



ID-SC-207 – Mai 2017

Processus de certification
**RESTAURATION HORS FOYER
A CARACTERE COMMERCIAL
EN AGRICULTURE
BIOLOGIQUE**



ECOCERT France

ECOCERT France est spécialisé, depuis sa création, dans la certification des produits issus de l'agriculture biologique.

Nous vérifions sur le terrain la conformité des restaurateurs et entreprises de restauration qui souhaitent proposer à leur clientèle des plats et menus certifiés biologiques selon le cahier des charges relatif à la restauration hors foyer à caractère commercial en agriculture biologique.

Des équipes spécialistes de la Bio proche de vous

Des Auditeurs situés partout en France

Des chargés de certification et clientèle spécialisées par domaine activité basés au siège d'Ecocert à l'Isle Jourdain

Des équipes compétentes et disponibles pour vous apporter un service de qualité adapté à vos besoins.

Nous menons nos missions en accord avec les valeurs fondatrices de l'entreprise et l'envie de contribuer au développement de la bio.

Le groupe ECOCERT

Grace à son réseau et ses implantations à l'international, le groupe ECOCERT vous propose différentes prestations de services : Vous trouverez sur notre site www.ecocert.fr la description de nos filiales ainsi que la liste des prestations offertes.

Pour exporter vos produits biologiques en dehors de l'Union Européenne :



Vers les Etats-Unis avec la certification selon le règlement NOP (National Organic Program),

Vers le Japon avec la certification selon le règlement JAS (Japanese Agricultural Standard)

Mais Mais aussi, vers la Corée, le Brésil ou la Tunisie...

Des Certifications en Qualité et Sécurité des Aliments :



GLOBALG.A.P

IFS Food

Des certifications de Système de Management



ISO 14001

ISO 9001



Une labellisation des produits issus du commerce équitable et solidaire

Avec le référentiel « ESR – Equitable, Solidaire, Responsable ».

Du contrôle tierce partie indépendant : Biocoherence, BioSudOuest, Bio Rhône-Alpes, Biobreizh, Biodyvin, Demeter, Delinat Biosuisse, Bioland, Naturland...



SOMMAIRE

I. PREAMBULE	3
II. TEXTES DE REFERENCE : PROGRAMME DE CERTIFICATION APPLICABLE	3
III. ACCÈS A LA CERTIFICATION	4
A. CHAMP D'APPLICATION DE NOTRE PRESTATION	4
B. RESTRICTIONS	4
IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS	5
A. VOTRE DEMANDE DE CERTIFICATION	6
a. <i>Demande</i>	6
b. <i>Notification</i>	6
B. FORMALISATION DE VOTRE CONTRAT	7
a. <i>Élaboration de votre devis</i>	7
b. <i>Quels documents forment votre contrat avec Ecocert France ?</i>	7
c. <i>Formalisation de votre engagement</i>	7
C. ÉVALUATION INITIALE	7
a. <i>Mandatement et préparation de votre audit</i>	7
b. <i>Audit sur site</i>	8
c. <i>Évaluation des actions correctives mises en place</i>	9
D. REVUE DES ELEMENTS DE VOTRE EVALUATION ET DECISION DE CERTIFICATION	9
E. CATALOGUE DES MESURES	10
F. DOCUMENTS DE CERTIFICATION	11
G. SURVEILLANCE ET POURSUITE DU PROCESSUS DE CERTIFICATION	12
a. <i>Revue périodique des éléments du dossier</i>	12
b. <i>Analyse de risques</i>	12
c. <i>Évaluations de suivi</i>	12
d. <i>Echanges d'informations</i>	13
H. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	13
I. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION	13
a. <i>Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)</i> ..	13
b. <i>Modification de la portée de votre certification</i>	14
J. ARRÊT DE LA CERTIFICATION	14
a. <i>Modalité de résiliation et effets sur votre certification</i>	14
b. <i>Transfert de votre dossier de certification</i>	15
c. <i>Report de votre certification</i>	15
V. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE	15
VI. LES PLAINTES ET APPELS.....	16
A. PLAINTES.....	16
B. APPELS D'UNE DECISION DE CERTIFICATION	16
C. VOS OBLIGATIONS PAR RAPPORT AUX RECLAMATIONS DES TIERS	16
VII. UTILISATION DES RÉFÉRENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIÉES A LA PRESTATION	17



I. PREAMBULE

Le présent document décrit les étapes clefs du processus de certification applicable aux activités de restauration hors foyer à caractère commercial, indiqué ci-dessous « Restauration biologique ».

Certains termes dans ce document sont identifiés et définis en Annexe pour une meilleure lisibilité.

Ce document ne se substitue pas à la réglementation en vigueur. Il constitue néanmoins un document contractuel vous permettant de prendre connaissance des exigences à remplir pour la certification Restauration biologique.

Ce document s'adresse également aux consommateurs/utilisateur finaux auprès desquels vous souhaitez valoriser votre certification.

La certification reste une démarche volontaire. Chaque client est responsable de la conformité aux exigences du programme de certification Restauration Biologique.

II. TEXTES DE REFERENCE : PROGRAMME DE CERTIFICATION APPLICABLE

Le programme de certification Restauration biologique est supervisé par l'INAO, Autorité Compétente en France.

Ce programme de certification se compose principalement de l'ensemble des exigences que doit respecter le restaurateur en vue de la certification de son activité. Ces exigences sont décrites dans des documents et textes de référence listés ci-dessous.

Quels documents constituent le programme Restauration Biologique?

- Le **Cahier des Charges** français homologué relatif à la restauration hors foyer à caractère commercial en Agriculture Biologique, version en vigueur sous www.ecocert.fr/reglementation-agriculture-biologique
- Les articles du **Code Rural** et de la pêche maritime (Livre VI, Titre IV)
- **Les directives et circulaires de l'INAO**, disponible sous www.inao.gouv.fr
- **Le Plan de contrôle ECOCERT** version en vigueur, approuvé par l'INAO
- **Le Processus de certification** (ce présent document), disponible sur www.ecocert.fr/guides-pratiques-agriculture-biologique
- **Les Conditions Générales de Vente**
- **Les Règles de référence à Ecocert et d'usage de la marque Ecocert**, disponible sur www.ecocert.fr/guides-pratiques-agriculture-biologique

Le « plan de contrôle » : Un document ECOCERT France validé par l'INAO

Ce plan définit notamment :

- La nature et la fréquence des évaluations
- les points/critères à évaluer
- Les types de manquements et de sanctions associés (cf. § IV-E) ;
- Les analyses de risques applicables.



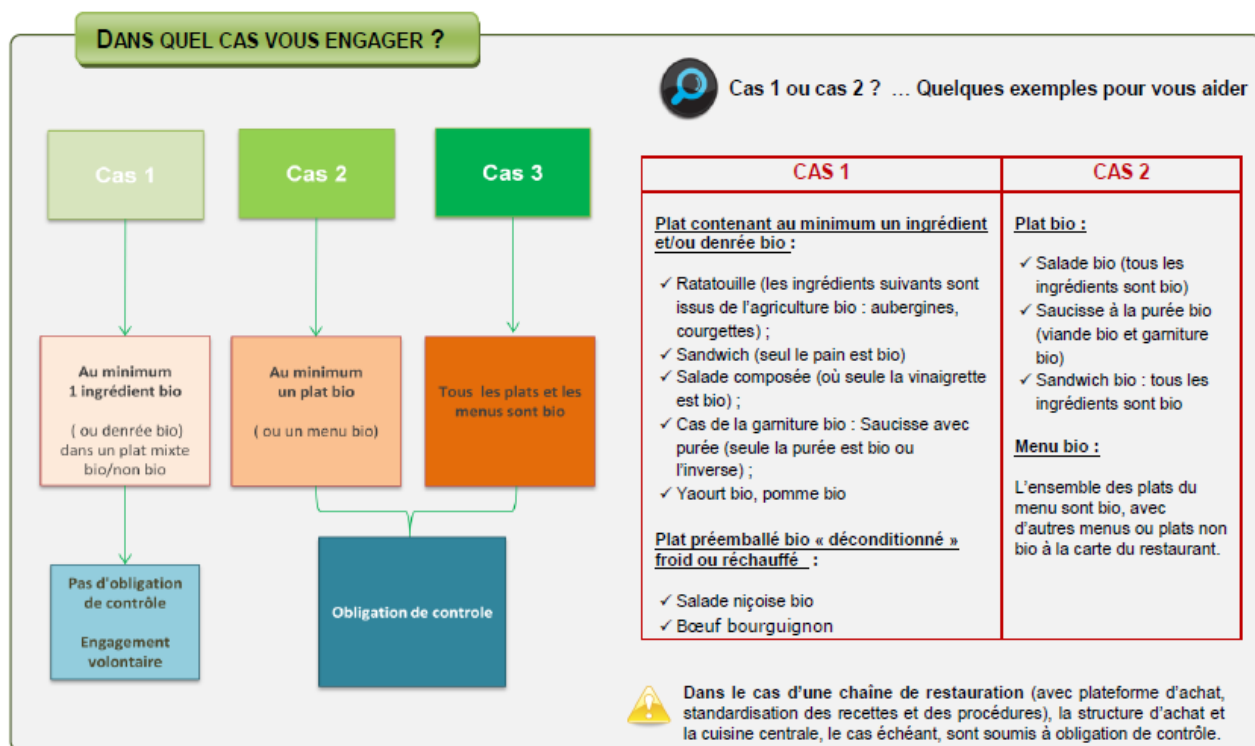
III. ACCÈS A LA CERTIFICATION

A. Champ d'application de notre prestation

Les opérateurs de la restauration exerçant une activité, qu'elle soit principale ou secondaire, **relevant de la division 56 de la NAF*** (restauration traditionnelle, cafétéria, self-services, restauration rapide, services des traiteurs...) sont éligibles à la certification biologique en restauration commerciale.

Les opérateurs qui préparent et/ou distribuent des denrées alimentaires biologiques destinées à être consommées sur place ou à emporter, sont également concernés (automates réalisant une transformation ou une préparation, opérateurs qui souhaitent faire référence à l'agriculture biologique...).

En fonction de votre activité, **3 cas de certification sont possibles** :



Le cahier des charges pour la restauration commerciale ne s'applique pas aux :

- Secteur de la restauration collective à caractère social (cantines scolaires, universitaires, restaurants d'entreprises, de prisons, d'hôpitaux...),
- Opérateurs proposant uniquement des produits préemballés et étiquetés présentés dans leur conditionnement d'origine,
- Opérateurs proposant uniquement du café,
- Activités de traiteurs de salons inférieures à 15 jours cumulés par an,
- Hôtels proposant des petits déjeuners bio et qui relèvent de la NAF 55*

*NAF : Nomenclature d'Activité Française

http://recherche-naf.insee.fr/SIRENET_Template/Accueil/template_page_accueil.html

B. Restrictions



Ecocert France peut refuser d'accepter une demande ou de signer un contrat de certification ou bien de stopper le processus de certification dans les cas suivants :

- Des produits ou activités hors champ d'application (cf. A)
- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur
- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions,
- Des antécédents de non-conformités à des exigences de produit/de certification
- Un risque identifié pour la santé du consommateur ou une pratique remettant en cause le respect de la personne humaine
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique et/ou un risque pour les intervenants
- Un produit/process particulier nécessitant des compétences ou des capacités spécifiques à acquérir pour assurer la prestation de certification (qualification de l'auditeur, technique, éthique, ...).
- Des activités illégales, fraude ou délit antérieur liés aux activités biologiques
- Opérateur ayant une attitude inappropriée (menaces, insultes...)
- Opérateur souhaitant se réengager suite à un retrait d'habilitation prononcé par Ecocert France,

- Opérateur présentant une insécurité financière majeure,
- Non-paiement de la prestation dans les délais contractuels (le contrat est rompu après une mise en demeure et la DDPP en est alors informée.)

Nos garanties

Pour délivrer cette certification officielle, ECOCERT France est :

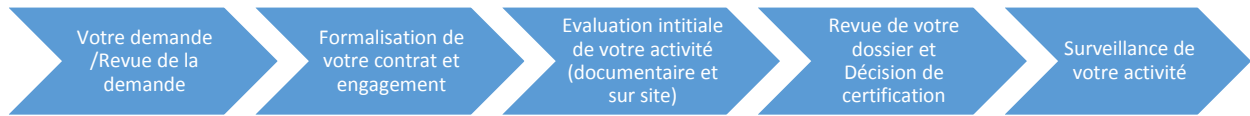
- Accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) n°**5-0035** pour la certification de Produits et Services, portée disponible sur www.cofrac.fr
- Agréé par l'INAO (Institut National de l'Origine et de la qualité), pour la certification de la restauration hors foyer à caractère commercial en AB en France, sous le n° **FR-BIO-01**
- Notre impartialité est revue régulièrement par le **Comité d'Impartialité** du groupe ECOCERT, constitué de membres essentiellement externes assurant une représentation équilibrée des parties ayant un intérêt dans les certifications délivrées par ECOCERT.

IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS

La prestation de certification est organisée selon un cycle annuel (par année civile). Elle conduit, si les exigences de certification sont satisfaites, à l'attribution ou au maintien de certificat(s) autorisant la référence à l'Agriculture Biologique et/ou à ECOCERT France).

Les grandes étapes du processus de certification sont les suivantes :





A. Votre demande de certification

a. Demande

Votre demande en vue de la certification de vos produits est effectuée à l'aide du questionnaire de « Demande de certification Restauration », disponible sur demande et sur www.ecocert.fr

Nous vous demandons de nous renvoyer le formulaire complété 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 programme de certification
- vérifier que toutes les informations demandées dans les formulaires nous ont bien été fournies (incluant la vérification de votre notification auprès de l'Agence Bio et la liste éventuelle des restaurants),
- étudier la faisabilité de la certification à partir de vos données.

NOTA - Les engagements sont acceptés par ECOCERT France tout au long de l'année civile. Toutefois, au-delà du 30 septembre et selon la demande, l'audit d'habilitation pourra n'être mis en œuvre que l'année suivante.

b. Notification

En parallèle de votre demande d'engagement auprès d'ECOCERT, vous devez déclarer votre activité biologique auprès des Autorités françaises : l'Agence BIO. L'absence de notification bloque l'émission de tout certificat.

Première notification :

Il est important de notifier votre activité auprès de l'Agence Bio avant même de vous engager auprès d'ECOCERT France.

Mise à jour de votre notification :

- En cas de modification des informations demandées lors de votre déclaration initiale ou de votre dernière déclaration, vous devez mettre à jour votre notification.

Comment se notifier auprès de l'Agence Bio :

- soit par internet : formulaire de notification « préparateurs » téléchargeable sur l'espace notifications du site www.agencebio.org
- soit par courrier : 6 rue Lavoisier - 93100 MONTREUIL



B. Formalisation de votre contrat

a. Élaboration de votre devis

Une fois la revue de la demande achevée, le Service Relation Client d'ECOCERT France est en mesure d'établir un devis personnalisé à partir de vos déclarations, pour l'année civile en cours.

Ce devis est adapté à votre activité : restaurateur en CAS 1, 2 ou 3, avec une activité indépendante ou dans une chaîne de restauration avec ou sans centralisation (cf. définitions).

Le devis est basé sur le nombre de fournisseurs d'ingrédients et le nombre de plats proposés. Il comprend également, les frais administratifs, la revue documentaire, les évaluations prévues par le plan de contrôle ainsi que la certification.

b. Quels documents forment votre contrat avec Ecocert France ?

Le contrat qui vous lie à ECOCERT France est constitué des versions en vigueur des documents suivants, disponibles sur demande:

1. Les conditions générales de vente,
2. Le processus de certification (ce document)
3. Le formulaire d'engagement contenant le Devis

c. Formalisation de votre engagement

Votre contrat de certification est conclu dès retour du devis et du formulaire d'engagement signés.

En retour, nous vous envoyons votre « attestation d'engagement ».

En signant ces documents, vous êtes engagés à respecter en permanence les Conditions Générales de Vente et les exigences du programme de certification.

C. Évaluation initiale

Cette évaluation consiste à vérifier votre activité dans le but de s'assurer de sa conformité aux exigences du programme de certification restauration biologique, en vue de l'habilitation de votre structure.

Afin de préparer au mieux votre évaluation, nous vous recommandons de consulter les guides téléchargeables sur notre site internet www.ecocert.fr (dont la fiche de synthèse Restauration) ainsi que la directive INAO-DIR-CAC-03 lignes directrices pour la rédaction de plans de contrôle dans le Cadre de la certification du mode de production biologique, disponible sur www.inao.gouv.fr.

a. Mandatement et préparation de votre audit

Une fois engagé, un auditeur planifie avec vous une date d'évaluation initiale (audit d'habilitation). Lors de cette prise de rendez-vous, celui-ci vous exposera le



déroulement de l'audit et vous indiquera notamment quels sont les documents qui seront à tenir à sa disposition.

Dans le cas des chaînes de restauration, le système de contrôle interne des restaurants fait l'objet d'exigences particulières (procédure, audit interne réalisé dans chaque restaurant de la chaîne, qualification et indépendance des auditeurs internes...). Les éléments relatifs au système de contrôle interne doivent être accessibles avant et lors de nos audits Ecocert.

b. *Audit sur site*

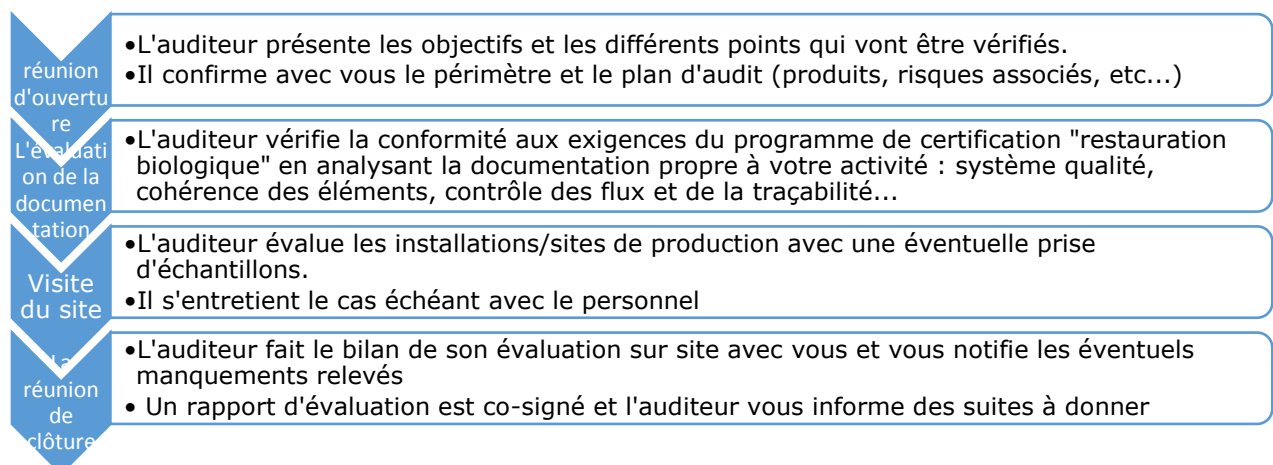
Les audits sur site ont pour but de vérifier la conformité des ingrédients, des plats, et des menus aux critères du programme et sont réalisés sur tous les sites effectuant des opérations sur des produits concernés par la certification.

La fréquence des audits est généralement de :

	RESTAURANTS INDÉPENDANTS	CHAÎNES DE RESTAURANTS SANS CENTRALISATION	CHAÎNES DE RESTAURANTS AVEC CENTRALISATION
CAS 2	- 1 audit annuel minimum	- 1 audit annuel minimum et - 100% d'audit dans les restaurants	- 1 audit annuel minimum pour la centrale (chaîne de restaurant) - 33% d'audit annuel sur les restaurants
CAS 3	- 1 audit annuel minimum et - 10% d'audit en sondage	- 1 audit annuel minimum et - 100% d'audit dans les restaurants - 10% d'audits en sondage sur les restaurants	- 1 audit annuel minimum pour la centrale (chaîne de restaurant) - 100% d'audit dans les restaurants

Des audits complémentaires peuvent être nécessaires en cas de présence de plateformes de livraisons différentes de la structure d'achat ou du laboratoire de fabrication.

Un audit se déroule en différentes étapes :



Un rapport d'audit (et des fiches de prélèvement d'échantillons, le cas échéant) vous est systématiquement remis pour co-signature.

Ce rapport liste :

- les produits/plats ayant fait l'objet de nos vérifications, selon votre demande de certification,
- une proposition de classification (biologique, en conversion vers l'agriculture biologique, vin issu de raisin de l'agriculture biologique...),
- et indique le détail des non-conformités (ou « manquements ») aux exigences biologiques que nous aurions pu constater.

Selon le plan de contrôle Ecocert France, une non-conformité ou « manquement » relatif à une exigence biologique non respectée met en doute la conformité des produits et des pratiques. Il existe :

- des manquements mineurs n'altérant pas le « caractère biologique du produit » et n'entraînant que des sanctions ne remettant pas en cause la certification.
- des manquements majeurs (irrégularité ou infraction) altérant ou susceptibles d'altérer le « caractère biologique du produit » et entraînant des sanctions remettant en cause la certification.

Le rapport d'audit n'est pas un document de certification. Il ne permet en aucun cas la valorisation des produits listés comme biologiques.

c. Evaluation des actions correctives mises en place

A ce stade, si vous souhaitez poursuivre le processus de certification, vous devrez mettre en place des actions afin de corriger chaque manquement constaté. 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.

D. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification

Le rapport d'audit complet, incluant les résultats d'analyses (le cas échéant) sont ensuite transmis à un(e) Chargé(e) de Certification, votre interlocuteur privilégié, et qui en effectue une revue complète.

Puis, sur la base de ces éléments et conformément au catalogue des mesures (cf. ci-dessous) une décision de certification est prise.

- Si la décision de certification est positive, votre chargé(e) de certification vous fait parvenir vos documents de certification (cf. §F).
- Si la décision de certification est négative, vous en êtes informés par écrit par le biais des conclusions de revue du rapport d'audit, qui précise les raisons du refus et les tâches d'évaluation supplémentaires à effectuer pour la vérification de la correction des manquements.



Selon les évaluations supplémentaires nécessaires pour vérifier la correction d'un manquement, ECOCERT France peut être amené à :

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

Au cours de l'année civile, tout audit supplémentaire qui serait jugé nécessaire pour l'évaluation de la conformité de l'activité biologique, ou tout prélèvement pour analyse non prévus par le plan de contrôle initial peuvent être facturés en supplément.

NOTA - Un produit sans certificat ne peut pas être commercialisé avec une référence à l'agriculture biologique. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication.

E. Catalogue des mesures

ECOCERT France a élaboré un catalogue des mesures à appliquer pour traiter les manquements constatés.

Ce catalogue, répertorie les manquements possibles et leur affecte une mesure préétablie. Celle-ci est définie en fonction de la nature et de la gravité de la non-conformité constatée.

Chaque manquement est systématiquement assorti d'une **demande d'action corrective**.

En complément de cette demande d'actions correctives, des **mesures supplémentaires** peuvent survenir. Il existe 8 types de mesures prévues suite aux différents types de manquements relevés (cf. définitions dans le Glossaire du présent document):

1. Demande d'action corrective
2. Avertissement
3. Déclassement de lot ou refus de certification pour un audit initial
4. Suspension partielle de la certification ou refus de certification pour un contrôle initial
5. Suspension de l'habilitation ou refus de l'habilitation pour un contrôle initial
6. Retrait d'habilitation
7. En attente d'évaluation supplémentaire
8. Présentation en comité consultatif

Le catalogue des mesures est annexé au Plan de contrôle ECOCERT validé par l'INAO, et est disponible sur demande.

NOTA - En cas de déclassement de lot, d'une suspension ou d'un retrait d'habilitation, vous avez **l'obligation d'informer vos clients** que vos produits ne sont plus certifiés et vous ne pouvez plus vous prévaloir de la certification sur l'ensemble de vos supports de communication (cartes, menus, documents commerciaux, sites web...).



La Suspension d'habilitation a pour effet d'interdire la commercialisation de tout produit faisant référence à l'agriculture biologique et/ou à ECOCERT. La durée d'une suspension d'habilitation est déterminée à l'issue d'une concertation entre ECOCERT et l'INAO.

Le Retrait d'habilitation induit l'annulation immédiate du certificat. L'ensemble des produits/plats ne peut plus faire référence au contrôle ou à la certification biologique. Elle s'accompagne également de la résiliation du contrat avec ECOCERT France. Un retrait d'habilitation interdit également à l'opérateur concerné de s'engager auprès d'un autre organisme certificateur avant une durée d'un an à compter de la date de retrait.

Dans ces deux situations,

- le dossier est au préalable étudié pour avis par **un Comité Consultatif avant décision**. Vous serez, le cas échéant, informé par courrier recommandé du démarrage de cette procédure. La mesure correspondante sera une « présentation en comité consultatif » avant que ce ne soit prononcée la décision finale.
- Si une suspension ou un retrait d'habilitation sont prononcés, ils entraînent donc la fin de validité immédiate des documents de certification d'Ecocert France.

F. Documents de certification

Une fois que la décision de délivrer la certification est positive et que toutes les exigences de certification du programme sont remplies, les documents de certification sont émis.

Les documents de certification sont :

- Les conclusions de revue du rapport d'audit
- Le certificat (ou « document justificatif ») qui établit et permet d'identifier de façon claire :
 1. Le nom et l'adresse d'ECOCERT France
 2. La date de délivrance de la certification
 3. Votre nom et adresse
 4. L'échéance du document de certification
 5. La liste des produits certifiés et leur statut de certification

Le certificat est mis en ligne et disponible sur notre site internet www.ecocert.fr.

La validité et l'authenticité des certifications peuvent être vérifiées sur le site internet à tout moment.

Nous nous réservons néanmoins le droit de conserver le(s) certificat(s) dans l'attente de la régularisation d'une facture impayée.

Lors de toute de modification du statut de certification d'un opérateur et/ou du contenu de son certificat, les données seront également mises à jour sur notre site internet www.ecocert.fr.



Certaines données confidentielles relatives à votre dossier seront disponibles sur un Portail Client, auquel vous pourrez accéder via un login et mot de passe spécifique.

NOTA : Dans le cas des chaînes de restauration avec centralisation, le certificat est établi au nom de la structure centrale et comporte en **annexe la liste des sites de restauration concernés**.

Nous nous réservons néanmoins le droit de conserver le(s) certificat(s) dans l'attente de la régularisation d'une facture impayée.

NOTA : Les frais qui seraient engagés (ex : mise en production, impression de cartes ou de supports de communication...) par anticipation sur une décision de certification non encore émise sont sous la responsabilité du client et ne peuvent être pris en charge par Ecocert France.

G. Surveillance et poursuite du processus de certification

Une fois votre habilitation prononcée et les produits certifiés, 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 de vente applicables.

Dans le cadre de la surveillance, les étapes C, D, E et F seront réitérées conformément à la fréquence d'audit prévue.

a. Revue périodique des éléments du dossier

Sur la base des informations que vous nous transmettez lors du renouvellement et/ou que nous pourrions recueillir lors des audits et autres investigations, nous vous communiquons 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 relatif à votre activité.

b. Analyse de risques

ECOCERT réalise annuellement une évaluation générale du risque de chaque client sur la base de la nature de l'engagement (Cas 2 ou Cas 3), l'organisation des achats (gestion directe des achats par le restaurant, centralisation totale des achats, etc...), nombre de fournisseurs, existence d'une certification autre du type ISO 9000, ISO 22000...

Selon les résultats de cette analyse, la fréquence des évaluations sur site (audit, analyse...) pourra être renforcée et la portée de ces évaluations spécifiques sera focalisée sur les risques identifiés.

c. Évaluations de suivi



La surveillance prend en compte toute modification des exigences de certification et/ou de la gamme de produits proposés à la certification.

Durant ces évaluations de suivi (audit complet, audit par échantillonnage, audit spécifique selon le risque identifié, ...), notre auditeur vérifiera également la **mise en place et l'efficacité des actions correctives concernant des éventuels manquements constatés lors d'audits précédents.**

d. *Echanges d'informations*

Dans le cadre de la surveillance globale des filières biologiques (notamment en cas d'alertes sur l'intégrité biologique de produits, ou encore dans le cadre de fins de contrat), ECOCERT peut être amené à transmettre des informations relatives à votre dossier à d'autres organismes de certification et/ou à des Autorités. Ces échanges d'informations sont réalisés conformément aux dispositions réglementaires et contractuelles.

H. Renouvellement de la certification

Si aucun manquement n'est relevé à la suite de votre surveillance, la décision de **certification est maintenue** et votre chargé(e) de certification renouvelle vos documents de certification.

Lorsqu'un manquement est constaté que ce soit à la suite de la surveillance ou par tout autre moyen (vérification croisée, information d'un tiers, des Autorités, plainte...), ECOCERT France doit examiner votre dossier et arrêter des mesures appropriées. Sur la base du catalogue des mesures, Ecocert France peut décider d'un maintien sous conditions, d'une suspension, d'une réduction (déclassement) de la certification ou d'un retrait.

I. Changements ayant des conséquences sur la certification

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

Nous nous engageons à vous informer par courrier, newsletters ou mailings ciblés des modifications apportées aux documents composant le programme de certification « restauration hors foyer à caractère commercial en agriculture biologique », des modalités de mise en œuvre et à tenir à votre disposition la version actualisée du programme de certification.

Nous publions régulièrement une newsletter ECOCERT vous informe (EVI) dont l'historique est consultable sur www.ecocert.fr.

Selon les cas, les dispositions modifiées, dont vous aurez été informés, seront d'application immédiate ou des mesures de transition pourront être prévues par ECOCERT France ou par la réglementation.



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

Si les changements n'étaient pas mis en œuvre, ECOCERT France pourra vous notifier les manquements associés.

b. Modification de la portée de votre certification

Vous devez informer ECOCERT France sans délai de tout changement qui peut avoir des conséquences sur votre conformité aux exigences de certification :

- Une évolution de structure ou de gestion (changement de propriété, de statut, fusion/acquisition, nouveau site, changement de coordonnées, nouvelle organisation...)
- Tout changement ou information laissant supposer que les produits ne répondent plus aux exigences du programme de certification (retrait/rappel de produits, alerte sur les produits, situation de crise, etc.)
- Des changements apportés aux produits/plats ou aux procédés de fabrication (modification de fabrication/recette, production, composition,...)
- Toute modification de votre demande initiale de certification (nouveaux produits, arrêt de production d'un produit/plat certifié,...)

Ces changements pourront, le cas échéant, entraîner une modification de votre certification (modification de la portée du certificat, suspension ou réduction de certification, ...), conduire à la réalisation d'une évaluation sur site complémentaire et à la révision de votre facture de prestation de certification.

J. Arrêt de la certification

a. 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 ce cas, vous devez le faire dans le respect des conditions définies dans les Conditions Générales de Vente.

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 à l'issue du préavis (indiqué dans les conditions générales de vente).

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 France.

Si vous souhaitez cesser la certification de vos produits/plats, vous devez nous le notifier par écrit selon le préavis prévu dans les conditions générales de vente.

Le contrat de certification peut aussi prendre fin par la volonté d'ECOCERT France.



La fin de contrat ne peut intervenir que lorsque toutes les décisions de certification ont été prises (revue d'un dossier de certification, passage d'un dossier auprès du Comité Consultatif, investigation en cours suite à une analyse positive, réponse à un appel en cours d'étude...).

b. Transfert de votre dossier de certification

Il est possible de changer d'organisme de certification. Cette démarche implique un transfert de dossier de l'ancien organisme de certification vers le nouvel organisme choisi.

Dans le cas où vous vous engagez auprès d'ECOCERT France, l'état de la certification sera reporté chez ECOCERT France et votre engagement sera conditionné à l'étude du dossier communiqué par le précédent organisme de certification.

De même, nous transmettrons votre dossier de certification à votre nouvel organisme sur demande écrite de votre part.

c. Report de votre certification

Si vous souhaitez suspendre votre activité temporairement (arrêt de l'activité biologique), nous pouvons vous proposer le report d'activité.

Pendant cette période, vos certificats ne sont plus valides. Vous n'êtes donc plus autorisé à vendre des produits avec référence à l'agriculture biologique. Aucune référence à l'agriculture biologique et/ou à ECOCERT France n'est autorisée, quel que soit le support de communication (menus, cartes, autres documents de communication...). Un audit par sondage est néanmoins réalisé afin de vérifier que l'activité biologique a effectivement été suspendue.

A la fin de cette période de report, le processus de contrôle redémarre à l'étape de revue de la demande suivie par une évaluation d'habilitation sur site comme pour toute demande initiale.

V. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

ECOCERT France fait appel à des laboratoires sous-traitants afin de réaliser les analyses. Les laboratoires avec lesquels nous sommes en contrat sont préalablement habilités par l'INAO.

La liste de ceux-ci est disponible sur notre site internet www.ecocert.fr.



VI. LES PLAINTES ET APPELS

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à ECOCERT France des plaintes (réclamations) concernant notre prestation, ou à formuler un appel (recours) relatif à une décision prise par ECOCERT France concernant votre dossier.

Nous nous engageons 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 France. La plainte peut concerner la certification d'un produit en particulier comme une prestation réalisée par ECOCERT France.

Une réponse est systématiquement adressée au plaignant. Les plaintes sont supervisées par le responsable Qualité, de même que les mesures prises à la suite de telles plaintes, dans un souci d'amélioration continue et afin de tenir compte au mieux de vos attentes.

B. Appels d'une décision de certification

En cas de désaccord suite à une décision de certification, vous êtes en droit de formuler un appel par courrier adressé au Service Certification d'ECOCERT France selon les délais maximum suivants à réception de la décision de certification :

- Sous 15 jours pour les déclassements de lot, les suspensions partielles de la certification, les suspensions d'habilitation et les retraits d'habilitation
- Sous 30 jours pour les autres types de décision vous concernant.

En cas de non satisfaction suite à votre premier appel, vous pouvez effectuer un appel de seconde instance auprès du Comité de Programme de Certification. Ce dernier est payant et doit être réalisé dans un délai maximum de 15 jours suivant la date de réception de la décision défavorable du premier appel.

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

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 France. Ces enregistrements doivent également permettre de connaître les mesures appropriées qui ont été prises et ces mesures doivent être documentées.



VII. UTILISATION DES RÉFÉRENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIÉES A LA PRESTATION

Les marques de conformité et de certification associés à la restauration hors foyer à caractère commercial en Agriculture Biologique sont :

- Le logo « AB »
- Le logo de certification ECOCERT.

NOTA : Le logo communautaire est interdit quel que soit le cas (1, 2 ou 3).

Les conditions d'utilisation des références à la certification sont encadrées et définies dans les documents suivants, disponibles en ligne ou sur demande :

- Les règles d'usage de la marque AB sur www.agencebio.org
- Règles de référence à ECOCERT et d'usage de la marque de certification ECOCERT

Une utilisation abusive des marques ou une référence erronée à la certification ou à ECOCERT France par un client entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que des demandes d'actions correctives et le cas échéant, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification. Nous sommes également tenus d'en informer les Autorités compétentes.

Voici les cas qui pourraient se présenter:

- la marque de conformité ou la référence à la certification ou à Ecocert France est apposée sur des produits non conformes aux exigences de certification,
- la marque de conformité ou la référence à la certification ou à Ecocert France 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.

* * *

*

Ecocert France vous souhaite une bonne certification et reste à votre disposition si vous avez des questions :

ECOCERT France SAS

BP 47



32600 L'ISLE JOURDAIN

Tél : 05 62 07 34 24

Fax : 05 62 07 11 67



Service relation client

Isabelle BARRAU	Audrey Lorenzato
 05 62 07 34 22	 05 62 07 66 16
Isabelle.barrau@ecocert.com	Audrey.lorenzato@ecocert.com



ANNEXE : Définitions

ACTION CORRECTIVE : Action visant à éliminer la cause d'un manquement 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.

ATTESTATION D'ENGAGEMENT: document délivré par ECOCERT France après la signature du formulaire d'engagement. Elle atteste de votre engagement en vue de la certification biologique de vos produits.

AVERTISSEMENT : Mesure n'entraînant aucune conséquence immédiate pour la certification mais qui vise à prévenir qu'en cas de récurrence sur le même manquement, d'autres mesures de gravité supérieure pourront être appliquées

CERTIFICAT : document justificatif attestant de la conformité des produits ou catégories de produits au programme. Il permet la valorisation de ces produits avec une référence à l'Agriculture Biologique vis-à-vis de tiers.

CERTIFICATION : Délivrance d'un document de certification.

DECLASSEMENT DE LOT : Mesure ayant pour conséquence une interdiction de commercialisation des produits concernés par le manquement avec référence au mode de production biologique (déclassement dans le circuit conventionnel). Dans le cas des contrôles d'habilitation, cette mesure correspond à un refus de certification.

DEMANDE D' ACTIONS CORRECTIVES : Demande de mise en conformité suite à un manquement en incluant toutes les dispositions à prendre pour éviter son renouvellement.

EN ATTENTE D' EVALUATION SUPPLEMENTAIRE : La certification des produits concernés par le manquement est mise en attente de la réalisation d'une nouvelle évaluation (sur site ou documentaire).

RESTAURANT INDEPENDANT : opérateurs de la restauration relevant de la division 56 de la NAF* (restauration traditionnelle, cafétéria, self-services, restauration rapide, services des traiteurs...) exerçant leur activité de manière indépendante.

CHAINE DE RESTAURATION: Une chaîne de restauration est un ensemble de restaurants partageant la même signature corporative et notamment une communication harmonisée.

CHAINE DE RESTAURATION AVEC CENTRALISATION : chaîne de restauration dont les achats, la gestion des fournisseurs, l'élaboration des cartes et menus est effectuée en un seul et même lieu.

CHAINE DE RESTAURATION SANS CENTRALISATION : chaîne de restauration dont les achats, la gestion des fournisseurs, le système qualité ne sont pas centralisés et dont chaque restaurant est responsable de ses propres achats, menus et cartes.

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

COMITE DE PROGRAMME DE CERTIFICATION : Comité indépendant composé de membres de différents collèges représentatifs de la filière biologique (personnalités qualifiées, producteurs,



entreprises de transformation, grossistes/distributeurs, associations professionnelles/organismes de développement, consommateurs). Il est en charge d'émettre des avis relatifs à la mise en œuvre du programme de certification biologique et aux appels de seconde instance. Il donne délégation de tâche au Comité Consultatif pour l'étude des dossiers pour suspension ou retrait d'habilitation.

COMITE CONSULTATIF : Comité en charge d'étudier les dossiers présentant des manquements altérants majeurs ou sur un appel associé ces manquements en vue donner un avis pour la décision de certification. Les dossiers étudiés par ce comité sont revus périodiquement par le Comité de 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.

HABILITATION : reconnaissance, après évaluation initiale par Ecocert France, de l'aptitude d'un opérateur à satisfaire aux exigences du Programme de certification biologique.

MAINTIEN DE LA CERTIFICATION SOUS CONDITIONS : conditions définies permettant de maintenir la certification (ex : renforcement de la surveillance par la réalisation d'un audit ou d'analyses supplémentaires, délai pour permettre de terminer les corrections des non-conformités, etc...). Si les conditions demandées ne sont pas remplies, ECOCERT France entreprend la démarche de suspension ou de retrait de certification.

MANQUEMENT (NON CONFORMITE) : non satisfaction à une exigence spécifiée du programme de certification biologique et dont la gravité varie en fonction de l'exigence.

MANQUEMENTS N'ALTERANT PAS LE CARACTERE BIOLOGIQUE DES PRODUITS : Ces manquements font l'objet d'une simple demande de remise en conformité, ou entraînent une mesure ne pouvant être supérieure à un avertissement.

MANQUEMENTS ALTERANT LE CARACTERE BIOLOGIQUE DES PRODUITS, DE TYPE « IRREGULARITE » : Ces manquements entraînent un déclassement de la production dans le circuit conventionnel, couplé ou non à un avertissement. Dans certaines circonstances, une irrégularité pourra faire l'objet d'une mesure de suspension partielle de certification.

MANQUEMENTS ALTERANT LE CARACTERE BIOLOGIQUE DES PRODUITS, DE TYPE « INFRACTION » : Ces manquements entraînent une suspension ou un retrait de l'habilitation de l'opérateur. Dans certaines circonstances, une infraction pourra faire l'objet d'une mesure de suspension partielle de certification.

MESURE : sanction prévue par le catalogue des mesures suite à un manquement au programme de certification biologique. Elle peut être complétée des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour lever le manquement.

PLAINTÉ : 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 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.

PRESENTATION EN COMITE CONSULTATIF : Mesure transitoire nécessitant un avis du Comité Consultatif d'Ecocert avant de prononcer une suspension ou un retrait d'habilitation.



PROGRAMME DE CERTIFICATION : ensemble d'exigences, règles et procédures définies par le propriétaire du programme et qui doivent être mises en œuvre par ECOCERT. Le programme inclut les exigences produits à satisfaire par les opérateurs. Le programme de certification biologique est résumé par ce document.

REDUCTION DE LA CERTIFICATION : Modification de la portée de la certification impliquant l'arrêt permanent de la certification pour une partie des produits et/ou lots à réception de la décision d'ECOCERT France. Le ou les produits (lots ou parcelles) sont déclassés dans le circuit conventionnel et ne peuvent plus faire référence à la certification. Le(s) produit(s) concerné(s) sera(ont) retiré(s) de vos documents de certification.

RETRAIT D'HABILITATION: Mesure ayant pour conséquence l'interdiction de la commercialisation de l'ensemble des produits avec référence au mode de production biologique, assortie d'une résiliation du contrat avec Ecocert. Dans le cas des contrôles d'habilitation, cette mesure correspond à un refus d'habilitation définitif.

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

SUSPENSION D'HABILITATION : Mesure ayant pour conséquence l'interdiction de la commercialisation de l'ensemble des produits avec référence au mode de production biologique pour une durée et des modalités définies.

SUSPENSION PARTIELLE DE CERTIFICATION : Mesure ayant pour conséquence l'interdiction de la commercialisation des produits concernés par le manquement avec référence au mode de production biologique pour une durée donnée ou jusqu'à mise en conformité. Dans le cas des contrôles d'habilitation, cette mesure correspond à un refus de certification.

