



PROCEDURE GENERALE DE CERTIFICATION

*PROCEDURE LOCALE AGRIFOOD – PROGRAMME DÉVELOPPEMENT
DURABLE*

PL-CIV-ITD_CCD 01

Février 2021, version 6



**BUREAU
VERITAS**

Move Forward with Confidence*

SOMMAIRE

1	OBJET	3
2	CHAMP D'APPLICATION	3
3	RESPONSABILITES	3
4	DOCUMENTS DE REFERENCE	4
5	MISE EN ŒUVRE	4
5.1	PROPOSITION DE CONTRAT DE CERTIFICATION	4
5.1.1	<i>Candidature</i>	4
5.1.2	<i>Option de certification</i>	5
5.1.3	<i>Recevabilité</i>	7
5.1.4	<i>Contrat de certification</i>	7
5.1.5	<i>Déclenchement de l'audit</i>	8
5.1.6	<i>Examen préliminaire</i>	8
5.1.7	<i>Plan d'audit</i>	8
5.2	PERSONNEL D'AUDIT	8
5.3	ACTIVITES D'AUDIT	9
5.3.1	Types D'audit	9
5.3.2	Réunion D'ouverture	10
5.3.3	Déroulement De L'audit	10
5.3.4	Les Écarts	11
5.3.5	Réunion De Clôture	11
5.3.6	Revue Du Rapport D'audit	11
5.4	CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES	11
5.5	DECISION DE CERTIFICATION	12
5.5.1	Attribution De La Certification	12
5.5.2	Refus De Certification, Suspension Et Annulation	12
5.6	MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT	13
5.7	MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION	13
5.8	MODIFICATIONS RELATIVES AU SYSTEME CERTIFIE	13
5.9	EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	13
5.10	CHANGEMENT AFFECTANT LA CERTIFICATION	14
5.11	RESILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT D'UNE CERTIFICATION	14
5.12	APPELS ET PLAINTES	14
5.13	TRANSFERTS DE CERTIFICATS D'UN TC A UN AUTRE	15
5.14	CONTRIBUTIONS DES PARTIES PRENANTES	16
5.15	CONFIDENTIALITE	16
5.16	PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS	16
5.17	COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES	17



**BUREAU
VERITAS**

Bureau Veritas Côte d'Ivoire Agri Food & Trade – Programme Développement Durable

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date de Révision	Nature de modifications
01 – 09 – 2014	Création
01 – 05 – 2019	Mise à jour à la suite de réorganisation interne
26 – 09 – 2019	Mise à jour à la suite de l'évaluation du programme d'assurance RA / UTZ
22 – 12 – 2020	Mise à jour à la suite de l'évaluation du programme d'assurance RA / UTZ
24 – 02 – 2021	Mise à jour en adéquation avec les nouvelles règles RA à la suite de la fusion UTZ –RA

1 OBJET

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des systèmes de production et d'approvisionnement d'un organisme conformément au programme de certification Rainforest Alliance.

2 CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toute l'activité de certification de l'unité Programme Développement Durable de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et à tout type d'entité indépendamment de sa taille, de l'adhésion à une association ou d'un groupe sans condition abusive, financière ou autre.

3 RESPONSABILITES

RÉDIGÉ PAR		VÉRIFIÉ PAR		APPROUVÉ PAR
Nom	Nom	Nom	Nom	Nom
Melaine YAO	Séraphin KOUAME	Mamadou BARRO	Yves MOUROUFIE	Alex ASSALE
Date		Date		Date
Février 2021		Février 2021		Février 2021
Visa	Visa	Visa	Visa	Visa

4 DOCUMENTS DE REFERENCE

- ISO/CEI 17065:2012 Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- RAINFOREST ALLIANCE 2020 Certification Program 2020 Rules For Certification Bodies January 2021, version 1.1
- RAINFOREST ALLIANCE programme de certification 2020 règles pour les audits et la certification 2020 Juin 2020, version 1.0
- RAINFOREST ALLIANCE Norme Pour l'agriculture Durable Exigences pour les exploitations agricoles Juin 2020 Version 1
- RAINFOREST ALLIANCE Sustainable Agriculture Standard Supply Chain Requirements June 2020 Version 1

5 MISE EN ŒUVRE

5.1 PROPOSITION DE CONTRAT DE CERTIFICATION

La proposition de contrat de certification est réalisée conformément aux exigences des règles de certification, des règles d'agrément des organismes de certification, des règles d'audit, de la politique de la chaîne d'approvisionnement et d'autres documents contraignants publiés par Rainforest Alliance et font référence ou cite des exigences spécifiques si nécessaire.

5.1.1 Candidature

Après l'inscription sur la Plateforme de Certification de Rainforest Alliance (PCRA) et l'approbation de Rainforest Alliance, le titulaire de certificat choisit, en fonction de son champ d'application, un organisme de certification (OC) autorisé par Rainforest Alliance. Mais ce dernier se réserve le droit d'attribuer l'organisme de certification au titulaire de certificat en cas de risque identifié.

A la suite d'un appel d'offre ou d'une demande spontanée du titulaire de certificat ou d'une allocation de Rainforest Alliance, Bureau Veritas Côte d'Ivoire adresse au titulaire de certificat soit le formulaire de candidature **FL-CIV-ITD_CCD 03** (Formulaire de demande d'audit pour les exploitations agricoles) soit le formulaire **FL-CIV-ITD_CCD 04** (Formulaire de demande d'audit pour la chaîne d'approvisionnement) permettant de recueillir les informations suivantes :

- Identité et coordonnées du titulaire de certificat (nom, adresse, etc.).
- Activités réalisées (processus, produits, etc.)
- Organisation du titulaire de certificat (nombre de sites, effectifs, etc.)
- Liste des certifications et qualifications déjà détenues.
- Nature de la certification demandée (référentiel, périmètre de certification etc.)
- Récent rapport d'auto-évaluation ou d'audit interne, le cas échéant
- Tout autre document nécessaire au traitement de la demande

Le formulaire de demande est transmis au titulaire de certificat au même moment que les documents suivants :

- Rainforest Alliance Règles pour les audits et la certification 2020 version 1.0
- Rainforest Alliance norme pour l'agriculture durable exigences pour les exploitations agricoles Juin 2020 Version 1.
- Rainforest Alliance norme pour l'agriculture durable exigences pour la chaîne d'approvisionnement Juin 2020 Version 1
- Template du registre des producteurs
- La politique concernant la certification des exploitations agricoles et de la chaîne de traçabilité du cacao en Afrique de l'Ouest

5.1.2 Option de certification

Cette section explique les structures possibles que les titulaires de certificat peuvent rejoindre pour faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance ou celles par lesquelles ils peuvent continuer à en faire partie, appelées options de certification. Il y a 6 options de certification, dont les 4 premières s'appliquent aux organisations qui possèdent l'agriculture dans leur champ d'application de la certification. Les deux autres s'appliquent à la chaîne d'approvisionnement qui n'a pas l'agriculture dans leurs champs d'application. Cette section détaille également le champ d'application de la vérification spécifique à l'option de certification :

Options de certification		Implications du champ d'application
1	<p>Groupe de petites exploitations agricoles</p> <p>Groupe d'exploitations agricoles organisées (membres d'un groupe) qui met en œuvre un Système de Gestion Interne (SGI) commun et qui est composé de petites exploitations agricoles uniquement. Le groupe peut être organisé en une association ou une coopérative ou géré par une exploitation agricole ou par un acteur de la chaîne d'approvisionnement tel qu'un exportateur ou une autre entité.</p>	L'agriculture est incluse dans le champ d'application
2	<p>Groupe d'exploitations agricoles mélangées (petites et grandes)</p> <p>Groupe d'exploitations agricoles organisées (membres d'un groupe) qui met en œuvre un Système de Gestion Interne (SGI) commun et qui est composé de petites exploitations agricoles de même que des grandes exploitations agricoles. Le groupe peut être organisé en une association ou une coopérative ou géré par une exploitation agricole ou par un acteur de la chaîne d'approvisionnement tel qu'un exportateur ou une autre entité. Les grandes exploitations agricoles (ou multi-exploitations agricoles) avec des cultivateurs sous-traitants sont couvertes par cette option de certification. Dans ce cas, la grande exploitation agricole ou la multi-exploitation agricole compte comme un grand membre du groupe.</p>	L'agriculture est incluse dans le champ d'application
3	<p>Exploitation agricole unique (grande ou petite)</p> <p>Exploitation agricole unique qui possède ou gère une exploitation agricole avec une structure organisationnelle indépendante, selon laquelle la gestion centrale et toutes les activités ont lieu en un seul lieu physique. Ce type de certification est ciblé pour les exploitations agricoles uniques qui veulent être certifiées de manière indépendante. La majorité sera composée de grandes exploitations agricoles. Cependant, les petites exploitations agricoles peuvent aussi être certifiées dans le cadre de cette option de certification.</p>	L'agriculture est incluse dans le champ d'application
4	<p>Multi-exploitation agricole</p> <p>Deux exploitations agricoles ou plus possédées ou louées par un ou plusieurs producteurs et dont les opérations et les pratiques agricoles sont gérées de manière centrale, indépendamment de</p>	L'agriculture est incluse dans le champ d'application

	la certification.	
5	<p>Site unique</p> <p>Organisation individuelle qui n'a pas l'agriculture dans son champ d'application de la certification de Rainforest Alliance et dont la gestion centrale et toutes les activités ont lieu en un seul lieu physique.</p>	Chaîne d'approvisionnement uniquement
6	<p>Multi-site</p> <p>Organisation qui ne possède pas d'agriculture dans le champ d'application de sa certification Rainforest Alliance mais qui possède une localisation principale identifiée dans laquelle deux sites ou plus sont en fonctionnement.</p>	Chaîne d'approvisionnement uniquement

La responsabilité de la conformité de tous les acteurs qui sont dans le champ d'application de la certification de l'organisme candidat repose sur la gestion centrale du titulaire de certificat. Tous les sites couverts par le champ d'application de la certification d'un titulaire de certificat doivent être enregistrés dans la PCRA dans le compte de certification de l'organisme candidat.

Une non-conformité d'un acteur couvert par le champ d'application de la certification d'un titulaire de certificat (ex : exploitation agricole, site, sous-traitant, fournisseur de services, intermédiaire, sous-groupe, etc.) influence le statut de certification du titulaire de certificat entier.

Règles pour les exploitations agricoles (options 1 à 4)

Les exploitations agricoles ne doivent pas être simultanément certifiées dans le cadre de plus d'un Certificat Rainforest Alliance pour leur superficie entière de cultures certifiées Rainforest Alliance. La production en parallèle de produit(s) agricole(s) certifié(s) au sein d'une exploitation agricole n'est pas permise. Lorsque le titulaire de certificat utilise des intermédiaires, ils doivent être inclus dans le programme de certification de Rainforest Alliance dans le cadre du champ d'application de la certification du groupe. Tous les titulaires de certificat et leurs domaines entiers doivent être situés dans le même pays.

Règles supplémentaires pour la certification de groupe

Les ventes certifiées des membres du groupe doivent être gérées de manière centrale. Tous les membres du groupe doivent être conformes au niveau le plus élevé de la certification au sein du groupe. Chaque (sous-)groupe ne doit pas dépasser 15 000 membres par groupe.

Les groupes ayant plus de 10 000 membres inclus dans le champ d'application de la certification de Rainforest Alliance doivent mettre en œuvre un Système de Gestion Interne (SGI) numérique pour tous les membres du groupe.

Dans le cas où un groupe est composé de plus d'un sous-groupe :

- il doit y avoir un Système de Gestion Interne (SGI) global qui est responsable de la conformité de tous les acteurs qui sont dans le champ d'application de la certification de tous les sous-groupes.
- chaque sous-groupe peut mettre en œuvre un système d'inspections internes.
- le SGI global doit vérifier le fonctionnement des inspections internes de chaque sous-groupe durant l'auto-évaluation.

Dans le cas où des grandes exploitations agricoles font partie d'un groupe (certification de groupe mélangée) :

- la superficie de production totale certifiée des grandes exploitations agricoles ne doit pas dépasser 30% de la superficie de production totale certifiée du groupe ;
- les grandes exploitations agricoles et unités de transformation couvertes par le champ d'application de la

- certification du groupe doivent être enregistrées dans la PCRA dans le compte de certification du groupe ;
- les exigences de gestion applicables aux membres du groupe ayant des grandes exploitations agricoles doivent être mises en œuvre par les membres du groupe ayant des grandes exploitations agricoles. Par conséquent, la Direction du groupe est responsable de la conformité

Règles supplémentaires pour la certification des exploitations agricoles multiples et des sites multiples

Tous les sites et/ou exploitations agricoles doivent avoir un lien légal ou contractuel avec la gestion centrale du titulaire de certificat et doivent être sujets à un système de gestion unique. Le système de gestion unique opère pour la gestion d'au moins toutes les activités liées au champ d'application de la certification. Deux sites et/ou exploitations agricoles ou plus sont considérés comme opérant un système de gestion commun si:

- il y a un lieu central identifié où les activités des sites et/ou des exploitations agricoles sont gérées ;
- la mise en œuvre des exigences de la norme est gérée de manière centrale ;
- les documents et les dossiers nécessaires pour la certification sont stockés par le site gestionnaire et/ou l'exploitation agricole gestionnaire ;
- il y a les preuves qui montrent que la gestion centrale est détenue ou est sous contrat par les sites et/ou l'exploitation(s) agricole(s) pour gérer les superficies de production et de transformation.

Dans le cas de la certification de sites multiples au niveau de la chaîne d'approvisionnement (pas les exploitations agricoles multiples), les sites peuvent être situés dans plus d'un pays. Cependant, tous les sites doivent être situés au sein de la même région géographique attribuée. Les régions attribuées sont :

- Afrique;
- Asie + Océanie;
- Amérique centrale +Les Caraïbes;
- Europe de l'Est + Union européenne;
- Moyen-Orient;
- Amérique du Nord;
- Amérique du Sud.

Sous-traitants et fournisseurs de services

Les titulaires de certificat peuvent utiliser des sous-traitants et/ou des fournisseurs de services pour les activités certifiées. Les sous-traitants peuvent être inclus dans le programme de certification de Rainforest Alliance dans le cadre des options suivantes :

- dans le cadre du champ d'application de la certification d'un organisme ;
- dans le cadre du champ d'application de la certification de plusieurs organismes ;
- certifié indépendamment.

Les fournisseurs de services peuvent être inclus dans le programme de certification de Rainforest Alliance dans le cadre des options suivantes :

- dans le cadre du champ d'application de la certification d'un organisme ;
- dans le cadre du champ d'application de la certification de plusieurs organismes.

Les sous-traitants et/ou les fournisseurs de services doivent se conformer à toutes les exigences applicables à leur champ d'application, en fonction des activités menées à bien. Par exemple : la traçabilité, les conditions de travail, l'application d'intrants, l'utilisation du label, etc.

5.1.3 Recevabilité

Toute demande doit faire l'objet d'une analyse de recevabilité. Bureau Veritas Côte d'Ivoire demande au titulaire de certificat de lui transmettre la liste des pièces justificatives nécessaire à l'analyse de recevabilité. Si le dossier est jugé complet et les pièces le composant satisfaisantes, Bureau Veritas Côte d'Ivoire prononce la recevabilité et confirme au titulaire de certificat que l'audit de certification pourra être réalisé.

5.1.4 Contrat de certification

Sur la base des informations communiquées par le titulaire de certificat (formulaire de demande ou Termes de Référence dans le cadre des appels d'offres), Bureau Veritas Côte d'Ivoire établit un contrat de certification qui

respecte les exigences nationales et internationales définies par les organismes d'accréditation concernés et des exigences du référentiel. Il est composé des exigences contractuelles de la norme 17065, de la RA rules for certification bodies et l'Offre Technique et Financière (OTF). La procédure générale de certification et les conditions générales de service de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont en annexe.

Le contrat de certification ainsi établie par Bureau Veritas Côte d'Ivoire couvre l'audit de certification et les audits de surveillance pour le cycle de certification. La proposition financière n'inclut pas les audits de surveillance et les éventuels audits de suivi qui pourraient s'avérer nécessaires si les produits ou procédés de l'organisme n'étaient pas conformes au programme de certification.

5.1.5 Déclenchement de l'audit

Une fois le contrat est signé entre le titulaire de certificat et Bureau Veritas Côte d'Ivoire, ce dernier s'assure que le titulaire de certificat fournit ou met à disposition :

- Les informations pertinentes sur les objectifs, le champ, les critères et les méthodes de l'audit afin de pouvoir faciliter la composition de l'équipe d'audit, y compris les experts techniques éventuels;
- L'accès aux informations pertinentes pour les besoins de la planification, y compris les informations sur les risques et opportunités identifiés par le titulaire de certificat et sur la manière dont ils sont traités;
- Les exigences légales et réglementaires et autres exigences applicables, liées aux activités, processus, produits et services de l'audit;
- Les exigences éventuelles d'accès spécifique au site, de santé et de sécurité, de sûreté, de confidentialité ou autres exigences spéciales ;

Il conviendra donc de s'assurer de la faisabilité de l'audit pour l'atteinte des objectifs d'audit. Il convient que la détermination de la faisabilité prenne en compte des facteurs tels que l'existence d'informations suffisantes et appropriées pour la planification et la réalisation de l'audit, d'une coopération adéquate de la part du titulaire de certificat, des ressources et du temps nécessaires pour réaliser l'audit.

5.1.6 Examen préliminaire

Une revue de la documentation transmise par le titulaire de certificat est faite. Cet examen préliminaire a pour but de :

- recueillir les informations nécessaires à la compréhension des opérations du titulaire de certificat et à la préparation des activités d'audit et des documents de travail d'audit ;
- obtenir une vue générale de l'étendue des informations documentées afin de déterminer leur éventuelle conformité par rapport aux critères d'audit et de détecter des sujets de préoccupation possibles, tels que des lacunes, des omissions ou des conflits.

Le rapport de l'examen préliminaire est mis à disposition de l'équipe d'audit.

5.1.7 Plan d'audit

Sur la base des informations communiquées par le titulaire de certificat, Bureau Veritas Côte d'Ivoire établie un plan d'audit qui tient compte des risques des activités d'audit sur les processus et sert de base d'accord entre l'équipe d'audit et le titulaire de certificat en ce qui concerne la réalisation de l'audit.

Il convient que la planification de l'audit facilite la programmation dans le temps et la coordination efficace des activités d'audit pour atteindre les objectifs de manière efficace.

Le plan d'audit « IMP-CIV-ITD_CCD 09 Plan d'audit » établi par Bureau Veritas Côte d'Ivoire est communiqué au titulaire de certificat et à l'équipe d'audit 72 heures avant le début des audits. Si des changements liés à la réalisation de l'audit ont lieu, l'équipe d'audit, en accord avec le titulaire de certificat, procède à un amendement du plan d'audit. Le plan d'audit amendé est communiqué à Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit indiquer les dates d'audit prévues sur la PCRA huit semaines avant le premier jour de l'audit (certification, re-certification). Si les dates changent, elles doivent être modifiées sur la PCRA.

5.2 PERSONNEL D'AUDIT

Étant donné que Bureau Veritas Côte d'Ivoire utilise tant des sous-traitants que des intervenants salariés, il privilégie les points suivants :

- la confidentialité, l'éthique et l'impartialité des intervenants ;

- l'uniformité de l'approche de l'audit ou du contrôle ;
- la disponibilité des intervenants.

Les auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire ont tous une grande expérience dans les domaines agronomiques, et la pratique de l'audit.

Ils sont formés de façon à privilégier une approche terrain et pragmatique.

Les intervenants sont désignés pour la réalisation des audits de certification en fonction des trois critères suivants :

- compétence dans le domaine d'activité du titulaire de certificat et/ou du référentiel ;
- disponibilité aux dates souhaitées par le titulaire du certificat ;
- connaissance de la localité du titulaire de certificat.

Le personnel intervenant dans le processus d'audit et de certification (processus de réalisation de l'audit ou de prise de décision de certification) est tenu de déclarer sur l'honneur tout conflit d'intérêt potentiel ou réel en signant une déclaration de non conflit d'intérêt et en déclarant toutes ses activités en lien avec la certification sur les deux dernières.

Tout le personnel de Bureau Veritas Côte d'Ivoire, y compris le personnel qui prend des décisions de certification, les examinateurs, les auditeurs, les experts techniques et les interprètes engagés pour les processus d'audit et de certification, doit remplir une déclaration indiquant tout conflit d'intérêts potentiel ou existant, y compris la propriété, les finances, le travail et les liens familiaux avec le titulaire du certificat ou le demandeur et son personnel. Cette déclaration doit être mise à jour au moins une fois par an et chaque fois qu'un conflit potentiel survient. Pour les auditeurs externes, le dossier est mis à jour au moins tous les six mois. Lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts impliquant des certificateurs et des auditeurs, les personnes concernées ne doivent pas être impliquées dans les processus de décision d'audit ou de certification correspondants.

5.3 ACTIVITES D'AUDIT

L'audit de certification permettra de vérifier la conformité du produit, du procédé réalisé par le titulaire de certificat aux caractéristiques du programme de certification Rainforest Alliance. Pour qu'un audit de certification puisse être effectué, il est nécessaire que le système d'audit interne soit opérationnel et que chaque site ainsi que le système de gestion du titulaire de certificat entrant dans le périmètre de certification ait été audité au moins une fois en interne.

Conformément aux exigences de la Norme ISO/CEI 17065, Bureau Veritas Côte d'Ivoire s'assurera que :

- le titulaire de certificat dispose d'un système de traitement des réclamations et actions correctives.
- le titulaire de certificat exploitant des parcelles, non couverte par la certification qualité, a mis en œuvre les dispositions nécessaires permettant d'éviter toute confusion quant à la portée du certificat.
- le titulaire de certificat a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement et appliquer les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux produits qu'elle réalise.

5.3.1 Types d'audit

Audit initial

Premier audit de certification permettant au titulaire de certificat d'obtenir le certificat initial.

Audit de ré-certification

Audit de certification réalisé une fois tous les 3 ans pour rester dans le programme de certification de Rainforest Alliance.

Audit de surveillance

Audit réalisé annuellement afin de permettre au titulaire de certificat de maintenir son certificat. Les titulaires de certificat de la chaîne d'approvisionnement peuvent être exemptés de cet audit de surveillance externe ou de tous les audits de surveillance en fonction de leur niveau de risque.

Audit de suivi

Audit réalisé pour vérifier la résolution des non-conformités lorsqu'ils sont identifiées durant l'audit de surveillance ou de (re)-certification. L'organisme de certification doit décider s'il est nécessaire de réaliser l'audit de suivi sur site ou si un audit de suivi à distance est suffisant.

Audit d'investigation

Audit réalisé en réponse à une plainte spécifique, à un incident rapporté ou à des informations conséquentes concernant la conformité du titulaire de certificat. Il peut être réalisé par Rainforest Alliance ou par Bureau Veritas Côte d'Ivoire. Lorsque l'audit d'investigation est mené par Bureau Veritas Côte d'Ivoire, il s'assure que l'auditeur qui le réalise n'est pas celui qui a mené le dernier audit du titulaire de certificat.

Audit d'extension

Audit réalisé en cas de modifications dans le champ d'application d'un titulaire de certificat qui est déjà certifié en fonction du champ d'application de l'extension (habituellement des ajouts au champ d'application). Les audits d'extension sont réalisés par l'Organisme de Certification du titulaire de certificat.

Audits combinés

Audit réalisé avec les procédures d'audit et de certification pour les normes de plusieurs programmes consécutivement ou en parallèle, en utilisant la norme, checklists, outils et lignes directrices propres à chaque programme. Pour ce type d'audit, l'autorisation Rainforest Alliance est requise.

Le Programme Développement Durable réalise des audits combinés conformément aux règles pour les audits et la certification 2020.

Tous ces types démarrent par une réunion d'ouverture et s'achèvent par une réunion de clôture.

5.3.2 Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le chef de l'équipe d'audit confirme l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit, les responsabilités, y compris ceux des interprètes, des observateurs et/ou des experts techniques, le cas échéant et présente le plan d'audit afin de prendre en compte les dernières modifications que le titulaire de certificat souhaite éventuellement apporter si celles-ci impactent sensiblement le planning initialement établi.

En plus de l'équipe d'audit, la réunion d'ouverture doit inclure au minimum la participation des personnes clés de l'organisme ci-dessous :

- le représentant de la direction ;
- les représentants des travailleurs dont le(s) représentant(s) des syndicats le cas échéant ;
- le personnel des RH/responsable du paiement des salaires ;
- le personnel responsable de la santé et sécurité ;
- tous les autres comités, tels que celui des réclamations et des recours et le comité des femmes.
- le représentant du comité Évaluation-et Résolution ;
- le représentant du comité concernant les genres ;
- le représentant du comité concernant les réclamations ;
- le responsable de la gestion des installations de transformation.

L'équipe d'audit ne divulguera pas les détails de l'échantillon d'agriculteurs sélectionnés plus d'un jour avant la visite réelle.

5.3.3 Déroulement de l'Audit

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens et de vérification de la documentation avec le personnel et les membres du titulaire de certificat. Au cours de l'audit, l'équipe d'auditeurs (auditeur senior et auditeur junior) évalue si les mesures définies dans le référentiel de certification sont mises en œuvre à tous les niveaux du titulaire de certificat. Pour cela, il vérifie que les pratiques sont conformes aux exigences du référentiel et que, là où c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.

Lors de l'audit, l'auditeur senior est chargé de la vérification de la conformité du Système de gestion Interne (SGI) tandis que l'auditeur junior ne réalise que les audits de plantation.

5.3.4 Les Écarts

Au cours de l'audit, les particularités du système, les dysfonctionnements et non-conformités rencontrés sont commentés avec le représentant du titulaire de certificat ou le personnel concerné qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé dans un rapport de non-conformité (**FL-CIV-ITD_CCD 02**) dont l'original est laissé au titulaire de certificat. Les originaux de ces **FL-CIV-ITD_CCD 02** sont signés par le représentant du titulaire de certificat.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- être objectives et motivées par le non-respect d'une caractéristique ou exigence du référentiel ou d'une disposition prévue par le titulaire de certificat.
- être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions.
- être comprises et acceptées par le titulaire de certificat.

Dès cet instant, le titulaire de certificat doit engager des actions correctives pour solutionner les écarts à l'aide de la fiche d'actions correctives (**IMP-CIV-ITD_CCD 02**). A la demande du titulaire de certificat, les auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire se prononcent sur la recevabilité de la mise en œuvre des actions correctives.

5.3.5 Réunion de clôture

L'équipe d'audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture. Cette réunion permet de faire l'examen des principaux résultats et de toutes les non-conformités identifiés

Au cours de la réunion de clôture l'auditeur senior :

- présente les éventuels « rapports de non-conformité » émis (**FL-CIV-ITD_CCD 02**).
- vérifie les informations qui figureront sur le certificat.
- remet (mais pas nécessairement) à l'organisme candidat une version préliminaire du rapport de synthèse (**FL-CIV-ITD_CCD 01**)

S'il y a participation d'un consultant en tant qu'observateur durant la réunion de clôture, cette personne doit être un observateur silencieux qui ne doit pas représenter le titulaire de certificat dans cette réunion. L'équipe d'audit doit considérer l'utilisation d'interprète(s) durant la réunion de clôture si nécessaire.

Toute divergence d'opinion entre l'équipe d'audit et le titulaire de certificat doit être notée.

5.3.6 Revue du rapport d'audit

Le rapport d'audit comprend le rapport de non-conformité et le rapport de synthèse. La revue du rapport d'audit par le certificateur donne lieu à un rapport d'audit définitif. Le rapport de non-conformité est retourné dans un délai de cinq (05) jours ouvrés au titulaire de certificat audité. La version électronique du rapport d'audit revue par le certificateur est datée et signée puis transmis à l'organisme audité avec accusé de réception. La revue du rapport d'audit consiste à :

- Relever de nouvelles non-conformités non identifiées par l'équipe d'audit ;
- Retirer des non-conformités ;
- Modifier des données d'audit ;
- Valider les non-conformités et les données d'audit.

Le rapport d'audit révisé contiendra le détail des modifications apportées au rapport d'audit initial (Indication que la non-conformité est supprimée, les raisons de la levée, y compris, si nécessaire, le résumé des échanges de clarifications avec l'auditeur, la date etc...) afin de s'assurer de la traçabilité de la revue. Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit fournir une description des non-conformités sur la PCRA en utilisant la liste de vérification de Rainforest Alliance. Cela doit être fait une semaine après le dernier jour de l'audit.

5.4 CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Si à l'issue de l'audit, des écarts par rapport au programme de certification sont détectés, un rapport de non-conformité est établi. Ce rapport est signé par Bureau Veritas Côte d'Ivoire et le titulaire de certificat. La fiche d'actions correctives (**IMP-CIV-ITD_CCD 02**) est également laissée au titulaire de certificat qui doit la renseigner et la retourner à Bureau Veritas Côte d'Ivoire avec ses propositions de corrections et actions correctives pour la revue.

Deux niveaux de vérifications des corrections et actions correctives existent :

- corrections et actions correctives qui concernent des modifications de documents. Dans ce cas, une visite complémentaire n'est pas nécessaire si le **FL-CIV-ITD_CCD 02** peut être soldé par examen des documents envoyés à Bureau Veritas Côte d'Ivoire.
- corrections et actions correctives dont la mise en œuvre doit être constatée sur place. Un audit de suivi sur site est organisé par Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

L'audit de suivi, proposé au titulaire de certificat et organisé par Bureau Veritas Côte d'Ivoire, est à la charge du titulaire de certificat. Les dispositions prises pour la résolution des écarts sont vérifiées sur le terrain par l'équipe d'audit avant de clôturer les non-conformités. Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de définir les non-conformités ou situations nécessitant des audits de suivi. Bureau Veritas Côte d'Ivoire convient avec le titulaire de certificat des modalités de l'audit de suivi sur site. Le calendrier de résolution des non-conformités est défini par le titulaire de certificat et Bureau Veritas Côte d'Ivoire en tenant compte des 12 semaines maximum données à Bureau Veritas Côte d'Ivoire pour prendre la décision de certification.

5.5 DECISION DE CERTIFICATION

Les décisions de certification de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont prises en toute impartialité. Lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts impliquant des certificateurs et des auditeurs, les personnes concernées ne sont pas impliquées dans les processus de décision d'audit ou de certification correspondants. Également, les certificateurs ne prennent pas de décisions concernant les mêmes titulaires de certificat pour lesquels ils ont participé à l'audit le plus récent (tout type d'audit) ou lorsqu'ils ont mené des activités d'assistance technique ou fourni des services de conseil, ou ont travaillé au cours des deux dernières années pour un titulaire de certificat, une de ses filiales ou une société du même groupe mère.

5.5.1 Attribution de la certification

Une fois l'ensemble des non-conformités clôturé et le rapport d'audit clos ou si aucune non-conformité n'est trouvée lors de l'audit, Bureau Veritas Côte d'Ivoire prend la décision favorable de certification et soumet une demande de licence à Rainforest Alliance via la PCRA au plus tard une semaine après la prise de décision favorable de certification. Dans ce cas, Bureau Veritas Côte d'Ivoire édite le certificat sur la PCRA. Une fois que la licence ait été approuvée par Rainforest Alliance, le certificat est publié sur le PCRA pour que Bureau Veritas Côte d'Ivoire le télécharge.

Le certificat précise sans toutefois s'y limiter :

- la raison sociale de l'organisme.
- le référentiel applicable.
- le périmètre des activités certifiées.
- les caractéristiques essentielles définies dans chaque référentiel
- le ou les sites concernés avec leur adresse.
- la date de certification originale est la date de la première décision de certification.

Le certificat a une durée de 3 ans à partir de la date de notification de la certification. Il ne peut y avoir d'intervalles entre les certificats. Pour les renouvellements, c'est la date d'expiration du précédent certificat qui est prise en compte.

5.5.2 Refus de certification, suspension et annulation

Si la décision de certification n'est pas positive (Refus de certification, suspension ou annulation) Bureau Veritas Côte d'Ivoire soumet sa décision via la PCRA au plus tard une semaine après que la décision de certification ait été prise.

Bureau Veritas Côte se réserve le droit de refuser, suspendre ou annuler la certification dans les cas ci-dessous sans s'y limiter :

- actions correctives n'ont pas été mises en œuvre de manière satisfaisante dans le temps imparti décrit dans le processus de certification ;
- preuves de fraude, d'inaction ou de dissimulation ;
- corruption et/ou intimidation du certificateur ou de l'auditeur ;
- problèmes structurels avec des pratiques non conformes irréversibles ;

- défaillance systémique du Système de gestion interne ;
- cas d'atteinte grave aux droits de l'Homme ;
- preuves d'activité criminelle potentielle ;
- violations de la législation locale, régionale, nationale ou des secteurs ou des accords de négociations collectives.

Si Bureau Veritas Côte d'Ivoire met fin au processus de certification ou si le titulaire de certificat reçoit une suspension ou un refus de certification à cause de manquement à se conformer aux obligations du titulaire de certificat durant l'audit, le titulaire de certificat doit tout de même couvrir tous les coûts impliqués, dont le coût des audits ultérieurs requis.

5.6 MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

Lorsqu'un certificat est attribué à un organisme, celui-ci s'assure du maintien de son certificat pendant sa durée de validité (3 ans) en vérifiant que son système certifié est toujours conforme aux exigences du programme Rainforest Alliance.

Un audit de surveillance est aussi réalisé annuellement pour s'assurer toujours de la conformité du titulaire de certificat. Les titulaires de certificat de la chaîne d'approvisionnement peuvent être exemptés de cet audit de surveillance externe ou de tous les audits de surveillance en fonction de leur niveau de risque.

Pour la ré-certification, à l'issue de la fin d'un cycle, un audit sera effectué (un contrat de certification sera proposé au titulaire de certificat à cette échéance). Il est programmé tout au plus quatre (04) mois avant ou quatre (04) mois après l'expiration du certificat précédent.

Le processus de renouvellement est le même que celui de l'audit initial.

5.7 MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION

Les procédures d'utilisation du logo Rainforest Alliance, (Programme de certification Rainforest Alliance pour lequel Bureau Veritas Côte d'Ivoire délivre des certificats) sont décrites dans le document «rainforest alliance labeling & trademarks policy use and approval of the rainforest alliance marks, Octobre 2020 ».

Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique au titulaire de certificat les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification conformément au Guide de communication de Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours des audits de surveillance en vérifiant notamment que les marques de certification :

- sont reproduites dans leur intégralité conformément aux chartes graphiques applicables ;
- sont utilisées conformément aux instructions de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et à la réglementation en vigueur ;
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

5.8 MODIFICATIONS RELATIVES AU SYSTEME CERTIFIE

Pendant la durée de validité de la certification, tout changement relatif au système certifié qui pourrait affecter la conformité du titulaire du certificat avec les normes applicables ou respect de la loi applicable (spécifications, normes applicables, changement de propriétaire ou de structure, ...) doit être signalé à Bureau Veritas Côte d'Ivoire par écrit dans les 48 heures afin qu'il s'assure que le système répond toujours aux exigences du référentiel de certification. Ces modifications pourront être évaluées lors des audits de surveillance.

5.9 EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

A tout moment, le titulaire de certificat peut choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouveaux produits, de nouveaux procédés, de nouveaux sites, etc. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Côte d'Ivoire qui indique alors, selon les cas, la marche à suivre si un contrat valide existe entre Bureau Veritas Côte d'Ivoire et le titulaire de certificat.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de ré-certification afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer. Si les circonstances l'exigent, Bureau Veritas Côte d'Ivoire peut

déclencher un audit d'extension conformément aux règles pour les audits et la certification 2020 version 1.0 afin de valider l'extension de la certification.

Si le titulaire de certificat ne fournit pas suffisamment de preuves pour justifier l'extension, Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de refuser la demande d'extension. Dans ce cas, Bureau Veritas Côte d'Ivoire informe Rainforest Alliance et le titulaire du certificat de la décision en indiquant les raisons de la décision.

5.10 CHANGEMENT AFFECTANT LA CERTIFICATION

Conformément à la norme ISO/CEI 17065 et aux exigences du Programme de certification Rainforest Alliance, Bureau Veritas Côte d'Ivoire s'engage à communiquer à l'avance aux titulaires de certificats, à son personnel et aux parties prenantes toute modification ou changement affectant la certification.

Dans le cas d'une évolution normative et du Programme de certification Rainforest Alliance, Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique les modalités de mise en œuvre de ces changements ou modifications y compris les délais d'entrée en vigueur prescrit par le programme de certification Rainforest Alliance.

Lorsque des changements affectant les titulaires de certificat, le personnel de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et les parties prenantes, interviennent dans le système de management de Bureau Veritas Côte d'Ivoire, Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique les modalités de mise en œuvre de ces changements ou modifications y compris les délais d'entrée en vigueur.

Tous les changements affectant la certification sont discutés lors de la revue de direction.

5.11 RESILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT D'UNE CERTIFICATION

Conformément à l'instruction IT-CIV-ITD_CCD 05 « Résiliation, suspension ou retrait d'une certification » le titulaire de certificat peut décider de résilier toute ou partie de sa certification.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de suspendre, de retirer ou d'annuler les certificats, ou de prononcer une non certification à n'importe quel moment durant leur période de validité, à l'issue d'un audit de recertification, de surveillance, de suivi et d'investigation conformément aux règles pour les audits et la certification 2020 version 1.0.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire mettra tout en œuvre pour permettre au titulaire de certificat de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable, le certificat sera finalement retiré.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de publier, par les moyens qui lui sembleront les plus appropriés, la liste des certificats ayant fait l'objet d'annulation, de suspension ou de retrait dans son registre RL-CIV-ITD_CCD 02 « Liste d'organismes certifiés par Programme Développement Durable Côte d'Ivoire ».

5.12 APPELS ET PLAINTES

Le titulaire de certificat peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans les cas suivants :

- toute décision de refus, de suspension ou d'annulation de la certification ;
- le refus d'accepter une demande ;
- le refus de procéder à une évaluation ;
- retard dans la décision de certification.

Le titulaire de certificat doit suivre la procédure de traitement et gestion des appels et plaintes. Les appels et plaintes sont traités en réclamation et peuvent se faire sur le site internet de BVCI (www.bureauveritas.ci) ou directement auprès de toute personne en ayant la responsabilité.

Après confirmation de l'appelant ou du plaignant, l'appel ou la plainte est traité conformément aux procédures PL-CIV-QHSE 10 Traitement des réclamations» et PL-CIV-QHSE 08 Non Conformite et Action Corrective

Ces procédures sont disponibles sur le site internet de BVCI (www.bureauveritas.ci) et mises à disposition du plaignant ou de l'appelant à la demande.

Les appels et plaintes sont analysés par au moins deux personnes qui n'ont pas participées au processus d'audit ou de prise de décision lié à la certification, qui n'ont aucun conflit d'intérêts lié au titulaire du certificat, et dont l'une doit avoir un niveau d'auditeur principal pour le périmètre de certification spécifique.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire répond dans un délai de 10 jours calendaires aux personnes qui soumettent des réclamations pour accuser réception de leurs soumissions et leur fournir des informations sur les prochaines étapes du processus et à quel moment elles peuvent s'attendre à un résultat. Bureau Veritas Côte d'Ivoire tient ces personnes informées des principales conclusions et leur fournit un résumé des résultats du processus lorsqu'il y a une décision ou un résultat final. Si la soumission n'incluait pas les coordonnées pour répondre, alors Bureau Veritas Côte d'Ivoire termine le processus et enregistre les informations dans la PCRA. Bureau Veritas Côte d'Ivoire dispose de 30 jours civils pour résoudre un grief (y compris prendre une décision de certification dans le cas où un audit d'enquête est mené). Si Bureau Veritas Côte d'Ivoire a besoin de plus de temps, elle informera Rainforest Alliance en temps opportun.

Lorsque Bureau Veritas Côte d'Ivoire reçoit une plainte anonyme, il évalue le risque lié à cette plainte anonyme et se réserve le droit de ne pas enquêter sur la plainte s'il n'y a pas de preuves ou d'informations préliminaires suffisantes. Les réclamations soumises au nom d'un groupe, tel qu'une communauté ou une organisation syndicale, doivent avoir au moins une personne de contact viable pour gérer les communications et les demandes de renseignements complémentaires

5.13 TRANSFERTS DE CERTIFICATS D'UN TITULAIRE DE CERTIFICAT A UN AUTRE

Les certificats peuvent être uniquement transférés d'un organisme de certificat à un autre pour un nouveau cycle de certification (par conséquent ils ne peuvent être transférés qu'une fois tous les 3 ans) et approuvés pour le champ d'application géographique du titulaire de certificat.

Rainforest Alliance a le droit d'intervenir dans tout processus de transfert de certificat, y compris de suspendre ou de terminer le processus et d'inverser tout transfert existant dans les 2 semaines, s'il conclut que les transferts peuvent compromettre l'intégrité du processus de certification, du processus du système d'assurance du programme et de leurs résultats.

Les certificats ne peuvent pas être transférés aux organismes de certification ayant des champs d'application suspendus ou annulés, ou à des organismes de certification qui ont candidatés à des champs d'application géographique qui n'ont pas encore été approuvés. Les demandes de transferts ou de certification à de nouveaux organismes de certification ne seront pas acceptés pour des titulaires de certificat qui :

- ont reçu un refus de certification et/ou ont eu leur certification annulée durant l'année précédente du cycle de certification ;
- ont demandé plus d'un transfert au cours de l'année précédente ;
- cherchent une extension de champ d'application ;
- ont eu leur certification suspendue ;
- ont en cours un audit d'investigation ou de suivi.

Les demandes de transferts de certificats doivent être faites sur la PCRA par le titulaire de certificat demandant le transfert.

L'organisme de certification actuel doit confirmer la réception de la demande de transfert envoyée par le titulaire de certificat et informer le nouvel organisme de certification **en moins d'une semaine**. Et doit indiquer au titulaire de certificat s'il y a des obligations financières en attente et qui doivent être installées avant que le transfert puisse avoir lieu. S'il n'y a aucune obligation financière en attente, alors le nouvel organisme de certification peut accepter la demande et est libre de contacter le titulaire de certificat pour commencer le processus de demande et de certification. Le nouvel organisme de certification doit examiner le profil du client avant le transfert et avant d'accepter la demande de transfert. Cet examen doit inclure :

- la confirmation que le certificat est en vigueur et valide pour le champ d'application décrit ;
- l'identification de la raison du transfert ;
- la confirmation que le champ d'application de la certification correspond au champ d'application du nouvel organisme de certification ;
- la confirmation que toutes les réclamations soumises ont été résolues ;
- l'examen de l'historique des audits du client ;
- la confirmation de l'étape actuelle du cycle d'audits ;

Le nouvel organisme de certification peut demander que le précédent organisme de certification fournisse des copies des rapports des audits, des listes de vérification, des non-conformités en attente et des preuves envoyées par le client pour résoudre les non-conformités ouvertes et des documents similaires. L'organisme de certification précédent doit fournir ces documents sujets à approbation écrite au client qui réalise le transfert.

Une fois que le transfert est terminé, le nouvel organisme de certification doit délivrer un certificat avec le nouveau code de certificat et les informations concernant le nouvel organisme de certification, tout en maintenant le même champ d'application et les dates du précédent certificat. Cela peut être effectué une fois que le titulaire de certificat a subi un nouvel audit de certification.

Si l'autorisation ou le champ d'application d'un organisme de certification est annulé, le titulaire de certificat pourra le transférer à un autre organisme de certification autorisé pour le champ d'application respectif. S'il n'y a pas d'organisme de certification autorisés pour le champ d'application respectif, Rainforest Alliance assignera un organisme de certification jusqu'au prochain audit de certification, après lequel le titulaire de certificat sera autorisé à choisir un autre organisme de certification.

En cas de désaccord entre deux organismes de certification impliqués dans le transfert d'un certificat d'un titulaire de certificat, Rainforest Alliance analysera le cas et rendra une décision finale.

5.14 CONTRIBUTIONS DES PARTIES PRENANTES

Les parties intéressées peuvent, via le site internet de Bureau Veritas (www.bureauveritas.ci), fournir des informations sur les performances des titulaires de certificats, des certificateurs et des auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

5.15 CONFIDENTIALITE

Le personnel administratif et les auditeurs de Bureau Veritas s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document du titulaire de certificat obtenu auprès du titulaire de certificat ou de toute autre partie intéressée dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Recours juridique.
- Recours d'un organisme de tutelle
- Accord écrit donné par le titulaire de certificat.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire informe à l'avance le titulaire de certificat de toute information qu'il entend placer dans le domaine public.

5.16 PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Bureau Veritas Côte d'Ivoire peut être amené à associer des observateurs à ses audits de Certification.

Ces observateurs peuvent être :

- des auditeurs internes de Bureau Veritas Côte d'Ivoire (dans le cadre des activités d'audit interne de notre organisme et notre réseau international) ;
- des observateurs / auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans le cadre de leur processus de qualification en tant qu'auditeurs ;
- des auditeurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans le cadre des programmes d'accréditation)
- des auditeurs d'organismes détenteur de label (Rainforest Alliance, audit dans le cadre de projet pilote de mise en œuvre de nouveaux référentiels ou de nouvelles versions de référentiel...)

Le titulaire de certificat est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits de Bureau Veritas Côte d'Ivoire. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord du titulaire de certificat.

5.17 COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

- Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit fournir toutes les informations et données des processus de certification à Rainforest Alliance comme demandé dans la Rainforest Alliance Assurance Platform ou tout autre canal de communication officiel dans le cadre des processus d'assurance et comme stipulé dans ces règlements et les règles du système d'assurance connexes.

■ Communication avec RA

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit immédiatement signaler à Rainforest Alliance toute violation des accords de non-divulgence et toute divulgation ou diffusion intentionnelle ou non intentionnelle de données et d'informations de certification confidentielles. En cas de violation de données impliquant des données personnelles, il doit se conformer à toutes les réglementations applicables en matière de protection des données personnelles. Les incidents non signalés peuvent faire l'objet de non-conformités ou d'autres sanctions imposées par Rainforest Alliance.

En cas de suspicion de corruption ou de coercition d'un auditeur ou d'un membre d'un comité indépendant, Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit signaler cette situation à Rainforest Alliance.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit mettre en œuvre une politique de sanction rigoureuse pour les cas de corruption détectée avec son personnel, ses consultants et ses détenteurs de certificats ou potentiels titulaires de certificats. Il informe immédiatement Rainforest Alliance lorsqu'un cas de fraude ou de corruption est détecté ou fait l'objet d'une enquête.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit résoudre et communiquer le résultat de tout appel dans un délai de 30 jours calendaires. Il doit enregistrer la date d'appel et, éventuellement, ses résultats dans MultiTrace et mettre à jour le statut en tant que processus d'appel. Rainforest Alliance se réserve le droit de concevoir un mécanisme unique de gestion des conflits d'intérêts et de le rendre contraignant pour tous les organismes de certification.

■ Communication avec les autres parties prenantes

Toutes les informations, mises à jour, normes officielles, règles, politiques et autres documents de certification du Programme de Certification 2020 de Rainforest Alliance sont diffusés aux parties prenantes, pour chacune en ce qui la concerne, dans les 2 jours ouvrables à compter de la date de communication de Rainforest Alliance. Toutes les informations, mises à jour, communications officielles, procédures, règles, politiques et autres documents internes et externes à Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont diffusés aux parties prenantes, pour chacune en ce qui la concerne, dans les délais requis/raisonnables. Toutes les questions des titulaires de certificat, du personnel et des autres parties prenantes de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont recueillies via le <https://www.bureauveritas.ci/form/stakeholders-s-access-contact-fo>. Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables selon les étapes ci-dessous :

- ✓ tout formulaire renseigné sur le site de BVCI est directement acheminé (par mail) au Responsable Marketing & Vente ;
- ✓ dès réception du mail, le Responsable Marketing & Vente prend connaissance du besoin exprimé par la partie prenante de BVCI et identifie la Business Unit concernée ;
- ✓ une fois la Business Unit identifiée, le besoin exprimé par la partie prenante est transmis au responsable d'activité qui se doit dans un premier temps d'accuser réception du besoin exprimé et ensuite apporter une réponse à la partie prenante.