

# Processus de certification Loi Tunisienne 99-30 et textes associés

*Le présent document a pour objectif de décrire les étapes clefs du processus de certification et fait partie intégrante de votre contrat de certification.*



## **PREAMBULE**

*Le présent document a pour objectif de décrire les étapes clefs du processus de certification.*

*Ecocert TUNISIE, filiale d'Ecocert SA, est engagé dans la certification de produits depuis plus de 13 ans. Fort de cette expérience, nous vous proposons la certification de vos produits conformes au mode de production biologique selon la réglementation Tunisienne 99/30 et textes associés.*

*Vous trouverez les coordonnées ainsi que la liste des prestations sur notre site internet [www.ecocert.com](http://www.ecocert.com).*

*Ce document ne se substitue en aucun cas à la réglementation en vigueur. Il s'agit néanmoins d'un document contractuel vous permettant de prendre connaissance des exigences à remplir pour la certification biologique.*

*La certification est une démarche volontaire et vous êtes responsable de la conformité aux exigences de certification du programme de certification Agriculture Biologique. La certification s'adresse avant tout au consommateur/utilisateur final pour lesquels vous souhaitez valoriser vos produits ou productions biologiques.*

*Ecocert SA est agréé par le ministère de l'agriculture Tunisienne, pour la certification des produits conformes au mode de production biologique des opérateurs basés en Tunisie, sous le n° TN-BIO-001*



**SOMMAIRE**

<b>I. DEFINITIONS .....</b>	<b>5</b>
<b>II. PROGRAMME APPLICABLE .....</b>	<b>5</b>
<b>III. ACCES A LA CERTIFICATION .....</b>	<b>5</b>
<b>A. Champ d'application de notre prestation .....</b>	<b>5</b>
<b>B. Restrictions .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A PAS .....</b>	<b>5</b>
<b>A. Votre demande de certification .....</b>	<b>5</b>
<i>a. Composition de votre dossier de demande de certification .....</i>	<i>5</i>
<i>b. Cas des demandes ne pouvant pas être satisfaites par Ecocert SA .....</i>	<i>6</i>
<b>B. Formalisation de votre contrat .....</b>	<b>6</b>
<i>a. Elaboration de votre devis .....</i>	<i>6</i>
<i>b. Quels documents forment votre contrat avec Ecocert SA? .....</i>	<i>6</i>
<i>c. Formalisation de votre engagement .....</i>	<i>6</i>
<b>C. Evaluation initiale .....</b>	<b>6</b>
<i>a. Audit de votre site .....</i>	<i>7</i>
<i>b. Synthèse de l'audit .....</i>	<i>7</i>
<i>c. Evaluation des actions correctives mises en place .....</i>	<i>7</i>
<b>D. Non-conformités et plan de correction .....</b>	<b>7</b>
<b>E. Revue des éléments de votre évaluation et décision de certification .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Documents de certification .....</b>	<b>8</b>
<b>G. Surveillance et poursuite du processus de certification .....</b>	<b>8</b>
<i>a. Revue périodique des éléments du dossier .....</i>	<i>8</i>
<i>b. Analyse de risques .....</i>	<i>9</i>
<i>c. Etablissement du plan d'évaluation .....</i>	<i>9</i>
<i>d. Evaluations de suivi .....</i>	<i>9</i>
<b>H. Renouvellement de la certification .....</b>	<b>9</b>
<b>I. Changements ayant des conséquences sur la certification</b>	<b>10</b>



- a. *Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)*..... 10
- b. *Modification de la portée de votre certification* ..... 10
- c. *Report de votre certification* ..... 10
- J. Arrête de la certification**..... 10
  - a. *Modalité de résiliation et effets sur votre certification* ..... 10
  - b. *Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks*..... 11
- V. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE**..... 11
- VI. LES RECLAMATIONS ET APPELS** ..... 11
  - A. Plaintes** ..... 11
  - B. Appels** ..... 11
  - C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers** ..... 12
- VII. UTILISATION DES REFERENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIEES A LA PRESTATION** ..... 12



## I. DEFINITIONS

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

## II. PROGRAMME APPLICABLE

Le programme Loi Tunisienne 99-30 et textes associés est géré par la Direction Générale de l'Agriculture Biologique du Ministère Tunisien de l'Agriculture. C'est un programme public.

Ecocert SA est agréé pour la certification selon la Loi Tunisienne 99-30 et textes associés et propose ses services en Tunisie par l'intermédiaire de sa filiale Ecocert Tunisie.

Les documents composant ce programme (corpus réglementaire, règles d'usages de logo Ecocert, Processus de certification...) sont disponibles gratuitement sur le site internet d'Ecocert ( [www.ecocert.com](http://www.ecocert.com) ).

## III. ACCES A LA CERTIFICATION

### A. Champ d'application de notre prestation

Tout opérateur qui désire produire, préparer ou commercialiser des produits agricoles naturels ou transformés qui portent ou sont destinés à porter des indications se référant au mode de production biologique doit soumettre son exploitation au régime de contrôle

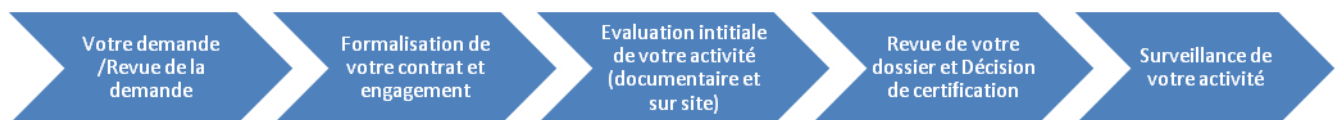
### B. Restrictions

Ecocert SA 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 produit /de certification, des comportements particulièrement inappropriés, des impayés, etc.

## IV. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION PAS A 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 de conformité vous autorisant à produire et mettre sur le marché des produits faisant référence la certification et/ou à Ecocert SA.

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

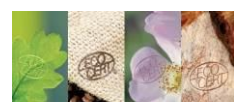


### A. Votre demande de certification

#### a. Composition de votre dossier de demande de certification

Afin de vous fournir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification, nous vous envoyons les documents suivants :

- La version en vigueur de la loi tunisienne 99-30, les cahiers de charge et textes associés en vigueur
- Le formulaire de 1<sup>ière</sup> demande
- Le présent processus de certification
- Règles de référence à la certification et à la marque Ecocert - produits agricoles et denrées alimentaires
- Règles d'étiquetage et les logos utilisés BIO-TN et ECOCERT



Nous vous demandons de nous renvoyer le formulaire de 1<sup>ière</sup> demande complété afin de recueillir les informations nécessaires à la réalisation de ce qui est appelé « revue de la demande ». La revue de votre demande consiste en l'étude de la faisabilité et la définition de votre projet. Celle-ci a pour but de :

- nous assurer que vous avez pris connaissance de toutes les exigences de la loi TN 99/30 et les textes associés
- vérifier que toutes les informations demandées dans les formulaires sont précisées
- étudier la faisabilité de la certification de vos produits à partir de vos données.
- vérifier la disponibilité de nos moyens, compétences et capacité nécessaires pour réaliser l'activité de certification.

*b. Cas des demandes ne pouvant pas être satisfaites par Ecocert SA*

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,
- 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.

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

*a. Elaboration de votre devis*

ECOCERT SA, à partir de vos déclarations, établit un devis personnalisé pour l'année civile en cours tenant compte de votre activité spécifique (fabricant, sous traitant, conditionneur, distributeur, producteur, transformateur, ...) et basé sur l'estimation du temps de travail nécessaire. Ce devis comprend les coûts d'évaluation, de déplacement, suivi et certification, émission de certificats de transaction et d'inspection, vérification de l'utilisation de la marque Ecocert SA. Les audits supplémentaires, 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 de vente, plan descriptif et formulaire d'engagement dans un délai indicatif de 15 jours. Un délai supplémentaire peut être nécessaire dans le cas de dossiers complexes.

*b. quels documents forment votre contrat avec Ecocert SA?*

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

1. Les conditions générales de vente,
2. Le présent processus de certification
3. Le devis initial

*c. 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 de vente et notamment les exigences définies dans la loi TN 99/30 et ses textes associés.

## **C. Evaluation initiale**

Cette évaluation consiste à vérifier votre activité dans le but de s'assurer de votre conformité aux exigences de la loi TN 99/30 et ces textes associés.

Votre dossier est attribué à un chargé de certification qui sera votre interlocuteur privilégié. Celui-ci vous envoie les formulaires nécessaires à la préparation de votre audit d'habilitation et spécifiques à votre activité.

Ces documents sont revus par votre auditeur et permettent d'affiner notre connaissance de votre activité et de collecter les informations nécessaires à l'audit sur votre site.

Les recettes, plan de lutte contre les ravageurs, étiquetages, packaging, produits de nettoyage et supports de communication faisant référence à Ecocert SA doivent être soumis pour validation avant toute utilisation.

L'évaluation initiale est mandatée à la suite de votre engagement.

L'auditeur en charge de votre audit planifie avec vous une date d'audit. Avant cette date, l'auditeur vous propose un plan d'audit et vous rappelle les documents à tenir à disposition par l'envoi de ce plan d'audit.

Le plan d'audit et ces documents sont déterminés en application des procédures ECOCERTSA, en fonction notamment de votre rôle dans le processus de développement, fabrication ou distribution des produits, et des tiers intervenant dans ledit processus.



a. *Audit de votre site*

Les audits sur site ont pour but de vérifier la conformité des produits aux critères de la loi 99/30 et textes associés et sont réalisés sur tous les sites effectuant des opérations sur des produits concernés par la certification : production, transformation, conditionnement, exportation ....

Ecocert SA effectue les audits selon un planning des activités d'évaluation défini, spécifique à votre activité.

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 parcelles, unité de transformation, conditionnement 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 SA.

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

b. *Synthèse de l'audit*

Lors de l'audit, des non-conformités aux exigences de la loi TN 99/30 et textes associés 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. Vous recevrez ultérieurement les éventuelles tâches d'évaluation supplémentaires pour vérifier votre mise en conformité.

c. *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 qui vous seront 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 SA peut être amené à :

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

**D. Non-conformités et plan de correction**

Le plan de correction répertorie les non-conformités potentielles et les classe selon leurs degrés de gravité. 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 :

- Demande d'action corrective** : notification d'une conclusion, émission de certificat, suivi lors du processus de surveillance.
- Certification en attente** : notification d'une conclusion, demande de preuves dans un délai défini avant émission de certificat, suivi lors du processus de surveillance.
- Certification en attente (demande d'analyses)** : Notification d'une conclusion, demande d'analyses avant émission de certificat, suivi lors du processus de surveillance.
- Certification en attente (demande d'inspection complémentaire)** : notification d'une conclusion, demande d'inspection complémentaire avant émission de certificat, suivi lors de la procédure de surveillance.
- Déclassement d'un produit ou d'un lot** : notification d'une conclusion, suspension du certificat précédent, pas d'émission de certificat pour un ou des produits donné(s) ou d'un ou plusieurs lots qui ne peuvent être commercialisés comme biologique(s).
- Déclassement d'un produit ou d'une parcelle** : notification d'une conclusion, suspension du certificat précédent, pas d'émission du certificat précédent pour un ou des produit(s) donné(s) qui ne peuvent être commercialisés comme biologiques et pour la ou les parcelle(s) qui doivent entrer en période de conversion.



- Suspension de certification** : notification d'une conclusion, suspension du certificat précédent, pas d'émission de certificat pendant une période bien déterminée pour l'ensemble de l'opération ; les produits ne peuvent être commercialisés comme biologiques pendant une période déterminée.
- Retrait de certification** : notification d'une conclusion, retrait certificat précédent, pas d'émission de certificat pour l'ensemble de l'opération, fin du processus de certification : les produits ne peuvent être commercialisés comme biologiques.

### **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 de certification, qui s'assurera de la pertinence des éléments envoyés. Celui-ci, sur la base du plan de correction établi par Ecocert SA, 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).

Si la décision de certification est positive, votre chargé de certification vous fait parvenir vos documents de certification.

Si la décision de certification est négative, votre chargé de certification vous en informe par écrit en en précisant les raisons. Dans ce cas, vous pouvez faire une nouvelle demande de certification en reprenant à l'étape A.

### **F. Documents de certification**

Les documents de certification ne sont émis qu'après ou en même temps que :

- La décision positive de délivrer la certification est prise
- Les exigences de certification sont remplies

Ces documents de certification (certificat de conformité, certificat d'inspection, certificat de transaction) établissent ou permettent d'identifier de façon claire :

- Le nom et l'adresse d'Ecocert SA
- La date de délivrance de la certification
- Votre nom et adresse
- L'échéance du document de certification (pour le certificat de conformité)
- La liste des produits certifiés par catégorie

Le document de certification est mis en ligne et disponible sur notre site internet [www.ecocert.com](http://www.ecocert.com). La validité et l'authenticité des certifications peuvent donc être vérifiées sur le site internet à tout moment et pourrez le télécharger ou l'imprimer.

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 SA.

Seul le détenteur du document de certification peut faire référence à la certification sur l'étiquetage de ses produits.

Le Client devra faire parvenir à Ecocert SA sa demande complète de délivrance d'un Certificat d'inspection dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés précédant la date d'arrivée à la douane du ou des lots de Produits certifiés concernés.

### **G. Surveillance et poursuite du processus de certification**

#### *a. 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 de vente applicables.

Sur la base des informations que vous nous transmettez lors du renouvellement et/ou que nous pourrions recueillir lors des inspections et autres investigations, Ecocert SA 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 contrôle prévu :

- Audit de surveillance sur site





- Plan d'analyse annuel
- Un audit inopiné annuel tel que prévu par la Loi Tunisienne 99-30 et textes associés
- Etc...

*b. Analyse de risques*

ECOCERT réalise annuellement une évaluation des risques liés à votre certification sur la base de critères prédéfinis tel que le type de produits, les volumes vendus, la complexité de l'activité, les résultats d'évaluations précédentes et la présence dans votre unité d'un plan de maîtrise des risques.

En fonction du résultat, un niveau de risque vous est attribué qui se traduit par un éventuel renforcement de vos contrôles (visites additionnelles, prélèvements pour analyses, vérifications documentaires, ...).

*c. Etablissement du plan d'évaluation*

Le plan d'évaluation définit le type et la fréquence des audits nécessaires en fonction de votre activité et d'autres critères éventuels. Deux inspections : une annoncée et une inopinée sont à réaliser annuellement conformément à la loi TN99/30 et textes associés.

*d. Evaluations de suivi*

L'efficacité des actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées.

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 SA 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, E et F sont réitérées.

## **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 de certification vous 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 SA 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 SA peut prendre les mesures appropriées suivantes :

(i) 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 SA entreprend la démarche de suspension ou de retrait des documents de certification.

(ii) 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, les produits concernés ne peuvent plus faire mention à la certification à l'agriculture biologique en Tunisie jusqu'à la levée 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.

(iii) 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 conventionnels 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 certification pour un ou plusieurs de vos produits (abandon).

Dans tous les cas, le ou les produits sont retirés du certificat sans préavis.

(iv) Retrait de la certification

Cela implique l'annulation immédiate de la certification pour l'ensemble des produits. Vous ne pouvez plus faire référence au à la certification et ce pour aucun de vos produits.

Cette décision s'accompagne également de la résiliation du contrat avec Ecocert SA.



Un produit sans certificat ou dont le certificat a été suspendue/retirée 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 des dits 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. Changements ayant des conséquences sur la certification

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

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

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

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

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

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

Il est de votre responsabilité d'informer Ecocert SA 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 juridique...)
- une modification dans votre organisation et votre gestion
- des changements apportés aux produits ou aux procédés de production ou 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 ou un audit d'extension (cas de nouveau produits/process).

### c. *Report de votre certification*

Dans le cas où vous souhaitez suspendre votre activité (arrêt de la fabrication, transformation, conditionnement et vente de produits certifiés par Ecocert SA), 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 avoir lieu avant le début du semestre concerné par la suspension de votre activité.

Pendant cette période, vos documents de conformité/certificats ne sont plus valides. Vous n'êtes donc plus autorisé à fabriquer ni à vendre des produits contrôlés par Ecocert SA. Aucune référence aux mentions de certification et/ou à Ecocert SA 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.

## J. Arrête la certification

### a. *Modalité de résiliation et effets sur votre certification*

Vous avez la possibilité de demander à tout moment l'arrêt de la certification pour une partie ou la totalité de vos produits. Dans le cas où vous souhaitez arrêter 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 de vente.

L'arrêt de la certification pour tout ou une partie de vos produits, et la résiliation de votre contrat le cas échéant, entraîne la fin de validité automatique de vos certificats de conformité 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 pouvez plus produire, transformer, fabriquer ni commercialiser les produits concernés faisant référence



à la certification et/ou à Ecocert SA. La certification des produits déjà distribués et encore présents sur le marché n'est pas remise en cause.

*b. 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 et/ou à Ecocert SA et nécessitant un délai d'écoulement allant au-delà de la date de fin de validité de votre certificat de conformité et de votre contrat, nous vous invitons à nous communiquer la durée estimée pour leur écoulement.

Après étude de votre dossier par Ecocert SA, 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, par l'opérateur ou le site concerné par la première vente (moyennant un audit annuel des stocks) – étant précisé que si vous êtes distributeur, les stocks de produits conformes transférés après la première vente (entre les plateformes et les magasins par exemple), dans le délai convenu, pourront être écoulés, sous réserve de conformité, jusqu'à épuisement sans limite de temps.

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

*c. 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 quittez un autre organisme de certification pour vous engager auprès d'Ecocert SA, l'état de votre certification chez votre précédent organisme sera reporté chez Ecocert SA et votre engagement sera conditionné à l'étude du dossier communiqué par ce dernier. Un certificat provisoire pourra être émis en attendant l'évaluation sur site pour assurer la continuité de la certification (si toutes les conditions sont réunies).

A l'inverse, dans le cas où vous êtes certifié par Ecocert SA et souhaitez confier votre contrôle à un autre organisme de certification, Ecocert SA transmettra votre dossier de certification à votre nouvel organisme sur demande écrite de votre part.

## **V. RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE**

Ecocert SA fait appel à des laboratoires sous-traitants afin de réaliser des analyses. Les laboratoires avec lesquels nous sommes en contrat sont accrédités et habilités par Ecocert SA. Une liste de ceux-ci est disponible sur notre site internet [www.ecocert.com](http://www.ecocert.com).

## **VI. LES RECLAMATIONS ET APPELS**

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à Ecocert SA des réclamations (plaintes) concernant notre prestation, ou à former un recours (appel) relatif à une décision prise par Ecocert SA et vous concernant.

Ecocert SA 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 SA. La plainte peut concerner une validation, un autre client, la prestation d'Ecocert SA...

Une réponse est systématiquement adressée au plaignant sous un délai de trente (30) jours.

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 formuler un appel adressé à Ecocert SA, concernant une décision de certification.

Pour être recevable, votre appel doit :

- être fait par écrit (courrier ou email)
- être fait dans un délai de trente (30) 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 de Ecocert SA doivent être fournis.

Si l'appel est recevable, celui-ci est traité par le responsable certification.

En cas de non satisfaction suite à votre premier appel, vous pouvez effectuer un appel de deuxième instance auprès du comité de surveillance de la certification. Ce dernier doit être réalisé dans un délai de trente (30) jours suivant la date de réception de l'information sur la décision défavorable suite au premier appel.

Les appels sont non suspensifs des décisions faisant l'objet du recours. 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. 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 SA. Ces enregistrements doivent également permettre de connaître les mesures appropriées qui ont été prises et ces mesures doivent être documentées.

## **VII. UTILISATION DES REFERENCES A LA CERTIFICATION, A ECOCERT ET UTILISATION DES MARQUES (ECOCERT ET AUTRES) ASSOCIEES A LA PRESTATION**

Les conditions d'utilisation des références à la certification, à Ecocert SA et aux marques associées à la prestation sont définies dans les documents suivants : TS17v02fr-Règles de référence à la certification et à la marque Ecocert - produits agricoles et denrées alimentaires.

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

\* \* \*

\*

ECOCERT SA vous souhaite une bonne certification et reste à votre disposition si vous avez des questions :

**Ecocert Tunisie, SARL – Route de Tunis, km2, Av. El Bousten, Imm. Ariana Palace, Bloc B,  
Appart N°1, 4ème étage - 3002 – Sfax.**

**T +216 74 439 012/013 - M+216 25 864 004**

**Ecocert SA – BP 47 – 32600 L'Isle Jourdain – France**

**T + 33 5 62 07 34 24**



## 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 de certification 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.

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 produits 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 mise 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.



**ANNEXE 2 : Logigramme du processus de certification**

