

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

#### Arrêté du 16 octobre 2020 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime pour l'activité « organisation générale »

NOR : AGRG2027144A

**Publics concernés :** entreprises agréées pour l'exercice des activités de mise en vente, vente, application de produits phytopharmaceutiques ou conseils stratégiques et spécifiques à l'utilisation de produits phytopharmaceutiques ; utilisateurs professionnels de produits phytopharmaceutiques.

**Objet :** définition des exigences d'organisation générale que doivent respecter toutes les entreprises agréées pour les activités mentionnées à l'article L. 254-1 du code rural et de la pêche maritime.

**Entrée en vigueur :** le texte est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Notice :** conformément à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime, les entreprises certifiées pour les activités mentionnées à l'article L. 254-1 du code rural et de la pêche doivent respecter les exigences d'organisation générale figurant au présent référentiel ainsi que le référentiel spécifique lié à l'activité exercée. Cette vérification est réalisée lors d'audits par des organismes certificateurs reconnus par le ministère de chargé de l'agriculture. La certification ne peut être délivrée que sur la base de ce seul référentiel.

**Références :** le présent arrêté est pris en application de l'article L. 254-2 du code rural et de la pêche maritime. Il est consultable sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'agriculture et de l'alimentation,

Vu le code rural et de la pêche maritime, notamment le chapitre IV du titre V du livre II ;

Vu la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie ;

Vu l'ordonnance n° 2019-361 du 24 avril 2019 relative à l'indépendance des activités de conseil à l'utilisation de produits phytopharmaceutiques et au dispositif de certificats d'économie de produits phytopharmaceutiques ;

Vu le décret n° 2011-1325 du 18 octobre 2011 fixant les conditions de délivrance, de renouvellement, de suspension et de retrait des agréments des entreprises et des certificats individuels pour la mise en vente, la distribution à titre gratuit, l'application et le conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 2020 fixant les modalités de la certification mentionnée au 2° de l'article L. 254-2 du code rural et de la pêche maritime ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 2020 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime pour l'activité « distribution de produits phytopharmaceutiques destinés à des utilisateurs non professionnels » ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 2020 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime pour l'activité « distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels » ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 2020 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime pour l'activité « application en prestation de service de produits phytopharmaceutiques » ;

Vu l'arrêté du 16 octobre 2020 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime pour l'activité « conseils stratégique et spécifique à l'utilisation de produits phytopharmaceutiques » ;

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le référentiel d'organisation générale, annexé au présent arrêté, fait partie des référentiels mentionnés à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime. Il est à destination de toute entreprise demandant une certification définie au 2° du I de l'article L. 254-2 du code rural et de la pêche maritime permettant la délivrance d'un agrément pour l'exercice des activités définies à l'article L. 254-1 de ce même code.

**Art. 2.** – Sans préjudice des obligations réglementaires qui incombent à l'entreprise, le référentiel définit les exigences à respecter pour une entreprise exerçant les activités définies à l'article L. 254-1 du code rural et de la pêche maritime ainsi que les points de contrôle que l'organisme certificateur, défini au I de l'article R. 254-2 de ce même code, devra vérifier, dans une approche proportionnée au regard de l'activité exercée, en vue de l'octroi et du maintien de la certification, selon les modalités prévues par l'arrêté du 16 octobre 2020 susvisé.

**Art. 3.** – Dans les collectivités relevant de l'article 73 de la Constitution, à Saint Martin, et pour les personnes agréées relevant de la catégorie des microentreprises au sens de l'article 51 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, les exigences E1, E4 à E6 ne sont applicables qu'au plus tard à partir du 31 décembre 2024. Les exigences E1, E4 à E6 sont appréciées selon les statuts et caractéristiques des personnes morales concernées.

**Art. 4.** – La certification ne peut être délivrée sur la base de ce référentiel seul. Au moins un des référentiels d'activité définis par les arrêtés susvisés doit également être respecté pour la délivrance de la certification.

**Art. 5.** – L'arrêté du 25 novembre 2011 relatif au référentiel de certification prévu à l'article R. 254-3 du code rural et de la pêche maritime « organisation générale » est abrogé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Art. 6.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française et entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Fait le 16 octobre 2020.

Pour le ministre et par délégation :  
*Le directeur général de l'alimentation,*  
B. FERREIRA

## ANNEXE

Exigence	Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit	
<b>1. Dispositions d'organisation, de pilotage et de suivi du référentiel</b>						
E1	Les activités sollicitées pour la certification sont conformes à celles revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans les statuts de l'entreprise.	L'entreprise sollicite une certification uniquement pour les activités revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans ses statuts, ou tout document équivalent.	La ou les activités pour lesquelles l'entreprise sollicite une certification doit être en conformité avec la ou les activités revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans ses statuts ou tout document équivalent.	Statuts de l'entreprise ou tout document équivalent.	Documentaire	Siège ou établissement

Exigence	Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit	
E2	Organisation de l'entreprise.	L'entreprise décrit précisément son organisation et définit son ou ses domaines d'intervention.	Il existe un descriptif précis de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise dans lequel sont définis : -l'organisation générale (fonctionnement interne de l'entreprise, rôles, information, ...) -les infrastructures (bâtiments, locaux, ...) et leur vocation ; -les domaines d'intervention ; -les périodes pendant lesquelles l'activité est exercée et/ ou les horaires d'ouverture ; -un organigramme fonctionnel ; -la liste des documents de référence utilisés (pour la planification, le fonctionnement, la réalisation et le suivi des prestations) ; -les prestataires externes ; -un descriptif du réseau à jour, le	Descriptif à jour de l'entreprise	Documentaire	Siège ou établissement

Exigence	Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit	
E3	Assurance de l'entreprise	L'entreprise dispose d'une assurance responsabilité civile adaptée aux activité(s) pour laquelle/lesquelles elle est	Vérifier que l'entreprise possède une couverture assurantielle pour les activités	Attestation d'assurance pour l'année en cours	Documentaire	Siège de l'établissement

		<p>agrée.</p> <p>L'entreprise informe ses clients ou co-contractants de sa couverture assurantielle a minima dans ses conditions générales de vente.</p>	<p>Vérifier que l'entreprise informe ses clients sur les activités couvertes par l'assurance.</p>	<p>Contrat type ou tout autre support de cette information communiqué aux clients ou co-contractants.</p>		
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E4	Séparation capitalistique des entreprises	<p>Lorsque l'entreprise dispose d'un capital, ce dernier doit être clairement identifié.</p> <p>Ne peut excéder 10 % la part du capital, détenue directement ou indirectement, :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par des personnes exerçant une activité incompatible avec celle exercée.</li> <li>- par un actionnaire ou associé commun, sans être actionnaire majoritaire ou de référence, détenant également directement ou indirectement plus de 10 % du capital de personnes morales exerçant des activités incompatibles.</li> </ul> <p>Ne peut excéder 32 % de la</p>	<p>Vérifier que le capital de l'entreprise n'est pas détenu au-dessus des seuils fixés par des personnes physiques ou morales exerçant une activité incompatible avec l'activité exercée.</p> <p>Vérifier l'absence de capital le cas échéant.</p>	<p>Composition du capital de l'entreprise (registre des titres, comptes d'actionnaires, par ex.) et</p> <p>Procédure adaptée aux enjeux (notamment pour les produits à destination des utilisateurs non professionnels), explicitant la méthodologie employée pour mener l'analyse au sein de l'entreprise afin de vérifier son indépendance et listant les pièces sur lesquelles elle se base en précisant celles qui sont confidentielles (avec conditions de révision de l'analyse)</p>	Documentaire.	Siège de l'établissement

		<p>part cumulée, détenue directement ou indirectement, du capital :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par des personnes exerçant une activité incompatible avec celle exercée.</li> </ul>		<p>et</p> <p>Compte-rendu à jour de la dernière analyse réalisée accompagné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un plan d'actions permettant de lever les éventuels écarts constatés et d'en maîtriser les incidences dans l'attente</li> <li>- de l'attestation de l'expert comptable ou du commissaire aux comptes – en l'absence d'expert comptable ou de commissaire aux comptes d'une déclaration sur l'honneur écrite du chef d'entreprise (du dirigeant).</li> </ul>		
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit

E5	Séparation des droits de vote	<p>La répartition des droits de vote au sein de l'entreprise doit être clairement identifiée.</p> <p>Les droits de vote ne peuvent être détenus directement ou indirectement à plus de 10 % :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par des personnes physiques ou morales exerçant une activité incompatible avec celle exercée.</li> <li>- par un actionnaire ou associé détenant également directement ou indirectement plus de 10 % des droits de vote dans des entreprises exerçant une activité incompatible avec celle exercée.</li> </ul> <p>Ils ne peuvent être détenus directement ou indirectement à plus de 32% en cumulé - par des personnes physiques ou morales exerçant une activité incompatible avec celle exercée.</p>	Vérifier que les droits de vote ne sont pas détenus au-dessus des seuils fixés par des personnes physiques ou morales exerçant une activité incompatible avec l'activité exercée.	<p>Statuts de l'entreprise ou tout document utile précisant la répartition des droits de vote (règlement intérieur, etc.) et</p> <p>Procédure explicitant l'analyse menée au sein de l'entreprise pour vérifier son indépendance et listant les pièces sur lesquelles elle se base en précisant celles qui sont confidentielles (avec conditions de révision de l'analyse)</p> <p>et</p> <p>Compte-rendu à jour de la dernière analyse réalisée accompagnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un plan d'actions permettant de lever les éventuels écarts constatés</li> <li>- de l'attestation de l'expert comptable ou du commissaire aux comptes ou d'une déclaration sur l'honneur écrite du chef d'entreprise (du dirigeant).</li> </ul>	Documentaire.	Siège de l'établissement
	<b>Exigence</b>	<b>Détail de l'exigence</b>	<b>Points de contrôle</b>	<b>Documents de référence</b>	<b>Modalités</b>	<b>Lieu d'audit</b>

			<b>Enregistrements</b>	<b>d'audit</b>		
E6	Séparation des instances de gouvernance des entreprises	<p>Un membre de l'organe de surveillance, d'administration et de direction de l'entreprise ne peut être membre d'un de ces mêmes organes de personnes morales exerçant une activité incompatible avec celle exercée par l'entreprise.</p> <p>Une personne membre d'un organe d'administration d'une chambre d'agriculture peut être membre de l'organe de surveillance, d'administration ou de direction d'une personne morale exerçant une activité de distribution, vente ou d'application de produits phytopharmaceutiques, sous réserve qu'elle n'exerce pas un mandat de président ou de membre du bureau de cet établissement, ni de membre de conseil d'administration de l'assemblée permanente des chambres d'agriculture.</p> <p>Cette limitation ne s'applique pas aux personnes élues au 1<sup>er</sup> avril 2019 et ce jusqu'à la fin du mandat. Toutefois, elles ne</p>	<p>Vérifier que les instances de gouvernance de l'entreprise ne sont pas composées de personnes siégeant également dans une instance de gouvernance d'entreprises exerçant une activité incompatible avec celle exercée par l'entreprise.</p> <p>er</p> <p>Jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2025, pour les chambres d'agriculture, pour le mandat de président, membre du bureau ou du conseil d'administration de l'APCA, vérifier l'exemption prévue.</p>	<p>Organigramme</p> <p>et</p> <p>Composition des instances de gouvernance présentes dans l'entreprise (conseil d'administration, conseil de surveillance, directoire, comité exécutif, comité de direction, bureau)</p> <p>et</p> <p>Déclaration d'intérêt des personnes physiques siégeant dans les instances de gouvernance</p> <p>PV des organes décisionnels des chambres d'agriculture et du conseil d'administration de</p>	Documentaire.	Siège de l'établissement

		participent pas aux travaux et délibérations concernant l'activité de conseil à l'utilisation de produits phytopharmaceutiques.		l'APCA		
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E7	Les responsabilités des personnes impliquées dans l'activité agréée sont définies.	Un organigramme nominatif présente les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités du personnel de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise.  L'entreprise nomme un responsable, chargé de la mise en œuvre du référentiel.	Il existe un organigramme nominatif présentant les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités du personnel de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise.  Un responsable de la mise en œuvre du référentiel est nommé.	Liste des personnes impliquées dans le champ des activités agréées (nom, fonction, domaine d'expertise, service).  Organigramme.	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E8	La communication de l'entreprise sur son agrément est claire.	Dès sa délivrance par l'administration,  L'agrément de l'entreprise est affiché au sein des établissements ouverts au public, à l'accueil ou dans le rayon des produits phytopharmaceutiques et disponible sur son site internet.	Sauf disposition contraire prévue dans le référentiel spécifique à l'activité concernée, l'agrément de l'entreprise est affiché au sein de l'établissement, à l'accueil ou dans le rayon des produits phytopharmaceutiques. Il est également accessible sur le site internet de l'entreprise. Les supports de communication, les pages internet, et les	Affichage de l'agrément et mise en ligne sur le site internet  Supports de communication et documents commerciaux et techniques de l'entreprise (y compris numériques).	Visuel	Établissement

		L'entreprise est précisément identifiable dans ses supports de communication et ses documents commerciaux et techniques. Elle communique sur son agrément et précise la ou les activités agréées dès lors que les produits phytopharmaceutiques sont évoqués.	documents commerciaux et techniques liés à la ou les activités agréées contiennent le n° d'agrément de l'entreprise ainsi que les activités agréées.  Les éléments mentionnés, concernant l'agrément, correspondent à ceux de l'entreprise certifiée, notamment le n° SIREN.	Agrément.		
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E9	Archivage	Tous les documents de référence et enregistrements (listés dans la colonne "documents de référence et enregistrements" des référentiels et définis dans E2) sont archivés pendant une période a minima égale à l'intervalle entre deux audits ou à celle définie par la réglementation.	Archivage papier ou électronique des documents.  Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.	Documents archivés	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E10	Enregistrements	Pour la réalisation de l'audit initial, la tenue des enregistrements par l'entreprise doit être constatée sur, au	Il existe des enregistrements sur au moins les deux derniers mois d'activité	Enregistrements réalisés par l'entreprise	Documentaire	Siège ou établissement

		moins, les deux derniers mois d'activité Pour la suite, les enregistrements doivent être tenus à jour de manière continue	Les enregistrements sont tenus à jour			
2. Gestion du personnel-compétences, formations et informations						
2.1. Personnel certifié et qualifié						
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E11	Les personnes exerçant une fonction (décideur), d'encadrement, de vente / délivrance d'application (opérateurs) ou de conseil dans le champ des activités agréées sont certifiées	Toutes les personnes exerçant une fonction d'encadrement (décideur), de vente / délivrance, d'application (opérateurs) ou de conseil dans le champ des activités agréées détiennent un certificat individuel correspondant aux activités exercées en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposé avant la date de fin de validité	Pour chacune des personnes exerçant une fonction d'encadrement (décideur), de vente / délivrance, d'application (opérateurs) ou de conseil dans le champ des activités agréées, il existe un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposé avant la date de fin de validité	Copie de certificat individuel correspondant aux fonctions exercées, en cours de validité ou justificatif de demande de renouvellement en cours.	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E12	Le personnel non titulaire d'un certificat individuel bénéficie d'un encadrement	Une personne non-titulaire d'un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées peut être embauchée	Il existe un système d'accompagnement des personnes non titulaires d'un certificat individuel correspondant aux	Document permettant le suivi de l'accompagnement (ex : fiche d'accompagnement,	Documentaire + interview des nouveaux arrivants si	Siège ou établissement

		ou mise à disposition de l'entreprise dans la mesure où cette personne est encadrée par une personne expérimentée et certifiée, jusqu'à l'obtention de son certificat individuel, dans la limite de 6 mois après l'entrée en fonction ou à l'issue de la période d'essai.	fonctions exercées	itinéraire d'intégration ...)	pertinent	
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E13	Les prestataires externes qui réalisent pour le compte de l'entreprise, une partie de l'activité soumise à agrément, respectent le(s) référentiel(s) concerné(s)	Les prestataires externes respectent le référentiel pour le (s) chapitre(s) se rapportant à l'activité réalisée pour le compte de l'entreprise.  Ces prestataires sont référencés dans un fichier : raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément ou les preuves de conformité au(x) référentiel(s).  La sous-traitance de la totalité des activités pour lesquelles l'entreprise est agréée est exclue.	Un registre recense les prestataires externes avec leur raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément valide et/ ou les preuves de conformité au(x) référentiel (s).  L'ensemble des activités pour lesquelles l'entreprise est agréée ne peut être sous-traité par un ou plusieurs prestataires externes.	Registre prestataires externes avec les activités exercées. Et Contrats de sous-traitance. Et Description de maîtrise des sous-traitants.	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence	Modalités	Lieu d'audit

				Enregistrements	d'audit	
E13E14	Les prestataires externes qui réalisent pour le compte de l'entreprise, une partie de l'activité soumise à agrément, respectent le(s) référentiel(s) concerné(s)	Les prestataires externes respectent le référentiel pour le (s) chapitre(s) se rapportant à l'activité réalisée pour le compte de l'entreprise.  Ces prestataires sont référencés dans un fichier : raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément ou les preuves de conformité au(x) référentiel(s).  La sous-traitance de la totalité des activités pour lesquelles l'entreprise est agréée est exclue.	Un registre recense les prestataires externes avec leur raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément valide et/ ou les preuves de conformité au(x) référentiel (s).  L'ensemble des activités pour lesquelles l'entreprise est agréée ne peut être sous-traité par un ou plusieurs prestataires externes.	Registre prestataires externes avec les activités exercées. Et Contrats de sous-traitance. Et Description de maîtrise des sous-traitants.	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence	Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit	
E15	Accès aux sources d'information et diffusion de l'information.	L'entreprise dispose ou a accès aux sources d'informations techniques et réglementaires fiables, validées et régulièrement actualisées nécessaires à son ou ses	L'accès à des sources d'information relatives à la protection des végétaux, fiables, validées et actualisées est possible.	Document de description de la veille technique et réglementaire, la mise à jour, de la diffusion et de l'accès à l'information	Visuel + Documentaire + interview si nécessaire	Siège + établissement

		activités, les diffusent et les tient en permanence à la disposition du personnel concerné.		dans l'entreprise. ou Notices réglementaires et techniques. ou Bases de données, documents, revues, abonnements, liste des sources d'information etc.		
Exigence	Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit	
E16	Informations pour tout le personnel en contact avec des produits phytopharmaceutiques.	Tout le personnel au contact du produit reçoit une information relative à la sécurité.	Dans le cadre d'informations transversales (par exemple sur la sécurité des produits) le personnel en contact avec le produit est informé des dangers associés et des procédures à suivre en cas d'incident.	Attestation de formation ou émargement attestant la présence du personnel à une formation (en présentiel ou à distance) précisant la nature, la date, les intervenants, la durée et le contenu de ces formations Ou Emargement sur le recueil d'informations attestant que le personnel a pris connaissance des informations précisant les dangers associés et les procédures à suivre en cas d'incident.	Documentaire	Établissement
<b>3. Dans le cas particulier d'une certification en multisites</b>						



Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E17	Le bureau central assure une fonction centrale identifiée.	Le bureau central assure une fonction centrale de planification, contrôle ou gestion de l'activité des différents sites.	Un bureau central est identifié au sein de l'organisation multisites et sa fonction est identifiée comme étant centrale à l'organisation multisites. Il existe des procédures écrites pour l'exercice de l'activité agréée communes à l'ensemble des sites, qui sont définies, établies et soumises en permanence à la surveillance et aux audits internes par le bureau central.	Procédures écrites communes aux sites audités.	Documentaire	Siège + Établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E18	Tous les sites doivent avoir un lien fort avec le bureau central.	Tous les sites doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec le bureau central.	L'ensemble des sites entrant dans l'organisation multi-site détient un lien juridique ou contractuel avec le bureau central.	Convention ou Contrat ou Statuts ou Autre document juridique pertinent	Documentaire	Siège ou établissement
Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E19	Un système d'audits internes est mis en place	Un système d'audits internes est mis en place.	Il existe un système d'audits internes.	Système d'audits internes, procédures, calendrier,	Documentaire	Siège

		Les audits internes se font sur chaque site et sur le système organisationnel par une personne formée à la technique d'audit, ne réalisant pas directement l'activité auditée et n'étant pas impliquée dans le pilotage du site. Au moins un audit interne est réalisé pour chaque site avant chaque audit prévu par l'organisme certificateur.	Chaque site ainsi que le système organisationnel sont audités avant chaque audit prévu par l'organisme certificateur. Tous les sites ont été audités avant l'audit réalisé par un organisme certificateur. Il existe une modalité de gestion des écarts constatés lors des audits internes et de leur levée	modalités de suivi des écarts et Rapports d'audits internes. et Liste des auditeurs et attestation des formations suivies par ceux-ci		
--	--	--	---	---	--	--

#### 4. Gestion des réclamations

Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrements	Modalités d'audit	Lieu d'audit
E20	Un enregistrement des réclamations est mis en place.	L'entreprise conserve un enregistrement de toutes les réclamations dont elle a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification. L'entreprise 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. L'entreprise documente les actions entreprises.	Il existe un moyen d'enregistrement des réclamations et des actions entreprises.	Support d'enregistrement des réclamations et des actions entreprises.	Documentaire	Siège ou établissement