage et supports de communication faisant référence à Ecocert doivent être soumis pour validation avant toute utilisation.

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 certification : transformation, conditionnement, etc.

Ecocert Greenlife effectue les audits selon un plan d'évaluation défini, spécifique à votre activité. (cf.G.2).

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, dans un second temps, les tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour vérifier votre mise en conformité.

## **4. Evaluation des actions correctives mises en place**

A ce stade, si vous souhaitez poursuivre le processus de certification, 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 certification. 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

## **D. 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 certifier. C'est-à-dire qu'elle ne remet pas en cause la conformité du produit aux grands principes du référentiel et à ses critères les plus importants (voir Avant-Propos III.A 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 certifier. C'est-à-dire qu'elle remet en cause la conformité du produit aux grands principes 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. § H pour les détails) :

- La poursuite de la certification sous condition
- La réduction de la portée de la certification
- La suspension de la certification
- Le retrait de la certification

## **E. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification**

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 certification 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 relevés sur site le cas échéant) et le respect de l'application du plan de correction.



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

Si la décision de certification 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 certification en reprenant à l'étape A.

Lorsque cela est nécessaire (pour tous les audits d'habilitation et en cas de non-conformités bloquantes), le chargé d'affaires présente les non-conformités aux responsables de certification pour avis, la décision de certification 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 certification, Ecocert Greenlife peut exiger, à titre provisoire, la suspension de la certification desdits produits. Avant de prendre une décision de certification en ce sens, nous vous en informons et vous invitons à nous présenter vos observations.

## **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

Ces documents de certification (certificat, 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 certification
- Votre nom et adresse
- L'échéance du document de certification
- La liste des produits certifiés par niveau de certification (Ecodétergent ou Ecodétergent à base d'Ingrédients Biologiques) / les procédés contrôlés

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

Seul le détenteur du document de certification peut faire référence à la certification sur l'étiquetage de ses produits.

## **G. Surveillance et poursuite du processus de certification**

### **1. Revue périodique des éléments du dossier**

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

Sur la base des informations que vous nous transmettez lors du renouvellement et/ou que nous pourrions recueillir lors des inspections et autres investigations, Ecocert Greenlife vous communique le coût de la certification pour l'année du renouvellement.



Dans le cadre de la surveillance de l'activité de certification, nous mettons en œuvre le plan de contrôle prévu :

- Audit(s) de surveillance sur site
- Validation documentaire, si des modifications sont mises en œuvre sur les documents étudiés lors de la validation documentaire initiale, ou en cas de nouveaux produits à certifier.
- plan d'analyse annuel le cas échéant.

## **2. Etablissement du plan d'évaluation**

Toutes les entités parties prenantes dans le processus de certification (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 de l'activité de l'entité auditée (donneur d'ordre, fabricant/sous-traitant, façonnier), du nombre de produits certifiés / à certifier 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 renouvellement peuvent s'ajouter des audits complémentaires, notamment afin de lever des non-conformités bloquantes.

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 certificats, ceci même si la date de fin de validité desdits certificats va au-delà de la date limite de réalisation de l'audit concerné.

## **3. Evaluations de surveillance**

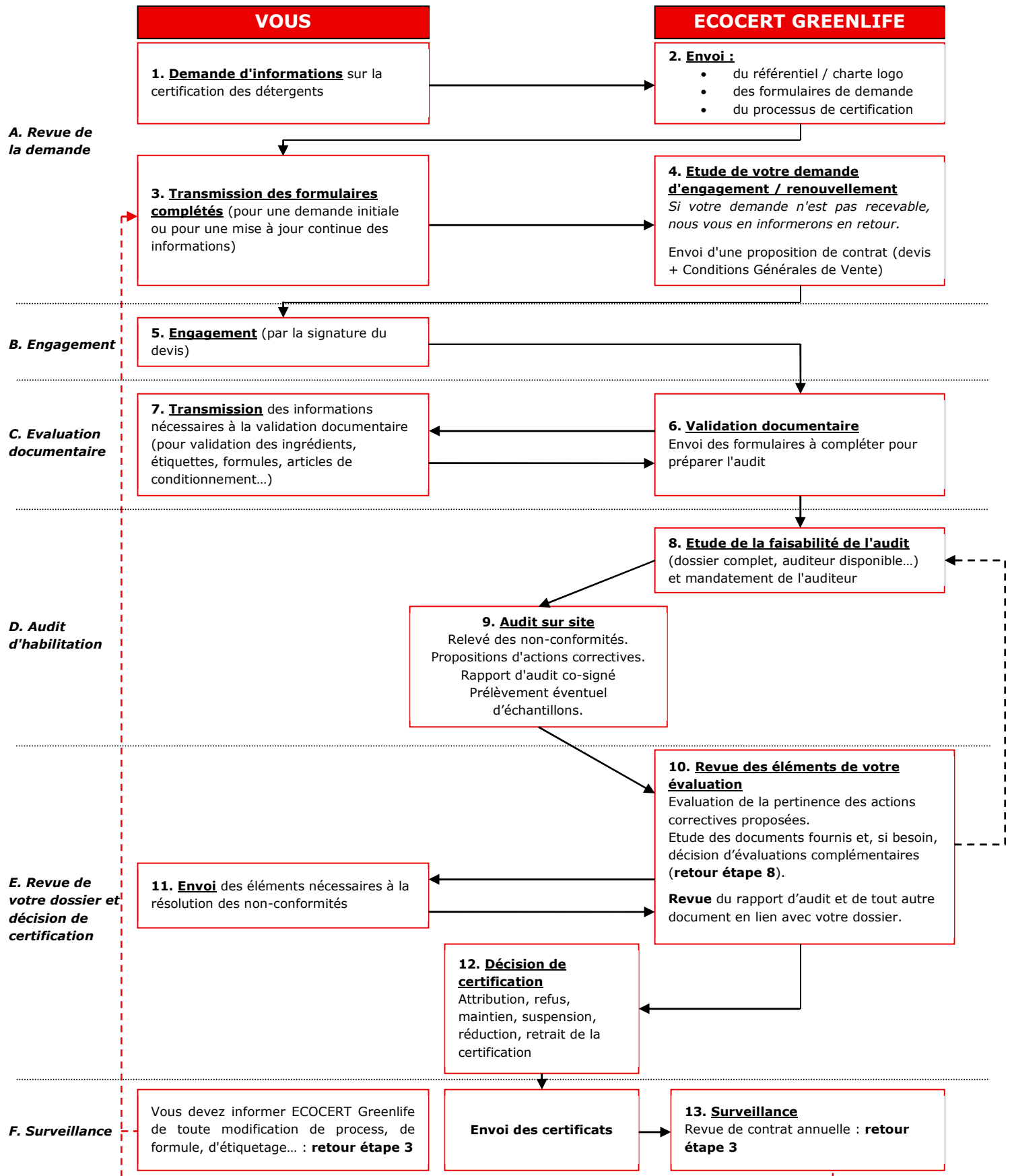
Les actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées.

La surveillance se base également sur la vérification de toute modification des exigences de certification et/ou de la gamme de produits proposés à la certification. 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 certifier.

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



#### 4. Schéma récapitulatif des étapes du processus de certification



## 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 d'affaires vous renouvelle vos documents de certification.

Lorsqu'une non-conformité est avérée que ce soit à la suite d'une surveillance ou par tout autre moyen, Ecocert Greenlife doit examiner votre dossier et arrêter des mesures appropriées.

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 certification sous conditions

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

- un renforcement de la surveillance par la réalisation d'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 certification.

### (ii) Suspension de la certification ou certification en attente.

Cela implique l'interruption de la certification pendant une période déterminée ou jusqu'à mise en conformité du produit. S'il s'agit d'un produit encore non certifié, on parle de certificat 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 à la certification Ecodétergents et Ecodétergents à base d'Ingrédients Biologiques jusqu'à la résolution de la non-conformité et le(s) produit(s) concerné(s) sera(ont) retiré(s) de vos documents de certification pendant la période de suspension.

### (iii) Réduction de la certification

Cela implique l'arrêt immédiat et définitif de la certification 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 à la certification. Cette décision peut faire suite à une non-conformité relevée en audit ou à votre demande si vous ne souhaitez plus bénéficier de la certification pour un ou plusieurs de vos produits (abandon).

Dans tous les cas, le ou les produits sont retirés du certificat sans préavis.

### (iv) Retrait de la certification

Cela implique l'annulation immédiate de la certification pour l'ensemble de vos produits. Vous ne pouvez plus faire référence à la certification et ce pour aucun de vos produits. Cette décision s'accompagne également de la résiliation du contrat avec Ecocert Greenlife.

Un produit sans certificat ou dont le certificat a été suspendu/retiré ne peut pas être commercialisé avec une référence à la certification. 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.



## **I. Changements ayant des conséquences sur la certification**

### **1. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)**

Ecocert Greenlife s'engage à vous informer par mail des modifications apportées aux documents composant le programme des Ecodétergents et Ecodétergents à base d'Ingrédients Biologiques, 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 certification (cf. §. H)

### **2. Modification de la portée de votre certification**

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 certification.

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 certification (modification de la portée du certificat, suspension, retrait ...) et conduire éventuellement à la réalisation d'un audit supplémentaire (cas de nouveau produits/process).

### **3. Report de votre certification**

Dans le cas où vous souhaitez suspendre votre activité (arrêt de la fabrication, conditionnement et vente de produits certifiés 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 certificats 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 certification 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 certification redémarre à l'étape 1 de revue de la demande suivie par un audit initial d'habilitation comme pour toute demande initiale.



## **J. Arrêt de la certification**

### **1. Modalité de résiliation et effets sur votre certification**

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 les Conditions Générales.

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 vos certificats 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 fabriquer ni commercialiser les produits concernés faisant référence à la certification et/ou à Ecocert Greenlife. La certification 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 à la certification et/ou à Ecocert Greenlife et nécessitant un délai d'écoulement allant au-delà de la date de fin de validité de votre certificat 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 le certificat resteront donc en vigueur jusqu'à la date estimée nécessaire pour l'écoulement des stocks de produits certifiés, par vous-même 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 à la certification 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 formuler 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 Détergents, concernant une décision de certification.

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 Détergents.

En cas de non satisfaction suite à votre premier appel, vous pouvez effectuer un appel de deuxième instance auprès du Comité du Programme Ecodétergents et Ecodétergents à base d'Ingrédients Biologiques. 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 du recours. 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 certification 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 à la certification, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation**

Les conditions d'utilisation des références à la certification, à Ecocert/Ecocert Greenlife et aux marques associées à la prestation sont définies dans le document suivant : TS006(GD) Règles de référence à la certification.

Une utilisation abusive de la marque ou une référence erronée à la certification 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 certification. Ecocert Greenlife est également tenu d'informer les autorités compétentes.

Voici les cas qui peuvent se présenter :

- la marque de conformité ou la référence à la certification ou à Ecocert est apposée sur des produits non conformes aux exigences de certification,
- la marque de conformité ou la référence à la certification ou à Ecocert est apposée sur des produits n'ayant pas fait l'objet d'une demande de certification ou encore en cours de certification
- de façon générale, les règles de références à la certification 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 certification et reste à votre disposition si vous avez des questions :

**ECOCERT GREENLIFE**

**BP 47**

**32600 L'ISLE JOURDAIN**

**Service relation client**

Assistante service Ecoproduits	Aurélien ROUILLARD Responsable service Ecoproduits
☎ 05 62 07 50 16	☎ 05 62 07 51 95
<a href="mailto:ecoproducts@ecocert.com">ecoproducts@ecocert.com</a>	<a href="mailto:aurelien.rouillard@ecocert.com">aurelien.rouillard@ecocert.com</a>



## **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.

Certification/Labellisation : 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.

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.

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

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