

Conditions générales de certification applicables aux évaluations dans le domaine Hygiène des emballages selon les dispositions du « BRCGS for Packaging Materials »

1. DOCUMENTS APPLICABLES ET CADRE CONTRACTUEL

Sont considérés comme documents applicables :

- le devis accepté et ses conditions particulières associées;
- les présentes conditions générales de certification présentant le processus et les règles d'évaluation de la conformité et précisant les droits et obligations de l'Entreprise candidate ou certifiée;
- les Conditions Générales de Vente et d'exécution des prestations du LNE jointes aux devis (CGV)
- Le référentiel de certification « BRCGS for Packaging Materials », en vigueur, précisant les modalités de fonctionnement du processus de certification et les règles d'usage du logo BRCGS. Le référentiel et les règles sont accessibles sur le site internet www.brcgs.com dans la section « emballage »
- La procédure « BRCGS 004: Requirements for Certification Bodies offering certification against the criteria of BRCGS »

La proposition financière, dûment signée et datée par l'Entreprise (ou un document équivalent de commande dûment signé et daté par l'Entreprise), associée à ces documents applicables, constitue le contrat de certification engageant l'Entreprise à répondre en permanence aux exigences de certification.

2. GESTION DE LA CERTIFICATION PAR LE LNE

2.1. Modalités

Le LNE procède aux opérations de certification, en lien avec les exigences mentionnées dans les documents cités à l'article 1 et les documents connexes au référentiel « BRCGS for Packaging Materials » (position statement, mandatory documents).

Le LNE est accrédité pour réaliser les activités d'évaluation de la conformité et délivrer des certifications selon les critères « BRCGS for Packaging Materials » et en application de la norme NF EN ISO 17065.

La portée d'accréditations du LNE n°5-0556 est disponible sur le site du Cofrac et précise les catégories de produits en lien avec les processus de fabrication pouvant être évalués.

Le processus d'évaluation de la conformité par le LNE, en lien avec les documents d'exigences cités à l'article 1, repose sur la réalisation d'audits. Il est possible de choisir entre 2 programmes d'audit :

- Programme d'audits annoncés incluant tous les 3 ans un audit inopiné
- Programme d'audits non annoncés (audits inopinés systématiquement)

Le choix du programme n'est pas définitif et peut être modifié à la demande du client ou du LNE.

En cas d'audits inopinés, aucune information préalable ne sera transmise à l'Entreprise.

Les audits couvrent toutes les exigences applicables dans le cadre du BRCGS Packaging et tous les processus de production effectués pour les produits inclus dans la portée, sur le site désirant être certifié.

Le processus de certification est détaillé dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » en vigueur dont la version est précisée dans l'offre adressée à l'Entreprise.

2.2. Organisation générale des audits

- **Une préévaluation (pré-audit) facultative** sur site peut être effectuée par le LNE, afin d'aider l'Entreprise non certifiée à :
 - s'approprier le processus d'audit
 - connaître l'état de préparation de son système de management de la qualité et de l'hygiène, et des procédures au regard des critères d'audit définis dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » en vigueur.

Des non-conformités éventuelles pourront être annoncées, sans préconiser de solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution.

Cet audit, limité à une seule intervention par site, est indépendant du processus de certification, ne vise pas à fournir des conseils et ne peut-être considéré comme un audit interne.

- **Un questionnaire d'information**, adressé à chaque audit par le LNE à l'Entreprise, permet de comprendre l'organisation de l'Entreprise et ses activités.
- Sur la base de ces informations communiquées, le LNE procède à la **revue de la demande et traite la demande de certification**. Il est possible de demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est jugé incomplet. Cette revue vise à :
 - définir le champ d'application de l'audit (produits fabriqués et processus de fabrication, exclusion autorisée) entre le site audité de l'Entreprise et le LNE. De même, il sera précisé si un/des modules supplémentaires sont choisis par le site audité de l'Entreprise.
 - sélectionner les auditeurs compétents, qualifiés et indépendants pour réaliser l'évaluation du site
 - définir la durée de l'audit sur site.
- **La durée de l'audit ainsi que le nombre d'auditeurs**, sont fixés par le LNE, en fonction de l'importance de l'Entreprise, en termes de taille et de complexité de l'organisation. Le LNE applique les règles définies dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » en vigueur pour définir la durée de l'audit.
- **Une offre**, sur la base des éléments communiqués et revus, est établie à l'Entreprise précisant notamment la durée d'audit, le champ de certification (produits fabriqués et processus de fabrication), le site audité et le référentiel BRCGS Packaging en vigueur. Le champ exhaustif et détaillé pourra être revu durant l'audit.
- **Dès que le devis est signé ou la commande passée par l'Entreprise**, le LNE déroule le processus d'audit en lien avec les dispositions applicables définies dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » en vigueur, et informe l'Entreprise des modalités organisationnelles dont les délais de réalisation.

Le programme d'audit initialement défini peut-être amendé ultérieurement sur la base des modifications intervenant dans l'Entreprise ou du périmètre de la certification demandée, suivant également les résultats des audits, ou suite à l'évolution des référentiels de certification ou d'accréditation.

- L'auditeur missionné par le LNE sollicite le site audité de l'Entreprise pour préparer l'audit et notamment préciser la documentation utile attendue et à communiquer avant la date de l'audit. Le détail des informations à fournir est listé à titre d'information dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials ». Il est par ailleurs précisé,

dans le cas d'un transfert, que l'Entreprise doit mettre à la disposition du LNE avant tout audit, le rapport d'audit et le certificat de l'année précédente.

- **Un plan d'audit** est systématiquement adressé à l'Entreprise au moins 10 jours ouvrés avant la date d'audit pour approbation par l'Entreprise, excepté lors des audits inopinés. Les observations éventuelles, concernant le plan d'audit, doivent être dès réception du plan, portées à la connaissance du Responsable d'audit et du LNE.
- **Les audits ont pour objectifs de :**
 - Evaluer la conformité des dispositions mises en place par l'Entreprise par rapport aux exigences du référentiel « BRCGS for Packaging Materials » en vigueur.
 - Evaluer la mise en œuvre de ces dispositions et notamment leur aptitude :
 - à satisfaire les attentes de ses clients en matière de qualité et de sécurité du(des) produit(s)
 - à garantir que les produits sont fabriqués dans un environnement hygiénique
 - à identifier et maîtriser les risques potentiels vis-à-vis du(des) produit(s) fabriqué(s)
- Chaque audit est constitué par :
 - **une réunion d'ouverture** avec notamment la direction de l'Entreprise afin de confirmer l'étendue de la certification et de préciser le déroulement de l'audit,
 - **une évaluation de la conformité** au(x) référentiel(s) défini(s) et cité(s) à l'article 1, organisée selon les modalités BRCGS Packaging incluant l'inspection du site de production, l'examen des documents qualité dont le(s) document(s) d'études HARA, un test de traçabilité et l'audit du site. Lors des audits de renouvellement, s'ajoute le contrôle des non-conformités de l'audit précédent le cas échéant afin de confirmer que les actions correctives réalisées fonctionnent efficacement.
 - **une réunion de clôture**, préparée par le responsable d'audit, avec notamment la direction de l'Entreprise, lors de laquelle le responsable d'audit présente les résultats de l'audit avec le site audité, procède à la restitution de la fiche de synthèse des non conformités le cas échéant et fournit au site des informations sur le process post-audit (modalités de traitement des non-conformités et suite du processus de certification, fonctionnement de l'annuaire du BRCGS, possibilité de communication avec le LNE et le BRCGS). Les non-conformités écrites sont remises à l'Entreprise.
- Dans le cas de **non-conformités**, l'Entreprise dispose d'un délai de 28 jours calendaires après la réalisation de l'audit, pour communiquer au responsable de l'audit ses éventuels commentaires, l'analyse des causes, les corrections et actions correctives qu'elle décide de mettre en œuvre suite aux non conformités relevées. Ce délai est défini par le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » et précisé par le responsable d'audit.

Il est attendu systématiquement un plan d'actions incluant un calendrier. Des preuves objectives (exemples : procédures mises à jour, enregistrements) doivent compléter ce plan d'actions et sont remises dans le délai cité, au responsable d'audit.

Pour l'audit initial uniquement, un délai de 90 jours calendaires maximum est accordé pour fournir ces preuves objectives de la correction de toute non-conformité identifiée lors de l'audit. Le site restera toutefois non certifié et ne sera certifié qu'après vérification de la mise en œuvre de l'action corrective.

Une visite de l'Entreprise, en fonction du nombre et du niveau des non-conformités, pour la résolution des non-conformités, est programmée dans un délai de 28 jours à l'issue de l'audit.

La définition des 3 niveaux de non-conformité (critique, majeure et mineure) ainsi que le processus de résolution des non-conformités dépendant de ce niveau et du nombre de non-conformités sont précisés dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials ».
- Le responsable de l'audit établit, **un rapport d'audit** qui sera remis à l'Entreprise par le LNE au plus tard 42 jours (ou 104 jours maximum en audit initial) à l'issue de l'audit. Ce rapport d'audit finalisé inclus, le cas échéant, les propositions de l'entreprise aux non-conformités relevées et l'analyse des actions proposées voire réalisées par l'Entreprise.

Le LNE communique, de façon électronique, à l'Entreprise, le rapport d'audit final. Ce dernier est aussi téléchargé sur l'annuaire du BRCGS où il est accessible par l'Entreprise, voire les clients de l'Entreprise auxquels elle aura donné l'accès, qu'après une identification sécurisée.

- **Audit de renouvellement** : Si un certificat est accordé pour le site de l'Entreprise, dans un délai maximal de 42 jours calendaires après la réalisation de l'audit, (ou 104 jours maximum en audit initial), l'audit de renouvellement est programmé. Les audits suivant seront systématiquement des audits de renouvellement sauf si un retrait de certification a eu lieu. La fréquence de réalisation des audits de renouvellement (6 ou 12 mois) est fonction de la performance du site lors de l'audit précédent. La période de cet audit est fonction du programme d'audit sélectionné par l'Entreprise (audit annoncé ou non). La date retenue de l'audit de renouvellement est convenue avec l'Entreprise.

Le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » précise ces dispositions. Les modalités d'audit de renouvellement sont celles précédemment définies.

La date prévue pour l'audit de renouvellement est calculée à partir de la date de l'audit initial (indépendamment des visites postérieures éventuelles effectuées sur le site pour examiner les actions correctives mises en place suite à l'audit) et non de la date d'émission du certificat.

L'audit annoncé ultérieur doit être prévu dans un délai de 28 jours précédant la date prévue pour l'audit suivant. Dans le cas de situations particulières justifiées et acceptées par le LNE, l'audit peut-être avancé et la date cible prévue du prochain audit est alors repositionnée.

Dans le cas d'un audit inopiné, l'audit de renouvellement a lieu dans les 4 mois précédents la date limite de réalisation de l'audit. La date de l'audit n'est pas communiquée à l'Entreprise et sera définie pour garantir une continuité de certification.

- Si l'Entreprise sélectionne un(des) **module(s) supplémentaire(s)**, cet audit spécifique peut-être combiné à l'audit ou réalisé séparément.
- Des **audits supplémentaires** annoncées, dans le cas de **l'extension du champ de certification**, peuvent aussi être effectués
- Des **audits supplémentaires** (complets ou partiels), s'inscrivant dans le cadre de la surveillance de l'Entreprise certifiée, à l'initiative du LNE ou du BRCGS, pouvant être inopinés quelque soit le programme sélectionné, peuvent aussi être effectués pour valider la continuité de la certification
- Lorsque l'Entreprise est déjà titulaire d'une certification délivrée par le LNE, pour tout ou partie du domaine d'activité concerné par la certification BRCGS, l'audit de renouvellement BRCGS peut être réalisé conjointement avec cet audit et tient compte des éléments déjà audités dans ce cadre.

2.3. Proposition et dispositions contractuelles de certification

L'Entreprise, demande au LNE, qui l'accepte, de procéder à l'évaluation objet de ce document contractuel et elle communique les informations utiles à la recevabilité du dossier de certification, via les formulaires (appelés communément « questionnaire de certification ») communiqués par le LNE ou accessibles sur le site internet du LNE. Le LNE peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Sur la base des informations communiquées par l'Entreprise, le devis (dénommé également "offre" ou "proposition financière" dans le présent document) est adressé par le LNE à l'Entreprise.

Le champ d'application (dénommé également "périmètre de certification") et le site couvert objet de la demande de certification sont définis dans le devis initial afin de préciser **la portée des activités de certification** fournie par le LNE auprès de l'Entreprise.

L'acceptation du devis vaut acceptation de la réalisation des activités d'évaluation de la conformité et des conditions associées précisées à l'article 1 et donc du présent document.

Une fois le certificat émis, celui-ci définira la portée de certification, objet des activités de certification du LNE et pour laquelle les engagements contractuels définis dans le présent document s'appliquent.

Le certificat émis peut être modifié suite à la demande de l'Entreprise (exemples : modification du champ d'application de la certification soit une réduction ou une extension de la portée liée à tout produit ou processus supprimé ou supplémentaire, un changement administratif) ou du LNE (exemples : imprécision du champ d'application, changement de grade du certificat).

Ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du certificat du fait de l'Entreprise ou du LNE.

Il est admis par exemple en cours d'audit que l'Entreprise et le LNE soient amenés à reformuler le périmètre de certification. Dans ce cas, l'offre n'est plus cohérente avec la portée des activités de certification visée et ce changement est précisé dans le rapport d'audit pour prise en compte lors de l'étape de décision de certification par le LNE et mentionnée en conséquence dans la notification du LNE. **Dans ce cas, ce présent document et ceux cités à l'article 1 s'appliquent systématiquement dans le cas de modification du certificat du fait de l'Entreprise ou du LNE formulée en cours d'audit.**

3. OBLIGATIONS DU LNE

3.1. Réalisation de l'évaluation de la conformité

Dès que le devis est signé ou la commande passée par l'Entreprise, le LNE déroule le processus d'évaluation et informe l'Entreprise des modalités organisationnelles dont les délais de réalisation.

Le LNE s'engage à :

- appliquer le processus d'évaluation de la conformité suivant les modalités précisées dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » et conformément aux dispositions applicables citées aux articles 1 et 2
- mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour réaliser la prestation d'évaluation sans compromettre notamment la continuité de certification
- affecter, au déroulement du processus d'évaluation, des personnes compétentes, impartiales et soumises à confidentialité et en nombre suffisant, afin d'exécuter dans les délais agréés avec l'Entreprise les opérations nécessaires à l'évaluation. Ces personnes agissent exclusivement sur instruction et sous la responsabilité du LNE. Lors de l'intervention des auditeurs missionnés par le LNE dans les locaux de l'Entreprise, il est expressément rappelé que le LNE conserve l'entier pouvoir hiérarchique et disciplinaire sur son personnel.
- désigner un correspondant pour organiser et gérer l'application du contrat de certification. Les coordonnées de cet interlocuteur privilégié sont communiquées à l'Entreprise. Tout changement est également notifié à l'Entreprise.
- proposer des dates d'audit compatibles avec les exigences en matière de certification
- s'efforcer de prendre en compte les souhaits propres à l'Entreprise lors de l'élaboration des propositions de dates d'audit. Pour les audits inopinés, la date d'audit n'est pas annoncée mais le LNE prend en compte les jours non auditables communiqués par l'Entreprise ainsi que les jours de non activités.
- préciser les fenêtres de réalisation des audits de renouvellement
- communiquer au BRCGS les informations attendues dans les délais définis dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials », notamment une copie des originaux du rapport d'audit et de tout certificat ou résultat d'audit
- prendre toute disposition pour assurer **la confidentialité** des informations communiquées par l'Entreprise ;

Pour chaque évaluation, le LNE veille à garantir la confidentialité. Toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification, à l'exception des informations que l'Entreprise met à disposition du public ou après accord entre le LNE et l'Entreprise (exemple : demande d'une autorité administrative), sont considérées comme des informations privées et considérées comme confidentielles. Toutefois, le LNE peut être amené à communiquer des informations confidentielles lorsqu'il est tenu par la loi de le faire ou lorsqu'il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles (exemple : évaluations du LNE par des tiers dans le cadre de ses accréditations ou à la demande du BRCGS). Le rapport d'audit reste l'entière propriété de l'Entreprise.

La politique en matière de confidentialité du LNE est précisée dans les CGV.

La politique de protection des données personnelles applicable aux contacts clients et prospects du LNE est disponible sur son site WEB : [Politique de protection des données personnelles - LNE](#)

- accomplir ses activités avec toute **l'intégrité professionnelle et l'impartialité requises**

Le LNE veille à ne laisser aucune pression (commerciale, financière ou autre) compromettre cette impartialité et à prévenir les conflits d'intérêts. La composition de l'équipe d'audit est notamment portée à la connaissance de l'Entreprise qui peut refuser le ou les auditeurs pressentis en précisant le motif au LNE dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la notification de l'équipe d'audit. Une nouvelle proposition est alors communiquée si le motif est accepté.

La politique d'impartialité du LNE pour ses activités de certification est communiquée sur son site internet.

- fournir à l'Entreprise des informations sur les exigences relatives à la certification et l'utilisation de la marque BRCGS, inclus un rappel sur l'existence du document « brcgs044h-brcgs-auditor-handout » mettant en avant les différentes étapes qui suivent l'audit de certification ainsi que les outils mis à la disposition de l'Entreprise par le BRCGS
- informer dès que possible l'Entreprise de l'arrêt prévu des activités de certification du LNE
- informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant l'application des documents contractuels cités à l'article 1 et des « position statement » communiqués par le BRCGS impactant l'Entreprise

3.2. Règles relatives à la délivrance, au refus, au renouvellement, à l'extension, à la réduction, à la suspension et au rétablissement ou au retrait de la certification : décision de certification

Le comité de lecture du LNE procède à un examen du rapport d'audit ou de tout autre document additionnel lié à l'évaluation (exemples : visite de résolution des non conformités, preuves d'actions). Sur la base des recommandations de ce comité, le LNE prend une décision de certification respectant les dispositions d'indépendance.

Le LNE informe l'Entreprise du résultat des activités d'évaluation de la conformité ainsi que de la décision concernant la certification. Le LNE est responsable en matière de décision de certification, y compris la délivrance, le refus, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après la suspension ou le retrait de la certification.

La décision de certification est prononcée par le Directeur Général du LNE ou son délégué et est notifiée à l'Entreprise ainsi qu'au BRCGS.

3.2.1. Délivrance de certification

Au terme de l'ensemble des activités d'évaluation, un certificat est octroyé à l'issue d'une évaluation initiale, lors du renouvellement de certification ou à chaque modification du certificat (extension ou réduction du périmètre de certification), dans les conditions citées ci-dessous.

Si les conclusions de l'évaluation sont jugées satisfaisantes, le LNE délivre à l'Entreprise le certificat de conformité pour le champ d'application défini et le site mentionné dans les conditions particulières de l'offre acceptée.

Le certificat, enregistré de façon unique et communiqué de façon électronique, définit la portée de certification et mentionne au minimum les informations définies dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials ».

Le certificat et rapport d'audit établis par le LNE, quel que soit leur support, sont délivrés suivant une forme standard définie et susceptible d'être modifiée sans préavis par le LNE.

Même établi au nom de l'Entreprise, le certificat ne constitue pas un titre de propriété mais confère un seul droit d'usage. Il est conféré à l'Entreprise intuitu personae et n'est pas cessible ni transmissible, y compris en cas de modification juridique de l'Entreprise (par exemple, fusion, transmission universelle de patrimoine, scission, apport partiel d'actifs, transfert de fonds de commerce...).

Tout document de certification délivré par le LNE est incessible.

Dans le cas d'un certificat déjà délivré, la demande de l'Entreprise, dûment acceptée par le LNE, de modifier le champ d'application de celui-ci (cas d'une extension) ne modifie pas la date d'échéance du certificat. De même, la suspension du certificat n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité dudit certificat.

Le certificat est renouvelé à son échéance sous réserve des résultats d'évaluation.

3.2.2. Refus, suspension, retrait du certificat

Refus : En l'absence de conclusions satisfaisantes à l'issue de l'évaluation initiale ou suite à une demande d'extension, le certificat peut être refusé.

Cas rencontrés :

- la réception des actions correctives et des preuves documentaires associées dans un délai supérieur à 28 jours à l'issue de l'audit (ou 90 jours pour les preuves documentaires)
- les preuves documentaires ou la vérification des actions mises en œuvre insuffisantes
- la confirmation d'une non-conformité critique
- suivant le nombre et/ou la nature des non-conformités à l'issue d'un audit, tel que défini dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials »
- le non-respect par l'Entreprise de ses obligations financières
- le non-respect des exigences contractuelles de certification

En cas de refus de certification, la certification du module supplémentaire ne peut-être accordée.

Pour obtenir une certification, le site doit effectuer un nouvel audit complet.

Retrait ou suspension possible du certificat, sur décision du LNE, pour l'un des motifs suivants :

- la réception des actions correctives et des preuves documentaires associées dans un délai supérieur à 28 jours à l'issue de l'audit
- les actions correctives adoptées sont jugées inadaptées
- la confirmation d'une non-conformité critique
- suivant le nombre et/ou la nature des non-conformités à l'issue d'un audit, tel que défini dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials »
- le non-respect des exigences contractuelles de certification
- l'obstruction ou le refus fait par l'Entreprise à la réalisation des audits de renouvellement dans le délai imparti notifié par le LNE et défini par le référentiel « BRCGS for Packaging Materials »
- le refus de l'accès au site lors d'un audit inopiné
- le non-respect par l'Entreprise de ses obligations financières

- la falsification de documents
- la modification de la situation juridique de l'Entreprise ou tout autre changement impactant (dommages, sécurité sanitaire, rappel de produit, modification de fonctionnement)
- la demande d'annulation de la certification par l'Entreprise

Tout changement de l'Entreprise doit être étudié (étude documentaire, visite du site) et ne conduit pas systématiquement à une suspension ou à un retrait de certification.

Si l'accès au site dans le cadre de l'audit inopiné est refusé, le site devra revenir au programme d'audit annoncé et une suspension ou un retrait peut-être décidé.

Dans le cas du programme d'audit annoncé, si l'accès au site est refusé lors de la réalisation de l'audit inopiné, le site restera suspendu jusqu'à ce qu'un nouvel audit inopiné puisse être réalisé. Étant donné que le nouvel audit sera inopiné, le site ne sera pas informé de la nouvelle date d'audit, qui interviendra dans les quatre mois suivant l'audit refusé.

Le LNE notifie formellement la suspension, la réduction ou le retrait à l'entité par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant le motif. Lorsque le certificat est impacté, celui-ci est joint à la notification.

Le retrait, la réduction ou la suspension peuvent aussi être à l'initiative de l'entité. Exemples : demande de modification ou d'annulation ou de suspension en cas de réorganisation empêchant momentanément le maintien de la conformité au référentiel du certificat. Réduction du certificat dans le cas d'un arrêt définitif d'un processus de fabrication.

En cas de suspension, les conditions de levée de la suspension, notamment les mesures correctives à prendre et le délai de réalisation ainsi que les modalités de rétablissement et la période pour laquelle la suspension est prononcée sont précisées à l'Entreprise dans le courrier.

Le LNE procède aux vérifications nécessaires pour rétablir la certification.

Si tel est le cas, la suspension est levée et la certification remise en vigueur avec notification à l'Entreprise.

Dans le cas contraire, le LNE procède au retrait de la certification.

3.3. Communication sur la certification

Seul le certificat en vigueur émis, est rendu public sur le site internet du LNE et consultable via le portail www.lne.fr Certification qui fait foi en temps réel de la certification de l'entité. Les certificats ne portent que sur les activités et sites indiqués dans les conditions particulières de l'offre et validés en cours d'évaluation.

En cas de suspension et durant cette période, la certification de l'Entreprise est provisoirement invalidée et le certificat n'apparaît plus sur le portail internet du LNE.

Le certificat est également enregistré sur le BRCGS Directory. L'annuaire dispose d'un accès public qui ne répertorie que les sites certifiés en vigueur.

Le LNE communique sur demande sur le statut du certificat ou tout ou partie des informations contenues dans le certificat émis au titre du présent document, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux logos de l'Entreprise et de la protection des données.

Le LNE peut publier ou communiquer sans restriction des copies entières du certificat émis au titre du présent document.

Le LNE s'assure que les informations qu'il fournit au client ou au marché, dans le respect des règles de confidentialité et des dispositions ci-dessus définies, ne sont ni fausses ni trompeuses.

Suivant les obligations du LNE en tant qu'organisme certificateur reconnu par le BRCGS, chaque retrait, suspension de certificat, ainsi que chaque réclamation et recours de l'Entreprise est notifié au BRCGS.

3.4. Appel - Recours contre décision

Un recours peut être formulé par l'Entreprise contre toute décision de refus, suspension, réduction ou retrait de certificat(s) prise par le LNE.

Le recours de l'Entreprise n'a aucun effet suspensif sur la décision susvisée ni sur les obligations de l'Entreprise. Ce recours doit être motivé.

L'Entreprise informera le LNE de son recours par courrier recommandé avec accusé de réception dans les 7 jours calendaires suivant la réception par l'Entreprise de la notification de la décision du LNE.

Le LNE s'engage à donner suite aux recours éventuels de l'Entreprise concernant ses décisions et émet un accusé de réception.

Il est instruit par le LNE dans les 30 jours ouvrés suivant sa réception et donne lieu à examen par un comité de lecture indépendant du LNE. Le LNE informe l'Entreprise, dans ce délai, du maintien ou non de sa décision.

Dans le cas où l'Entreprise maintient sa demande de recours, le recours est alors présenté devant le Dispositif de Préservation de l'Impartialité (DPI) du LNE qui propose ses conclusions au Directeur Général du LNE.

Sur la base de l'avis rendu par le DPI, la décision finale est notifiée par le LNE à l'Entreprise.

Par ailleurs, si l'Entreprise a des doutes concernant les non-conformités soulevées ou la manière dont le recours a été traité, elle peut contacter le Compliance manager BRCGS à l'adresse mail suivante enquiries@brcgs.com.

Le traitement des appels - recours fait l'objet d'une facturation forfaitaire auprès du demandeur concerné de l'Entreprise.

Toute contestation ultérieure peut être portée devant les tribunaux compétents.

Le LNE tient, le cas échéant, à disposition de l'Entreprise, la procédure détaillée de traitement des appels – recours.

3.5. Traitement des plaintes

Toute plainte réceptionnée par le LNE fait l'objet d'un examen par le LNE afin de confirmer si la plainte concerne les activités certifiées par le LNE et dans le but de la traiter. Après analyse, un retour est adressé à l'émetteur de la plainte. Si la plainte est liée aux activités de certification du LNE, le LNE fournit, par ailleurs, au plaignant la décision prise.

Lorsqu'elle concerne une Entreprise titulaire d'une certification, le LNE informe l'Entreprise concernée pour poursuite de l'instruction de la plainte.

L'Entreprise concernée doit alors informer le LNE des suites apportées et tenir à disposition du LNE les enregistrements relatifs à la plainte ainsi qu'aux actions entreprises pour la résoudre.

La vérification de la mise en place des actions annoncées est effectuée, au plus tard lors de l'audit suivant.

Lorsqu'il existe un doute significatif susceptible d'affecter le(s) produit(s) ou le maintien de l'efficacité du système de management de la qualité et de l'hygiène, le LNE peut effectuer un audit supplémentaire. Cet audit peut être réalisé de manière inopinée (sans prévenir l'Entreprise au préalable) et sera facturé.

Dans le cadre de la surveillance de l'Entreprise, le LNE examine les enregistrements relatifs aux plaintes et vérifie que les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

Le LNE tient, le cas échéant, à disposition de l'Entreprise, la procédure détaillée de traitement des plaintes (émises à l'encontre de l'Entreprise) et réclamations (émises par l'Entreprise) traitées de façon indépendante.

4. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise est responsable de sa démarche de Certification. Il lui incombe en particulier de connaître :

- les exigences de certification liées à la certification qu'elle souhaite obtenir du LNE ;
- le processus de certification défini dans les présentes conditions générales de certification et développé dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » .

L'Entreprise est responsable du respect des échéances propres à sa certification : planification des audits, dates d'expiration du(des) certificat(s), délais de remise des documents par l'Entreprise au LNE. En particulier, l'Entreprise ne pourra pas se prévaloir d'un quelconque préjudice auprès du LNE qui découlerait du non-respect d'exigences portant sur les dates d'audit si elle a refusé des dates valides proposées par le LNE ou n'y a pas donné suite.

4.1. Dispositions générales

L'Entreprise s'engage d'une manière générale à donner au LNE les moyens de procéder aux opérations nécessaires au bon déroulement de la certification et des audits telles que définies dans les présentes conditions générales et dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials ».

A cet effet, l'Entreprise s'engage à :

- communiquer au LNE ou à ses représentants habilités, les documents nécessaires à l'évaluation et à la bonne compréhension de l'organisation des activités de l'Entreprise.
- communiquer que des informations dont l'Entreprise s'assure qu'elles sont loyales et sincères
- désigner un responsable en qualité d'interlocuteur privilégié du LNE
- désigner le(s) destinataire(s) au sein de l'Entreprise pour la réception des rapports d'audit du LNE et à informer le LNE des modifications à prendre en compte en cas de changement de destinataire au sein de l'Entreprise ou d'adresse de messagerie électronique
- mettre tout en œuvre pour accepter les dates d'audits et l'équipe d'audit proposées par le LNE
- présenter aux représentants habilités du LNE le personnel affecté aux différentes missions
- donner accès à l'auditeur missionné par le LNE ou au représentant du BRCGS notamment dans le cas des audits inopinés. (Note : en cas de refus, l'Entreprise devra s'acquitter des frais)
- donner toute instruction à son personnel pour que celui-ci collabore avec les représentants habilités du LNE, et accepte de participer à tout entretien ;
- mettre l'auditeur en rapport avec le personnel de l'Entreprise concerné et en lui donnant accès aux enregistrements, matériels, locaux et sites utiles ;
- mettre à la disposition des représentants habilités du LNE les moyens d'accès et de transport à l'intérieur des sites et lieux d'intervention ;
- assurer la sécurité des représentants du LNE lors des évaluations sur site, et en particulier les informer des dispositions et des consignes de sécurité applicables à l'Entreprise et à son personnel et mettre à leur disposition les équipements de protection individuelle requis ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour l'instruction des plaintes - réclamations ;
- prévenir le LNE dans les 3 mois à l'issue du dernier audit de son intention d'adhérer au programme d'audit non annoncé ou de continuer à y participer.
- transmettre au LNE les dates de jour non auditables (nombre limité) et les raisons ainsi que les jours sans production dans un délai maximum de 4 semaines avant le début de la fenêtre de l'audit inopiné

- répondre en permanence aux exigences de certification énoncées dans le présent document et détaillées dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials », incluant la mise en œuvre des changements appropriés (Exemples : mise à jour du processus de certification induite par une mise à jour des règles d'accréditation ou du BRCGS) dans les délais prescrits par le BRCGS ou le LNE. Cette évolution ou mise à jour, le cas échéant, fera l'objet, au besoin d'un devis additionnel à valider par l'Entreprise
- acquitter les facturations établies au titre de la certification conformément aux conditions financières définies et acceptées par l'Entreprise. Notamment et afin de satisfaire aux exigences d'indépendance et d'impartialité du LNE, l'Entreprise s'abstient d'exercer toute pression sur le LNE et s'interdit expressément de retarder ou refuser un règlement de facture due, en cas de décision du LNE de suspension, réduction, refus ou retrait du certificat. Il est rappelé que le LNE a défini des dispositions pour garantir son impartialité dans la mise en œuvre du processus de certification
- cesser toute référence à la certification en cas de décision de suspension ou de retrait ou à l'échéance de la certification, dans un délai ne pouvant excéder 30 jours après la décision ou l'échéance du certificat. De même, cesser d'utiliser le logo BRCGS ou le certificat démontrant la certification.
- mettre à jour toute référence à la certification ou l'utilisation du logo BRCGS en cas de réduction de la certification
- si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le(les) produit(s) entrant dans le champ d'application continue de répondre aux exigences du(des) produit(s)

L'Entreprise s'engage à fournir des informations exactes, sincères et complètes au LNE et à communiquer tout renseignement de quelque nature que ce soit, ayant un impact sur le processus de certification. Plus particulièrement, l'Entreprise est tenue de :

- tenir à disposition du LNE toutes données ou informations nécessaires pour établir et renouveler le certificat
- communiquer, dans un délai de 3 jours calendaires, au LNE toute information relative aux modifications du(des) produit(s) mentionnés dans le certificat, aux projets de modification ou évolution significative du système de management de la qualité et de l'hygiène couvert par le certificat ou toute autres modifications susceptibles d'affecter la conformité dudit système (Exemple : déménagement, changement de dirigeant ou de personnel clé, modification du statut juridique, modification de la localisation des activités couvertes par le certificat, tout dysfonctionnement du système de management ou d'une altération des caractéristiques du(des) produit(s) couvert(s) par le Système de Management de la Qualité et de l'Hygiène susceptible d'affecter la sécurité des personnes ou la sécurité des denrées alimentaires, toutes poursuites judiciaires relatives à la sécurité ou à la légalité des produits, tout rappel de produit, toute couverture médiatique négative, toute mauvaise gestion du risque en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises telle que fraude, corruption, faute professionnelle significative, toute déclaration publique défavorable d'une Autorité Réglementaire, d'une Organisation Non Gouvernementale ou d'un important Distributeur, tous dégâts importants sur le site suite par exemple à un désastre naturel tel qu'une inondation ou un incendie).

Ces modifications, suivant leur importance et leur nature, peuvent donner lieu à la confirmation de la validité de la certification, une demande d'informations supplémentaires, une nouvelle visite du site de l'Entreprise, un nouvel audit partiel ou complet, la suspension ou le retrait du certificat, la délivrance d'un nouveau certificat.

- Tenir à jour et conserver un état de toutes les réclamations liées à l'application et à la conformité aux exigences du standard BRCGS. Elle prend toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification BRCGS, et documente les actions entreprises.
- répondre au BRCGS dans le cadre d'une enquête suite à des problèmes signalés ou sur les performances du LNE
- communiquer, s'il y a lieu, au LNE le nom de l'(les) organisme(s) lui ayant fourni, ou lui fournissant, des prestations de conseil.

4.2. Dispositions spécifiques additionnelles dans le cas de la réalisation des audits

L'Entreprise s'engage à :

- réserver un local adapté pour permettre à l'auditeur de rédiger le rapport d'audit
- informer, par écrit, l'auditeur et le LNE de toute particularité ou impossibilité, passagère ou durable, dans le déroulement de la mission d'audit ; notamment communiquer les informations d'ordre logistique et d'activités ou de jours non auditables dans le cas des audits inopinés
- s'assurer que le calendrier de production prévu au moment de la date de l'audit englobe les produits inclus dans la portée de certification
- autoriser, sur demande, un représentant additionnel du LNE à observer la réalisation de l'audit effectué par les représentants du LNE
- autoriser, sur demande, un représentant de l'organisme d'accréditation du LNE ou un représentant du BRCGS, à observer la réalisation de l'audit effectué par les représentants du LNE
- demander au plus tard lors de la réunion d'ouverture de l'audit, l'autorisation du LNE afin de faire participer à l'audit un observateur extérieur à l'établissement audité
- accepter la réalisation des audits selon la périodicité prévue dans le processus de certification et celle d'audits supplémentaires dûment motivés, y compris les audits réalisés de manière inopinée
- prendre les dispositions nécessaires en cas de constat de non-conformités, dans les délais précisés par le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » et communiqués par le LNE
- retourner au responsable d'audit, la fiche de synthèse des non-conformités dûment complétée avec les actions correctives et preuves associées dans un délai maximum de 28 jours après la réalisation de l'audit. Au-delà de ce délai, le certificat ne pourra être délivré qu'après la réalisation d'un nouvel audit. Il pourra être accordé un délai de 90 jours pour présenter des preuves lors d'un audit initial sous condition d'une première réponse dans les 28 jours.
- mettre en œuvre, le cas échéant, la ou les actions nécessaires pour permettre la délivrance, le renouvellement ou le rétablissement du certificat suivant les modalités de délai défini ci-dessus
- autoriser la réalisation des audits de renouvellement dans les 28 jours (ou dans les 4 mois en cas d'audit inopiné) précédant la date de réévaluation mentionnée sur le certificat, ainsi que toute évaluation supplémentaire dûment justifiée.
- autoriser une visite notifiée ou inopinée du BRCGS, en réponse à une réclamation ou dans le cadre de l'activité de surveillance du BRCGS afin d'assurer l'intégrité des « Global Standard schemes »,
- se conformer strictement, dans le cas de la réalisation d'un audit à distance validée par le LNE et le BRCGS et, de l'utilisation de l'outil de communication du LNE, aux règles d'utilisation de la plateforme dédiée pour réaliser l'audit à distance. Dans tous les cas, l'obligation de sécurité et de protection des données échangées dans le cadre de l'audit à distance est supportée par la Partie qui assure la mise en place de ces outils. Il s'agit notamment de prévenir tout usage inapproprié de ces outils de communication et de protéger les échanges contre toute destruction fortuite ou illicite, contre une perte ou altération des données, contre un accès non autorisé notamment.

4.3. Concernant les références à la certification, l'Entreprise s'engage à

- ne faire ou ne permettre de faire aucune déclaration trompeuse ou non autorisée concernant sa certification
- faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification et son statut
- ne pas utiliser sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation du LNE et/ou du système de certification et compromette la confiance que lui accorde le public
- n'utiliser ou ne permettre d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie
- cesser, en cas de retrait ou suspension ou à l'échéance de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié et l'utilisation du logo BRCGS
- modifier tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification
- reproduire le certificat dans leur intégralité, y compris les annexes le cas échéant, en cas de fourniture à un tiers du certificat
- indiquer, lorsqu'elle fait référence textuellement à la certification dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité :
 - le numéro du certificat afférent
 - le certificat est délivré par le LNE.
- ne pas laisser utiliser la référence à la certification de son système de management de la qualité et de l'hygiène d'une manière qui pourrait laisser supposer qu'un produit est certifié
- ne pas sous-entendre que la certification délivrée par le LNE s'applique à des activités et des sites non couverts par le périmètre de la certification.
- ne pas utiliser la marque de certification LNE sur sa documentation (technique ou marketing ou commerciale) ou sur le produit, s'agissant d'une certification privée du BRCGS.

L'usage du logo BRCGS est strictement réservé au bénéficiaire du certificat n'ayant pas d'exclusion et ayant reçu l'autorisation d'utilisation du logo par le BRCGS. Le logo du BRCGS ne peut être utilisé que sur les articles de papeterie du site et sur les autres produits de marketing. Des informations et les conditions relatives à l'utilisation du logo du BRCGS sont disponibles sur www.brcgs.com.

Le logo du BRCGS ne peut pas être utilisé par les entreprises dont tous les produits ne sont pas inclus dans la portée de l'audit.

Le logo du BRCGS n'est pas une marque de certification de produits et ne doit pas être utilisé sur les produits ou sur les emballages de produits. Tout site certifié qui s'avère mal utiliser la marque sera soumis au processus de réclamation et saisine du BRCGS et peut risquer de voir sa certification suspendue ou retirée.

5. VALIDITE

Sauf dispositions contraires, les conditions définies dans le présent document prennent effet à la date de signature du devis pour accord ou à la date de la commande et prend fin à la date d'échéance de validité du certificat délivré au titre du dit devis accepté.

L'acceptation par l'Entreprise de la proposition d'audit de renouvellement adressée par le LNE équivaut à une demande de reconduction.

Une demande de modification d'un certificat déjà attribué, concernant son champ d'application ne modifie pas la date d'échéance du certificat et donne lieu à l'émission d'une nouvelle offre ; de même que la réalisation de chaque audit donne lieu à un devis.

Lorsque le certificat est retiré, conformément aux dispositions prévues mentionnées à l'article 3.2.2, l'Entreprise ne pourra revendiquer aucune indemnité. De même, si l'Entreprise n'obtient pas son certificat à l'issue de la procédure, le contrat est résilié de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne puisse être revendiquée par l'Entreprise.

Lorsque le certificat n'est plus valide pour quelque cause que ce soit (suspension ou retrait), l'Entreprise s'engage à compter de la notification, d'une part à faire disparaître toutes mentions du certificat délivré par le LNE et du logo BRCGS de tous documents et supports commerciaux publicitaires, et d'autre part à ne plus utiliser son certificat et cesser toute référence à la certification. L'Entreprise tient à la disposition du LNE, qui pourra la lui demander, la liste exhaustive des documents techniques et supports commerciaux qu'elle utilise.

6. LIMITATION DES RESPONSABILITES

Le LNE s'oblige à consacrer les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses prestations et à appliquer le processus de certification défini dans le référentiel « BRCGS for Packaging Materials » ainsi qu'à informer l'Entreprise des décisions ou modifications concernant le présent document et notamment le processus de certification.

Dans l'hypothèse d'une plainte adressée par un tiers auprès du LNE ou contre le LNE relative au document délivré par le LNE à l'Entreprise, cette dernière s'engage à donner accès aux représentants habilités du LNE à tous documents permettant d'instruire le différend ou le litige. L'usage que fait l'Entreprise d'un certificat délivré par le LNE demeure sous l'entière responsabilité de celle-ci, le LNE n'assumant aucune responsabilité à raison des activités et prestations de l'Entreprise.

En cas de niveau de sécurité perçu insuffisant ou de niveau de risque perçu comme trop élevé, le LNE ou les auditeurs, évaluateurs missionnés peuvent exercer un droit de retrait sans préjudice pour le LNE. C'est par exemple le cas si la zone où doit se rendre les auditeurs est considérée par l'état français comme une zone à risque. C'est également le cas si l'audit d'une zone de production nécessite le port d'équipements de protection individuelle et que ceux-ci ne sont pas mis à disposition par l'Entreprise. Le LNE s'engage à effectuer des efforts raisonnables afin de rechercher avec l'Entreprise une solution à la situation.

Le LNE ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un délai de certification ou retrait de certificat ou suspension de certificat, lié au non-respect par l'Entreprise d'une obligation contractuelle, d'une exigence réglementaire ou d'une exigence normative.

La délivrance du certificat ne vaut attestation de conformité aux exigences d'une réglementation édictée par une administration nationale ou internationale.