



# FAIR FOR LIFE

## PROCESSUS D'ATTESTATION

Version Mai 2017

# Sommaire

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. POINTS GENERAUX .....</b>	<b>4</b>
1.1. QUI DOIT ETRE ATTESTE ET QUI DOIT ETRE ENREGISTRE ? .....	4
1.2. PROPRIETE DE L'ATTESTATION .....	6
<b>2. LE PROCESSUS D'ATTESTATION ETAPE PAR ETAPE .....</b>	<b>7</b>
2.1. DEMANDE.....	7
2.2. FORMALISATION DU CONTRAT.....	8
2.3. EVALUATION INITIALE DE VOTRE ACTIVITE .....	8
2.4. REVUE DES RESULTATS DE L'EVALUATION ET DECISION D'ATTESTATION .....	10
2.5. DOCUMENTS D'ATTESTATION.....	11
2.6. EXIGENCES D'ATTESTATION ET SYSTEME DE NOTATION .....	12
2.7. SURVEILLANCE DE VOTRE ACTIVITE.....	13
2.8. CHANGEMENTS AFFECTANT L'ATTESTATION.....	16
2.9. ARRET VOLONTAIRE D'ATTESTATION .....	18
<b>3. PROCESSUS D'ENREGISTREMENT .....</b>	<b>19</b>
3.1. DEMANDE.....	19
3.2. EVALUATION INITIALE .....	19
3.3. REVUE DE VOTRE DOSSIER .....	19
3.4. DOCUMENTS D'ENREGISTREMENT.....	19
3.5. SURVEILLANCE .....	20
<b>4. PLAINTES ET APPELS.....</b>	<b>21</b>
4.1. PLAINTES.....	21
4.2. APPELS.....	21
4.3. VOTRE OBLIGATION AU REGARD DES RECLAMATIONS DE TIERCE-PARTIES .....	22
<b>5. UTILISATION DES LOGOS, REFERENCE A L'OC ET AU PROGRAMME .....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE 1: ENTRETIENS AVEC LES TRAVAILLEURS ET LES PRODUCTEURS.....</b>	<b>23</b>
ENTRETIENS AVEC LES TRAVAILLEURS .....	23
ENTRETIENS AVEC LES PRODUCTEURS (GROUPES) .....	24
<b>ANNEXE 2: APERÇU DU PROCESSUS D'ATTESTATION .....</b>	<b>25</b>
<b>TERMES ET DEFINITIONS .....</b>	<b>26</b>

## PREAMBULE

L'objectif de ce document est de décrire les étapes clés du processus d'attestation applicables aux opérateurs et aux filières faisant l'objet d'un contrôle Fair for Life.

Plus précisément, il apporte des clarifications sur les relations entre l'Organisme Certificateur (OC) et l'opérateur demandant une attestation Fair for Life (vous) : les documents et informations à fournir, les différentes étapes du processus d'attestation, de vérification de la conformité, etc.

Veillez noter que dans ce document, le terme "produits" peut faire référence au(x) produit(s) et/ou prestation(s) de service que vous avez soumis à l'attestation Fair for Life.

Ce document fait partie de votre contrat d'attestation.

# 1. POINTS GENERAUX

Le programme Fair for Life est composé :

- Du Référentiel d'Attestation Fair for Life et de ses annexes ;
- Du présent Processus d'Attestation ;
- De la Charte Graphique Fair for Life;
- Des politiques et documents additionnels suivants :
  - o Politiques Fair for Life pour les distributeurs propriétaires de marque ;
  - o Politique Fair for Life et For Life sur les produits chimiques interdits ;
  - o Politique d'allégations pour Fair for Life et For Life ;
  - o Liste des ingrédients Fair for Life qui doivent être attestés commerce équitable ;

Le programme Fair for Life permet d'obtenir une attestation produit. Il s'assure que :

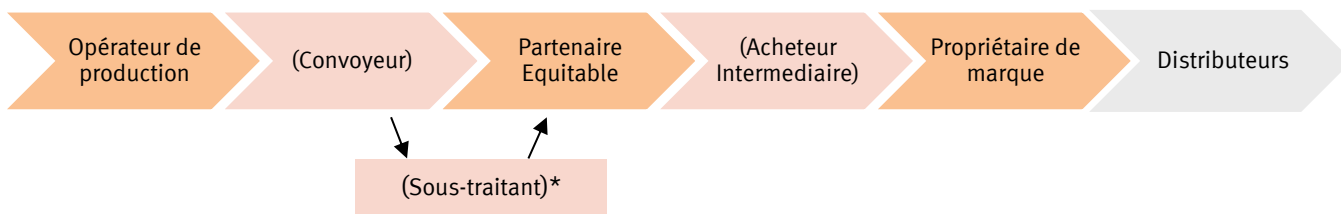
- Les responsabilités sociales et environnementales sont respectées par tous les opérateurs impliqués dans la filière ;
- Des partenariats équitables sont en place tout au long de la filière (notamment par le biais de prix équitables aux producteurs, d'accords sur le long terme, etc.) ;
- Le développement local est mis en avant, notamment grâce à un fond de développement équitable ;
- Les matières premières et les produits sont entièrement traçables depuis les producteurs jusqu'à l'opérateur final.

Ceci est vérifié à travers deux principales méthodes de contrôle tout au long de la filière : l'enregistrement et l'attestation.

## 1.1. Qui doit être attesté et qui doit être enregistré ?

Les exigences de contrôle, attestation et enregistrement, dépendent de votre rôle et de votre position dans la filière.

Comme présenté dans le schéma ci-dessous, le Programme définit des opérateurs « principaux », « secondaires » et « exemptés ».



\* Les sous-traitants peuvent opérer n'importe où dans la chaîne d'approvisionnement

■ = Opérateurs principaux  
= Attestation requise

■ = Opérateurs secondaires  
= Enregistrement requis au minimum

■ = Exemptés de contrôle

En règle générale, les opérateurs principaux doivent être attestés, les opérateurs secondaires doivent, a minima, être enregistrés, et les opérateurs exemptés ne sont pas soumis au contrôle. Dans certains cas spécifiques, des dérogations s'appliquent. L'ensemble de ces règles sont détaillées dans le tableau suivant :

OPERATEUR FFL CONCERNE	CARACTERISTIQUES ADDITIONNELLES	MODALITE DE CONTRÔLE MINIMALE REQUISE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérateur de production</li> <li>Partenaire Equitable</li> <li>Propriétaire de marque (incluant les distributeurs propriétaires de marque<sup>(2)</sup>)</li> </ul>		<b>Attestation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Convoyeur</li> <li>Sous-traitant</li> <li>Acheteur intermédiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités Fair for Life <math>\geq</math> 30% du C.A total</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Convoyeur</li> <li>Sous-traitant</li> <li>Acheteur intermédiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités Fair for Life &lt; 30% du C.A total</li> </ul>	<b>Enregistrement</b> <sup>(3)</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sous-traitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités Fair for Life &lt; 10% du C.A total ; et</li> <li>Uniquement une "entreprise référente" <sup>(1)</sup></li> </ul>	<b>Enregistrement simplifié</b> <sup>(3)</sup> (réalisé durant l'audit de l'entreprise référente)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acheteur intermédiaire</li> <li>Convoyeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fair for Life Activités &lt; 10% du C.A total ; et</li> <li>Uniquement une "entreprise référente" <sup>(1)</sup></li> <li>Achats / ventes de produits attestés pour le compte d'une filiale ou de la maison mère</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sous-traitant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de manipulation (transformation, emballage ou ré-étiquetage), par exemple entreprise de transport ou des entrepôts.</li> </ul>	<b>Exempt de controle</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distributeurs qui ne sont pas Propriétaires de marque.</li> </ul>		

(1) c.-à-d., les produits attestés sont fournis uniquement à un opérateur attesté ayant la capacité de gérer les éléments requis pour l'enregistrement (Documents de traçabilité et documentation / information concernant la responsabilité sociale and environnementale et, si applicable, contractualisations liées aux ventes équitables).

(2) Les distributeurs qui vendent des produits attestés à propre marque seront soumis à un plan de contrôle adapté. Les modalités de ce plan de contrôle, ainsi que les exigences complémentaires correspondantes, sont définies dans une politique dédiée.

(3) En cas de risques importants identifiés par l'OC (traçabilité, social et environnemental) : des audits additionnels partiels peuvent être requis lors du processus d'enregistrement.

Le processus d'attestation est décrit dans la Section 2 du présent document.

Le processus d'enregistrement est décrit dans la Section 3 du présent document.

## 1.2. Propriété de l'Attestation

### 1.2.1. OPERATEURS ATTESTES

Si vous devez suivre un processus d'attestation, vous devez être engagé directement avec l'OC, et ainsi être propriétaire de votre attestation.

Cas spécifique des Opérateurs de Production : Si vous êtes un Opérateur de Production, vous pouvez inclure d'autres entités séparées dans votre périmètre d'attestation (p. ex. les producteurs membres d'une coopérative). Dans ce cas, vous êtes responsable de la conformité des entités incluses dans votre attestation.

### 1.2.2. OPERATEURS ENREGISTRES

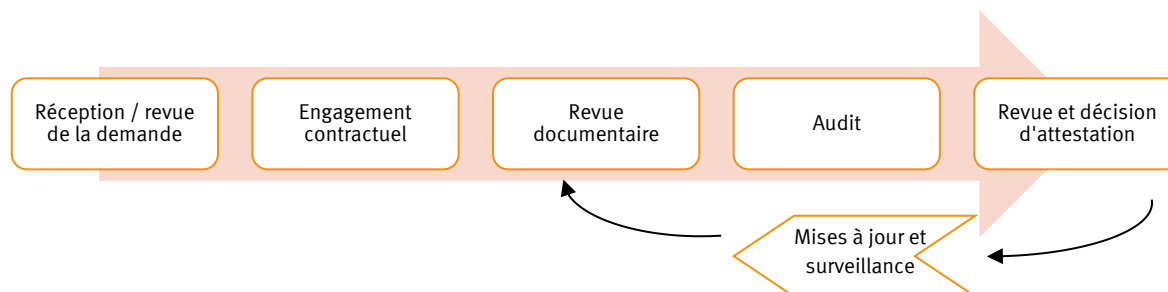
Si vous êtes un opérateur attesté, vous pouvez vous engager avec l'OC pour le contrôle d'une autre entité éligible au processus d'enregistrement (désignée par la suite comme "entité non-engagée"). Ceci est possible tant que vous êtes l'unique opérateur commercialement impliqué avec l'entité non-engagée pour des produits attestés.

Dans ce cas:

- Vous devez vous assurer que l'entité non-engagée accepte de se conformer aux critères applicables du Référentiel et accepte les conditions détaillées dans ce Processus d'Attestation ;
- Vous êtes responsable de la conformité de l'entité non-engagée ;
- Vous serez propriétaire des documents d'enregistrement ;
- Le nom de l'entité non-engagée est diffusé par l'OC à moins que vous ne fassiez une demande de confidentialité écrite préalable.

## 2. LE PROCESSUS D'ATTESTATION ETAPE PAR ETAPE

Le processus d'attestation est décrit dans le diagramme ci-dessous :



L'annexe 2 vous donne une vue plus détaillée des différentes étapes.

### 2.1. Demande

Après la prise de contact initiale avec l'OC, vous recevrez :

- La version en vigueur du Référentiel,
- Vos formulaires de demande, et
- Le Processus d'Attestation (ce document).

Au travers des formulaires de demande, vous fournissez à l'OC toutes les informations nécessaires à la revue de votre demande. Plus précisément :

- Une description de votre projet et de vos activités (sites, processus et produits concernés...);
- Les preuves documentaires requises pour vérifier votre éligibilité;
- Si applicable, une description de vos fournisseurs et sous-traitants attestés.

Ces éléments seront revus par l'OC afin de :

- S'assurer que toutes les informations nécessaires sont présentes dans les formulaires ;
- Etudier la faisabilité de l'attestation de vos activités (notamment par la vérification de votre éligibilité);
- Définir votre projet et les critères de contrôle adéquats.

L'OC vous informera des résultats de cette revue.

A ce stade, vous devez prendre connaissance de l'ensemble des exigences vous concernant dans le Référentiel.

*Veillez noter que votre éligibilité peut être ré-évaluée à tout moment (particulièrement en cas de changements) et sera aussi vérifiée au cours des audits sur site.*

L'OC peut refuser d'accepter une demande d'attestation quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple des activités illégales ou des antécédents de non-conformités réitérées à des exigences d'attestation, des comportements inappropriés, des impayés, etc.

Demande ne pouvant pas être satisfaites par l'OC

Le processus d'attestation ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants :

- Un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de l'OC ;
- Une situation géographique présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants ;
- L'absence de personnel qualifié pour répondre aux spécificités de votre demande.

## 2.2. Formalisation du Contrat

### 2.2.1. CREATION DU DEVIS

L'OC génère un devis personnalisé pour l'année en cours basé sur les informations que vous avez fournies durant le processus de demande. Tout audit, échantillonnage ou analyse qui n'est pas planifié dans le plan d'évaluation n'est pas inclus dans le devis initial. Le devis vous est envoyé accompagné des Conditions Générales de Vente.

### 2.2.2. SIGNATURE DE DEVIS

Le renvoi du devis signé formalise votre acceptation du contrat composé de la version en vigueur des documents suivants :

1. Les Conditions Générales de Vente;
2. Le présent Processus d'Attestation;
3. Le Référentiel et les autres documents auxquels il fait référence.

Plus spécifiquement vous vous engagez à :

- vous conformer aux exigences du programme Fair for Life;
- accepter les audits annuels programmés par l'OC et laisser accès à l'ensemble des sites, locaux, données, processus, procédures et du personnel;
- accepter tout audit additionnel et autre investigation que l'OC puisse estimer nécessaire ;
- dès que nécessaire, fournir et mettre à jour les informations requises pour l'attestation.

## 2.3. Evaluation initiale de votre activité

Durant l'évaluation initiale de votre entité, l'ensemble des activités incluses dans le périmètre d'attestation seront évaluées afin de vérifier leur conformité avec les exigences du Standard.

### 2.3.1. REVUE DOCUMENTAIRE

Votre dossier sera attribué à un chargé de clientèle qui sera votre principal contact avec l'OC. Cette personne vous transmettra les formulaires spécifiques à votre activité afin de préparer votre audit. Ces formulaires doivent être remplis et renvoyés à l'OC.



Les documents préparatoires seront revus par votre chargé de clientèle, permettant à l'OC d'affiner sa connaissance de votre entité et de collecter l'ensemble des informations nécessaires pour préparer l'audit sur site. A ce niveau, des non-conformités potentielles peuvent être repérées pour vous donner le temps de vous améliorer avant l'audit.

### 2.3.2. PLANIFICATION DE L'AUDIT

Une fois les éléments préparatoires complétés fournis et le paiement pour la prestation effectué selon les conditions définies dans le devis, l'OC :

- Définit une période cible pour l'audit, en prenant en compte la possible saisonnalité des activités concernées;
- Mandate un auditeur, compte tenu de sa qualification, son profil et son expérience (principalement en lien avec son expérience et ses connaissances en audit social et en commerce équitable, sa connaissance du secteur, de la législation locale et nationale, de la langue, de la culture nationale, etc.) ainsi que sa disponibilité.

Sous réserve que vous ayez transmis toutes les informations nécessaires dans les temps impartis, l'auditeur organisera la logistique avec vous et vous enverra un planning d'audit avec un rappel des documents à avoir à disposition ainsi que du personnel qui devrait être présent durant l'audit.

### 2.3.3. MODALITES D'AUDIT

#### LES DIFFERENTES ETAPES DES AUDITS SUR SITE

- 1) **Réunion d'ouverture:** l'auditeur présente les objectifs et les différents points de vérification, confirme le périmètre et le planning d'audit.
- 2) Vérification du système de management basé sur une **revue documentaire.**
- 3) **Visite sur site et entretiens** avec le personnel et/ou les producteurs (un nombre minimum d'entretiens est requis; veuillez vous référer aux conditions définies dans l'Annexe 1).
- 4) **Réunion de clôture:** l'auditeur prépare un résumé de l'audit sur site et de toute non-conformité observée. Il vous sera demandé de le signer.

Note : Durant l'audit, des copies de certains documents peuvent être faites. Si les lois sur la confidentialité des données personnelles du pays de l'audit interdisent la copie de certains documents, l'auditeur et l'OC respecteront ces restrictions.

L'audit est réalisé avec votre assistance. Le coordinateur du Référentiel ou son/sa représentant(e) doit être présent lors des réunions d'ouverture et de clôture, idéalement accompagné par les responsables de l'entreprise/de l'organisme et des représentants du personnel et/ou des producteurs.

### 2.3.4. ECHANTILLONS ET ANALYSES

Sur la base d'une analyse de risque, l'OC ou l'auditeur peuvent demander des analyses par échantillonnage. Dans ce cas, tout prélèvement est réalisé en votre présence ou celle de votre représentant, qui signe les documents associés. La nature des analyses ainsi que le laboratoire qui y procède sont décidés par l'OC. En cas de besoin, l'OC 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, l'OC ou un huissier de justice selon les instructions de l'OC, à un laboratoire désigné par l'OC.

### 2.3.5. PLAN D’ACTION CORRECTIVE

Durant l’audit, toute non-conformité aux exigences du référentiel est identifiée. Ces non-conformités nécessitent des actions (dites “actions correctives”) de votre part afin de vous mettre en conformité.

Durant la réunion de clôture ou dans la semaine suivante, vous devez vous engager sur un plan d’actions correctives et le transmettre à l’auditeur. Ce plan doit :

- décrire les actions correctives liées aux non-conformités identifiées,
- désigner des responsabilités pour leur mise en application, et
- définir des dates pour leur mise en application effective.

### 2.3.6. RESUME DE VOTRE AUDIT

Durant la réunion de clôture, ou suite à l’audit, vous recevrez un rapport d’audit. Ce rapport comprend :

- Les informations de base sur les principales méthodes de vérification utilisées durant l’audit (entretiens, visites, etc.),
- Les notes obtenues par critère,
- Le détail des non-conformités, complété par votre plan d’actions correctives, et
- Un résumé de votre performance globale.

### 2.3.7. EVALUATION DE LA MISE EN APPLICATION DES ACTIONS CORRECTIVES

En accord avec le plan d’actions correctives précédemment présenté, et dans les 4 mois (6 mois sur demande, basé sur une évaluation au cas par cas) après avoir reçu le rapport d’audit, vous devez soumettre les preuves de mise en application des actions correctives pour chaque non-conformité correspondant à une exigence d’attestation (tel que défini dans la section 2.6). Ces preuves doivent être pertinentes et complètes afin de poursuivre le processus d’attestation.

En fonction des évaluations supplémentaires nécessaires pour vérifier la correction des non-conformités, l’OC peut être amené à réaliser, si nécessaire :

- Des évaluations documentaires additionnelles, et/ou
- Des audits additionnels sur site.

## 2.4. Revue des résultats de l’évaluation et décision d’attestation

Une fois que l’OC a vérifié que votre dossier est complet et pertinent, vous recevrez une décision d’attestation basée sur :

- Le rapport d’audit, comprenant votre plan d’actions correctives,
- Les preuves de mise en application des actions correctives, et
- Tout autre document associé.

- Si la décision d'attestation est positive :  
L'OC vous envoie vos documents d'attestation.
- Si la décision d'attestation est négative :  
L'OC vous informe par courrier et en identifie les raisons. Dans ce cas, vous pouvez transmettre une demande pour un nouveau processus d'attestation, en reprenant à l'étape 2.1.

## 2.5. Documents d'attestation

Les documents d'attestation sont édités uniquement après, ou en concomitance avec, les éléments suivants :

- Les exigences d'attestation sont respectées,
- La décision d'attestation positive a été émise.

Les documents d'attestation comportent les données suivantes :

- Le périmètre d'attestation,
- Le nom et l'adresse de l'OC,
- La date d'édition de l'attestation,
- Votre nom et adresse,
- Les sites concernés, incluant, si applicable, les noms des producteurs,
- La liste de vos produits attestés, et
- L'échéance du document d'attestation.

L'attestation inclura une section sur la performance globale de votre entité (tel que décrit en section 0)



En cas de décision d'attestation positive, le nom de votre entreprise, les catégories de produits attestés, les résultats globaux et le niveau de performance atteints seront publiés sur le site du Programme ([www.fairforlife.org](http://www.fairforlife.org)). Vous pouvez présenter des objections à cette publication dans les 14 jours suivant la réception de vos documents d'attestation.

Les frais qui seraient engagés (ex : mise en production, impression d'étiquettes...) par anticipation sur une décision d'attestation non encore émise sont sous votre responsabilité et ne peuvent être pris en charge par l'OC.

## 2.6. Exigences d'attestation et système de notation

### 2.6.1. CATEGORIES DE CRITERES

Dans le référentiel, les critères d'évaluation sont classifiés selon les catégories suivantes :

Niveau	Description	Clarifications Additionnelles
KO	S'ils ne sont pas respectés, ces critères entraînent le retrait immédiat de l'attestation.	<i>Les critères KO concernent spécifiquement les aspects critiques liés principalement aux responsabilités sociales et environnementales.</i>
MUST	Si ces critères ne sont pas respectés, des actions correctives rapides sont exigées. Selon les critères, les exigences MUST doivent être appliquées dès l'année 0 (avant l'audit initial), 1 (avant la première attestation), 2, 3 ou 4.	<i>Les critères MUST Année 0 correspondent aux critères d'éligibilité, qui seront évalués tout au long du processus d'attestation (candidature, évaluation, surveillance).</i>
BONUS	Ces critères sont optionnels mais permettent à l'Opérateur d'atteindre une meilleure performance	

### 2.6.2. EVALUATION DES CRITERES

Chaque critère décrit la norme de bonne pratique (note = 2), et peut être potentiellement évalué sur une échelle de 0 à 4:

0	Performance très faible / absolument non conforme
1	Insuffisant, mais des développements positifs vers la norme de bonne pratique
2	Défini comme la norme de bonne pratique
3	Performance volontaire supérieure à la norme, allant au-delà de la norme de bonne pratique
4	Performance exceptionnellement haute, remarquable, allant bien au-delà de la norme de bonne pratique

Note: Une non-conformité intentionnelle ou répétée sur un critère conduira à un "0".

### 2.6.3. EXIGENCES D'ATTESTATION

Pour pouvoir être attesté, certains critères, appelés « exigences d'attestation », doivent être remplis (score minimum = 2). Ces critères dépendent du nombre d'années d'attestation :

Années actuelles d'attestation	Critères à remplir (score minimum = 2)
<b>Année 1</b>	Tous les KO, critères Année 0 et Année 1
<b>Année 2</b>	Tous les KO, critères Année 0, Année 1 et Année 2
<b>Année 3</b>	Tous les KO, critères Année 0, Année 1, Année 2 et Année 3
<b>Année 4 et plus</b>	Tous les KO, critères Année 0, Année 1, Année 2, Année 3 et Année 4

#### Cas spécifique pour les exigences KO






A tout moment du processus d'attestation, si une non-conformité sur une exigence KO est transmise à l'OC, elle sera immédiatement revue par le chargé d'attestation (veuillez noter que, lors de cette étape, des investigations supplémentaires pourront être menées par l'OC) et conduira à un **refus** ou à une **réduction/retrait** de votre attestation.

**Rappel:** A tout moment, les lois locales applicables doivent être respectées. Si des règlements locaux ne sont pas respectés pour un critère donné, une non-conformité sera indiquée.

#### 2.6.4. POURCENTAGE DE PERFORMANCE

$$\text{Pourcentage de performance globale} = \frac{\text{Nombre total de points obtenus (KO, Must \& critères Bonus)}}{\text{Points maximum possibles sur les critères KO \& Must}}$$

Ce pourcentage n’a pas d’impact direct sur votre attestation mais reflète votre performance globale. Selon le pourcentage obtenu, vous obtiendrez un certain niveau, présent sur votre attestation :

	Moins de 60% de performance globale
	Entre 60% et 80% de performance globale
	Plus de 80 % de performance globale

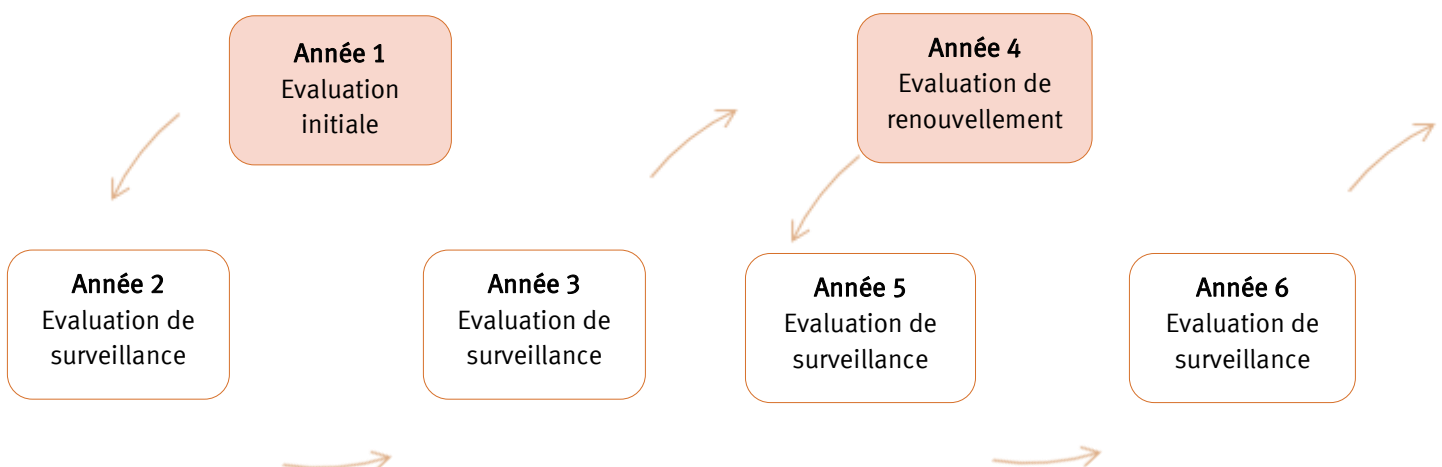
## 2.7. Surveillance de votre Activité

Le processus d’attestation est renouvelé automatiquement chaque année, à moins que vous ne notifiez à l’OC la rupture de votre contrat d’attestation, selon les conditions de rupture définies dans les Conditions Générales en vigueur.

Sur la base des informations que vous transmettez à l’OC lors du renouvellement et/ou que l’OC pourrait recueillir lors des inspections et autres investigations, l’OC vous communiquera la mise à jour de vos coûts d’attestation pour l’année du renouvellement.

#### 2.7.1. CYCLES D’EVALUATION

Suite à l’évaluation et à la décision d’attestation initiales, l’évaluation annuelle sera organisée à travers un cycle de 3 ans, tel que présenté dans le diagramme ci-dessous :



### 2.7.2. EVALUATIONS DE SURVEILLANCE

Les évaluations annuelles de surveillance sont normalement basées sur des audits sur site (voir les possibles dérogations définies dans la section 2.7.4 ci-dessous).

- Ces audits se concentrent a minima sur :
  - Toute non-conformité identifiée précédemment
  - Toute nouvelle exigence MUST
  - Les points pour lesquels une amélioration continue est attendue et/ou des risques potentiels ont été détectés (basé sur une analyse au cas par cas).

Dans ce cadre, l'application du plan d'actions correctives, défini lors de l'année précédente afin de répondre aux non-conformités détectées, sera vérifiée.

- La surveillance se base aussi sur la vérification de tout changement dans le périmètre de votre attestation. Pour cette raison, vous devez informer l'OC sans délai de tout changement dans votre système (fabrication, processus, qualité, nombre de travailleurs et d'installations, etc.) et/ou la gamme de vos produits à attester.

Dans l'évaluation de surveillance, les étapes 2.3.1 à 2.3.7 sont répétées. L'OC vous contactera dans les délais appropriés pour débiter ces étapes.

Veuillez noter que durant l'étape 2.3.7 (Evaluation de la mise en application des actions correctives), l'échéance applicable pour soumettre les preuves d'actions correctives est de 2 mois après réception du rapport d'audit (1 mois pour les aspects particulièrement critiques qui seront identifiés durant la réunion de clôture d'audit ; plus de deux mois sur demande et au cas par cas).

### 2.7.3. EVALUATIONS DE RENOUVELLEMENT

Tous les 3 ans, une évaluation de renouvellement, basée sur un audit sur site est réalisée. Durant cet audit, toutes les activités faisant partie du périmètre d'attestation seront évaluées afin de vérifier votre conformité avec les exigences du Standard.

Durant l'évaluation de surveillance, les étapes 2.3.1 à 2.3.7 sont répétées. L'OC vous contactera dans les délais appropriés pour débiter ces étapes.

Veuillez noter que durant l'étape 2.3.7 (Evaluation de la mise en application des actions correctives), l'échéance applicable pour soumettre les preuves d'actions correctives est de 2 mois après réception du rapport d'audit (1 mois pour les aspects particulièrement critiques qui seront identifiés durant la réunion de clôture d'audit ; plus de deux mois sur demande et au cas par cas).

#### 2.7.4. POSSIBILITE D'AUDITS DE SURVEILLANCE A DISTANCE

Dans les cas détaillés ci-dessous, vous pouvez demander à l'OC des audits à distance au lieu d'audits physiques sur site. Ceci n'est possible que pour les évaluations de surveillance. Dans ce cas, vous devez transmettre l'ensemble des documents nécessaires à l'OC au début de l'étape 2.3.1.

##### DEROGATION 4. PETITS ACHETEURS

**Les audits de surveillance** peuvent être des audits à distance à partir du premier cycle d'audit pour les opérateurs respectant les conditions suivantes :

- Activités d'achat-revente uniquement (pas de production / emballage / transformation); ET
- Maximum cinq employés (en équivalent temps plein) ; ET
- Les produits proviennent d'au maximum trois fournisseurs différents attestés Fair for Life.

*Cette dérogation n'est pas applicable pour les audits initiaux et de renouvellement. Ces derniers doivent être des audits physiques sur site.*

##### DEROGATION 5. OPERATEURS AVEC UNE EXCELLENTE PERFORMANCE

**Les audits de surveillance** peuvent être des audits à distance à partir du second cycle d'audit pour les opérateurs respectant les conditions suivantes :

- Excellent niveau de performance atteint (> 90%) depuis au moins 3 ans ; ET
- Les risques liés à la traçabilité et aux aspects sociaux et environnementaux sont évalués comme faibles par l'OC.

*Cette dérogation n'est pas applicable pour les audits initiaux et de renouvellement. Ces derniers doivent être des audits physiques sur site.*

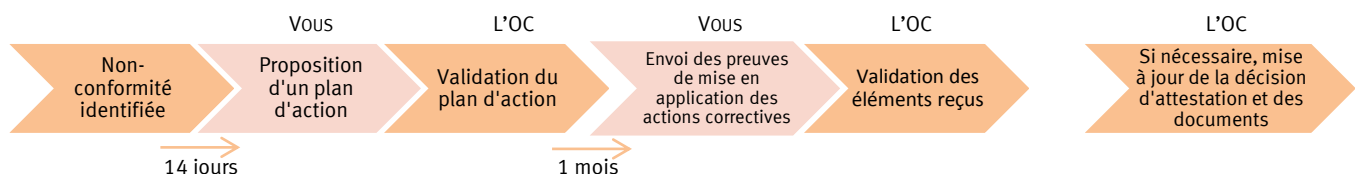
#### 2.7.5. MISES A JOUR ET RENOUELEMENT DES DOCUMENTS ET DECISIONS D'ATTESTATION

Lorsque l'évaluation de surveillance / de renouvellement a été finalisée et qu'aucune non-conformité n'est en cours, l'OC vérifiera que votre dossier est complet et pertinent. Si nécessaire, une nouvelle décision d'attestation sera prise, et les documents d'attestation seront mis à jour / renouvelés avec :

- Tout changement dans le périmètre d'attestation,
- Les dernières données d'audit (date d'audit, nouveau pourcentage de performance...), et
- En cas de renouvellement: la nouvelle période de validité de l'attestation.

Lorsque des non-conformités demeurent à l'issue de l'évaluation de surveillance ou de renouvellement, elles seront revues par un chargé d'attestation et des mesures appropriées seront prises.

Lorsque des non-conformités sont soulevées par tout autre moyen, les étapes suivantes s'appliquent:



Sur la base du plan d'action corrective et selon l'étendue et la sévérité des non-conformités identifiées, l'OC peut prendre les mesures appropriées suivantes :

Mesures	Description
(i) <b>Maintien de l'attestation sous conditions</b>	<p>Les conditions permettant de maintenir l'attestation peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un renforcement de la surveillance par la réalisation d'audit ou d'une analyse additionnelle, ou</li> <li>▪ Défini au cas par cas, un délai pour vous permettre de démontrer la mise en application des actions correctives,</li> <li>▪ Etc...</li> </ul> <p>Si les conditions demandées ne sont pas remplies dans les délais impartis, l'OC entreprendra une démarche de suspension, de réduction ou de retrait de l'attestation et mettra à jour les documents d'attestation en conséquence.</p>
(ii) <b>Suspension de l'attestation ou attestation en attente</b>	<p>Cela implique <b>l'interruption de l'attestation jusqu'à la mise en conformité des produits</b>. Si les produits concernés ne sont pas encore attestés, votre attestation sera en attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La suspension peut concerner <b>un ou plusieurs produits</b>. Pour lever les non-conformités en question, vous devez fournir les éléments nécessaires dans le délai imparti.</li> <li>- Une période de suspension <b>ne peut pas durer plus de 12 mois</b> après le dernier audit. Dans le cas d'une période longue de suspension (c.-à-d. plus de 6 mois), des rapports intermédiaires sur l'avancée de la mise en application des actions correctives peuvent être demandés par l'OC tous les 3 mois.</li> <li>- A la fin de la période de suspension, si les non-conformités n'ont pas été levées, votre attestation sera réduite ou retirée (voir points iii et iv).</li> </ul> <p>Dans tous les cas, <b>aucune mention à l'attestation ou à l'OC ne peut plus être faite</b> sur les produits concernés par la suspension jusqu'à ce que la non-conformité soit levée. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication. Les produits concernés seront retirés de vos documents d'attestation durant la période de suspension, et il est de votre responsabilité de ne plus utiliser vos documents d'attestation précédents. Il est de votre responsabilité d'informer vos clients que vos produits sont suspendus.</p>
(iii) <b>Réduction de l'attestation</b>	<p>Cela implique <b>l'arrêt immédiat et définitif de l'attestation pour une partie des produits</b>. Cette décision peut faire à une non-conformité identifiée en audit ou suite à votre demande si vous ne souhaitez plus avoir recours à l'attestation pour un, ou plusieurs, de vos produits (abandon).</p> <p>A partir de la date de la réduction de l'attestation, <b>aucune mention à l'attestation ou à l'OC ne peut plus être faite pour les produits concernés par la réduction</b>. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication. Les produits concernés seront retirés de vos documents d'attestation, et il est de votre responsabilité d'informer vos clients que vos produits concernés ne sont plus attestés, et de ne plus utiliser vos documents d'attestation précédents.</p>
(iv) <b>Retrait de l'attestation</b>	<p>Cela implique <b>l'annulation immédiate et définitive de l'attestation pour l'ensemble de vos produits</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de la date de retrait de l'attestation, <b>aucune mention à l'attestation ou à l'OC ne peut plus être faite sur la totalité de l'attestation</b>. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication. Le retrait de vos documents d'attestation implique la fin de validité immédiate de ces documents, il est de votre responsabilité d'informer vos clients que vos produits ne sont plus attestés, et de ne plus utiliser vos documents d'attestation précédents.</li> <li>▪ Cette décision s'accompagne également de la <b>fin du contrat</b> avec l'OC.</li> </ul> <p>Si vous voulez à nouveau être attesté, le processus complet d'attestation doit être renouvelé, à partir de l'étape 2.1.</p>

## 2.8. Changements affectant l'Attestation

### 2.8.1. CHANGEMENTS DANS LE REFERENTIEL D'ATTESTATION

**Responsabilités de l'OC :** l'OC doit vous informer par email de tout changement dans les documents composant le Programme, dans les modalités d'application et doit rendre disponible la dernière version à jour du Programme sur le site internet correspondant.



En fonction des circonstances, les dispositions modifiées seront applicables immédiatement ou des mesures transitoires pourront être mises en œuvre par l'OC. Il est de la responsabilité de l'OC de vérifier la mise en œuvre de ces changements.

Les changements du Référentiel d'Attestation passeront par un Comité Programme qui fournira des avis sur :

- l'application des nouvelles exigences,
- Les périodes de transition appropriées et les échéances raisonnables pour toute nouvelle exigence d'attestation.

**Vos responsabilités :** Il est de votre responsabilité d'appliquer ces changements. Dans le cas contraire, l'OC peut vous notifier des non-conformités qui, si elles ne sont pas résolues, peuvent mener à la suspension, à une réduction ou même à un retrait de votre attestation (voir tableau dans la section 2.7.5. (ii) à (iv)).

### 2.8.2. CHANGEMENTS DANS VOTRE PERIMETRE D'ATTESTATION

Il est de votre responsabilité d'informer l'OC, sans délai, de tout changement qui pourrait affecter votre conformité aux exigences d'attestation.

#### Exemples de changements à notifier :

- Propriété ou statut légal, commercial de l'organisme ;
- Organisation et management ;
- Modifications apportées aux produits, à la méthode de production ;
- Adresse de contact et sites de production ;
- Si applicable, ajout de nouveaux producteurs ;
- Changements de votre rôle dans la filière d'approvisionnement ;
- Etc.

Ces changements peuvent avoir un impact sur votre attestation (changements de périmètre de votre attestation, suspension, retrait etc.) et peuvent potentiellement mener à un audit additionnel.

Si les changements mènent à une modification des critères applicables, les nouvelles exigences **MUST** seront applicables d'après la première année de votre attestation et non d'après l'année du changement.

### 2.8.3. REPORT DE VOTRE ATTESTATION

Dans le cas où vous prévoyiez de suspendre votre activité (arrêt de production, conditionnement ou vente de produits attestés), l'OC peut suspendre ses services jusqu'à 2 semestres successifs, sans annulation votre contrat durant cette période :

- Vous devez soumettre une demande à l'OC au moins un semestre avant la suspension planifiée.
- Lorsque le report est accordé par l'OC, vos documents d'attestation ne sont plus valides sur la période concernée.
- Vous n'êtes ainsi plus autorisé à faire référence à l'attestation ou à l'OC, indépendamment des modalités (documents de vente, étiquetage, site web, documents de communication, etc.).

A la fin de la période de report :

- Le processus d'attestation est recommencé à l'étape 2.7.3 – évaluation de renouvellement.
- Durant l'évaluation de renouvellement, les exigences applicables MUST (Année 1, 2, 3, 4) sont définies indépendamment de la période de report.

## 2.9. Arrêt volontaire d'Attestation

### 2.9.1. PROCEDURE GENERALE

Vous pouvez demander d'arrêter l'attestation pour une partie ou l'ensemble de vos produits à tout moment :

- **Annulation de contrat/d'attestation** : Dans le cas où vous voudriez cesser l'attestation pour l'ensemble de vos produits, et en même temps rompre votre contrat, vous devez le faire conformément aux conditions définies dans les Conditions Générales de Vente.
- **Conséquence sur les documents d'attestation** : L'arrêt de l'attestation pour une partie ou l'ensemble de vos produits, et, si applicable, la fin de votre contrat implique la fin de validité de vos attestations de conformité pour les produits concernés avec un effet immédiat.
- **Conséquences sur les ventes/communications** : En conséquence, après la date de fin de l'attestation (et, si applicable, la fin du contrat):
  - Vous ne pouvez plus fabriquer et vendre les produits concernés en faisant référence à l'attestation et/ou à l'OC. La conformité des produits déjà distribués et toujours sur le marché n'est pas remise en cause ;
  - Vous ne pouvez plus faire référence à l'attestation ou à l'OC quel que soit le support de communication.
- **Audit additionnel**: L'OC peut demander l'organisation d'un audit additionnel avant la date de fin de l'attestation pour vérifier de éventuels points en cours.

## 3. PROCESSUS D'ENREGISTREMENT

Si vous êtes soumis à un enregistrement tel que défini dans la section 0, le processus suivant s'applique.

### 3.1. Demande

Sur demande, l'OC vous fournit un devis et les documents à compléter afin d'initier le processus d'enregistrement.

### 3.2. Evaluation Initiale

Vous devez envoyer tous les documents exigés pour l'enregistrement à l'OC, ce qui inclut le formulaire d'enregistrement et les formulaires utilisés pour évaluer la traçabilité.

L'évaluation initiale est basée sur une revue documentaire. Dans tous les cas, si des non-conformités ou des risques élevés sont identifiés durant l'évaluation, des actions correctives seront demandées, et des audits partiels sur site peuvent être réalisés. Si l'évaluation initiale montre que vous n'êtes pas éligible au processus d'enregistrement, l'OC vous en informera et vous devrez vous soumettre à un processus d'attestation (voir partie 2).

### 3.3. Revue de votre dossier

L'OC passera en revue les documents et, si applicable, les actions correctives que vous aurez fournies, et vous tiendra informé jusqu'à l'émission de votre enregistrement. La confirmation d'enregistrement correspondante sera éditée une fois la prestation payée conformément aux conditions fixées dans le devis.

### 3.4. Documents d'Enregistrement

Une confirmation d'enregistrement vous est délivrée, listant les opérations et produits concernés et précisant :

- La date de finalisation de l'enregistrement (date d'édition), et
- La date à partir de laquelle le processus doit être renouvelé (date anniversaire de renouvellement).



Une fois l'enregistrement confirmé, le nom de votre entreprise sera publié sur le site internet du Programme ([www.fairforlife.org](http://www.fairforlife.org)). Vous pouvez vous opposer à cette publication dans les 14 jours suivant la réception de vos documents d'enregistrement.

## 3.5. Surveillance

Afin d'assurer le renouvellement du processus d'enregistrement et la mise à jour des documents d'enregistrement, les conditions suivantes doivent être respectées à la date de renouvellement :

- Vous avez fourni des informations à jour sur les activités et mis à jour les documents requis pour la revue documentaire ; et
- L'OC vous a envoyé une proposition tarifaire adaptée ; et
- Vous avez payé la prestation fournie conformément aux conditions indiquées dans le devis.

Un plan de surveillance est fixé par l'OC pour déterminer si des investigations doivent être réalisées et/ou si des audits additionnels doivent être planifiés. Le plan est défini d'après les risques identifiés sur les opérations, notamment concernant la traçabilité des produits, les conditions de travail et les impacts environnementaux.

A tout moment, si vous n'êtes plus éligible au processus d'enregistrement, vous devez informer l'OC. Vous devrez vous soumettre à un processus d'attestation (voir partie 2).

## 4. PLAINTES ET APPELS

Vous pouvez soumettre une plainte sur les services fournis par l'OC, ou faire appel d'une décision d'attestation prise par l'OC.

L'OC s'engage tout d'abord à accuser réception de vos plaintes ou appels et de les traiter dans les meilleurs délais et en accord avec les procédures internes dédiées.

### 4.1. Plaintes

Toute personne peut envoyer une plainte écrite à l'OC. La plainte peut concerner la validation documentaire, un autre client, les services de l'OC ou autre.

Une réponse sera toujours envoyée dans un délai raisonnable à la personne ayant rédigé la plainte.

Toutes les plaintes sont enregistrées par le responsable qualité, tandis que des mesures sont prises et une analyse faite régulièrement pour améliorer les services de l'OC.

Si la plainte est portée par des travailleurs ou des parties prenantes externes concernant la violation alléguée des exigences du Référentiel d'Attestation de la part d'un opérateur attesté, l'OC prendra en compte de telles allégations dans le cadre d'une politique séparée et dédiée.

### 4.2. Appels

Vous pouvez faire appel de toute décision concernant l'attestation en envoyant une note écrite à l'OC.

Pour être éligible, votre appel doit :

- Etre une note écrite (lettre ou email),
- Etre faite dans les 14 jours suivant la réception de la décision d'attestation, et
- Etre dûment justifiée: les nouveaux éléments qui n'ont pas encore été portés à l'attention de l'OC doivent être fournis.

Si l'appel n'est pas recevable, il est traité par l'OC.

Si vous réfutez le résultat de votre premier appel, vous pouvez faire une **deuxième fois appel** auprès du Comité Consultatif. Cette démarche n'est pas gratuite et doit être faite dans les 14 jours suivant la réception de la décision adverse suivant le premier appel.

**Les appels n'ont pas d'effet suspensif sur le sujet de l'appel.** Ces décisions s'appliquent ainsi jusqu'à ce qu'une nouvelle décision a été faite après évaluation de votre appel.

## 4.3. Votre obligation au regard des réclamations de tierce-parties

Vous êtes responsable de la gestion des réclamations de tierce-parties qui vous sont adressées directement. Vous devez conserver un archivage de toutes les plaintes en lien avec la conformité des exigences et rendre cet archivage disponible auprès de l'OC. Cet archivage doit garder trace des actions appropriées qui ont été prises ; ces dernières doivent être documentées.

## 5. UTILISATION DES LOGOS, REFERENCE A L'OC ET AU PROGRAMME

Les conditions pour faire références à l'attestation, à l'OC et aux marques commerciales associées sont définies dans les documents suivants :

- Les annexes II et III du Référentiel d'Attestation Fair for Life
- La Charte Graphique Fair for Life

Par ailleurs, vous n'êtes pas autorisé à utiliser la marque commerciale de l'OC sur les produits attestés et, plus généralement, aucune référence à l'OC ne peut être faite sur ces produits.

Pour tous les autres supports de communication, les références à l'OC ou à sa marque commerciale doivent lui être envoyé pour validation avant diffusion et doivent respecter les éventuelles règles en vigueur définies par l'OC.

La mauvaise utilisation de la marque commerciale ou une référence incorrecte à l'attestation ou à l'OC par un client peut mener à l'application de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de l'attestation. L'OC se réserve également le droit d'en informer les autorités compétentes.

### **Exemple de mauvaise utilisation de la marque commerciale ou d'une référence incorrecte à l'attestation / à l'OC :**

- L'utilisation du logo ou la référence à l'attestation ou à l'OC est faite sur des produits qui ne sont pas (encore) attestés,
- De façon générale, la communication / les règles de labélisation ne sont pas respectées (les règles complètes sont disponibles dans le Référentiel d'Attestation et dans les documents l'accompagnant).

# ANNEXE 1: ENTRETIENS AVEC LES TRAVAILLEURS ET LES PRODUCTEURS

## Entretiens avec les travailleurs

### > MODALITES

Les travailleurs sont interviewés par l’auditeur durant l’audit, d’après les modalités suivantes :

Qui ?	Où ?	Comment ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les entretiens doivent inclure des travailleurs de différents sites et périodes de travail ; des travailleurs permanents, temporaires, ainsi que, s’il y en a, des travailleurs en contrat de sous-traitance.</li> <li>Les entretiens doivent inclure, s’il y en a, un délégué du personnel, a minima lors d’un entretien de groupe.</li> <li>Si des travailleurs sont organisés via un syndicat, et qu’aucun délégué n’a pu être interrogé lors de l’audit, le syndicat sera contacté et invité à transmettre des remarques complémentaires sous 2 semaines.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les entretiens se déroulent sur site, sans la présence de tout personnel d’encadrement ou de la direction d’entreprise.</li> <li>Les entretiens peuvent aussi se dérouler hors site. Cette option pourra être envisagée particulièrement en cas d’infractions sérieuses aux droits des travailleurs et/ou dans le cas d’investigations concernant des allégations sérieuses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les entretiens avec les travailleurs seront généralement réalisés individuellement mais peuvent aussi être menés par petits groupes pouvant aller jusqu’à 15 travailleurs.</li> <li>Au moins la moitié des entretiens doivent être menés de manière individuelle.</li> <li>Le nom des travailleurs interrogés ne peuvent pas être divulgués aux managers et le contenu des entretiens reste confidentiel.</li> <li>Si nécessaire, il peut vous être demandé de vous organiser pour disposer d’un traducteur indépendant.</li> </ul>

### > ECHANTILLONNAGE

Un niveau de risque sera déterminé pour l’échantillonnage, en fonction :

- Du secteur et des risques liés au pays (santé et sécurité des travailleurs, liberté d’association et d’expression travail des enfants...);
- Des résultats obtenus sur les aspects sociaux dans les audits précédents.

Le nombre minimum d’entretiens est défini dans le tableau suivant:

	Risque faible	Risque moyen	Risque élevé
<b>n ≤ 350</b>	3% n, au moins 5	5% n, au moins 5	√n
<b>n &gt; 350</b>	-	-	

Avec n : nombre total de travailleurs (toutes les catégories confondues : permanent / temporaire / intérimaires)

Les chiffres peuvent être arrondis.

Note: Ces modalités et règles d’échantillonnage ne s’appliquent pas aux travailleurs employés par des producteurs individuels dont le suivi est déjà inclus dans le Système de Contrôle Interne de l’Opérateur de Production. Les modalités pour ces derniers sont définies dans la section suivante “Entretiens avec les Producteurs (groupes)”.

# Entretiens avec les producteurs (groupes)

## > MODALITES

Les producteurs sont interviewés par l’auditeur durant l’audit, d’après les modalités suivantes :

Qui?	Comment / Où ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le choix des producteurs à interviewer sera fait d’après l’évaluation des risques au niveau des producteurs et de leur représentativité.</li> <li>S’il y en a, un échantillon des travailleurs embauchés par les producteurs sélectionnés devra aussi être interrogé pour confirmer les données du Système de Contrôle Interne de l’Opérateur de Production.</li> </ul>	<p>Les entretiens avec les producteurs peuvent être menés de deux façons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collective, via l’organisation d’un « entretien en focus groupe », se déroulant habituellement dans les locaux de l’Opérateur de Production (p. ex. dans les bureaux de la coopérative);</li> <li>Individuellement, généralement dans les locaux des producteurs (p. ex. dans leurs fermes).</li> </ul> <p>Au moins la moitié des entretiens doivent être individuels et avoir dans les locaux des producteurs, à moins que des facteurs de risque sociaux et environnementaux faibles soient identifiés (certification biologique + garantie de bonnes conditions de travail).</p> <p>Dans tous les cas, les entités de producteurs considérées comme grandes (embauchant plus de 25 travailleurs permanents ou plus de 80 travailleurs au total) doivent être visités tous les ans. La même exigence peut être appliquée aux moyennes entités de producteurs (plus de 5 permanents ou plus de 25 travailleurs au total), en fonction de leur taille et des facteurs de risques identifiés.</p>

## > ECHANTILLONNAGE

- Un niveau de risque sera déterminé pour l’échantillonnage, en fonction :

- Du nombre moyen de travailleurs embauchés par les producteurs
- De la complexité des systèmes de production
- De la connaissance du risque social de la zone
- Des risques environnementaux (une attention particulière sera portée aux opérateurs non-certifiés biologiques)
- De la qualité du système de contrôle interne ;
- D’autres risques (traçabilité, problèmes de gouvernance, etc.).

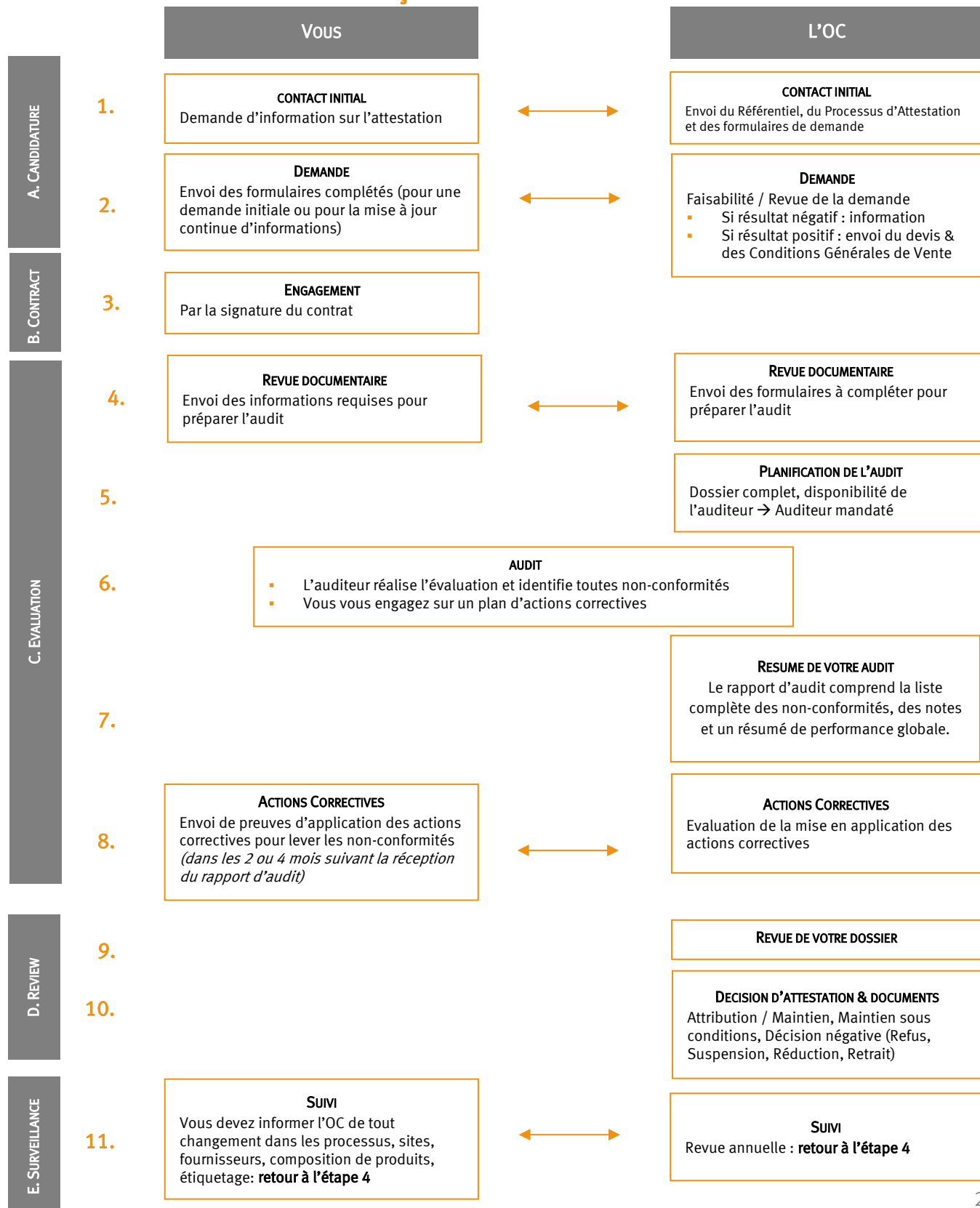
- Le nombre minimum d’entretiens est défini dans le tableau suivant:

	Risque faible	Risque moyen	Risque élevé
<b>n ≤ 350</b>	3% n, au moins 5	5% n, au moins 5	$\sqrt{n}$
<b>n &gt; 350</b>	-	-	

*Avec n pour le nombre total de producteurs*



## ANNEXE 2: APERÇU DU PROCESSUS D'ATTESTATION



## TERMES ET DEFINITIONS

Pour les termes en lien avec les aspects filières, merci de vous référer aux « Termes et Définitions » to Référentiel Fair for Life.

### › GLOSSAIRE DU PROCESSUS D'ATTESTATION

**Comité Consultatif** – Comité interne composé du responsable de la certification et de chargés de certification ; des parties prenantes externes peuvent être invitées lorsque nécessaire.

**Appel** – Demande écrite adressée par un client à l'organisme de certification afin qu'il reconsidère une décision d'attestation qu'il a prise.

**Attestation** – Délivrance d'un document d'attestation.

**Organisme de Certification** – Organisme tierce partie mettant en œuvre des programmes de certification.

**Plainte** – Expression de mécontentement, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation à l'Organisme de Certification relative aux activités de l'Organisme de Certification.

**Plan d'actions correctives** – Liste des non-conformités aux exigences d'attestation et de leur conséquence sur la décision d'attestation. Il peut être complété des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour lever ces non-conformités.

**Non-conformité** – Non satisfaction d'une exigence.

**Audit à distance** – Audit basé sur une analyse documentaire et des discussions téléphoniques mais n'incluant pas de visite sur site de l'opérateur audité.

**Evaluation** – Planification, préparation et réalisation des activités telles que l'inspection, l'audit, la vérification documentaire, la réalisation d'analyses, etc., visant à fournir des informations au regard des exigences relatives aux produits.

**Réduction de l'attestation** – Annulation immédiate et définitive de l'attestation pour une partie des produits.

**Enregistrement** – Emission d'un document de conformité permettant la manipulation des produits ou ingrédients attestés au sein d'une filière attestée.

**Portée de l'attestation** – Identification :

- Du ou des produit(s), processus, ou service(s) pour lesquels l'attestation est délivrée,
- Du programme d'attestation applicable, et
- De la ou des norme(s) et autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produit(s), processus, ou service(s) sont jugés conformes.

**Surveillance** – Répétition de l'évaluation, la revue et la décision d'attestation, conformément au programme d'attestation, comme base du maintien de l'attestation.

**Suspension de l'Attestation** – Arrêt total ou partiel de l'attestation sur une période définie dans le temps. A l'issue de cette période l'attestation sera réattribuée, réduite, retirée ou résiliée.

**Résiliation de l'Attestation** – Arrêt total et permanent de l'attestation suite à une résiliation du contrat par de l'une des parties.

**Retrait de l'Attestation** – Arrêt total et permanent de l'attestation suite à un non-respect des exigences d'attestation.