



# PROCESSUS DE CERTIFICATION

## COSMOS

*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 <https://www.ecocert.com/fr/certification/cosmetiques-biologiques-ou-naturels-cosmos> ou sur <http://www.cosmos-standard.org/> 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 2009. Elle est dédiée au contrôle et à la certification des produits non alimentaires (cosmétiques, détergence, parfums d'ambiance, textiles, etc.).

Vous avez fait une demande de certification selon **le programme COSMOS**. Au travers du présent document, Ecocert 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. Cette certification ne se substitue en aucun cas à la réglementation en vigueur et nous vous rappelons que la certification accordée par Ecocert n'est pas une certification de conformité à la réglementation.

## SOMMAIRE

I. Définitions .....	4
II. Programme applicable .....	4
III. Accès à la certification .....	4
A. Champ d'application de notre prestation : Dans quel cas s'engager ? .....	4
B. Restrictions .....	5
IV. Le processus de certification pas à pas .....	5
A. Votre demande de certification .....	5
1. Composition de votre dossier de demande de certification .....	5
2. Cas des demandes ne pouvant être satisfaites par Ecocert .....	6
B. Formalisation de votre contrat .....	6
1. Elaboration de votre devis .....	6
2. Quels documents forment votre contrat avec Ecocert? .....	6
3. Formalisation de votre engagement .....	6
C. Evaluation initiale .....	7
1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site .....	7
2. Audit de votre site .....	7
3. Synthèse de l'audit .....	8
4. Evaluation des actions correctives mises en place .....	8
D. Non-conformités et plan de correction .....	8
1. Non-conformités « mineures » .....	8
2. Non-conformités « majeures » .....	8
3. Plan de correction .....	8
E. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification .....	9
F. Documents de certification .....	9
G. Surveillance et poursuite du processus de certification .....	9
1. Revue périodique des éléments du dossier .....	9
2. Plan d'évaluation sur site .....	10
3. Suivi de votre activité .....	10
4. Schéma récapitulatif des étapes du processus de certification .....	11
H. Renouvellement de la certification .....	12
1. Maintien de la certification sous conditions .....	12
2. Suspension de la certification ou certification en attente .....	12
3. Réduction de la certification .....	12
4. Retrait de la certification .....	12
I. Reconnaissance des autres organismes de certification .....	13
J. Changements ayant des conséquences sur la certification .....	13
1. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences) .....	13
2. Modification de la portée de votre certification .....	13
3. Report de votre certification .....	14
K. Arrêt de la certification .....	14
1. Modalité de résiliation et effets sur votre certification .....	14
2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks .....	14
V. Les plaintes et appels .....	15
A. Plaintes .....	15
B. Appels .....	15
C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers .....	15
VI. Utilisation des références à la certification COSMOS, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation .....	15
Annexe I : Définitions .....	17

## I. Définitions

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

## II. Programme applicable

Le référentiel COSMOS est un référentiel harmonisé détenu par l'association internationale COSMOS-standard AISBL. Cinq membres fondateurs sont à l'origine de ce référentiel : BDIH, Cosmebio, Ecocert, ICEA et Soil Association. Il a été développé afin d'harmoniser les différents référentiels privés européens relatifs aux cosmétiques écologiques et/ou biologiques. C'est un programme privé.

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

Les documents composant le programme COSMOS sont les suivants :

- le Référentiel COSMOS en vigueur définissant les cosmétiques biologiques et naturels, incluant le « Technical Guide », le « Labelling Guide » et le « Control Manual »
- le présent processus de certification
- les règles de référence à la certification
- les Conditions Générales de Vente ou les Conditions Techniques

Tous ces documents sont disponibles sur le site de COSMOS : <http://www.cosmos-standard.org/> 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 / 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. Vous êtes déjà engagé auprès d'un autre organisme de certification, membre de COSMOS.
<b>Fabricant / 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 un donneur d'ordre ou plus engagés auprès d'Ecocert.	Vous êtes déjà engagé et audité auprès d'un autre organisme de certification, membre de COSMOS.
<b>Façonnier</b>	Vous avez deux donneurs d'ordre ou plus engagés auprès d'Ecocert.	Vous avez un donneur d'ordre unique engagé auprès d'Ecocert. L'évaluation de cette activité doit cependant être réalisée ou Vous êtes déjà engagé et audité auprès d'un autre organisme de certification, membre de COSMOS.
<b>Cas particuliers complexes (groupe de sociétés, GMS...)</b>	Nous vous invitons à contacter Ecocert pour avoir des informations sur les obligations d'engagement.	

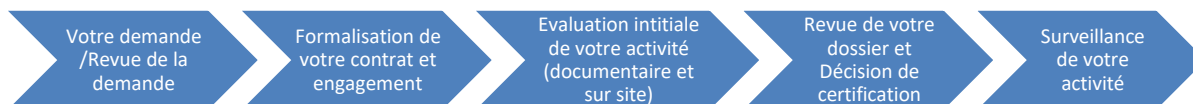
## **B. Restrictions**

Ecocert 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 COSMOS et/ou à Ecocert 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**

Toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification, sont détaillées dans les documents suivants (disponibles sur simple demande) :

- la version en vigueur du référentiel
- le présent processus de certification

Nous vous demandons également de compléter les informations précises sur votre projet via un formulaire d'engagement.

A réception du formulaire complété, nous réalisons l'examen de votre demande, qui permet 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 votre demande

Nous vous demandons également de nous informer dans les cas suivants :

- si vous êtes en lien avec un autre organisme de certification membre de COSMOS AISBL
- si vos produits sont certifiés COSMOS par un autre organisme de certification membre de COSMOS AISBL
- si vos produits sont certifiés pour un référentiel entrant dans le même champ d'application que COSMOS
- si vous ne souhaitez pas que les informations sur votre certification, communiquées mensuellement à COSMOS, soient rendue publiques

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

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 cosmétiques
- 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 décision de la part d'Ecocert de moins de 3 ans
- Un retrait de certification de la part d'un autre organisme de certification selon le référentiel COSMOS

## **B. Formalisation de votre contrat**

### **1. Elaboration de votre devis**

Ecocert, 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'(les) audit(s) 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 ou Conditions Techniques 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?**

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

- Les Conditions Générales ou Conditions Techniques
- Le présent processus de certification
- le Référentiel COSMOS en vigueur définissant les cosmétiques biologiques et naturels, incluant le « Technical Guide », le « Labelling Guide » et le « Control Manual »
- Les règles de référence à la certification
- 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 ou les Conditions Techniques 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 précise alors les formulaires nécessaires spécifiques à votre activité.

Une fois que vous aurez complété ces documents, ils sont revus par votre chargé d'affaires et permettent de collecter les informations nécessaires en vue de l'audit sur votre site.

Les ingrédients, formules, étiquetages, emballages et produits de nettoyage doivent être soumis pour validation avant toute utilisation.

L'audit d'habilitation sur votre site 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 : fabrication, conditionnement, etc.

Ecocert effectue les audits selon un plan d'évaluation défini, spécifique à votre activité (cf. paragraphe 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.

En cas de besoin, Ecocert 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 ou un huissier de justice, selon les instructions d'Ecocert, à un laboratoire désigné par Ecocert.

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 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**

Lors de l'audit, des non-conformités aux exigences du référentiel peuvent être constatées. Elles se classent selon 2 catégories :

#### **1. Non-conformités « mineures »**

Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'altère pas les caractéristiques du produit à certifier. Cela signifie qu'elle ne remet pas en cause la conformité du produit aux grands principes du référentiel et à ses critères les plus importants (voir Introduction 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. Cela signifie 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. paragraphe 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, 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).

Les non-conformités sont levées 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.

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 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
- Vos nom et adresse(s)
- L'échéance du document de certification
- La liste des produits certifiés par niveau de certification (COSMOS NATURAL, COSMOS ORGANIC ou COSMOS CERTIFIED) / 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.

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 ou Conditions Techniques applicables.

Sur la base des informations que vous nous transmettez lors du renouvellement et/ou que nous pourrions recueillir lors des audits et autres investigations, Ecocert 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 surveillance suivant :

- Audit(s) de surveillance sur site (les actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées)  
Exceptionnellement des audits à distance peuvent également être réalisés
- 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. Plan d'évaluation sur site**

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.

À cet audit, peuvent s'ajouter des audits complémentaires/de suivi ou inopinés.

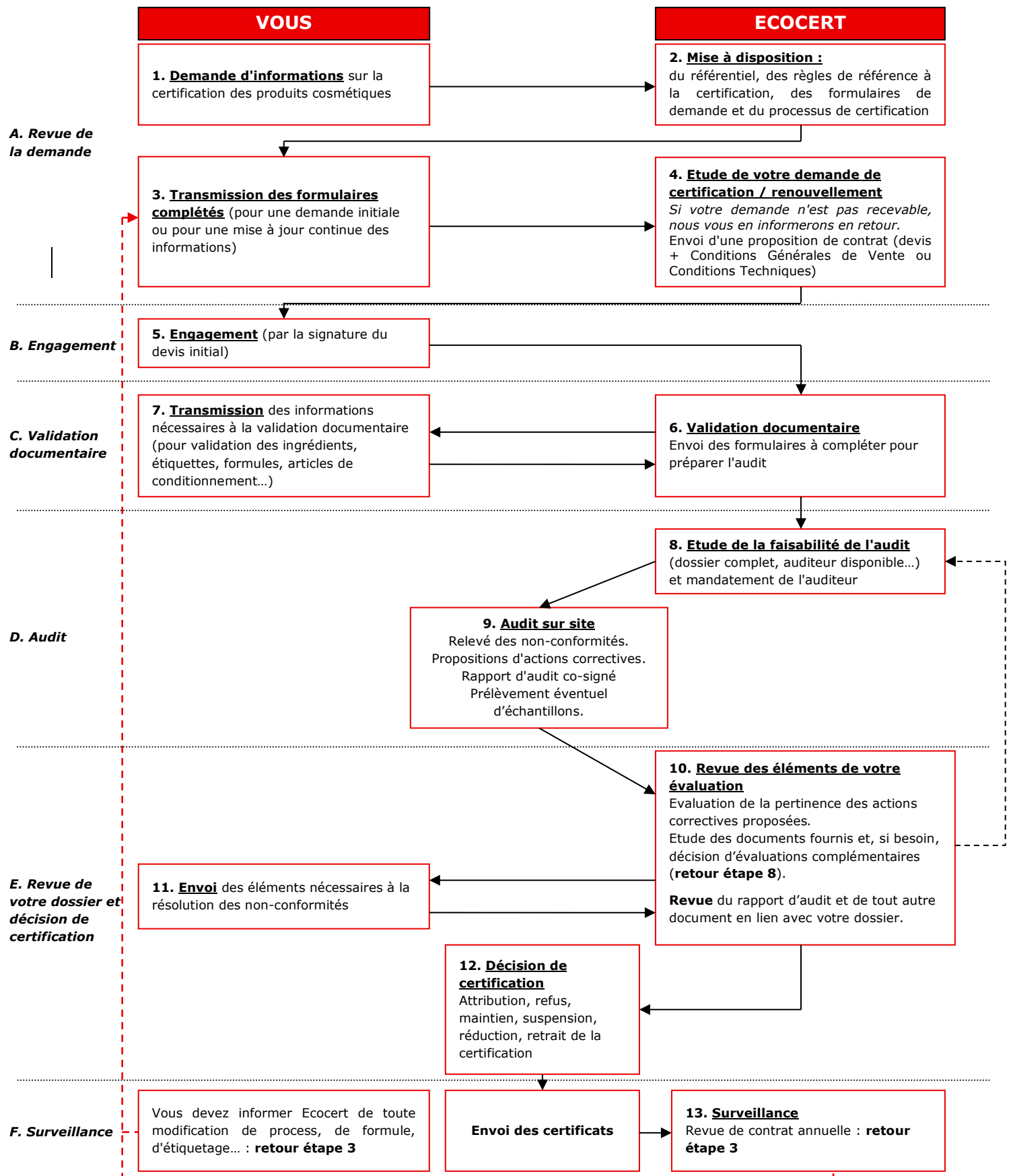
Dans le cas où le délai limite de réalisation d'un audit n'est pas respecté, Ecocert se réserve la possibilité de suspendre vos certificats, ceci même si la date de fin de validité desdits certificats va au-delà de la date limite de réalisation de l'audit concerné.

## **3. Suivi de votre activité**

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 sans délai des modifications prévues dans votre système (production, procédés, qualité) ou la gamme de produits à certifier.

Dans le cadre de la surveillance les étapes C, D, E et F du schéma ci-après 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 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 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 peut prendre les mesures appropriées suivantes :

### **1. 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.

### **2. 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, le(s) produit(s) concernés ne peut(peuvent) plus faire mention à la certification 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.

### **3. 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.

### **4. 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.

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. Reconnaissance des autres organismes de certification**

Le référentiel COSMOS a été créé au niveau européen par des organismes de certification (ECOCERT - France, ICEA - Italie) en collaboration avec des associations de professionnels (BDIH – Allemagne, COSMEBIO – France et la SOIL ASSOCIATION - Angleterre).

De part leur volonté d'harmonisation, les organismes de certification doivent reconnaître les certificats de conformité au standard COSMOS délivrés par les autres organismes de certification approuvés par le board de COSMOS standard AISBL. De plus, dans le cas où tous les clients de la chaîne ne seraient pas certifiés chez le même organisme de certification, des informations peuvent être échangées entre organismes (dans un respect de la confidentialité) afin de pouvoir assurer la certification du produit final.

De la même façon, si une non-conformité majeure est relevée, Ecocert Greenlife doit informer les autres organismes de certification approuvés par l'AISBL de la décision prise.

Dans le cas où les non-conformités constatées entraîneraient un refus de certification ou si la demande de certification n'était pas recevable, Ecocert Greenlife transmettra l'information aux organismes de certification approuvés par l'association COSMOS Standard. Votre demande de certification ne sera dans ce cas pas recevable pour les autres organismes de certification approuvés.

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

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

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

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

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

Si les changements n'étaient pas mis en œuvre, Ecocert 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. paragraphe H).

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

Il est de votre responsabilité d'informer Ecocert 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 nouveaux 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), 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 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 certifiés par Ecocert. Aucune référence aux mentions de certification COSMOS et/ou à Ecocert 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.

## **K. 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 interrompre 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 ou les Conditions Techniques.

L'arrêt de la certification pour tout ou une partie de vos produits, et la résiliation de votre contrat le cas échéant, entraînent la fin de validité automatique de vos documents de certification 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 pourrez plus fabriquer ni commercialiser les produits concernés faisant référence à la certification COSMOS et/ou à Ecocert 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 COSMOS et/ou à Ecocert 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, 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.

Dans tous les cas, nous vous préconisons de revenir vers Ecocert 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 COSMOS et/ou à Ecocert et/ou à Ecocert Greenlife.

## **V. Les plaintes et appels**

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à Ecocert des plaintes (réclamations) concernant notre prestation, ou à formuler un appel (recours) 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. 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 nous formuler un appel, 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 doivent être fournis

Si l'appel est recevable, celui-ci est traité par Ecocert.

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

### **C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers**

Vous avez la responsabilité de gérer les réclamations des tiers qui vous sont adressées directement. Il vous est demandé de conserver un enregistrement de toutes les réclamations concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d'Ecocert. 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 COSMOS, à Ecocert et utilisation des marques (Ecocert et autres) associées à la prestation**

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

Une utilisation abusive de la marque ou une référence erronée à la certification COSMOS ou à Ecocert ou à Ecocert Greenlife par un client entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification. Ecocert 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 COSMOS ou à Ecocert ou à Ecocert Greenlife est apposée sur des produits non conformes aux exigences de certification,
- la marque de conformité ou la référence à la certification COSMOS ou à Ecocert ou à Ecocert Greenlife 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, dans le document correspondant disponible sur le site internet et sur demande).

\* \*  
\*

Ecocert 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 :**

☎ +33 (0)5 62 07 51 09 ou par email : [cosmetiques@ecocert.com](mailto:cosmetiques@ecocert.com)



## **Annexe I : Définitions**

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

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

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

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

Document de certification : Document 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.

Façonnier : entreprise tierce qui transforme, conditionne, stocke à façon des matières premières fournies par l'entreprise propriétaire des produits (donneur d'ordre). Un façonnier n'achète aucune matière première et ne vend aucun produit fini. Il facture au client une prestation de service.

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 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 mises 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.