

REGLEMENT GENERAL DE CERTIFICATION

Table des matières

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS.....	2
3. REFERENCES.....	2
4. REGLES GENERALES	2
5. DEMANDE DE CERTIFICATION.....	3
6. CERTIFICATION	3
6.1. Préparation de l'audit	3
6.2. Réalisation de l'audit	3
Types d'audit.....	3
Audit initial	3
Audit de renouvellement	3
Audit de suivi	3
Audit complémentaire	3
Audit inopiné.....	4
Audit d'extension	4
Rapport d'audit.....	4
6.3. Décision de certification	4
6.4. Document de certification.....	5
7. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION	5
8. UTILISATION DU DOCUMENT DE CERTIFICATION, DE LOGOS ET DE MARQUES DE CONFORMITE	6
9. RETRAIT DE LA CERTIFICATION	6
10. PROCEDURE DE PLAINTES OU D'APPELS.....	7
11. PRELEVEMENTS ET ANALYSES	7
12. CHANGEMENT DE LA REFERENCE NORMATIVE	7
13. LANGUES	8
14. CAS PARTICULIERS	8
14.1. Certification conjointe.....	8
14.2. Certification combinée	8

1. OBJET

Le présent document a pour objet de présenter les règles générales de certification mises en œuvre par TerraCert pour les entreprises désireuses de certifier leur produit.

2. DEFINITIONS

Certification : procédure permettant à TerraCert de valider la conformité de produits sur base de références normatives pour lesquels TerraCert est reconnu compétent.

Demandeur : entreprise visant à obtenir la certification de son produit par TerraCert.

Détenteur : personne physique ou morale qui est le propriétaire et gestionnaire de la référence normative.

Document de certification : certificat qui indique que le produit d'un opérateur est conforme aux références normatives spécifiées et à toute documentation complémentaire requise dans le cadre de cette référence.

Référence normative : norme, référentiel ou cahier des charges officiel par rapport auxquels l'entreprise s'engage à en respecter les principes dans le but de faire certifier son produit par TerraCert.

Règlement de certification : document éventuellement diffusé par le détenteur qui décrit les exigences générales imposées à TerraCert et à ses auditeurs, les exigences relatives à la manière dont TerraCert doit réaliser l'évaluation chez le demandeur, et les exigences relatives à la délivrance des documents de certification.

Opérateur : désigne un « organisme » au sens de la norme ISO 9000 (organisme : personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs).

Opérateur certifié : opérateur dont le produit a été certifié par TerraCert et à qui un document de certification est octroyé par TerraCert.

Autres définitions : les définitions reprises dans la dernière version en application de la norme ISO 9000, des règlements de certification des détenteurs, de la législation en vigueur et des références normatives des organismes d'accréditation sont d'application.

3. REFERENCES

Les processus de certification se base sur les exigences de la dernière version en application des références normatives internationales, nationales, régionales ou privées pour lesquelles TerraCert est reconnu compétent.

4. REGLES GENERALES

Le présent règlement général est le seul appliqué par TerraCert pour la certification telle que définie ci-dessus.

Tout demandeur cherchant à obtenir la certification par TerraCert doit se soumettre à la dernière version en vigueur du présent règlement général de certification. Celle-ci est communiquée avec la convention de certification et en permanence mise à disposition sur le site internet de TerraCert.

En outre, lorsque l'évaluation de la conformité est faite dans un cadre réglementaire, toutes les exigences réglementaires sont d'application.

Les conditions particulières définies dans la convention de certification et dans l'éventuel règlement de certification spécifique relatif à une référence normative donnée ne peuvent ni altérer, ni modifier les prescriptions du présent règlement général de certification.

5. DEMANDE DE CERTIFICATION

Tout demandeur intéressé par la certification prend contact avec TerraCert et ce sans discrimination.

Dès que l'intention du demandeur est connue, TerraCert lui communique les informations à fournir afin de compléter sa demande de certification. Il s'agit notamment d'information relative à la structure du demandeur et les activités à couvrir par la certification.

Si nécessaire, TerraCert peut envoyer un de ses collaborateurs chez le demandeur afin de lui présenter les services offerts par TerraCert et de l'aider à fournir les informations demandées.

TerraCert communique les tarifs de certification au demandeur suivant le secteur d'activité.

Si le demandeur le souhaite, un pré-audit (audit de test, audit à blanc) peut être mis en œuvre.

La demande de certification est officialisée par la signature de la convention de certification.

6. CERTIFICATION

6.1. Préparation de l'audit

Dès réception de la convention de certification signée, TerraCert désigne l'auditeur chargé de l'évaluation. Celui-ci prend contact avec le demandeur afin de fixer une date d'audit initial.

En cours de certification, un auditeur est également désigné par TerraCert pour l'évaluation de l'opérateur certifié sur base des types d'audit tels que définis ci-dessous.

Le demandeur peut refuser la participation d'un auditeur désigné et ce par écrit de manière motivée. Dans la mesure de ses possibilités, TerraCert propose alors un autre auditeur.

6.2. Réalisation de l'audit

Types d'audit

Audit initial

Durant l'audit initial de certification, l'auditeur désigné s'assure que le produit est mis en œuvre conformément aux exigences de la référence normative concernée. Les locaux de travail pertinents pour la portée de l'audit sont visités.

A la fin de l'audit, les conclusions de celui-ci ainsi que les non-conformités et remarques éventuelles sont communiquées au demandeur.

Le cas échéant, le demandeur remettra un plan d'actions correctives à TerraCert au plus tard 3 mois à dater de l'audit.

Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement se déroule comme un audit initial. Toutefois, le cas échéant, l'opérateur certifié remettra un plan d'actions correctives à TerraCert au plus tard 1 mois à dater de l'audit.

Cet audit a lieu de préférence dans les 3 mois à 6 semaines avant la date d'échéance du certificat de manière à ce que le nouveau certificat soit délivré avant cette date.

Audit de suivi

L'audit de suivi se déroule comme un audit de renouvellement. Il est réalisé en cours de certification si la référence normative ou le processus de certification l'exige. Cet audit a lieu à un intervalle de minimum 2 mois de l'audit de renouvellement.

Audit complémentaire

L'audit complémentaire peut être programmé par l'auditeur afin de vérifier la mise en œuvre d'actions correctives à la suite de non-conformités soulevées lors d'un audit.

Audit inopiné

L'audit inopiné est réalisé en cours de certification si la référence normative l'exige. Cet audit est annoncé à l'opérateur certifié maximum 24h à l'avance.

Cet audit peut prendre une ou plusieurs des formes suivantes :

- prélèvement d'échantillon,
- audit opérationnel,
- audit documentaire.

Audit d'extension

L'audit d'extension est réalisé en cas de demande de certification pour une activité supplémentaire. L'audit d'extension se déroule de la même manière que l'audit de renouvellement. L'auditeur s'attarde principalement sur le sujet de l'extension demandée.

Rapport d'audit

Suite à l'audit, un rapport confidentiel est rédigé par l'auditeur et communiqué à l'opérateur au plus tard 1 mois après l'audit.

Si d'application, ce rapport est réalisé sur base du modèle imposé par le détenteur et/ou par une autorité compétente.

Ce rapport contient entre autres une courte description du demandeur, la description des produits inclus ou exclus du champ de l'audit et du périmètre de la certification, une check-list permettant de vérifier toutes les exigences de la référence normative, les remarques et/ou non-conformités. Ces dernières sont transcrites dans un plan d'actions correctives à compléter en cas de non-conformités.

Les non-conformités sont gradées comme majeures ou mineures sur base des critères définis ci-dessous et sur base des exigences du détenteur de la référence normative.

Non-conformités majeures :

- Absence de documentation essentielle ou de la mise en œuvre d'un critère essentiel (ou d'une partie d'un critère) de la référence normative.
- Non-conformité significative avec une des exigences spécifiques de la législation d'application.

Non-conformités mineures :

- Documentation ou mise en œuvre incomplète d'un critère de la référence normative.
- Existence d'une non-conformité qui, individuellement ou collectivement avec d'autres, n'empêche pas la bonne réalisation du produit.

Toute plainte émise par une tierce partie concernant la qualité des produits couverts par la certification doit être inscrite dans un registre de réclamations tenu par l'opérateur. Elle doit en outre être portée à la connaissance de l'auditeur de TerraCert lors de l'exécution des audits. TerraCert peut mettre à disposition de l'opérateur un registre de réclamations type qui peut être utilisé par défaut.

L'auditeur prépare ensuite le dossier de certification.

6.3. Décision de certification

Le dossier de certification comprend :

- le rapport d'audit,
- le cas échéant le plan d'actions correctives,
- les recommandations éventuelles de l'auditeur ou de l'équipe d'audit concernant la certification,
- tout autre document exigé par les références normatives et/ou règlement de certification spécifique du détenteur.

Ce dossier est examiné par le responsable certification de TerraCert.

Si cela s'avère nécessaire, le responsable certification peut faire appel pour l'analyse du dossier à l'auditeur, au responsable technique et/ou à la direction. Dans chaque cas, le responsable certification décide soit d'octroyer la certification, soit de la refuser.

La certification est refusée lorsque le responsable certification juge que le produit s'écarte de façon substantielle des exigences des références normatives d'application. Cette décision est basée sur les faits suivants :

- collaboration insuffisante du demandeur vis-à-vis des demandes d'actions correctives,
- remise tardive d'un plan d'actions correctives ou d'une preuve de résolution d'une non-conformité,
- dépassement du délai entre la date de réalisation de l'audit et la date de début de validité de la certification. Ce délai est de maximum 6 mois sauf si un autre délais est imposé par le règlement de certification spécifique du détenteur.

En cas de refus de la certification, cette décision motivée est communiquée au demandeur/opérateur certifié endéans les 5 jours ouvrables.

En cas d'octroi de la certification, un document de certification est délivré.

6.4. Document de certification

Le document de certification émis par TerraCert confirme officiellement que le produit d'un opérateur est conforme avec les exigences de la référence normative qui s'applique.

Le document de certification est délivré (date de délivrance) le jour de la décision d'octroi par le responsable certification.

Suite à un audit initial, le document de certification prend cours à une date définie par le responsable certification et au plus tôt à la date de délivrance.

Suite à un audit de renouvellement, le document de certification prend cours le lendemain de la date d'échéance du certificat en cours ou à une date définie par le responsable certification et au plus tôt à la date de délivrance.

Le document de certification a une durée de validité par défaut d'un an sauf en cas de modification de ce document ou si le règlement de certification du détenteur en dispose autrement.

Le document de certification est établi séparément pour chaque certification (un document de certification pour chaque référence normative, notamment s'il s'agit de certifications combinées), conformément aux exigences nationales et internationales applicables aux organismes de certification. Si d'application et si le règlement de certification spécifique du détenteur l'autorise, un certificat combiné pour plusieurs références normatives peut être octroyé par TerraCert.

Le document de certification reprend notamment :

- le champ de l'audit et le périmètre de la certification,
- l'identification, le statut et l'adresse de l'opérateur certifié,
- le numéro d'enregistrement par opérateur,
- la date de délivrance de la certification,
- les références normatives,
- le cas échéant, le numéro d'entreprise ou le numéro d'unité d'établissement,
- la période de validité,
- les coordonnées complètes de TerraCert,
- le nom et signature du responsable certification de TerraCert,
- si d'application, le logo de l'organisme d'accréditation,
- toute autre donnée imposée par le règlement de certification spécifique du détenteur et/ou référence normative.

7. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

La validité d'un document de certification octroyé par TerraCert est maintenue à condition que les exigences suivantes soient respectées par l'opérateur :

1. Le produit est maintenu conforme en permanence.
2. Toute modification majeure relative à la réalisation du produit est communiquée par l'opérateur à TerraCert dans un délai de 30 jours à dater de sa mise en application.

De manière non exhaustive, sont considérées comme majeures les modifications suivantes :

- remplacement du représentant de la direction,
- ajout, modification ou suppression d'une activité ou secteur d'activité,
- augmentation ou diminution importante de l'effectif,

- modification du nom, statut juridique ou adresse de l'opérateur,
 - changements apportés au produit ou à la méthode de production,
 - faillite.
3. Toutes les obligations financières vis-à-vis de TerraCert sont acquittées.

TerraCert est autorisé à réaliser des audits de suivi, complémentaire, inopiné ou d'extension durant la période de validité du document de certification. Ceux-ci sont programmés conformément aux règles des références normatives.

TerraCert est autorisé à tout moment à réaliser des audits non programmés. Ces audits peuvent être réalisés lorsque les autorités ou toute tierce partie émettent une plainte motivée quant au respect des obligations prévues dans la référence normative d'application.

Toutes les actions programmées et non programmées font l'objet de rapports documentés. Ces rapports sont communiqués à l'entreprise certifiée dans le mois suivant l'action concernée.

Les rapports, ainsi que les recommandations des auditeurs, sont présentés au responsable certification. Celui-ci décide de maintenir, de modifier, de suspendre ou de retirer le document de certification correspondant ou de définir des conditions complémentaires.

8. UTILISATION DU DOCUMENT DE CERTIFICATION, DE LOGOS ET DE MARQUES DE CONFORMITE

L'opérateur certifié peut :

- afficher et reproduire le document de certification et en émettre des copies (des copies originales peuvent être obtenues chez TerraCert),
- transmettre à toute tierce partie des copies des rapports d'audits, à conditions qu'elles soient complètes,
- reproduire le logo de TerraCert et/ou du détenteur, mais uniquement sur la correspondance, les documents promotionnels, les supports publicitaires, les véhicules de société, etc. Dans ce cas, les conditions suivantes sont d'application :
 - o l'utilisation du logo du détenteur répond aux exigences de ce dernier,
 - o le logo de TerraCert ou le nom est toujours utilisé en relation avec le nom de l'opérateur certifié,
 - o le logo de TerraCert ou le nom est seulement utilisé en relation avec les activités incluses dans le champ de l'audit et sites inclus dans le périmètre de la certification repris dans le document de certification. L'opérateur certifié identifie les produits auxquels le document de certification s'applique quand l'utilisation du logo pourrait prêter à confusion.

L'opérateur certifié cesse toute forme d'utilisation du logo du détenteur ainsi que du logo de TerraCert et de son nom, jugée inacceptable par TerraCert.

A la fin de la certification, quelle qu'en soit la raison (expiration du délai de validité, retrait de la certification notifiée par TerraCert), l'opérateur certifié s'engage à cesser toute forme d'utilisation du logo du détenteur ainsi que du logo de TerraCert et de son nom. Il s'engage également à détruire le stock de matériel sur lequel ces données apparaissent.

Note : Afin que les opérateurs certifiés antérieurement par PROMAG puissent mettre leurs étiquettes à jour et que TerraCert puissent mettre ses scellés à jour, le nom et le logo PROMAG est toléré jusqu'au 1^{er} avril 2024.

9. RETRAIT DE LA CERTIFICATION

La certification peut être retirée par TerraCert dans les cas suivants :

- suite à une demande écrite ou orale de l'opérateur certifié,
- suite à une demande écrite d'une autorité compétente régionale, fédérale ou européenne,
- l'opérateur ne respecte pas le présent règlement général de certification,

- l'opérateur ne respecte pas ses engagements contractuels.

Seule la direction de TerraCert a le droit de retirer la certification. Un retrait est notifié à l'entreprise par écrit.

10. PROCEDURE DE PLAINTES OU D'APPELS

Une plainte est l'expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une tierce partie, liée aux activités de certification de TerraCert.

Un appel est une demande d'un opérateur de reconsidérer toute décision de TerraCert concernant sa certification.

Toute plainte et appel est réceptionnée et traitée par TerraCert. Le plaignant est tenu informé du suivi de la plainte ou de l'appel à chaque étape de son traitement.

La décision permettant d'apporter une solution à la plainte ou à l'appel est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel et ne présentant aucun conflit d'intérêt.

Un recours peut être introduit contre la décision de TerraCert. Celui-ci n'est pas suspensif de l'application de la décision prise par TerraCert.

Dans le cas de décisions prises dans un cadre légal, un recours peut également être introduit auprès de l'autorité compétente selon les modalités légales prévues.

Si un règlement de certification spécifique est imposé par le détenteur et si ce dernier prévoit des modalités relatives à l'introduction et au traitement d'une plainte, d'un appel ou d'un recours, celles-ci doivent obligatoirement et exclusivement être mises en application.

11. PRELEVEMENTS ET ANALYSES

TerraCert peut être amené à réaliser des prélèvements de matières diverses et à les faire analyser.

Les échantillons sont prélevés, scellés et identifiés par TerraCert en présence de l'opérateur. TerraCert se charge du transport, de la conservation et de la destruction des échantillons.

Le numéro d'enregistrement du prélèvement est indiqué dans le rapport d'audit.

Le laboratoire d'analyse accrédité est désigné par TerraCert. L'opérateur peut toutefois demander à ce que l'analyse soit réalisée dans le laboratoire de son choix pour autant que celui-ci soit accrédité.

La nature des analyses à réaliser est de la seule compétence de TerraCert.

Les résultats d'analyses remis à TerraCert et évalués par TerraCert sont communiqués à l'opérateur. Dans certains cas, seuls les résultats d'analyse non conformes sont communiqués.

L'opérateur a la possibilité de réaliser une contre analyse, à ses frais, sur l'échantillon conservé chez TerraCert et ce conformément aux dispositions prises par TerraCert.

12. CHANGEMENT DE LA REFERENCE NORMATIVE

Dès la publication officielle d'une nouvelle version et/ou édition d'une référence normative, TerraCert doit s'assurer que l'opérateur en est informé. L'opérateur doit se conformer aux nouvelles exigences dès leurs mises en application.

Une période de transition peut être définie par le détenteur. Durant cette période, les demandeurs et les opérateurs certifiés ont le choix entre la version préexistante de la référence normative ou la nouvelle version. S'ils font le choix de la version préexistante, les éventuelles non-conformités par rapport à la nouvelle version de la référence normative seront notées comme remarque.

13. LANGUES

TerraCert opère de manière standard en français, néerlandais et allemand.

La langue applicable sera définie lors de la signature de la convention. Cette langue sera préférentiellement d'usage dans tous les documents utilisés.

L'audit et le document de certification peuvent être réalisés et émis dans d'autres langues sur demande.

14. CAS PARTICULIERS

Outre le programme de certification standard, des cas particuliers peuvent être traités. Les plus fréquents sont détaillés ci-dessous. Tout autre cas non identifié ci-dessous fait l'objet d'une évaluation de la part de la direction.

14.1. Certification conjointe

Sur demande, TerraCert peut coopérer avec un ou plusieurs de ses partenaires agréés à la certification d'un opérateur donné. Dans un tel cas, chaque partenaire émet un document de certification par rapport à la référence normative qu'il a audité.

14.2. Certification combinée

Sur demande, TerraCert peut certifier de manière combinée un opérateur selon plusieurs références normatives.

L'intérêt de la certification combinée est d'examiner les parties communes des différentes références normatives une seule fois.

Les parties spécifiques à chaque référence normative sont examinées séparément suivant les exigences de ces références.

HISTORIQUE DU DOCUMENT

VERSION / DATE MISE EN APPLICATION	MOTIF DE LA REVISION	PORTEE DE LA REVISION
01 / 01-04-2022	Nouveau document	Complète