

Préambule

UTZ est synonyme d'agriculture durable et de meilleures opportunités pour les agriculteurs, leurs familles et notre planète.

Le programme UTZ permet aux agriculteurs d'apprendre de meilleures pratiques agricoles, d'améliorer leurs conditions de travail, et de protéger davantage leurs enfants et l'environnement. Grâce au programme UTZ, les agriculteurs ont accès à de meilleures cultures, obtiennent plus de revenus et génèrent de meilleures opportunités, tout en protégeant l'environnement et les ressources naturelles de la planète.

Ecocert est un organisme de certification offrant des services internationaux d'audit et de certification depuis 1989 et est agréé par COFRAC selon la norme ISO/IEC 17065:2012. Depuis 2004, Ecocert est également enregistré en tant qu'organisme de certification agréé UTZ, ce qui nous autorise à certifier des producteurs et des groupes de producteurs conformément au Code de Conduite UTZ, ainsi que les acteurs de la chaîne d'approvisionnement (tels que les extracteurs, les fabricants ou les transformateurs) conformément à la Norme de Chaîne de Traçabilité UTZ. Nous offrons dans le monde entier le service de certification UTZ pour le Cacao, le Café, le Thé (y compris le Rooibos), les Tisanes, la Noisette et la Vanille.

L'objectif du présent document est de décrire les étapes clés du processus de certification UTZ. Ce document fait partie du contrat de certification.

Table de Matières

1 DÉFINITIONS	2
2 RÉGIME EN VIGUEUR	2
3 ACCÈS À LA CERTIFICATION	2
4 LE PROCESSUS DE CERTIFICATION	4
5 RÉCLAMATIONS ET APPELS	13
6 UTILISATION DE LICENCES, CERTIFICATS ET MARQUES DE CONFORMITÉ	13



1 DÉFINITIONS

Conformément à la terminologie ISO, les définitions suivantes s'appliquent :

- « doit » indique une exigence
- « devrait » indique une recommandation
- « est autorisé à » est utilisé pour indiquer que quelque chose est permis
- « peut » est utilisé pour indiquer que quelque chose est possible, par exemple, qu'une organisation ou un individu est capable de faire quelque chose

2 RÉGIME EN VIGUEUR

Sur la base des documents suivants, Ecocert propose des services d'audit et de certification pour la certification UTZ :

- Code Principal de Conduite UTZ, version 1.1, janvier 2016: est la norme qui stipule les exigences du programme UTZ. Tous les producteurs ou groupes de producteurs qui vendent leurs propres produits certifiés UTZ doivent être certifiés selon le Code de Conduite. Le Code de Conduite s'applique aux options suivantes :
 - Certification de groupes et multi-groupes
 - Certification individuelle et multi-sites

Les producteurs ou groupes de producteurs doivent également être certifiés selon la Chaîne de Traçabilité s'ils :

- effectuent des activités de manipulation physique non incluses dans le Code, ou
- achètent un produit certifié UTZ auprès d'un ou de plusieurs autres fournisseurs certifiés UTZ, et remplissent les trois critères de la Chaîne de Traçabilité expliqués ci-dessous.

- Norme de Chaîne de Traçabilité UTZ, version 1.1, décembre 2015 : est un ensemble d'exigences conçues pour garantir la traçabilité des produits certifiés UTZ. Les Acteurs de la Chaîne d'Approvisionnement (ACA) doivent être certifiés selon la Chaîne de Traçabilité s'ils remplissent les trois critères suivants :
 - Sont le propriétaire légal des produits certifiés UTZ
 - Manipulent physiquement des produits certifiés UTZ
 - Communiquent sur des produits UTZ

Les détails des différentes options auxquelles s'applique la Norme de Chaîne de Traçabilité sont définis dans l'annexe spécifique à chaque produit.

3 ACCÈS À LA CERTIFICATION

Options de certification

La certification est la garantie d'une assurance écrite (un certificat) qu'un produit, un service ou un système répond à des exigences spécifiques. Pour la certification UTZ, il est requis de se soumettre à un audit selon les exigences du Code et/ou de la Chaîne de Traçabilité.



Plusieurs options de certification peuvent être disponibles pour un demandeur. Lors de chaque demande, Ecocert effectue une évaluation afin de déterminer pour quelle(s) option(s) de certification détaillée(s) dans les Tableaux 1 et 2 ci-dessous le demandeur est éligible, et quelle option répond le mieux à ses besoins.

Ecocert acceptera toutes les demandes qui relèvent du champ d'application des options de certification mentionnées ci-dessous, dans la mesure de son statut d'agrément et de sa capacité administrative.

Tableau 1 : Options de certification du Code de Conduite (pour plus de détails, veuillez consulter le Protocole de Certification UTZ)

Option	Applicabilité
Code de Conduite Individuel	Un producteur individuel, possédant ou gérant une exploitation. Les producteurs ayant plus de 20 hectares de cultures certifiées UTZ et/ou embauchant plus de 10 travailleurs permanents sur l'ensemble de l'exploitation agricole doivent être audités et se conformer au Code de Conduite Individuel.
Code de Conduite Multi-site	Une exploitation constituée de deux ou plusieurs sites qui appartiennent à des producteurs différents utilisant les mêmes pratiques agricoles et ayant un système de gestion commun. Il existe un site central identifié où les activités du (des) producteur(s) et de leurs exploitations sont gérées. Il est établi que la gestion centrale appartient ou est sous-traitée par le(s) producteur(s) pour gérer les zones de production et de transformation. Une exploitation agricole d'un multi-site certifié UTZ ne peut être simultanément incluse dans le champ d'application d'autres titulaires du certificat du Code de Conduite UTZ. Ce type de certification est destiné aux clients individuels qui louent ou possèdent deux exploitations agricoles ou plus, et/ou aux clients individuels qui souhaitent être certifiés dans le cadre d'un système de gestion commun.
Code de Conduite Groupe	Un groupe de producteurs organisés (membres du groupe) qui met en place un SGI. Le groupe peut être organisé en association ou en coopérative. Pour faire partie d'un groupe et être certifié selon le Code de Conduite pour la certification de Groupe et Multi-groupe, un membre du groupe ne peut pas avoir plus de 20 hectares de cultures certifiées UTZ et/ou plus de 10 travailleurs permanents sur l'ensemble de l'exploitation agricole. Les membres du groupe, pour l'ensemble de leur superficie de culture certifiée UTZ, ne peuvent pas être simultanément certifiés selon plusieurs certificats du Code de Conduite UTZ.
Code de Conduite Multi-groupe	Un groupe composé de deux ou plusieurs sous-groupes de producteurs organisés qui sont gérés par un SGI commun. Chaque sous-groupe met également en place son propre SGI. Le coordinateur du SGI de chaque sous-groupe et le responsable du SGI du multi-groupe travaillent ensemble pour assurer la gestion correcte du multi-groupe. La certification multi-groupe est choisie dans les situations où le produit certifié est exporté sous le nom du multi-groupe. Le multi-groupe se réserve la possibilité d'indiquer le nom des sous-groupes dans la documentation de vente et dans le système de traçabilité UTZ.
Code de Conduite Individuel / Multi-site plus producteurs sous-traitants	Un client du programme thé/rooibos ou café, c'est-à-dire : - Une unité de transformation individuelle (avec ou sans sa propre exploitation) plus les producteurs sous-traitants, ou - Une unité de transformation multi-sites (avec ou sans sa propre exploitation) plus les producteurs sous-traitants



Tableau 2: Options de certification de la Chaîne de Traçabilité (pour plus de détails, veuillez consulter le Protocole de Certification UTZ)

Option	Applicabilité
Chaîne de Traçabilité Individuelle	Un ACA individuel, dans lequel les unités de gestion centrale, de manipulation, de traitement et de stockage sont situées sur le même site, au même emplacement physique.
Chaîne de Traçabilité Multi-site	<p>Un site central identifié où deux ou plusieurs sites manipulant, traitant ou stockant des produits certifiés UTZ fonctionnent. Tous les sites et le site central sont soumis à un système de gestion commun qui peut être vérifié depuis le site central. Un client multi-site peut être composé de différentes entités juridiques et tous les sites doivent avoir un lien légal ou contractuel avec le site central de l'organisation.</p> <p>Dans le cas des titulaires du certificat de la Chaîne de Traçabilité Multi-site ou des titulaires du certificat du Code de Conduite Multi-groupe, le siège est responsable des aspects suivants en relation avec le siège et les sites :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer la conformité avec les points de contrôle de la Chaîne de Traçabilité UTZ. 2. Assurer la résolution par les entités concernées de tout cas de non-conformité soulevé par le certificateur sur les sites ou sur le siège. 3. Paiement de tous les frais de certification. 4. Toute communication avec le certificateur (à l'exception des audits surprises)

Restrictions

Ecocert se réserve le droit de refuser une demande ou d'annuler un contrat de certification à un client lorsqu'il existe des raisons fondamentales ou avérées, telles que la participation du client à des activités illégales, des antécédents récurrents de non-conformité aux exigences de certification ou de produit, des factures impayées ou d'autres problèmes.

4 LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

Lorsque les exigences de certification sont remplies, un certificat est délivré, permettant au client certifié de commercialiser ses produits en faisant référence à cette certification. Une demande de certification validée et un contrat signé n'autorisent pas automatiquement le client à commercialiser ses produits au regard du champ d'application de la certification respectif.

Demande de certification

Dès qu'Ecocert reçoit une demande orale ou écrite pour ses services, le demandeur reçoit les documents suivants en fonction du service demandé :

- Formulaire de demande Ecocert
- Documents normatifs: le Protocole de Certification UTZ, et
 - Pour Code de Conduite UTZ: Norme de Code de Conduite UTZ, Checklist du Code de Conduite UTZ, y compris la checklist spécifique au produit, et/ou
 - Pour Chaîne de Traçabilité UTZ: Norme de Chaîne de Traçabilité UTZ + Annexe spécifique au produit, Checklist de la Norme de Chaîne de Traçabilité UTZ



Le demandeur soumet le formulaire de demande dûment rempli, qui doit contenir les renseignements nécessaires pour permettre à Ecocert d'examiner l'éligibilité de la demande au regard des régimes de certification demandés. En cas de doute, Ecocert adresse le demandeur afin de clarifier les exigences de la norme et/ou du processus de certification.

Si le champ d'application de la certification n'est pas pertinent et/ou si Ecocert ne dispose pas des compétences ou des capacités appropriées pour les activités de certification demandées, Ecocert refuse la demande en indiquant les raisons du rejet.

En particulier, la certification n'est pas éligible dans les cas suivants :

- Les demandeurs dont le certificat a été suspendu pour une période déterminée ne peuvent pas faire l'objet d'un audit visant à lever la suspension, jusqu'à ce que le délai requis à compter de la date de la suspension se soit écoulé (jusqu'à 3 mois).
- Les demandeurs, en cas de décision négative quant à leur certification au cours de la présente saison de récolte, ne peuvent pas planifier d'audit avant la prochaine saison de récolte.

Formalisation du contrat

Si le champ d'application de la certification est pertinent et Ecocert dispose des moyens et des compétences pour effectuer toutes les activités d'audit et de certification demandées, Ecocert établit un devis selon le barème tarifaire en vigueur. Le demandeur reçoit le devis et les Conditions Générales de Vente dans un délai de 2 jours ouvrables. Un délai supplémentaire peut être nécessaire pour les cas particulièrement complexes.

Le contrat de certification est constitué des versions en vigueur des documents suivants :

1. Les Conditions Générales de Vente,
2. Le présent processus de certification, et
3. Le devis

Le contrat de certification prend effet dès réception du devis signé, c'est-à-dire qu'en soumettant le devis signé à Ecocert le demandeur s'engage à respecter les Conditions Générales de Vente, y compris les exigences définies dans la norme de certification.

Préparation de l'audit

Lors de l'évaluation initiale, toutes les activités comprises dans le champ d'application de la certification sont auditées afin de vérifier la conformité aux exigences de la norme. L'audit initial doit avoir lieu dans un délai raisonnable après la demande de certification.



Dans le cadre de la préparation de l'audit initial, le client reçoit la lettre d'annonce de la part du responsable clientèle en charge. En recevant la lettre d'annonce, le client dispose de 3 semaines pour remplir et remettre les documents suivants avant la vérification :

- Profil d'opérateur spécifique à son activité
- Auto-évaluation (y compris les sous-traitants)
- Enregistrement du client auprès d'UTZ, y compris l'ID de membre UTZ
- Autres documents pertinents, par exemple :
 - une liste de tous les intermédiaires et/ou sous-traitants (le cas échéant), y compris leurs activités
 - le registre des membres, c'est-à-dire la liste des membres du groupe (en cas de certification de groupe) y compris une liste séparée des membres démissionnaires
 - la documentation relative aux vérifications UTZ précédentes, y compris les audits annuels, les audits surprises et les audits effectués par différents OC (pour les nouveaux clients)
 - les transactions Good Inside Portal (GIP) depuis la date du certificat UTZ le plus récent

Ecocert examine la documentation et planifie l'audit sur la base des informations présentées. Le choix de l'auditeur est effectué par Ecocert en tenant compte de ses qualifications en matière de champ opérationnel, expérience, langue, et temps de déplacement, ainsi que de sa disponibilité et conflits d'intérêts éventuels. L'auditeur reçoit la mission d'audit, y compris tous les documents pertinents pour la préparation de l'audit. Ecocert s'accorde avec le client sur la date d'audit la plus convenable et communique l'annonce d'audit au moins 14 jours avant la date de l'audit.

Afin de permettre un audit efficace, le client prépare la visite de la meilleure façon possible. La personne responsable de la certification UTZ et tout le personnel responsable de la manipulation et de l'étiquetage des produits certifiés doivent se rendre disponibles, et l'accès à toutes les zones et aux moyens de transport nécessaires doit être organisé à l'avance.

Le client doit connaître les exigences de la liste de contrôle UTZ correspondante. Le client doit s'assurer de prendre les mesures appropriées pour garantir la conformité à la norme. L'ensemble de la documentation des activités du client (factures d'achat, bons de livraison, etc.) doit être toujours prêt pour l'audit et des résumés doivent être élaborés le cas échéant (par exemple, le total des achats et ventes par produit, etc.).

Audit initial

L'audit suit les exigences UTZ telles que définies dans le Protocole de Certification. L'objectif général de l'audit est de vérifier si les activités du client sont conformes aux exigences stipulées dans la checklist UTZ correspondante.

Les audits du Code de Conduite doivent être effectués au cours de la période allant de 4 mois avant à 4 mois après le début de la première récolte à certifier. La récolte peut faire référence à une récolte principale ou secondaire.

Les audits de la Chaîne de Traçabilité doivent être effectués au plus tard 4 mois après l'achat de produits certifiés UTZ (Bilan Massique, BM) ou 4 mois après l'achat de produits certifiés UTZ (Identité Préservée, IP et Séparation, SG), respectivement.

L'audit sur place comporte au moins les étapes indiquées au Tableau 3. La séquence des différentes étapes de vérification peut être modifiée par l'auditeur.



Tableau 3: Étapes de vérification (pour plus de détails, veuillez consulter le Protocole de Certification UTZ)

Étapes de vérification	
1	Réunion d'ouverture avec au moins un représentant de la direction.
2	(Seulement dans le cas de la certification du Code de Conduite de Groupes) Évaluation de la structure et du fonctionnement du SGI.
3	Examen des résultats de(s) l'audit(s) précédent(s) (le cas échéant) et de l'auto-évaluation annuelle effectuée par le membre et tout sous-traitant (le cas échéant).
4	Examen de toute la documentation pertinente.
5	Évaluation des registres.
6	Calculs de contrôle des flux de production.
7	Évaluation sur place, y compris l'observation des activités, le contrôle des installations, des entretiens avec les travailleurs ou le personnel, et la confirmation des données (bonnes pratiques agricoles, rendement, conditions de travail). (Seulement dans le cas de la certification de la Chaîne de Traçabilité Multi-site) Contrôle de la documentation pour les sites qui ne sont pas audités physiquement.
8	Examen des bureaux, y compris l'examen de la documentation, la vérification croisée des registres, le contrôle du flux de production et des tests de traçabilité (identification des lots de matières premières jusqu'aux lots de produits finaux, et dans l'autre sens).
9	Réunion de clôture avec au moins un membre de la direction, dans laquelle le ou les auditeurs doivent présenter à l'audité les conclusions de l'audit, y compris les non-conformités identifiées, présentation d'un plan d'actions correctives dans les délais convenus, corrections (solutions immédiates) et actions correctives (s'attaquer aux causes principales des problèmes) pour chaque non-conformité.

Système d'évaluation

Si une ou plusieurs non-conformités sont trouvées lors de l'audit de certification, le client doit en identifier la cause principale, ainsi que mettre en œuvre une correction (pour résoudre la non-conformité) et une action corrective (pour éliminer la cause principale de la non-conformité et empêcher qu'elle ne se reproduise) avant de pouvoir être certifié.

Il incombe au client de déterminer et mettre en œuvre la correction et l'action corrective adéquates pour empêcher que la non-conformité se reproduise. Les actions correctives doivent être axées sur des solutions durables à long terme qui éliminent la cause principale de la non-conformité. Afin d'identifier la cause principale de la non-conformité, le client doit effectuer une analyse des causes principales.

Un plan d'actions correctives doit être soumis à Ecocert dans les délais convenus lors de la réunion de clôture. Le plan comprend la cause principale, la correction, l'action corrective et le délai dans lequel les corrections et les actions correctives doivent être entreprises.



Il appartient à Ecocert de déterminer ce qui constitue une non-conformité majeure. Voici une liste non exhaustive d'exemples pouvant mener à une non-certification ou à une décertification une fois l'examen terminé :

- Faible systémique au niveau du SGI
- Violation des lois nationales, des lois locales ou des accords de négociation collective
- Fraude, inaction ou dissimulation (par exemple, volume conventionnel déclaré comme UTZ ou abus de paiement de prime)
- Pratiques irréversibles non conformes, par exemple les questions affectant la santé humaine, la nature ou l'intégrité du produit UTZ

Revue des résultats de l'évaluation et décision de certification

Revue des conclusions et suivi des non-conformités

Toutes les conclusions relevées lors de l'audit sont examinées par une personne qualifiée du bureau d'Ecocert qui n'a pas participé à l'audit. En outre, il est vérifié que toutes les procédures ont été suivies comme il est exigé et que la documentation est complète et suffisante.

Les non-conformités et leur niveau de gravité sont évalués et déterminés sur la base de la description de l'opération, du rapport d'audit, des renseignements supplémentaires obtenus au cours de l'audit et de toute information éventuelle provenant de tierces parties. Les non-conformités et les actions ultérieures dépendent de la conformité du client aux exigences définies dans la norme UTZ correspondante.

Des non-conformités supplémentaires pourraient être relevées au cours de l'examen de la documentation soumise par l'auditeur, en plus de celles identifiées au cours de l'audit.

Dans le cas où le client aurait dû soumettre un plan d'actions correctives, Ecocert accepte ou refuse le plan d'actions correctives proposé dans un délai d'une semaine. En cas de refus, Ecocert justifie les raisons et le client doit soumettre un nouveau plan d'actions correctives.

Ecocert est chargé de vérifier (au moyen d'un audit de suivi physique ou d'un examen documentaire) que les corrections et les actions correctives ont été prises et ont permis d'éliminer efficacement la non-conformité et sa cause principale. L'ensemble du processus de résolution des non-conformités (y compris le client entreprenant la correction et l'action corrective et Ecocert vérifiant leur efficacité) doit être réalisé dans un délai maximum de 12 semaines à compter du dernier jour de l'audit.

En cas de non-conformités majeures, Ecocert peut décider de suspendre immédiatement le certificat actuel du client et/ou de ne pas certifier le client, suivant les procédures décrites ci-dessous.

Décision de certification

La décision de certification est l'évaluation finale des résultats de l'audit à la suite de la revue de la conformité d'une opération à la norme UTZ. La décision de certification est prise par un certificateur qualifié qui n'a pas participé à l'audit.



En cas de conclusions complexes ou ambiguës, le certificateur convoque un comité de certification.

La décision finale de certification est prise lorsque toutes les exigences établies dans le Protocole de Certification UTZ ont été respectées. Les conditions préalables à la certification sont :

- Le client a formellement accepté les Conditions Générales de Vente pour la certification UTZ.
- Le client a complété le profil d'opérateur, validé le contenu par signature, complété l'auto-évaluation (y compris les sous-traitants) et défini toutes les démarches nécessaires pour assurer la conformité à la norme.
- Tous les documents pertinents ont été soumis à Ecocert dans les délais prévus avant l'audit.
- Une preuve satisfaisante de la mise en œuvre des corrections et des actions correctives pour toute non-conformité identifiée au cours de l'audit ou de la revue a été soumise dans les délais fixés par UTZ.

Décision de certification positive

Si les conditions préalables sont remplies et que les activités du client sont jugées conformes à la norme UTZ correspondante, la certification est accordée et le rapport et toutes les informations pertinentes (par ex. l'auto-évaluation et le registre des membres) sont soumis par Ecocert au GIP pour approbation par UTZ. Le client reçoit une notification de la décision de certification, le rapport d'audit ainsi que le certificat dès qu'UTZ approuve la certification sur GIP. Le client reçoit également la facture des frais réels d'audit et de certification.

Non-certification

Si les actions correctives n'ont pas été mises en œuvre de manière satisfaisante dans le délai décrit ci-dessus (12 semaines à compter du dernier jour d'audit), ou que des non-conformités majeures ont été observées, Ecocert ne délivre pas la certification (c'est-à-dire qu'un premier certificat ou un nouveau certificat après expiration du certificat précédent ne doit pas être délivré). En outre, dans le cas où le client aurait encore un certificat actif, Ecocert doit décertifier le client, selon les conditions décrites ci-dessous.

Pour être certifié après une décision de non-certification, le client doit se soumettre à un nouvel audit. Pour la certification de Code de Conduite, le client doit attendre au moins une période de récolte (principale ou secondaire) à compter de la date de décision de non-certification, ou 6 mois si la récolte est continue.

Ecocert informe immédiatement UTZ (par e-mail et via le système de traçabilité UTZ) et le client de la non-certification et transmet à UTZ la checklist de l'audit et les motifs de la non-certification.



Suspension

Pendant toute la période de validité du certificat, Ecocert peut décider de suspendre le certificat d'un client pour une période maximale de 3 mois, en cas d'écarts mineurs aux normes UTZ trouvées en dehors du processus de (re)certification. Ces écarts ne doivent pas avoir d'impact sur la crédibilité d'UTZ et/ou d'Ecocert. Les exemples incluent des non-conformités mineures trouvées lors d'un audit surprise, le non-respect des obligations financières envers Ecocert ou UTZ, ou d'autres problèmes administratifs.

Ecocert informe immédiatement UTZ (par e-mail) et le client de la suspension, et suspend la licence du client dans le système de traçabilité UTZ au nom d'UTZ.

Tant que la licence du client est suspendue, le client ne peut pas vendre son produit comme certifié.

Une fois qu'Ecocert a vérifié que les raisons sous-jacentes à la suspension ont été résolues de manière satisfaisante, Ecocert lève la suspension du certificat, en informe UTZ (par e-mail) et le client et, au nom d'UTZ, lève la suspension dans le système de traçabilité UTZ.

Si, après un audit de (re)certification, le client ne parvient pas à résoudre les non-conformités dans le délai imparti, Ecocert doit prendre une décision de non-certification plutôt que de délivrer une suspension.

Décertification

Durant la période de validité du certificat, Ecocert peut décider de décertifier le client en retirant son certificat, si cela s'avérait nécessaire pour préserver la crédibilité d'UTZ et/ou d'Ecocert. La décertification ne peut pas être levée.

Pour être recertifié, le client doit se soumettre à un nouvel audit. Le client doit attendre au moins jusqu'à la date de fin du certificat retiré (à l'exclusion de toute prolongation de délai accordée) avant qu'un nouveau certificat puisse être actif.

Si l'audit d'un client entraîne une décertification ou une non-certification et que le client a toujours un certificat actif, Ecocert doit décertifier le client et retirer le certificat actif.

Ecocert informe immédiatement UTZ (par e-mail) et le client de la décertification, et annule la licence du client dans le système de traçabilité UTZ au nom d'UTZ.

Tant que la licence du client est retirée, le client ne peut pas vendre son produit comme certifié.



Documents de certification

Le certificat délivré comporte les informations suivantes :

- Le nom et l'adresse d'Ecocert
- La date de la première certification
- La date de la certification
- Le nom et l'adresse du client certifié
- Le champ d'application de la certification
- La date d'expiration de la certification

Surveillance et recertification

Audit de surveillance annuel

La fréquence des audits UTZ est définie dans le Protocole de Certification UTZ. En général, tous les clients font l'objet d'un audit annuel. Les clients de la Chaîne de Traçabilité qui obtiennent des résultats satisfaisants lors des audits de recertification peuvent faire l'objet d'une vérification biennale. Pour plus de détails, veuillez consulter le Protocole de Certification UTZ.

Ecocert doit commencer la planification de l'audit annuel au plus tard 3 mois avant la date d'expiration du certificat actuel. Le client est contacté et une date d'audit est proposée en fonction des activités du client, des délais fixés par la norme, et de la disponibilité du client et d'Ecocert. Le client reçoit un devis annuel en fonction de la facture de l'année précédente. Les documents pertinents doivent être soumis à Ecocert au moins 3 semaines avant l'audit. L'annonce d'audit est communiquée au client au moins 14 jours avant l'audit.

L'audit annuel est effectué tel que décrit au chapitre d'Audit Initial.

Audit surprise

Conformément aux exigences de certification et de la norme UTZ, 10 % des clients UTZ d'Ecocert sont audités par le biais d'audits surprises afin d'avoir une idée plus précise de la conformité quotidienne du client à la norme UTZ.

La date et le lieu précis (dans le cas d'une certification Multi-site) des audits surprises sont annoncés au maximum 72 heures à l'avance.

Dans le cas où des non-conformités seraient observées, celles-ci doivent être traitées de la même manière que celles observées lors des audits de certification. La seule différence réside dans le fait que la résolution de toutes les non-conformités ne signifie pas qu'un nouveau certificat est délivré, mais que le certificat actuel est conservé. Si les non-conformités ne sont pas résolues, le certificat actuel sera suspendu et/ou retiré.



Changements concernant la certification

Le client a l'obligation de s'assurer que la version la plus récente de la norme UTZ en vigueur est toujours disponible comme base pour mener à bien ses activités. UTZ se réserve le droit de modifier la norme et les exigences de certification. La certification est conditionnelle au maintien de la conformité aux exigences nouvelles ou révisées de certification et de la norme dans les délais fixés par UTZ.

Si les modifications pertinentes ne sont pas mises en œuvre par le client, cela peut conduire à des non-conformités qui, à leur tour, peuvent entraîner la suspension de la certification ou même la décertification.

Un client certifié doit notifier à Ecocert toute modification importante dans ses activités ou dans les mesures prises pour assurer la conformité à la norme UTZ correspondante. Les changements relatifs aux informations de certification qui surviennent pendant la validité d'un certificat et qui impliquent une augmentation (c'est-à-dire plus de volume, de membres du groupe, de sites, ou de temps) peuvent être inclus par des extensions. Pour plus de détails, veuillez consulter le Protocole de Certification UTZ.

Résiliation du contrat

Le client peut demander à tout moment l'arrêt de la certification. Dans le cas où le client souhaiterait arrêter la certification et résilier en même temps le contrat, il doit le faire conformément aux conditions définies dans les Conditions Générales de Vente.

La fin de la certification et la résiliation du contrat entraînent la fin de la validité du (des) certificat(s) avec effet immédiat. Par conséquent, une fois la date de fin de certification et de résiliation du contrat passée, le client ne peut plus commercialiser ses produits en faisant référence à UTZ.



5 RÉCLAMATIONS ET APPELS

Réclamations

Les réclamations relatives aux procédures appliquées, ainsi qu'au personnel d'audit ou de certification, sont traitées conformément à la procédure interne de traitement des réclamations.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse, les réclamations relatives à la certification UTZ doivent être transmises à UTZ pour être traitées conformément à la Procédure de Réclamation UTZ.

Appels

Toutes les décisions de certification et les éventuelles actions correctives sont soumises à la procédure de recours d'Ecocert. Pour être recevable, l'appel doit :

- être fait par écrit (courrier ou e-mail),
- être soumis dans les 14 jours suivant la réception de la décision de certification,
- être dûment motivé ; de nouveaux éléments qui n'ont pas encore été portés à la connaissance d'Ecocert doivent être fournis.

Si l'appel est recevable, celui-ci est traité par Ecocert. Si le client n'est pas satisfait de la réponse, le cas doit être transmis à UTZ pour être traité conformément à la Procédure de Réclamation UTZ.

Obligations à l'égard des réclamations de tiers

Le client a la responsabilité de gérer les réclamations de tiers concernant sa conformité aux exigences UTZ qui lui sont adressées directement. Le client doit conserver un enregistrement de toutes les réclamations qui lui ont été portées à sa connaissance concernant la conformité aux exigences de certification, et doit mettre ces enregistrements à la disposition d'Ecocert. Ces enregistrements doivent permettre de connaître les mesures appropriées qui ont été prises et ces mesures doivent être documentées.

6 UTILISATION DE LICENCES, CERTIFICATS ET MARQUES DE CONFORMITÉ

Les conditions de référence à la certification et aux marques associées sont définies dans la Politique d'Étiquetage des Emballages UTZ et dans la Politique Générale des Marques d'Ecocert.

Le client ne doit promouvoir ses produits en tant que produits certifiés ni utiliser le logo UTZ que s'il en a reçu l'autorisation conformément aux termes de la Politique d'Étiquetage des Emballages UTZ. Le fait d'être certifié par Ecocert conformément à UTZ n'autorise pas automatiquement le client à utiliser le logo UTZ.

FIN DU DOCUMENT

