

# Règles de certification produits phytopharmaceutiques

## 0. CONTEXTE

Les présentes règles de certification visent à définir les engagements réciproques entre Intertek Certification France, ci-après « INTERTEK », et la structure audité, ci-après « CLIENT », dans le cadre d'une certification des activités de mise en vente, distribution à titre gratuit, d'application et de conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.

Il existe 1 référentiel commun d'Organisation générale et 1 référentiel par type d'activité :

- Distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels
- Distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels
- Application en prestation de service de produits phytopharmaceutiques
- Conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques

Dans le but d'obtenir et conserver la certification, le CLIENT doit tenir compte des règles et procédures suivantes.

## 1. PROJET DE CERTIFICATION

INTERTEK opérera en toute transparence, sans préjudice ni discrimination quel que soit le demandeur de certification, la taille de son entreprise, son activité, son contexte financier ou politique.

INTERTEK est responsable de toutes les opérations relatives à la certification, depuis la revue documentaire initiale, l'audit de certification du CLIENT ainsi que les visites de suivi, et ce, jusqu'au ré-audit.

Si le résultat de la commission n'est pas satisfaisant, INTERTEK doit de suite en informer le CLIENT en précisant les aspects pour lesquels la demande de certification n'est pas recevable.

Quand le CLIENT est en mesure de démontrer dans les délais impartis qu'il a effectivement mis en place des actions qui répondent à toutes les exigences, INTERTEK étudie la pertinence de ces actions et statue sur l'attribution de la certification.

Le CLIENT est invité à fournir un retour d'information et des suggestions concernant les pistes potentielles d'amélioration des règles de certification. INTERTEK se réserve le droit d'apporter des corrections à ces règles sans notification préalable. Le CLIENT devra informer INTERTEK par écrit de tout changement pouvant affecter leurs responsabilités.

Le CLIENT doit s'assurer que les questions relatives à la responsabilité d'INTERTEK par rapport au système certifié ont été clairement prises en compte, par exemple en désignant une personne qui assure le contact avec INTERTEK pour garantir que les dispositions ci-dessus ont été prises en compte.

En cas de suspension d'accréditation, INTERTEK doit prévenir le CLIENT sous 15 jours.

Le CLIENT doit accepter la présence éventuelle :

- D'un observateur désigné par le COFRAC pour s'assurer de la conformité des prestations dans le cadre de l'accréditation d'INTERTEK.
- D'un observateur, auditeur INTERTEK en formation pour observer la réalisation d'un audit initial ou de surveillance.
- D'un évaluateur INTERTEK désigné pour surveiller le maintien des compétences de nos auditeurs actifs.

Le CLIENT doit répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par INTERTEK.

## 2. OBTENTION DU CERTIFICAT

### 2.1. ELABORATION D'UN CONTRAT

Le CLIENT prend contact avec INTERTEK en vue d'obtenir son certificat de conformité pour la mise en vente, la distribution à titre gratuit, l'application et/ou le conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.

Toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'évaluation et la surveillance devront être fournies au moyen du questionnaire d'identification complété et validé par le CLIENT, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des

enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants.

En retour, INTERTEK élabore une proposition d'intervention sur la base des informations transmises par le client. Ladite proposition comprend les éléments suivants :

- Offre financière
- Règles de certification
- Conditions générales de vente.

Après validation par le CLIENT, la proposition fait office de contrat et permet de planifier une intervention. Le contrat et l'attestation d'assurance doivent être envoyés par le CLIENT au préfet de région.

### 2.2. ENTREPRISES DONT L'ACTIVITE DEBUTE

Un CLIENT qui vient de débiter son activité peut bénéficier d'une certification provisoire pour une période de 6 mois non renouvelable. Cette certification provisoire sera étudiée par INTERTEK en fonction de critères définis dans l'arrêté du 25 novembre 2011 fixant les modalités de certification. La demande de certification doit être faite pendant cette période.

### 2.3. PLANIFICATION DES AUDITS

Le service coordination d'INTERTEK prend contact avec le CLIENT afin de déterminer une équipe d'audit en fonction des délais d'intervention demandés et des ressources disponibles.

Dans le cadre de son premier cycle de certification (3 ans), le CLIENT est audité par INTERTEK en audit initial la première année, et en audit de suivi qui intervient à 18 mois (+ ou - 3 mois) après la date de certification.

Dans le cadre des cycles de certification suivants (6 ans), le CLIENT est audité par INTERTEK en audit de renouvellement devant intervenir avant la date d'échéance du précédent certificat, et en 2 audits de suivi qui interviennent à 24 mois (+ ou - 3 mois) après la date de certification.

La planification des audits initiaux et de renouvellement s'effectue directement entre INTERTEK et le CLIENT. La planification des audits de suivi se fait directement entre l'équipe d'audit d'INTERTEK et le CLIENT.

Une fois les dates d'audits arrêtés, le CLIENT est tenu de prévenir INTERTEK de tout changement demandé concernant les dates d'intervention.

En cas d'impondérables tels que la saisonnalité, les conditions climatiques, etc., les dates d'audit peuvent être modifiées. mais doivent systématiquement faire l'objet d'une information écrite par l'auditeur au service coordination. La modification du calendrier d'origine fait l'objet d'une dérogation interne établie par la coordination et approuvée par le responsable technique.

### 2.4. DEROULEMENT DE L'AUDIT

L'audit de certification est réalisé sur le ou les site(s) du CLIENT et par une équipe d'audit qualifié dans les conditions établies par l'arrêté du 25 novembre 2011 fixant les modalités de la certification des entreprises pour la mise en vente, la distribution à titre gratuit, l'application et le conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.

Cet audit doit permettre de démontrer la conformité des pratiques du CLIENT par rapport au règlement en vue de l'obtention ou du renouvellement de son agrément.

### 2.5. ECARTS

En cas d'écarts relevés au cours de l'audit, INTERTEK dispose de 15 jours, après la réalisation de l'audit, pour transmettre les fiches d'écarts au CLIENT. A compter de la date de notification des écarts, le CLIENT dispose d'un délai de 3 semaines pour proposer des actions correctives.

Des visites additionnelles peuvent être conduites. Cette programmation d'audit complémentaire est laissée à la discrétion du responsable d'INTERTEK suivant le résultat des audits et les recommandations de l'équipe d'audit. Des audits inopinés peuvent également être réalisés.

INTERTEK procède à l'évaluation de ces réponses pour statuer sur la levée des écarts au plus tard 30 jours après leur notification.

## Règles de certification produits phytopharmaceutiques

### 2.6. DELIVRANCE DU CERTIFICAT

Après la conduite d'un audit initial, quand le système audité a été jugé conforme aux exigences du règlement par les responsables habilités, le responsable d'INTERTEK autorise l'émission du (des) certificat(s) et le client est informé par écrit.

Le certificat est valable 3 ans à partir de sa date d'émission ou bien 6 ans en cas de renouvellement. Son obtention permet au CLIENT d'acquiescer son agrément auprès de l'organisme public désigné.

La programmation du ré-audit sera réalisée de telle sorte que la décision de renouvellement de certification soit prise avant l'échéance du certificat en cours. Le certificat reste la propriété d'INTERTEK et doit lui être retourné en cas de demande.

INTERTEK tient accessible au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension et au retrait des certifications.

### 3. MODIFICATIONS

#### 3.1. MODIFICATION DU PERIMETRE DU CERTIFICATION

Tout client souhaitant étendre ou réduire la portée de son certificat en modifiant les activités ou sites couverts par le certificat, doit envoyer une demande écrite à d'INTERTEK. Ce dernier doit étudier la nature de l'extension ou de la réduction demandée et décide de la nécessité de réaliser un audit complémentaire pour permettre d'étendre ou de réduire la portée de la certification.

Si des changements chez le CLIENT sont susceptibles de modifier le périmètre de certification, le CLIENT doit en informer INTERTEK sous 15 jours.

#### 3.2. AUTRES MODIFICATIONS

Le CLIENT est tenu de mettre à jour la documentation de son système et d'informer à INTERTEK, sans délai, de tout changement significatif au niveau de la structure, de son système ou de son activité. Ces changements comprennent :

- Le changement de raison sociale
- L'évolution des effectifs et les changements de personnel de l'organisation (direction, encadrement, effectif opérationnel, représentant de la direction...)
- Tous les changements qui peuvent affecter la portée de la certification (réduction du champ d'activité, changement d'activité...)
- Tous les changements relatifs à la localisation (changement d'adresse, nouveaux sites...)

Lors de ses interventions sur site, l'équipe d'audit doit également être informé de tous les changements qui ont eu lieu au niveau du système depuis la dernière visite. INTERTEK devra informer le CLIENT de tous changements pouvant impacter les exigences liées à la démarche de certification.

### 4. AUDIT DE TRANSFERT

Au cours d'un cycle de certification, le transfert d'une certification vers un autre organisme certificateur est possible si ce dernier reconnaît la certification en cours.

En cas d'audit de transfert, l'organisme certificateur ayant attribué la certification transmet sous 15 jours au nouvel organisme certificateur, une copie du certificat en cours de validité, du dernier rapport d'audit ainsi que des non-conformités (si applicable).

INTERTEK réalise à partir de ces éléments une revue de transfert permettant de décider du renouvellement, du maintien ou de la nouvelle émission du certificat. Si la levée des non-conformités l'exige, un audit complémentaire sur site ou documentaire peut être proposé au CLIENT à l'issue de cette revue.

Une certification en cours de suspension peut être acceptée pour le transfert. Dans ce cas, le nouvel organisme devra suivre l'article 8 de l'arrêté du 25 novembre 2011 fixant les modalités de la certification.

### 5. DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR L'AUDIT MULTI-SITES

Toutes les autres règles décrites dans ce document sont également applicables pour les organisations multi-sites. Ces dispositions sont complétées par les règles suivantes :

### 5.1. PROJET DE CERTIFICATION

La certification est dite « multi-sites » lorsque le CLIENT dispose de plusieurs sites concernés par son ou ses activité(s). Le siège (ou bureau central) doit être audité avant les sites rattachés (ou sites secondaires).

INTERTEK respecte les règles d'échantillonnage définies dans les arrêtés et réalise un audit au bureau central et sur les sites échantillonnés. Les enregistrements doivent être disponibles sur au moins les 2 derniers mois d'activité avant l'audit initial.

L'équipe d'audit vérifie lors de son intervention les points suivants :

- La présence d'un siège gérant tout ou partie de l'activité ou des activités concernée(s) par l'agrément ainsi que les sites qui lui sont rattachés. Ces sites doivent être liés juridiquement ou à défaut contractuellement.
- L'intégration de procédures écrites partagées par l'ensemble des sites
- La mise en pratique d'audits internes pilotés par le siège sur chaque site intégré dans le périmètre de certification. La réalisation de ces audits est nécessaire avant tout audit d'INTERTEK et avant toute intégration d'un nouveau site dans le périmètre de certification.

En cas d'écart critique détecté sur un site, par le bureau central, en audit interne, le bureau central ne peut présenter ce site dans le périmètre de la certification tant qu'il ne sera pas remis en conformité.

### 5.2. OBTENTION DU CERTIFICATION

Tout écart critique détecté sur un site, même si celui-ci n'a été enregistré qu'une seule fois sur l'ensemble de l'échantillon, entraîne une décision de refus d'attribution de la certification en audit initial et audit de renouvellement ou de suspension lors d'un audit de suivi.

Le retrait du périmètre de certification du site sur lequel a été relevé un écart critique ne peut pas constituer une action corrective. La décision de refus ou de suspension sera maintenue sur l'ensemble du périmètre défini en critère d'audit.

### 6. PUBLICITE FAITE PAR LES DETENTEURS DE CERTIFICATS

Tout CLIENT détenteur de certificat en cours de validité a le droit de publier que les activités de son entreprise ont été auditées et certifiées par INTERTEK et a le droit d'utiliser la marque et le certificat INTERTEK pour promouvoir les activités couvertes par le champ de certification selon les règles d'utilisation des certificats et marques de certification INTERTEK (F205-France2).

Dans tous les cas, le CLIENT doit faire suffisamment attention à ses publications et annonces pour éviter toute confusion entre les activités certifiées et celles non certifiées.

Le CLIENT ne doit faire aucune revendication qui pourrait induire les acheteurs en erreur en les laissant penser qu'un produit, processus, service, site ou organisation est couvert par la certification alors que ce n'est pas le cas.

### 7. CONFIDENTIALITE

INTERTEK fera tout ce qui est possible pour s'assurer que ses employés et sous-traitants respectent la confidentialité des informations dont ils ont pris connaissance du fait de leurs contacts avec les clients. Toute information non-confidentielle liée à la certification d'un CLIENT peut être utilisée de façon publique par INTERTEK.

Le client devra garder confidentielles les dispositions commerciales convenues avec INTERTEK pour la certification. Toute information concernant un CLIENT ou une personne en particulier ne devra pas être dévoilée à un tiers sans le consentement écrit du CLIENT ou de l'organisme concerné.

Sauf exception prévue dans la norme ISO 17065 ou par la loi, les informations recueillies dans le cadre des activités de certification à propos d'un produit ou d'un fournisseur déterminés ne doivent pas être divulguées à des tiers sans l'accord écrit du CLIENT. Lorsque la loi prescrit la divulgation d'informations à des tiers, le CLIENT doit être avisé des informations qui ont été communiquées, conformément à la loi.

### 8. IMPARTIALITE

INTERTEK s'engage à identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant des certifications engagées, afin d'exercer ses prestations en toute impartialité.

# Règles de certification produits phytopharmaceutiques

Le comité d'impartialité d'INTERTEK permet de mener un travail de prévention pour fournir des prestations en toute indépendance et impartialité.

## 9. MAUVAISE UTILISATION DU CERTIFICAT

INTERTEK prendra toutes les précautions pour contrôler l'usage de ses certificats. Des références incorrectes à des certificats ou bien une publication de certificats dans des annonces publicitaires, dans les catalogues, etc. pouvant induire en erreur le lecteur, seront traitées par des actions appropriées qui peuvent inclure des actions légales, ou correctives, ou bien par la publication d'un erratum. Le CLIENT est invité à rapporter au responsable d'INTERTEK toute sorte de mauvaise utilisation de la marque INTERTEK qui pourrait retenir leur attention. Les informations reçues seront traitées en toute confidentialité.

## 10. SUSPENSION DE LA CERTIFICATION

Le certificat applicable à une activité spécifique, et couvrant un site ou une organisation pourrait être suspendu pour une période limitée qui ne pourra dépasser 3 mois dans les cas suivants :

- Si le client n'accepte pas la programmation des audits de surveillance et ré-audit telle que décrite au paragraphe 2.
- Si la surveillance met en évidence des non-conformités par rapport aux exigences et que ces non-conformités ne sont pas de nature à envisager un retrait immédiat. Dans le cas d'un mauvais usage du certificat, par exemple, des imprimés ou annonces qui pourraient induire le lecteur en erreur, et non résolus par un retrait ou d'autres mesures appropriées prises par le CLIENT.
- S'il y a eu d'autres contraventions aux règles de certification d'INTERTEK.
- Si les demandes d'actions correctives n'ont pas été mises en œuvre dans les délais impartis.

Le CLIENT ne doit pas déclarer comme certifiée une activité relative à un certificat suspendu.

La suspension officielle d'un certificat sera confirmée par écrit au CLIENT par le responsable d'INTERTEK. En même temps, le responsable d'INTERTEK indiquera sous quelles conditions la suspension pourra être levée.

A compter de la date de suspension du certificat, le CLIENT dispose de 3 mois maximum pour apporter les preuves de ses actions correctives permettant la levée des écarts. Un audit complémentaire documentaire ou sur site client sera réalisé pour lever la suspension.

A la fin de la période de suspension, une investigation sera conduite afin de déterminer si les conditions fixées pour réactiver le certificat ont été remplies. Dans l'affirmative, la suspension sera levée en informant le client de la réactivation de la certification. Si les conditions n'ont pas été remplies, le certificat sera retiré.

Tous les coûts de suspension et de réactivation de la certification supportés par INTERTEK seront à la charge du CLIENT. En cas de suspension, le CLIENT doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

INTERTEK pourra rendre public le statut de suspension d'un certificat.

## 11. RETRAIT / ANNULATION DU CERTIFICAT

Un certificat pourra être retiré ou la portée de la certification pourra être réduite dans les cas suivants :

- Si l'audit met en évidence que les non-conformités sont de nature sérieuse.
- Si le CLIENT ne règle pas ses obligations financières.
- Si le CLIENT a pris des mesures inadéquates dans le cas d'une suspension.
- Si le CLIENT n'a pas répondu dans les délais.
- Si le CLIENT fait une action qui pourrait avoir une mauvaise incidence sur la réputation d'INTERTEK.

Dans les cas ci-dessus, INTERTEK se réserve le droit de retirer le certificat en informant le client par écrit. Le responsable d'INTERTEK devra également informer le comité de certification. Le CLIENT aura alors le droit de faire appel de la décision d'INTERTEK.

Les certificats pourraient être annulés dans les cas suivants :

- Si le CLIENT ne souhaite pas continuer à maintenir la certification.
- Si les activités certifiées ne sont plus mises en œuvre.
- Si l'activité commerciale du client s'arrête.

En cas de retrait ou annulation, le CLIENT doit cesser de faire référence à sa certification suivant les conditions définies dans les règles d'utilisation des marques de certification.

Quand INTERTEK examine les dossiers en comité de certification et qu'il est fait état dans le rapport de l'auditeur d'une mauvaise utilisation du certificat, et si la mauvaise utilisation est fondée, le coût de l'investigation doit être payé par le détenteur du certificat.

INTERTEK déterminera la portée de cette mauvaise utilisation et le type d'action corrective à mettre en place.

## 12. DEPOT ET TRAITEMENT DES PLAINTES

### 12.1. PLAINTES AUPRES DE INTERTEK

Si le CLIENT a une raison de se plaindre contre le personnel d'INTERTEK, la plainte doit être adressée par écrit au responsable d'INTERTEK. Si la plainte est contre le responsable d'INTERTEK, la lettre de plainte doit être adressée au président du Comité de Direction.

Les plaintes reçues par INTERTEK de la part d'une partie prenante concernant les activités du CLIENT certifié seront communiquées à celui-ci dans un délai approprié. La plainte sera traitée suivant la procédure de traitement des réclamations d'INTERTEK.

Une enquête sera menée par le responsable du processus gestion des plaintes d'INTERTEK. La plainte reçue sera enregistrée et évaluée pour vérifier sa légitimité ainsi que les actions correctives appropriées à mener si nécessaire. Ces informations seront traitées de façon confidentielle. INTERTEK déterminera conjointement avec le CLIENT et le plaignant dans quelle mesure cette plainte sera ou non rendue publique.

### 12.2. PLAINTES AUPRES DU CLIENT

Afin de satisfaire aux exigences définies par le chapitre 15 de la norme ISO 17065, le CLIENT doit conserver un enregistrement et mettre à disposition d'INTERTEK toute plainte portée à sa connaissance et concernant la conformité d'un produit ou service au regard de la certification. Le CLIENT doit prendre et documenter les mesures appropriées à la suite de telles plaintes qui auraient une incidence sur la conformité aux exigences de la certification.

## 13. PROCEDURE D'APPEL

Le CLIENT a le droit de faire appel de toute décision de suspension, de réduction de portée de certification ou de retrait de la part d'INTERTEK.

L'intention de faire appel par le client doit être faite par écrit et doit être reçue par le responsable d'INTERTEK dans les 14 jours qui suivent la date de réception de la non-émission ou du retrait du certificat.

Tous les appels doivent être soumis au comité de direction. Le responsable d'INTERTEK doit soutenir sa décision en fournissant des preuves de son bien-fondé au comité de direction.

Le CLIENT a le droit de refuser la participation de certains membres du comité d'INTERTEK à la procédure d'appel s'il peut apporter la preuve que leur impartialité est compromise. Les clients en appel ont également le droit de défendre leur cas eux-mêmes.

La décision du comité de direction sera irrévocable. Dès lors que le comité de direction a pris une décision concernant un appel, aucune protestation par l'une des deux parties pour changer cette décision n'est acceptée.

Les décisions d'appel seront communiquées sous 4 mois après le comité. Si l'appel a abouti et que le certificat est émis ou réactivé, le remboursement des coûts des appels sera laissé uniquement à la discrétion de la direction. Les enquêtes et les décisions soumises en appel ne devront pas résulter d'actions discriminatoires à l'encontre du demandeur.

## 14. FRAIS

INTERTEK se réserve le droit d'ajuster le coût des frais de gestion de la certification en fonction de l'évolution de ses coûts internes. Les accords commerciaux sont détaillés dans les contrats établis entre INTERTEK et le CLIENT. Les conditions générales de vente font partie intégrante du contrat.