

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 denrées certifiées biologiques selon le cahier des charges relatif à la restauration hors foyer à caractère commercial en agriculture biologique.

En gagnant la confiance des professionnels et des consommateurs, ECOCERT est devenu une référence, et est leader de la certification BIO sur le marché français.

Travailler avec ECOCERT France, c'est faire confiance à une équipe experte dans le domaine de l'Agriculture Biologique.

Des équipes spécialistes de la Bio proche de vous

- Des auditeurs situés partout en France
- 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 proposées.



SOMMAIRE

I. PREAMBULE	4
II. TEXTES DE REFERENCE : PROGRAMME DE CERTIFICATION APPLICABLE	4
III. ACCÈS À LA CERTIFICATION	5
A. Champ d'application de notre prestation	5
B. Restrictions	7
IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS	7
A. Votre demande de certification	8
B. Notification	9
C. Évaluation initiale	9
D. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification	12
E. Catalogue des mesures	13
F. Documents de certification	14
G. Surveillance et poursuite du processus de certification	15
H. Renouvellement de la certification	16
V. CHANGEMENTS AYANT DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION	16
A. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)	16
B. Modification de la portée de votre certification	17
C. Arrêt de la certification	17
VI. RECOURS À LA SOUS-TRAITANCE	18
VII. LES PLAINTES ET RECOURS	18
A. Plaintes	18
B. Recours préalable obligatoire	18
C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers	19
VIII.UTILISATION DES RÉFÉRENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIÉES À LA PRESTATION	



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 figurant dans le présent document, mais également dans d'autres documents émis par Ecocert au cours du processus de certification, sont identifiés et définis en Annexe I.

Ce document est un document contractuel, qui décrit notamment certaines des exigences à remplir pour la certification biologique.

Il peut également être communiqué aux consommateurs/utilisateurs finaux auprès desquels vous souhaitez valoriser vos produits alimentaires et/ou vos productions biologiques.

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

II. TEXTES DE REFERENCE : PROGRAMME DE CERTIFICATION APPLICABLE

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

Le programme de certification liste certaines des exigences qui s'appliquent aux opérateurs souhaitant bénéficier de la certification et aux organismes de certification qui vont le mettre en œuvre.

Les exigences du programme de certification sont complétées par les documents contractuels de l'organisme de certification.

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 <https://www.inao.gouv.fr/Les-signes-officiels-de-la-qualite-et-de-l-origine-SIQO/Agriculture-Biologique>
- Le présent **Processus de certification** dans sa version en vigueur accessible sur notre site Internet <http://www.ecocert.fr/reglementation-agriculture-biologique>
- **Les Dispositions de contrôle Spécifiques ECOCERT** dans leur version en vigueur accessible sur notre site Internet <http://www.ecocert.fr/reglementation-agriculture-biologique>



- Les **articles du Code Rural et de la pêche maritime (Livre VI, Titre IV, chapitre II section 1 et 2 sous sections 1 et 3) et ses décrets et arrêtés d'application**
- **Le Code de la consommation, Livre I, Titre II, section 1 ainsi que Livre IV, titre III, chapitre II section 3 ainsi que ses décrets et arrêtés d'application.**
- **Les règles d'usage de la marque AB, disponibles sous www.inao.gov.fr**
- **Les directives et circulaires de l'INAO ainsi que les dispositions de contrôle communes, versions en vigueur disponibles sur demande ou sur le site www.inao.gov.fr :**
 - **Directive du CAC (INAO-DIR-CAC-7)** sur les principes généraux du contrôle de la production biologique
 - **Dispositions de Contrôle Communes (INAO-DEC-CONT-AB-2)** au cahier des charges relatif à la restauration hors foyer à caractère commercial en Agriculture Biologique
 - **Circulaire INAO-CIRC-2021-03** relative à la délégation de tâches aux organismes de contrôle en Agriculture Biologique

III. ACCÈS À LA CERTIFICATION

A. Champ d'application de notre prestation

Les opérateurs de la restauration exerçant une activité, qu'elle soit principale ou secondaire, **relevant des divisions 55 et 56 de la NAF*** (restauration traditionnelle, self-services, restauration rapide, services des traiteurs, hôtels, gîtes ...) à l'exclusion des activités relevant du règlement (UE) no 2018/848 sont éligibles à la certification biologique en restauration commerciale.

Le cahier des charges couvre les opérateurs qui préparent et/ou distribuent directement aux convives des denrées alimentaires prêtes à être consommées, sur place ou à emporter, y compris lorsque tout ou partie de la préparation de ces denrées n'est pas réalisée sur le lieu de vente (y compris les automates réalisant une transformation ou une préparation) et qui souhaitent faire référence à l'agriculture biologique pour tout ou partie des ingrédients et denrées alimentaires.

Les opérateurs ont deux possibilités de certification : "Quantités produits" et/ou "Plats et menus" qui s'articulent selon le tableau ci-après :



		Certification	
		« Quantité produits »	« Plats et menus »
Quantité d'ingrédients et denrées biologiques globalement utilisés	Inférieur à 50 % ou sans mention de pourcentage	Hors champ de certification	Possible quelle que soit la quantité de produits globalement utilisés (b)
	50 - 75 %	Possible Catégorie + 50 % (a)	
	75 - 95 %	Possible Catégorie + 75 % (a)	
	Au moins 95 %	Possible Catégorie + 95 % (a)	Automatique si certifié + 95 %

a) avec contrôle des achats en valeur uniquement portant sur l'ensemble des achats de produits

b) avec contrôle des achats en poids et des utilisations sur la base des recettes des plats « bio »

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 ne souhaitant pas faire référence à l'agriculture biologique.

*NAF : Nomenclature d'Activité Française

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

Nos garanties et portée de la certification délivrée par ECOCERT

Pour délivrer cette certification officielle, ECOCERT France, reconnu comme organisme chargé de mission de service public, est :

- Accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) **n°5-0035** pour la certification de Produits et Services, liste des sites et portée disponibles sur www.cofrac.fr
- Agréé par l'INAO (Institut National de l'Origine et de la qualité), pour la certification des produits conformes au mode de production biologique des opérateurs basés 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.

Toutes les catégories de produits pour lesquelles nous délivrons une certification biologique sous agrément de l'INAO et accréditation du COFRAC sont listées dans notre portée flexible, disponible sur notre site internet www.ecocert.fr, ainsi que les règles de production, points de contrôles et mesures applicables à chaque produit ou catégorie de produit.



Dispense d'audit

Une dispense totale de notification et de certification est possible pour les opérateurs réalisant des activités ponctuelles de restauration (salons ou actions de communication) inférieures à 15 jours cumulés par an.

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/processus 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 d'une prestation antérieure,
- Opérateur déjà engagé auprès d'un autre organisme certificateur pour la même catégorie de produit, y compris lorsqu'il intervient à des étapes différentes de la production, préparation, distribution.

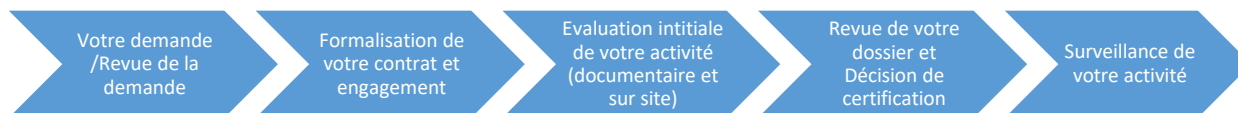
IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS

La prestation de certification biologique est organisée selon un cycle annuel (par année civile).

Elle conduit, si les exigences de certification sont satisfaites, à une décision de certification favorable et à la délivrance d'un certificat autorisant la référence à l'Agriculture Biologique (et à ECOCERT France le cas échéant).

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





A. Votre demande de certification

Seules les demandes complètes seront prises en compte par Ecocert France.

Une demande est considérée comme complète dès lors qu'Ecocert France a réceptionné :

- les informations nécessaires à la revue de la demande (§ a.), et
- le formulaire d'engagement signé par vos soins (§ b.).

Revue de la 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 notre site internet www.ecocert.fr

Nous vous demandons de nous renvoyer le formulaire complété le plus précisément possible afin de recueillir les informations nécessaires à la réalisation de la revue de la demande.

La revue de votre demande de certification a pour but de :

- nous assurer que vous avez pris connaissance et compris toutes les exigences du programme de certification ;
- vérifier que toutes les informations demandées dans le(s) formulaire(s) nous ont bien été fournies ;
- 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 de première certification pourra n'être mis en œuvre que l'année suivante.

Formalisation de votre contrat

➤ 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 : certification "Quantité produits" et/ou "Plats et menus" et au type d'activité : indépendante ou chaîne de restauration avec ou sans centralisation (cf. définitions) et comprend les frais d'audits prévus par le plan de contrôle, la rédaction du rapport d'audit, les frais de certification, ainsi que la gestion administrative de votre dossier.



Des informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients sont disponibles sur demande auprès du service Relation Commerciale.

➤ **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. Le formulaire d'engagement contenant le devis,
2. Les conditions générales,
3. Le processus de certification (le présent document).

➤ **Formalisation de votre engagement**

Votre contrat de certification est conclu dès retour du devis et du formulaire d'engagement signés, votre demande de certification étant alors considérée comme complète.

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

B. Notification

En parallèle de votre demande de certification, vous devez officiellement déclarer votre activité biologique à l'administration française : l'Agence BIO. Veuillez noter qu'à ce titre, vous figurerez sur la liste des opérateurs engagés, publiée sur le site de l'Agence BIO.

L'absence de notification officielle à l'Agence BIO empêche toute décision de certification.

Les opérateurs dont la quantité d'ingrédients/denrées biologiques est inférieure à 50% ou qui ne font pas mention du pourcentage sont dispensés de cette notification.

Première notification :

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

Comment se notifier auprès de l'Agence Bio :

Par internet, via le formulaire de notification « préparateurs » téléchargeable sur l'espace notifications du site www.agencebio.org

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 la première certification 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 les dispositions de contrôles communes INAO-DEC-CONT-AB-2, disponibles dans leur version en vigueur sur www.inao.gouv.fr.

Mandatement et préparation de votre audit

Une fois engagé, un auditeur planifie avec vous une date d'évaluation initiale (audit de première certification). 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.

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.

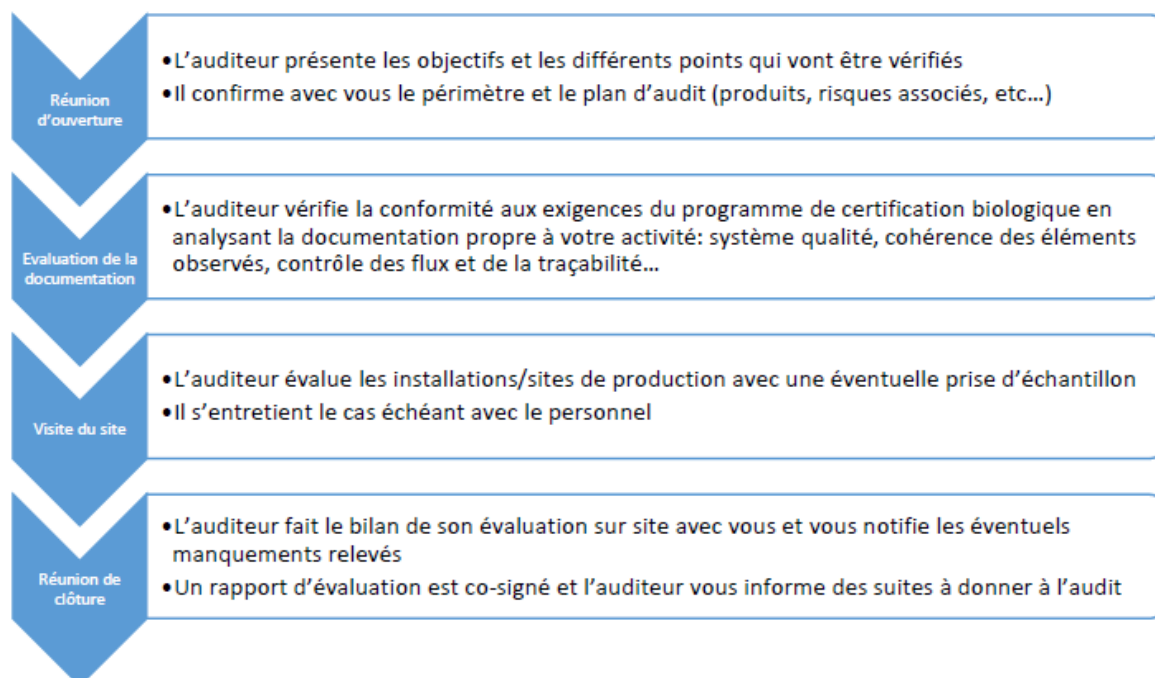
Nous effectuons ces évaluations selon un plan d'évaluation défini, spécifique à votre activité :

RESTAURANTS INDÉPENDANTS	CHAÎNES DE RESTAURANTS SANS CENTRALISATION	CHAÎNES DE RESTAURANTS AVEC CENTRALISATION
1 contrôle complet annuel	<ul style="list-style-type: none"> - 1 contrôle complet annuel de la structure d'achat/référencement - 1 contrôle complet de chaque restaurant de la chaîne par an 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 contrôle complet par an de la structure d'achat/référencement - Entre 10% et 100% de contrôles complets par an dans les restaurants en fonction du nombre de restaurants totaux

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, ou en fonction de l'analyse de risque de l'opérateur.

Un audit se déroule en différentes étapes :





Un rapport d'audit vous est systématiquement remis pour co-signature.

Ce rapport liste l'objectif du contrôle, les méthodes de contrôle appliquées ainsi que le résultat du contrôle donnant lieu, ou non, à des non-conformités (ou « manquements »).

Selon les directives de l'INAO, une non-conformité ou « manquement » relatif à une exigence biologique non respectée peut remettre en cause 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 de produits en agriculture biologique.

Evaluation des actions correctives mises en place

À ce stade, si vous souhaitez poursuivre le processus de certification, vous devrez nous fournir, lors de l'audit ou par tout autre moyen approprié, un plan d'action adapté afin de corriger chaque manquement constaté et éviter qu'il ne se répète.

Ce plan d'action peut comporter deux types d'actions :

- des actions correctrices (ou curatives), qui correspondent aux actions entreprises dans les plus brefs délais afin de corriger l'effet du manquement sur les produits impactés (si cela est encore possible) ;



- des actions correctives (ou préventives), qui correspondent aux actions entreprises, dans un délai à préciser, afin d'éviter la répétition du manquement (ceci présuppose qu'une analyse des causes de survenue du manquement ait été menée).

Ces propositions d'actions, doivent être pertinentes et exhaustives pour chaque manquement afin de permettre la poursuite du processus de certification. Dans le cas contraire, la certification ne pourra vous être octroyée et nous vous demanderons de proposer de nouvelles actions.

Avant toute décision de certification défavorable, vous pourrez faire part de vos observations selon les modalités et dans les délais indiqués sur le rapport d'audit.

Dans les cas ne nécessitant pas de mise en place d'action corrective (manquements mineurs) et où nous recevrons rapidement une preuve de retour à la conformité, le plan d'action complet n'est pas exigé.

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

Le rapport d'audit complet est ensuite transmis au service certification qui en effectue une revue complète.

Puis, sur la base de ces éléments, ainsi que ceux éventuellement transmis à la suite de l'audit, et conformément au catalogue des mesures (cf. ci-dessous) une décision de certification est prise :

- **Si la décision de certification est favorable**, Ecocert vous met à disposition vos documents de certification.
- **Si la décision de certification est défavorable**, vous en êtes informé par écrit par le biais des conclusions de certification, qui précise les raisons et les conséquences de la ou des non-conformités ainsi que 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 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 peuvent être facturés en supplément.

NOTA : Un produit/plat sans certificat ne peut pas être commercialisé avec une référence à l'agriculture biologique. Cette interdiction s'applique à tout support (affiche, support de communication, cartes/menus...).



E. Catalogue des mesures

Ecocert France s'appuie sur un catalogue des mesures à appliquer en cas d'irrégularité ou d'infraction aux règles de production biologique pour traiter les manquements constatés.

Ce catalogue, rédigé par l'INAO, 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.

Néanmoins, l'INAO permet à chaque OC de contextualiser les mesures.

NOTA : le catalogue des mesures sanctionnant les manquements au cahier des charges RHF est présent dans le document « Dispositions de contrôle communes : restauration hors foyer à caractère commercial en agriculture biologique » version en vigueur en ligne sur www.inao.gouv.fr

Tous les manquements et mesures qui ne figurent pas au catalogue des mesures INAO (ex : exigences des cahiers des charges français, règles de certification spécifiques à Ecocert...) sont listées dans une annexe des Dispositions de Contrôle Spécifiques ECOCERT validée par l'INAO, disponible sur demande.

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

En complément de cette demande d'actions correctives, des **mesures supplémentaires** peuvent survenir.

Voici les différents types de mesures prévues à la suite des différents types de manquements relevés (cf. définitions dans le Glossaire de ce document et/ou dans le § Terminologie relative à la classification des mesures de la directive INAO DEC-CONT-AB-4 disponible sur le site internet de l'INAO www.inao.gouv.fr) :

1. Demande d'action corrective
2. Avertissement
3. Déclassement de lot
4. Suspension partielle de la certification
5. Suspension d'habilitation / Suspension complète de certification
6. Retrait d'habilitation / Retrait complet de certification
7. En attente d'évaluation supplémentaire
8. Présentation en comité consultatif

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



Dans le cas du refus de certification, de la suspension complète de certification et du retrait complet de certification (cf définitions et conséquences précises dans le glossaire en fin de document) :

- le dossier est au préalable étudié pour avis par **un Comité Consultatif**. Vous serez 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 complète ou un retrait complet de certification est prononcé, vos documents de certification ne sont plus valables et sont immédiatement retirés du site internet d'Ecocert France.

F. Documents de certification

En cas de décision de certification favorable, les documents de certification suivants sont émis :

- Les conclusions de certification
- Le certificat établit selon les modalités de l'annexe 2 du cahier des charges relatif à la restauration hors foyer à caractère commercial en AB.

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 www.ecocert.fr à tout moment.

En cas de modification du statut de certification d'un opérateur et/ou du contenu de son certificat, les données seront mises à jour sur le site internet.

NOTA : tout certificat émis à la suite d'une décision de certification (même en l'absence de non-conformité) annule et remplace la précédente version du certificat.

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**.

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 seule responsabilité du client et ne peuvent être pris en charge par Ecocert France en cas de décision négative.

Seul le détenteur du/des certificats peut faire référence à la certification.



G. Surveillance et poursuite du processus de certification

Une fois votre première certification prononcée et votre activité certifiée, le **processus de certification se renouvelle automatiquement chaque année**, si vous ne nous avez pas préalablement notifié la résiliation de votre contrat de certification dans les conditions prévues aux Conditions Générales applicables.

Dans le cadre de la surveillance, les étapes **c, d, e** et **f** seront réitérées.

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.

Analyse de risques

ECOCERT réalise annuellement une évaluation générale du risque de chaque client. Cette analyse tient compte, entre autres, du résultat des audits précédents, du nombre de fournisseurs, de la fréquence de la modification des denrées/ingrédients, de la qualité du système de traçabilité de l'opérateur en cas de coexistence avec des denrées non biologiques, de la qualité du plan d'autocontrôle et de l'existence d'une autre certification du type ISO 9001, ISO 22000...

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

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 annuel complet, audit par sondage, audit supplémentaire 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**.

Échanges 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 bloquant n'est relevé à la suite de votre surveillance, la décision de **certification est maintenue** et Ecocert 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 de la certification ou d'un retrait.

Avant toute décision défavorable, vous pourrez faire part de vos observations dans le délai imparti par Ecocert.

V. Changements entraînant des conséquences sur la certification

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

Vous serez informé 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 sera tenue à votre disposition la version actualisée du programme de certification biologique.

Nous publions régulièrement une newsletter ECOCERT vous informe (EVI) que vous recevez par voie électronique ou par courrier.

Selon les cas, les dispositions modifiées, dont vous aurez été informé, 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 pourrait vous notifier les manquements associés.



B. Modification de la portée de votre certification

Vous devez informer ECOCERT France sans délai de tout changement pouvant entraîner 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 (changement de la nature de l'engagement, ...)

Ces changements pourront 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 ainsi qu'à la révision de votre facture de prestation de certification.

C. Arrêt de la certification

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 votre activité. Dans ce cas, vous devez le faire dans le respect des conditions définies dans les Conditions Générales.

L'arrêt de la certification pour tout ou partie de votre activité, et/ou la résiliation de votre contrat entraîne :

- la fin de validité automatique de vos certificats pour le type de certification demandé.
- L'impossibilité de commercialiser les denrées/plats concernés en faisant référence à la certification et/ou à ECOCERT France.

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.

Le contrat de certification peut aussi prendre fin à l'initiative d'ECOCERT France.

Ecocert se réserve le droit de mener le processus de certification à terme et donc de poursuivre le contrat jusqu'à ce que toutes les décisions de certification aient été prises (revue d'un dossier de certification, passage d'un dossier auprès du Comité Consultatif, investigation en cours à la suite d'une analyse positive, réponse à un recours en cours d'étude...).



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.

VI. RECOURS À LA SOUS-TRAITANCE

ECOCERT France peut faire appel à des sous-traitants personnes morales ou physiques pour réaliser les audits.

VII. LES PLAINTES ET RECOURS

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à ECOCERT France des plaintes (réclamations) concernant notre prestation, ou à formuler un 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. Recours préalable obligatoire

Toute décision de certification peut, en cas de désaccord de votre part, faire l'objet d'un recours adressé au Service Certification d'ECOCERT France dans un délai de **30 jours** calendaires suivant la date de réception de la décision en question.

Ce recours est obligatoire avant tout recours aux juridictions compétentes.



Votre demande de recours donnera lieu à une décision implicite de rejet si Ecocert France ne vous fait pas parvenir de décision expresse à l'issue d'un délai de 2 mois suivant réception de votre demande de recours.

En cas de rejet de votre demande de recours, expresse ou implicite, vous aurez la possibilité de former un recours auprès du tribunal administratif compétent dans un délai de 2 mois à compter de la date de décision de rejet du recours.

Le recours ne suspend pas la décision concernée, qui s'applique tant qu'une nouvelle décision n'est pas prise à la suite de l'étude de votre recours.

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.

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

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

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

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 consultables sur la page **agriculture biologique** du site internet de l'INAO www.inao.gouv.fr
- 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.



ANNEXE I : Définitions

ACTION CORRECTIVE : Action visant à éliminer la cause d'un manquement ou d'une autre situation indésirable détectée.

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 votre activité en agriculture biologique.

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

CERTIFICAT : document justificatif attestant de la nature de l'engagement pour un opérateur donné et pour une période de validité définie. Il permet la valorisation des produits/plats/menus avec une référence à l'Agriculture Biologique vis-à-vis de tiers.

CERTIFICATION : confirmation par Ecocert France de la conformité des produits ou catégories de produits au Programme.

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.

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

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

COMITE CONSULTATIF : comité en charge d'étudier les dossiers présentant des manquements altérants majeurs ou sur un recours associé ces manquements en vue donner un avis pour la décision 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).

DEMANDE D'ACTION CORRECTIVE : Demande de mise en conformité à la suite d'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).

EXIGENCE DE CERTIFICATION : Exigence spécifiée qui doit être remplie par le client comme condition à l'obtention ou au maintien de la certification.

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 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 d'habilitation ou un retrait d'habilitation de l'opérateur. Dans certaines circonstances, une infraction pourra faire l'objet d'une mesure de suspension partielle de certification.

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.

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'EVALUATION : 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.

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

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

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.

RECOURS : demande écrite adressée par un client à Ecocert France dans le délai prévu au présent processus afin que le celle-ci reconsidère une décision de certification.

REDUCTION DE LA CERTIFICATION : modification de la portée de la certification, impliquant la fin permanente de la certification pour une partie des produits et procédés. Mesure ayant pour conséquence l'interdiction de la commercialisation des produits concernés par le manquement avec référence au mode de production biologique.

RESTAURANT INDEDEPENDANT : opérateurs de la restauration relevant de la division 55 ou 56 de la NAF* exerçant leur activité de manière indépendante.

RETRAIT D'HABILITATION / RETRAIT COMPLET DE LA CERTIFICATION : arrêt permanent et total de la certification décidé par Ecocert France. 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. Si cette mesure vous est notifiée à la suite d'un audit d'habilitation, elle 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 / SUSPENSION COMPLETE DE CERTIFICATION : arrêt total de la certification pour une période de temps définie décidée par Ecocert France. À l'issue de cette période, la certification sera rétablie, réduite ou retirée. 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. Si cette mesure vous est notifiée à la suite d'un audit d'habilitation, elle correspond à un REFUS D'HABILITATION.

SUSPENSION D'UTILISATION : mesure qui s'applique aux ingrédients non biologiques, et entraîne l'impossibilité d'utiliser l'ingrédient dans une denrée ou un plat entrant dans le champ de la certification biologique.

SUSPENSION PARTIELLE DE CERTIFICATION : arrêt partiel de la certification pour une période de temps définie décidée par Ecocert France. À l'issue de cette période, la certification sera rétablie, réduite ou retirée. 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.

