



PROCEDURE GENERALE DE CERTIFICATION

*PROCEDURE LOCALE AGRIFOOD – PROGRAMME DÉVELOPPEMENT
DURABLE*

PL-CIV-ITD_CCD 01

Aout 2022, version 7



**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>	4
5.1.3	<i>Recevabilité</i>	6
5.1.4	<i>Contrat de certification</i>	7
5.1.5	<i>Déclenchement de l'audit</i>	7
5.1.6	<i>Examen préliminaire</i>	7
5.1.7	<i>Plan d'audit</i>	7
5.2	PERSONNEL D'AUDIT	8
5.3	ACTIVITES D'AUDIT	8
5.3.1	Types D'audit	8
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	12
5.5	DECISION DE CERTIFICATION	12
5.5.1	Attribution De La Certification	12
5.5.2	Refus De Certification, Suspension Et Annulation	13
5.6	MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT	14
5.7	MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION	14
5.8	MODIFICATIONS RELATIVES AU SYSTEME CERTIFIE	14
5.9	EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	15
5.10	CHANGEMENT AFFECTANT LA CERTIFICATION	15
5.11	RESILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT D'UNE CERTIFICATION	15
5.12	APPELS ET PLAINTES	15
5.13	TRANSFERTS DE CERTIFICATS D'UN TC A UN AUTRE	16
5.14	CONTRIBUTIONS DES PARTIES PRENANTES	17
5.15	CONFIDENTIALITE	17
5.16	PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS	17
5.17	COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES	18



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
05 – 08 – 2022	Mise à niveau et réajustement

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

REDIGE PAR		VERIFIE PAR		APPROUVE PAR
Nom	Nom	Nom	Nom	Nom
Djeneba DIABATE	Marie Berthe AKA	Mamadou BARRO	Yves MOUROUFIE	Alex ASSALE
Date		Date		Date
Aout 2022		Aout 2022		Aout 2022
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;
- RAINFOREST ALLIANCE programme de certification 2020 règles pour les audits et la certification 2020 ;
- RAINFOREST ALLIANCE Norme Pour l'agriculture Durable Exigences pour les exploitations agricoles ;
- RAINFOREST ALLIANCE Sustainable Agriculture Standard Supply Chain Requirements.

Les versions en vigueur sont disponibles sur : <https://www.rainforest-alliance.org/fr/documents-de-certification/>

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.

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 le formulaire de demande de certification (FDC) 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.)
- Etc.

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 ;
- Rainforest Alliance norme pour l'agriculture durable exigences pour les exploitations agricoles ;
- Rainforest Alliance norme pour l'agriculture durable exigences pour la chaîne d'approvisionnement ;
- 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.

Le titulaire de certificat peut également transmettre directement le formulaire de demande de certification renseigné à Bureau Veritas.

5.1.2 Option de certification

Cette section explique les structures possibles que les TC 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 cinq options de certification, dont les trois 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 dont le champ d'application ne comprend pas l'agriculture:

Options de certification	Colonne(s) applicable(s) dans la norme	Implications du champ d'application
<p>1 Groupe d'exploitations agricoles</p> <p>Un groupe d'exploitations agricoles organisées (membres du groupe) qui met en œuvre un système de gestion commun.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Ce type de certification est destiné aux petites exploitations agricoles qui n'ont pas les moyens de se faire certifier individuellement, mais les grandes exploitations agricoles peuvent faire partie d'un groupe ou en former un 	Certification de groupe	L'agriculture est incluse dans le champ d'application
<p>2 Exploitation agricole unique (grande ou petite)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une exploitation agricole¹⁰ unique qui possède ou gère une exploitation agricole avec une structure organisationnelle indépendante, selon laquelle la gestion 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. 	Cert. indiv.	L'agriculture est incluse dans le champ d'application
<p>3 Multi-exploitation agricole</p> <p>Deux exploitations agricoles ou plus, possédées ou louées par une ou plusieurs entités et dont les opérations et les pratiques agricoles sont gérées de manière centrale, indépendamment de la certification. Certaines activités de gestion peuvent être réalisées sur les différentes exploitations, toutefois les mêmes pratiques doivent être mises en œuvre dans toutes les exploitations et les processus et procédures doivent être gérés centralement.</p>	Cert. indiv.	L'agriculture est incluse dans le champ d'application

	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'une de ces conditions ne s'applique pas, les exploitations ne peuvent pas être certifiées en tant qu'exploitations agricoles multiples et doivent être certifiées dans le cadre de l'option de certification de groupe d'exploitations agricoles ou divisées en plusieurs exploitations agricoles individuelles. • Les exploitations agricoles faisant partie d'une exploitation agricole multiple peuvent être certifiées séparément de l'exploitation agricole multiple, auquel cas elles disposeront d'un compte et d'un processus de certification distincts 		
4	<p>Site unique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation individuelle qui n'a pas l'agriculture dans son champ d'application de la certification de Rainforest Alliance et dont la gestion et toutes les activités ont lieu en un seul lieu physique. 	Exigences pour la chaîne d'approvisionnement	Chaîne d'approvisionnement uniquement
5	<p>Multi-site</p> <p>Organisation qui ne possède pas d'agriculture dans son champ d'application de la certification Rainforest Alliance, mais qui possède une localisation principale identifiée dans laquelle un ou plusieurs sites sont en fonctionnement.</p>	Exigences pour la chaîne d'approvisionnement	Chaîne d'approvisionnement uniquement

La responsabilité de la conformité de tous les acteurs qui sont dans le champ d'application de la certification du TC repose sur la gestion centrale du TC.

Tous les acteurs relevant du champ d'application de la certification d'un TC doivent être enregistrés sur la PCRA dans le compte de certification du TC.

Une NC d'un acteur couvert par le champ d'application de la certification d'un TC (ex. : exploitation agricole, site, sous-traitant, fournisseur de services, intermédiaire, etc.) influe sur le statut de certification du TC entier.

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. Par contre si le dossier est jugé incomplet une revue de demande est adressé au TC avec la liste des éléments manquants.

Cette analyse a pour but de garantir que :

- Les informations concernant le TC et ses systèmes associés soient suffisantes pour planifier et réaliser les activités de l'audit/certification ;
- Le champ d'application de la certification et les activités du candidat soient définis clairement ;
- Bureau Veritas possède les compétences, les capacités et les ressources nécessaires pour réaliser les activités requises de la certification.

5.1.4 Contrat de certification

Sur la base des informations communiquées par le titulaire de certificat, 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. La procédure générale de certification et les conditions générales de service de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont en annexe. une copie signée du de certification est remises aux titulaires de certificat avant que tout audit n'ait lieu.

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, l'équipe d'audit 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, inclus dans le formulaire de demande de certification, est communiqué au titulaire de certificat 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.

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 l'audit 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 les décisions de certification, les réviseurs, les auditeurs, les experts techniques et les interprètes engagés pour les processus d'audit et de certification, remplisse une déclaration indiquant tout conflit d'intérêts potentiel ou existant, y compris les liens de propriété, financiers, professionnels et 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. 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 de certification/re-certification

Tous les TC des exploitations agricoles et les TC des niveaux de vérification B à E doivent recevoir un audit de certification afin de faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance. Ils doivent recevoir un audit de re-certification une fois tous les 3 ans pour rester dans le programme de certification de Rainforest Alliance.

Audit de surveillance

Tous les TC des exploitations agricoles et les TC des niveaux de vérification B à E doivent recevoir un audit de certification afin de faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance. Ils doivent recevoir un audit de re-certification une fois tous les 3 ans pour rester dans le programme de certification de Rainforest Alliance.

Audit de suivi

Lorsque des NC sont identifiées durant l'audit de surveillance ou de (re)-certification, l'OC doit réaliser un audit de suivi à distance ou sur site pour vérifier la résolution des NC.

Audit surprise

En plus des audits de certification et de surveillance, l'OC doit réaliser des audits surprise sur au moins 10 % des TC de son portefeuille de TC Rainforest Alliance afin de vérifier la continuité de la conformité des TC sélectionnés.

1.5.5 Les OC doivent supporter les coûts des audits surprise qui s'ajoutent aux audits de certification et de surveillance.

Audit d'investigation

Un audit d'investigation est réalisé en réponse à une réclamation spécifique, à un incident rapporté ou à des informations conséquentes concernant la conformité du TC. Il peut être réalisé par Rainforest Alliance ou par l'OC.

Audit d'extension

En cas de modifications dans le champ d'application d'un TC qui est déjà certifié, un audit d'extension peut être requis en fonction du champ d'application de l'extension (habituellement des ajouts au champ d'application). Les audits d'extension doivent être réalisés par l'OC ou le TC.

Audit alternatif

Un audit alternatif est un audit réalisé par Rainforest Alliance pour évaluer et suivre les performances de l'OC en évaluant la performance d'un auditeur/équipe d'audit au fur et à mesure qu'il/elle réalise un audit d'OC sur le terrain. Un audit alternatif n'engendre pas de coût pour le TC.

Un audit alternatif n'a normalement pas de conséquences pour le TC. Cependant, Rainforest Alliance se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de ne pas attribuer de licence et de requérir que l'OC suspende, annule ou n'attribue pas de certification dans les cas suivants :

- Le TC échoue à remplir ses obligations comme stipulé dans la section sur les Obligations du TC durant les audits.
- Rainforest Alliance identifie des non-conformités avec les exigences pour le système d'assurance du programme et avec les exigences de la Norme de Rainforest Alliance qui compromettent la crédibilité du programme de certification de Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance se réserve le droit de requérir que Bureau Veritas fasse le suivi des non-conformités identifiées du TC.

Audit de contrôle

Un audit de contrôle est un audit réalisé par Rainforest Alliance pour évaluer et suivre les performances de l'OC. Il s'agit d'auditer un TC après qu'un audit ait été fait par un OC et de comparer les résultats de l'audit de l'auditeur de l'OC/de l'équipe d'audit et de l'auditeur de Rainforest Alliance.

Un audit de contrôle n'a normalement pas de conséquences pour le TC. Cependant, Rainforest Alliance se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de ne pas attribuer de licence et de requérir que l'OC suspende, annule ou n'attribue pas de certification dans les cas suivants :

- Le TC échoue à remplir ses obligations comme stipulé dans la section sur les Obligations du TC durant les audits ;
- Rainforest Alliance identifie des non-conformités avec les exigences pour le système d'assurance du programme et avec les exigences de la Norme de Rainforest Alliance qui compromettent la crédibilité du programme de certification de Rainforest Alliance.

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.
- ETC.

L'équipe d'audit ne divulguera pas les détails de l'échantillon 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.

• Interruption de l'audit

Un audit peut être prématurément interrompu dans les cas suivants : des événements naturels catastrophiques, l'accès refusé aux travailleurs du TC, aux membres du groupe, aux exploitations agricoles membres, à son personnel, à ses documents et à ses infrastructures, des accidents sérieux, des préoccupations concernant la sécurité de l'équipe d'audit, les coupures de courant, des tentatives de subornation, la non-coopération durant un audit, des changements inattendus du champ d'application de l'audit dû à la non-divulgateion d'informations de la part du TC durant le processus de préparation/candidature à un audit, des preuves d'activité de fraude, des tentatives de dissimulation ou d'altération de toute preuve/information observée par l'équipe d'audit.

L'équipe d'audit ne doit réaliser aucune partie d'un audit ayant une probabilité de mettre en danger la santé et la sécurité de l'équipe d'audit ou de ceux impliqués dans le processus d'audit, comme les personnes interviewées. Dans ces cas, Bureau Veritas informera Rainforest Alliance et justifier les omissions.

Lorsqu'une situation mène à l'interruption d'un audit, Bureau Veritas mettra en place les actions suivantes :

- La documenter avec un niveau de détails qui permet à Bureau Veritas ou à Rainforest Alliance d'investiguer et de résoudre ce problème, par exemple la non-coopération, les tentatives de corruption et les problèmes de sécurité. Ces dossiers doivent être maintenus à jour par Bureau Veritas.
- Informer immédiatement Rainforest Alliance par écrit et rédiger un rapport qui couvre les étapes qui ont été réalisées et les résultats identifiés. Ce rapport doit être téléchargé sur la PCRA dans les 2 semaines suivant la date du problème et mis à jour une fois que le cas a été résolu.
- Donner à l'équipe d'audit l'autorité de quitter les locaux immédiatement s'il y a des risques concrets pour leur sécurité.
- Suspendre ou annuler le certificat, en fonction de la nature et de la gravité du problème relevé. Une telle décision doit être prise au plus tard 2 semaines après la date du problème.
- Le cas échéant, demander à Rainforest Alliance de ne pas autoriser la certification du TC impliqué pour une période définie ou indéfinie.

Si un audit ne peut pas être réalisé dans le temps imparti comme défini dans les règles d'audit ou s'il est interrompu à l'initiative du TC :

- Le TC doit payer le montant dû tel que facturé par Bureau Veritas.
- Un nouvel audit est prévu en collaboration par les deux parties si le TC veut poursuivre la certification avec Bureau Veritas et si Bureau Veritas accepte toujours la candidature à la certification par le TC.

Si un audit ne peut pas être réalisé dans le temps imparti ou s'il est interrompu à l'initiative du TC :

- Bureau Veritas informera Rainforest Alliance immédiatement en lui donnant une explication détaillée des déviations.
- Bureau Veritas ne facturera pas au TC les coûts encourus qui n'ont pas engendré les prestations attendues.
- Un nouvel audit est prévu en collaboration par les deux parties si le TC veut poursuivre la certification avec Bureau Veritas.

Tous les cas d'interruptions doivent être enregistrés sur la PCRA en détails suffisants pour que le lecteur comprenne la raison(s) et le contexte de la situation.

Rainforest Alliance se réserve le droit de ne pas autoriser un transfert de certificat s'il y a eu une raison valide d'interruption de l'audit avec l'OC actuel.

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.

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 identifiées.

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

- présente les éventuels « rapports de non-conformité » émis.
- vérifie les informations qui figureront sur le certificat.

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.

L'ébauche de rapport d'audit doit être fournie au plus tard 3 semaines après le dernier jour de l'audit au TC.

5.3.6 Revue du rapport d'audit

Après que l'ébauche de rapport d'audit a été complétée, le rapport sera révisé par Bureau Veritas via son système interne de gestion de la qualité.

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.

Si le contrôle qualité révèle de nouvelles NC, Bureau Veritas informera le TC. Le TC devra alors résoudre ces NC avant que la décision de certification ne soit prise

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.

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 10 semaines maximum données au TC après le dernier jour de l'audit pour fournir la preuve de la résolution et 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 ou Rainforest Alliance peut décider d'annuler immédiatement le certificat actuel du TC et/ou décider de ne pas certifier le TC pour les raisons fournies ci-après (a à f) ou pour toute autre raison si cela est nécessaire pour préserver la crédibilité du Programme de certification de Rainforest Alliance.

Dans de telles circonstances, Bureau Veritas peut demander que Rainforest Alliance interdise la certification du TC pour une période indéfinie, en fonction des résultats de l'audit.

- a. Si les **actions correctives n'ont pas été mises en œuvre de manière satisfaisante** dans le délai décrit dans le processus de certification ci-dessus.
- b. **Preuves de fraude, d'inaction ou de dissimulation.** Il peut s'agir par exemple :
 - Lorsqu'il y a la preuve que des volumes conventionnels sont intentionnellement revendiqués « certifié Rainforest Alliance ».
 - Lorsqu'il existe des preuves que le différentiel de durabilité n'est pas utilisé aux fins prévues.
- c. **Pot-de-vin/intimidation/harcèlement de l'auditeur.** Si un auditeur fait l'objet de toute forme d'intimidation et/ou de harcèlement et/ou se voit offrir tout type de pot-de-vin, et/ou de pression de la part du TC, l'auditeur doit immédiatement suspendre l'audit et recommander au certificateur de refuser la certification. Rainforest Alliance souhaite protéger l'intégrité et la sécurité des auditeurs qui opèrent dans son système d'assurance. Par conséquent, l'auditeur peut suspendre l'audit dans de tels cas sans disposer de preuves matérielles de pression ou de pot-de-vin.
- d. Problèmes systémiques avec des pratiques non conformes irréversibles²⁶ qui ne peuvent être corrigées, par exemple (entre autres) :
 - Utilisation d'un produit provenant de la liste des pesticides interdits de Rainforest Alliance pour la production d'une culture qui est (ou va être) certifiée et qui ne peut plus être retirée du volume à vendre comme étant certifiée.
 - Perte de traçabilité d'un produit qui est (ou va être) certifié.
 - Conversion de forêts ou d'autres écosystèmes naturels en production agricole ou en d'autres usages des terres qui a eu lieu après le 1er janvier 2014. **Pour les grandes propriétés et/ou la certification individuelle** : si la conversion englobe plus de 1 % du territoire de l'exploitation agricole ou plus de 10 hectares, la NC doit résulter en un refus de certification et/ou en une annulation. Si la conversion a lieu dans une Aire protégée, dans un lieu et d'une manière qui viole l'exigence de la norme ou de la législation applicable, cela doit toujours résulter en un refus de certification et/ou en une annulation indépendamment de la taille de la conversion.
 - Pour les **groupes** : si une pratique non conforme irréversible s'est produite sur plus de 5 % (de l'ensemble du groupe, après extrapolation, voir AR6) et/ou sur au moins 5 des petites exploitations agricoles auditées, cela est considéré comme un problème systémique et non comme un cas isolé et, par conséquent, doit résulter en un refus de certification et/ou en une annulation.
 - Toute exploitation agricole où une NC irréversible a été identifiée ne saurait être certifiée (certification individuelle) ou doit être retirée du champ d'application de la certification d'un TC (certification d'exploitation agricole multiple ou de groupe).

- e. **Défaillance systémique du Système de gestion interne** du TC : il s'agit du cas où la direction d'un TC n'est pas capable de préserver la conformité des membres de son groupe ou de tout autre acteur sous sa responsabilité par rapport aux exigences de la norme de Rainforest Alliance. Une NC est considérée comme une défaillance systémique si elle n'est pas identifiée par le SGI du TC et/ou pas résolue par le TC.
- f. **Cas d'atteinte grave aux droits humains.** Le cas n'a pas été résolu et le test de gravité (à l'aide du test de gravité de Rainforest Alliance, voir l'annexe AR4 du présent document) détermine que le problème identifié et confirmé est grave ou que le cas n'est pas résolu efficacement selon le plan d'actions correctives tel qu'accepté par l'OC lors de l'audit précédent.

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 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). L'audit de (re-)certification doit avoir lieu entre 3 mois avant et 3 mois après la date de début de la récolte de la culture principale à certifier.

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 ».

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.

Le client s'engage à :

- ne revendiquer la certification que conformément à son périmètre de certification ;
- ne pas utiliser la certification de ses produits de manière à nuire à BUREAU VERITAS

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 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 re-certification, de surveillance, de suivi et d'investigation conformément aux règles pour les audits et la certification 2020.

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.

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.

Les appels et plaintes sont traités en réclamation et peuvent se faire sur le site internet de BVCI (<https://www.bureauveritas.ci/appeals-and-claims-sustainable-development-program>) 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».

Ces procédures sont disponibles sur le site internet de BVCI (<https://www.bureauveritas.ci/sdp-sustainable-development-program>) 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 jour calendaire 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.

Le titulaire de certificat doit suivre la procédure de traitement et gestion des appels et plaintes de Bureau Veritas. Si cela ne résout pas, le TC peut soumettre une réclamation via la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance.

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

Les certificats peuvent être uniquement transférés d'un OC à un autre pour un nouveau cycle de certification (par conséquent, ils ne peuvent être transférés qu'une fois tous les 3 ans).

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**, si Rainforest Alliance 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 doivent uniquement être transférés aux OC approuvés pour le champ d'application géographique du TC. Les certificats ne peuvent pas être transférés aux OC ayant des champs d'application suspendus ou annulés, ou à des OC qui ont demandé des champs d'application qui n'ont pas encore été approuvés.

Les demandes de transferts ou de certification à de nouveaux OC ne doivent pas être acceptées pour des TC qui :

- ont reçu un refus de certification et/ou ont vu 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 vu leur certification suspendue ou
- ont en cours un audit d'investigation ou de suivi

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

Sur demande de transfert, le TC accepte que Rainforest Alliance partage avec le nouvel OC toute information pertinente sur les audits précédents.

L'OC actuel doit confirmer la réception de la demande de transfert envoyée par l'organisation et informer le nouvel OC **en moins d'une semaine**. L'OC actuel doit indiquer au TC 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 OC peut accepter la demande et est libre de contacter le TC pour commencer le processus de demande et de certification.

Le nouvel OC doit examiner le profil du TC 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 OC ;
- la confirmation que toutes les réclamations soumises ont été résolues ;
- l'examen de l'historique des audits du TC ;
- la confirmation de l'étape actuelle du cycle d'audits .

Le nouvel OC peut demander que le précédent OC fournisse des rapports des audits, des listes de vérification, des données sur l'évaluation des risques, des données de géolocalisation, un registre des membres du groupe, des NC en attente et des preuves envoyées par le TC pour résoudre les NC ouvertes et des documents similaires. L'OC précédent doit fournir ces documents sujets à approbation écrite au TC qui réalise le transfert.

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

En cas de désaccord entre deux OC impliqués dans le transfert d'un certificat d'un TC, 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 (<https://www.bureauveritas.ci/form/stakeholders-s-access-contact-fo>), 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-divulgaration 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 concerné ;
- ✓ 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.