



QUALISUD

CONDITIONS D'INTERVENTIONS POUR LA CERTIFICATION DE LA CHAÎNE DE CONTROLE SELON LE REFERENTIEL PEFC

Sommaire

I. Organisation de Qualisud	2
1) Présentation.....	2
2) Activités	3
3) Fonctionnement	4
II. Comment découvrir la certification PEFC ?.....	5
III. Programme de certification	6
IV. ORGANISATION	6
V. Obtention et fonctionnement de la certification PEFC	7
VI. Délivrance de la certification PEFC.....	8
VII. Maintien de la certification PEFC	11
VIII- Extension ou réduction du périmètre de la certification.....	13
VIII. Suspension de la certification et levée de suspension	14
IX. Retrait d'une certification.....	16
X. Publication.....	17
XI. Informations générales sur les tarifs facturés.....	18
XII Engagements de QUALISUD et de votre entreprise	19
XII. Plaintes et recours.....	20
XIII. Annexe	21

INDICE	DATE	EVOLUTIONS
18	14/082022	Mise a jour des références et des informations pour la version 2020 des standards de certification PEFC applicable au 14 aout 2022

14 août 2022

I. Organisation de Qualisud

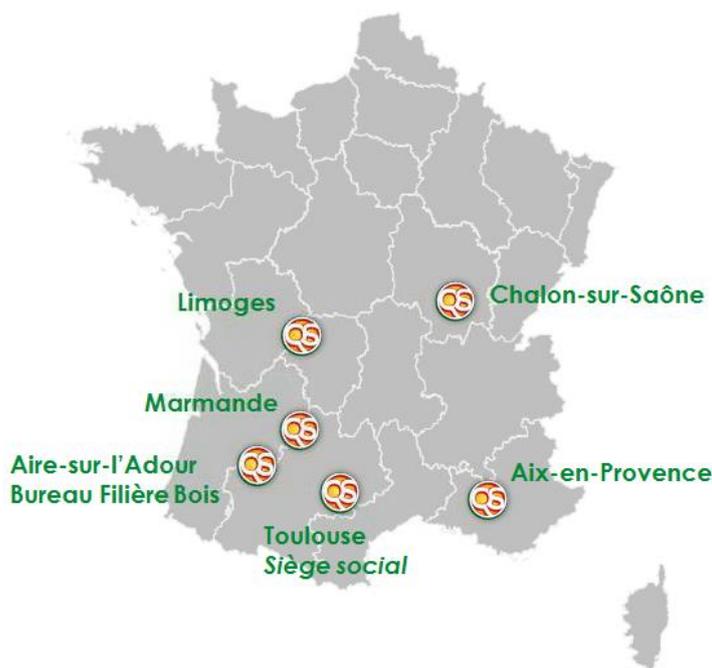
1) *Présentation*

Issu de fusions successives de différents organismes, QUALISUD est un Organisme Certificateur de type associatif à but non lucratif régi par la loi 1901 dont l'objet est depuis 1965 le contrôle et la certification dans les filières agricoles et agroalimentaires, et depuis maintenant une vingtaine d'années dans la filière industrie du bois.

Son but principal est de participer activement à la mise en place de démarches de qualité menées sur le territoire.

QUALISUD est administré par un Conseil d'Administration de 30 membres élus parmi les représentants des adhérents. Ce conseil définit les orientations de l'association, surveille les comptes et établit le budget.

QUALISUD dispose de 6 sites administratifs :



Siège social : 2 Allée Brisebois – 31320 AUZEVILLE TOLOSANE

Siège de la direction : AIRE SUR 'ADOUR 40800 – 1017 route de Pau

Tél. 05.58.06.15.21

Bureaux :

CASTANET TOLOSAN 31322 - BP 82256

Tél. 05.62.88.13.90

FRAGNES 71530 - 12 rue Alfred KASTLER

Tél. 03.85.90.94.14

LIMOGES 87060 Cx 2 - Bd Arcades

Tél. 05.55.36.07.78

AIX EN PROVENCE 13626 Cx 1 – 22 ; avenue Henri Pontier

Tél. 04 42 63 36 30

MARMANDE 47200 - 6 rue Georges Bizet

Tel : 05 53 20 93 04

Courriel : contact@qualisud.fr

Budget 2021 : 8 M€

Nombre de salariés au 13/01/22 : 145

Président : Marcel SAINT-CRICQ

Directeur : François LUQUET

2) Activités

QUALISUD dispose de plus de 145 salariés répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain. Les interventions de contrôle sont réalisées sur de nombreux référentiels et cahiers des charges :

- certification des entreprises du bois pour leur chaîne de contrôle PEFC ;
- certification du Contrôle de Production en Usine des scieries pour le bois de structure rectangulaire classé selon sa résistance (Evaluation de la conformité selon Règlement RPC 305/2011 C2+/P001/3 et NF EN 14081-1)
- certification des entreprises pour le référentiel Bois des Alpes ;
- certification des entreprises pour le référentiel Bois des Territoires du Massif Central,
- certification de la distribution, de l'application et du conseil de produits phytopharmaceutiques dans le cadre de la réglementation ;
- contrôle (certification et inspection) des produits agricoles et alimentaires sous signes officiels de qualité (Label Rouge, IGP, IG, AOC, AOP, AB) ;
- certification des produits agricoles et agroalimentaires en Certification de Conformité Produit (CCP) ;
- certification des fruits et légumes frais selon le dispositif GLOBALGAP,
- certification environnementale des exploitations agricoles ;
- certification selon le référentiel de certification nutrition animale (RCNA).

Pour ses activités d'organisme certificateur, QUALISUD bénéficie d'une accréditation COFRAC n°5-0058, certification de produits et services, portée disponible sur www.cofrac.fr.

Sous sa marque  VIGILANTIA, QUALISUD propose en outre une activité de contrôle indépendant. QUALISUD intervient ainsi auprès d'opérateurs visant la mise en place et la promotion de démarches privées.

Pour exemple :

- Guide de bonne pratique d'hygiène chez les fabricants d'emballages légers (SIEL),
- Bois de France,
- Etc....

Pour plus de détails, vous pouvez vous reporter à notre site internet :

www.qualisud.fr



3) Fonctionnement

QUALISUD est entièrement financée par les cotisations d'adhésions (minimes) et par la facturation des frais engagés pour ses interventions dans le cadre de ses activités de certification et de contrôle.

Les tarifs sont établis dans un souci de bonne gestion, sans recherche de profit afin de respecter le statut juridique de QUALISUD.

QUALISUD réalise des sessions d'information sur les exigences de ses activités de certification. Il est également possible de nous contacter pour obtenir des informations complémentaires au 05.58.06.53.30.

Dans tous les cas, QUALISUD s'engage à préserver la confidentialité des informations vous concernant et à intervenir en toute indépendance et impartialité.

QUALISUD est conventionné avec l'Association PEFC France pour réaliser la certification de la chaîne de contrôle selon le référentiel PEFC.

II. Comment découvrir la certification PEFC ?

Le site internet de PEFC France dispose d'outils efficaces de communication pour découvrir et connaître les actualités de la marque PEFC :

www.pefc-france.org

Dans un premier temps, QUALISUD vous recommande la lecture des documents suivants, que vous pourrez consulter dans la rubrique « Infos pratiques » du site internet www.pefc-france.org

- **« Argumentaire pour les entreprises certifiées PEFC : comment valoriser sa certification PEFC lors de l'envoi d'une candidature à un appel d'offres ? »**
Ce document a pour objet de fournir à toutes les entreprises certifiées PEFC un argumentaire leur permettant d'étayer vos dossiers de candidatures aux appels d'offre publics de manière à valoriser la certification PEFC de votre entreprise.
- **« Guide de mise en place de la certification PEFC dans les entreprises de construction bois »**
Ce guide a pour objectif d'accompagner les entreprises du secteur de la construction bois dans la mise en place de la chaîne de contrôle PEFC. Il concerne toute entreprise du secteur de la construction bois, charpente bois, ossature bois, escalier bois (fabrication et pose).

L'ensemble des documents de référence sont également librement consultables dans la rubrique « Infos pratiques » du site internet www.pefc-france.org, notamment :

- **PEFC ST 2001:2020** - Règles d'utilisation des marques PEFC – Exigences
- **PEFC ST 2002:2020** - Chaîne de contrôle des produits forestiers et à base de bois – Exigences

Il est également possible de retrouver et vérifier la certification PEFC d'une entreprise ou d'un propriétaire forestier en utilisant la rubrique « Qui est certifié ? » (Situé à droite de la page d'accueil).

III. Programme de certification

Le programme de certification PEFC de QUALISUD prend en compte les documents suivants :

- **Référentiel international de chaîne de contrôle**
 - ✓ PEFC ST 2001:2020 - Règles d'utilisation des marques PEFC – Exigences
 - ✓ PEFC ST 2002:2020 - Chaîne de contrôle des produits forestiers et à base de bois – Exigences
 - ✓ PEFC ST 2003:2020 - Requirements for Certification Bodies operating Certification against the PEFC International Chain of Custody Standard
 - ✓ PEFC/FR AD 4004 : 2016 – 4. : Procédure de notification des organismes procédant à l'audit et à la certification de la chaîne de contrôle,

Plus particulièrement, QUALISUD vous invite à consulter les référentiels suivants pour connaître plus spécifiquement les exigences relatives aux produits PEFC :

- **PEFC ST 2001:2020** - Règles d'utilisation des marques PEFC – Exigences
- **PEFC ST 2002:2020** - Chaîne de contrôle des produits forestiers et à base de bois – Exigences

L'ensemble de ces documents de référence sont librement consultables dans la rubrique « Documents de référence » du site internet de PEFC France www.pefc-france.org . Le service des dossiers bois de QUALISUD (bois@qualisud.fr) demeure également à votre service pour vous les transmettre.

IV. ORGANISATION

QUALISUD est organisé en filière produit : la certification de la chaîne de contrôle PEFC fait partie de la filière Bois de QUALISUD.

Les interlocuteurs des entreprises sont les suivants :

- Le référent PEFC pour toute question relative à la prestation ainsi qu'à toute question technique,
- Le service des dossiers bois pour la prise en charge administrative du dossier et pour son suivi. Ce service dispose d'une boîte mail dédiée bois@qualisud.fr.
- L'auditeur désigné qui prend contact pour la programmation des audits et qui demande un plan d'actions correctrices et correctives en cas de non-conformité et qui examine les réponses.

L'ensemble de ce personnel reçoit la formation nécessaire pour bien maîtriser les exigences de PEFC, de la norme ISO 17065 et de la norme ISO 19011 pour les auditeurs.

V. Obtention et fonctionnement de la certification PEFC

ETAPES		ACTIONS	ACTEURS
1	Demande de certification	▪ Demande de délivrance du certificat de chaîne de contrôle PEFC	Entreprise candidate
		▪ Information de l'entreprise candidate	Référent dossier PEFC
		▪ Envoi du dossier de candidature complété	Entreprise candidate
2	Recevabilité	▪ Prise en compte de la demande de délivrance du certificat	Chargé de certification
		▪ Vérification de la recevabilité de l'entreprise	
3	Evaluation initiale	▪ Préparation de l'évaluation initiale de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur
		▪ Evaluation initiale de l'entreprise candidate, suivi des non-conformités éventuellement constatées	Auditeur
4	Délivrance du certificat	▪ Examen des conclusions de l'évaluation et décision de délivrance de l'attestation	Chargé de certification
5	Evaluation de suivi (année N+1, N+2, N+3, N+4)	▪ Préparation de l'évaluation de suivi de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur
		▪ Evaluation de suivi de l'entreprise candidate	Auditeur
6	Evaluation de renouvellement	▪ Préparation de l'évaluation de renouvellement de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur
		▪ Evaluation de renouvellement de l'entreprise candidate	Auditeur

VI. Délivrance de la certification PEFC

1) Demande de certification

➤ Demande de certification de la chaîne de contrôle PEFC

Pour signaler votre candidature à la certification de la chaîne de contrôle PEFC, vous devez faire une demande auprès du :

Service Dossiers Bois
QUALISUD
1017 route de Pau
40800 AIRE SUR L'ADOUR
Tél : 05 58 06 53 30
Fax : 05 58 75 13 36
contact@qualisud.fr

Dans le cas d'une demande pour un groupe d'entreprises, un responsable (une des entreprises, une structure professionnelle...) est désigné comme interlocuteur principal.

➤ Information de l'entreprise candidate :

Vous êtes au préalable informé par QUALISUD des exigences relatives à la Certification et à l'usage de la marque PEFC par l'envoi des documents suivants :

- L'ensemble des référentiels de PEFC,
- Les Conditions d'intervention de QUALISUD dans le cadre de la certification PEFC,
- Le plan d'audit,
- Ainsi que le devis pour la réalisation de la certification.

La délivrance de l'attestation PEFC nécessite qu'il ne subsiste plus aucune incompréhension entre l'entreprise candidate et QUALISUD sur les modalités de fonctionnement de la Certification et sur les tarifs d'intervention.

A votre demande, un agent de QUALISUD pourra se déplacer pour présenter le programme de la certification, le fonctionnement et les conditions d'usage de la marque PEFC.

➤ Envoi du dossier de candidature

Le service des dossiers bois de QUALISUD transmet à l'entreprise le dossier de candidature PEFC constitué de :

- Formulaire de demande d'adhésion à PEFC à compléter,
- Formulaire de droit d'usage de la marque à compléter,

- Fiche de renseignement à compléter,
- Politique de l'entreprise,
- La convention de certification à retourner signée,
- Le périmètre de certification à préciser,
- La liste des éléments constituant votre dossier technique tel que prévu par le référentiel PEFC à transmettre à QUALISUD

➤ *Prise en compte de la demande de certification*

QUALISUD engage la procédure de prise en compte de votre demande uniquement lorsque le service des dossiers bois a reçu :

- Le dossier de candidature complet,
- Le devis validé,
- Votre procédure de l'entreprise expliquant les modalités mises en place par l'entreprise pour respecter les exigences des référentiels PEFC.

Toute demande de transfert de certification sera gérée comme une demande initiale de certification.

Le chargé de certification effectue une revue de la demande sur la base des éléments réceptionnés. La revue de la demande doit être validée pour que l'audit initial soit déclenché.

2) Evaluation (audit) initiale

➤ *Objectifs de l'évaluation initiale*

L'évaluation initiale est un audit de certification dont l'objectif est la vérification du respect des exigences des référentiels PEFC

➤ *Préparation de l'évaluation de l'entreprise candidate :*

L'auditeur missionné par QUALISUD vous contact et planifie une date d'audit initial.

Il prend connaissance de la revue de la demande validée, ainsi que dans l'ensemble des éléments constituant votre dossier de candidature.

➤ *Evaluation initiale de l'entreprise*

QUALISUD réalise une évaluation de votre structure afin de vérifier que celle-ci respecte les exigences de la Certification. Cette évaluation est réalisée par un audit sur le site de production.

La date d'évaluation ainsi que ses modalités (durée, programme) sont fixées d'un commun accord mutuel et dans le respect des exigences de PEFC.

Lors de l'audit initial, et dans le cas où vous auriez modifié de façon significative le périmètre de certification mentionné dans la fiche du périmètre de certification transmis avec le dossier de candidature, l'auditeur formalisera ces changements sous la forme d'une non-conformité conformément au catalogue des non-conformités disponible dans l'annexe.

L'auditeur devra pouvoir :

- S'assurer que les dispositions mises en œuvre sont cohérentes avec le périmètre de la Certification définis préalablement lors de la demande et que ces dispositions sont conformes aux exigences ;
- S'assurer que vous avez les capacités de continuer à respecter ces exigences ;
- Vérifier la mise en place et le fonctionnement du système de contrôle interne tel qu'il est défini.

La grille d'évaluation complétée pendant l'audit ainsi que les fiches de non-conformités, s'il y en a, vous est remise sans délai dès la fin de l'audit. Dans les jours suivants, le rapport d'audit complet composé d'une présentation et de la conclusion de l'audit, de la grille d'audit et des non conformités vous est transmis par mail. Ce rapport contient les constatations de l'auditeur quant à la conformité avec l'ensemble des exigences de la certification. En particulier ce rapport signale toutes les non-conformités qui doivent être résolues afin de satisfaire à toutes les exigences de la certification.

Le cas échéant, l'auditeur vous demande de transmettre à QUALISUD, dans le délai prévu dans l'annexe, l'ensemble des mesures correctrices et correctives en réponse à ses constats de non-conformités.

Ces actions correctrices et correctives seront évaluées par l'auditeur qui se prononcera sur le respect ou non des exigences de PEFC (levées ou non des non-conformités).

3) Délivrance du certificat

Le chargé de certification analyse le rapport d'évaluation initiale complété et accompagné des éventuelles actions correctrices et correctives que vous avez proposées en réponse aux constats de non-conformités relevées par l'auditeur et qui ont été vérifiées par ce dernier. Il prend sa décision de certification en toute impartialité dans le respect des exigences des référentiels de PEFC.

QUALISUD transmet à l'Association PEFC France les demandes d'adhésion et l'informe du résultat des évaluations.

En cas de décision de délivrance de la certification, vous recevez un certificat de chaîne de contrôle PEFC valable pour une durée de 5 ans. Le service des dossiers bois



QUALISUD

de QUALISUD transmet votre dossier à PEFC France, qui vous envoie votre autorisation d'usage de la marque PEFC afin de télécharger vos logos.

En cas de refus de délivrance de certification, vous recevez un courrier de QUALISUD qui vous explique les raisons de ce refus.

VII. Maintien de la certification PEFC

1) Suivi de la Certification PEFC

Durant la période de validité du certificat, QUALISUD assure un suivi annuel afin de s'assurer du respect des exigences de PEFC.

Un audit de suivi a lieu chaque année à la date anniversaire de délivrance de l'attestation. Le référentiel PEFC ST 2003 : 2020 impose la réalisation de l'audit de suivi dans les 12 mois plus ou moins 3 mois. QUALISUD proposera au maximum 3 dates d'audit dans ce délai et ne pourra être tenu responsable si la non-réalisation de l'audit entraîne une suspension de la certification.

En cas de non-respect de ces exigences, QUALISUD applique des sanctions conformément à l'annexe, pouvant aller jusqu'au retrait du certificat PEFC.

2) Demande de report d'audit

Vous avez la possibilité de solliciter auprès de QUALISUD un report de la date de réalisation de son évaluation de suivi uniquement pour les motifs suivants :

- le site à évaluer est localisé dans une région ayant subi une catastrophe naturelle ou non-naturelle ayant laissé celui-ci dans l'incapacité de produire ou empêchant l'auditeur de le visiter ;
- le site à évaluer est touché par des conditions qui ne permettent pas d'y accéder ou qui limitent les déplacements (par exemple de fortes chutes de neige).

Par contre, le manque de personnel ou bien la réalisation de travaux de construction / d'aménagement au niveau du site à évaluer, ne peuvent être retenus comme étant des motifs pouvant justifier de la demande d'un report d'évaluation.

Une demande écrite devra être adressée au secrétariat de l'activité Bois dans un délai de 1 mois maximum avant la date butoir de réalisation de l'audit,

Cette demande sera examinée par le chargé de certification des dossiers bois. La décision d'octroi d'un délai de report de 3 mois maximum vous sera communiquée par écrit.

Passé le délai accordé, en l'absence de réalisation de l'évaluation de suivi, la certification pourra être retirée.



3) Renouvellement de la certification PEFC

La durée de validité du certificat de la chaîne de contrôle PEFC est de 5 ans. Le renouvellement du certificat nécessite la réalisation d'un audit de renouvellement de certification qui doit être réalisé avant la fin de validité du certificat en cours.

6 mois avant la fin de sa validité, le service dossier bois de QUALISUD vous contacte par mail pour demander votre intention ou non de renouveler la certification. Si vous souhaitez renouveler votre certification, QUALISUD programme alors un audit de renouvellement de certification.

La validation de la demande de renouvellement de votre certification est prise en compte par le service dossiers bois dès de réception d'une réponse écrite (par mail ou courrier).

En l'absence de réponse de votre part 2 mois avant l'échéance de validité de votre certificat, QUALISUD ne pourra être tenu responsable d'une rupture de certification.

Afin d'éviter toute rupture de certification, l'évaluation de renouvellement devrait être réalisée au moins 3 mois avant la fin de validité du certificat.

Cet audit de renouvellement, en grande partie similaire à l'audit de suivi, permet la rédaction d'un rapport d'audit qui sera étudié pour renouveler le certificat de chaîne de contrôle PEFC.

Comme le précise la convention que vous signez avec QUALISUD, son renouvellement est réalisé par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties adressées par courrier recommandé avec accusée réception, 3 mois avant la date d'anniversaire de réalisation de l'audit de renouvellement. La dénonciation de la convention a pour conséquence la résiliation de la certification.

VIII- Extension ou réduction du périmètre de la certification

À tout moment, vous pouvez modifier le périmètre de sa certification tel que :

- changement de raison sociale,
- changement d'adresse,
- ajout d'un site,
- suppression d'un site,
- modification des méthodes de suivis,
- modification de l'origine de la matière première (forestière et/ou recyclée),
- modification des catégories de produits telles que définies par PEFC.
- etc... liste non exhaustive.

Dans ce cas, vous devez en informer QUALISUD, en constituant un dossier de demande de modification de certification PEFC qui contient :

- Une lettre/mail/fax de demande de modification expliquant les raisons de ce changement,
- Le nouveau périmètre de certification demandé,
- Les mises à jour du dossier technique permettant d'attester que les modifications sont formalisées et bien mises en œuvre.

Les dossiers de demande concernant les ajouts d'un site, modification des méthodes de suivis, modification de l'origine de la matière première, les ajouts ou retrait de catégories de produits, sont étudiés pour modification du certificat.

En fonction de l'impact des modifications apportées, QUALISUD pourra exiger la réalisation d'un audit supplémentaire du nouveau système de fonctionnement relatif aux exigences PEFC.

Dans tous les cas, vous n'êtes pas autorisée à mettre à faire référence au nouveau périmètre de certification sur des documents commerciaux et/ou de communication tant que QUALISUD ne vous a pas adressé le certificat PEFC modifié correspondant.

La date de délivrance du certificat et la date de fin de validité demeurent identiques à la version précédente. Son numéro de version est mis à jour, ainsi que sa date de validation.

Une copie de la notification de décision de modification du certificat est transmise par mail à l'Association PEFC France.

VIII. Suspension de la certification et levée de suspension

1) Suspension de la certification

En cas de non-corrrection des non conformités constatés lors des audits, dans les délais prévus, QUALISUD pourra décider de la suspension de la certification : la certification deviendra à nouveau effective dès que l'entreprise aura apporté la preuve de la levée des non-conformités et cela dans un délai maximal prévu dans l'annexe XIII ci-dessous.

Cas particuliers :

1- A votre demande QUALISUD peut procéder à une suspension de votre certification uniquement en cas de force majeure documentée (incendie, catastrophe naturelle, etc. liste non exhaustive).

2- PEFC France peut demander la suspension d'un certificat comprenant des produits issus de l'exploitation forestière. La décision de suspension est alors prise par le Directeur de QUALISUD.

3- PEFC France peut ne pas reconnaître un certificat suite au non-acquittement de votre part de la contribution annuelle PEFC. La décision de suspension est alors prise par le Directeur de QUALISUD à la demande de PEFC France.

Vous êtes avertit de la décision par un courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas de suspension de certification, cette décision est motivée et vous explique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification. Le chargé de certification est responsable de ce suivi. Vous êtes également informé des restrictions dont votre entreprise fait l'objet concernant la commercialisation des produits sous la certification PEFC.

Une copie de la notification de décision est transmise par mail à l'Association PEFC France.

Vous disposez d'un recours pour donner suite à une décision négative selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.

2) Levée de suspension de certification

La suspension de certification pourra être levée par QUALISUD après transmission d'un plan d'action correctrices et correctives qui montre le retour à la conformité.

Au vu des éléments transmis, QUALISUD décide :

- de la levée de la suspension de certification assortie éventuellement de mesures complémentaires de suivi (audit supplémentaire, suivi documentaire...),
- Du maintien de la suspension de certification. Le délai de 3 mois accordé lors de la suspension initiale est maintenu.
- Du retrait de la certification si le délai de 3 mois initialement accordé est dépassé.

En cas de maintien de la suspension de certification, cette décision est motivée et vous explique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification de votre entreprise. Le chargé de certification est responsable de ce suivi.

Une copie de la notification de décision est transmise par mail à l'Association PEFC France.

Vous disposez d'un recours selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.

Cas particuliers :

1- Lors d'une suspension de votre certificat comprenant des produits issus de l'exploitation forestière pour donner suite à une demande de PEFC France, si PEFC France demande de levée la suspension ; la décision de levée de suspension est alors prise par le Directeur de QUALISUD.

2- PEFC France reconnaît à nouveau votre certificat suite à votre acquittement de la contribution annuelle PEF, dont le non-paiement avait motivé la décision de suspension de certification. La décision de levée de suspension est alors prise par le Directeur de QUALISUD.

IX. Retrait d'une certification

- Vous pouvez demander la résiliation de votre certification par écrit auprès des services de QUALISUD. Vous êtes informé de la confirmation du retrait de certification par un courrier avec accusé de réception. Vous êtes également informé de votre interdiction de continuer à utiliser la marque PEFC et de cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence.

Une copie de la notification de décision est transmise par mail à l'Association PEFC France.

- QUALISUD peut être amené à retirer votre certification suite à :
 - Un délai de suspension de certification de 3 mois dépassé,
 - Une demande écrite de PEFC France,
 - Le refus de réalisation de l'audit annuel.

Vous êtes averti de la décision par un courrier recommandé avec accusé de réception.

Une copie de la notification de décision est transmise par mail à l'Association PEFC France.

Vous disposez d'un recours selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.



X. Publication

1) Liste des clients certifiés

QUALISUD tient à jour la liste des clients bénéficiant de la certification PEFC, avec date de décision de certification et date d'expiration du certificat.

Cette liste est fournie sur simple demande d'une tierce partie auprès des services de QUALISUD et également disponible sur la base de données en ligne de PEFC France sur www.pefc-france.org.

2) Autres informations publiées

QUALISUD peut vous fournir sur simple demande de votre part :

- ✓ Les référentiels de certification PEFC,
- ✓ Le document présent de QUALISUD : Conditions d'intervention pour la certification PEFC (PEFC/P008/1),
- ✓ Le plan d'audit (PEFC/P008/8),

3) Echanges entre QUALISUD et PEFC France

Le secrétariat transmet systématiquement la page 2 du rapport d'audit à PEFC France.

Cette page n°2 du rapport d'audit contient l'actualisation des informations mentionnées sur la page « Fiche de renseignement » et « Fiche du périmètre » du dossier de candidature, ainsi que l'information si vous avez réalisé ou non des achats de bois sur pied dans la période de 12 mois précédant l'audit.

XI. Informations générales sur les tarifs facturés

1) Cas général

Les tarifs sont établis dans un souci de bonne gestion, sans recherche de profit afin de respecter le statut juridique de QUALISUD.

En fonction des informations fournies par l'entreprise QUALISUD établit ses tarifs pour des interventions qui peuvent être intégrées à des tournées d'audits optimisées. La date de l'audit est prise d'un commun accord.

Toute intervention fait l'objet d'un devis valable jusqu'au 31/12 de l'année en cours à compter de sa date de création. Il détaille l'ensemble des coûts pour les années à venir. Ces coûts évoluent au 1^{er} janvier de chaque année selon l'indice de la fédération SYNTEC (www.syntec.fr).

Les tarifs de QUALISUD comprennent :

- Des frais de gestion : prise en compte de la demande, réalisation de la revue de la demande, planification et préparation des évaluations, décisions de Certification, éditions de l'attestation, information de l'entreprise.
- Des frais d'audit : temps passé au sein de l'entreprise, temps de déplacement, frais de missions (déplacement, hôtel, restauration, etc., liste non exhaustive).

Les audits d'évaluations se dérouleront sur le site de l'entreprise.

La planification des audits des années suivantes (suivi et renouvellement) répond aux exigences énoncées dans le référentiel PEFC, à savoir 1 audit de suivi/an.

La durée de l'audit est déterminée en conformité avec les exigences du Référentiel PEFC.

2) Cas particuliers

Les entreprises dont la structure est plus complexe (plusieurs sites à auditer, etc, taille importante.) peuvent nécessiter d'étendre la durée de l'audit à une journée ou plus.

Dans tous les cas, la durée de l'audit est déterminée d'un commun accord avec l'entreprise candidate et en conformité avec les exigences du Référentiel PEFC.



3) Évaluations complémentaires

Dans le cas où l'audit montrerait le non-respect des exigences du référentiel PEFC, QUALISUD se réserve le droit de programmer un audit supplémentaire si nécessaire pour vérifier la mise en conformité.

XII Engagements de QUALISUD et de votre entreprise

L'ensemble des engagements de votre entreprise envers QUALISUD concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 3 du contrat de certification que vous signez avec QUALISUD

L'ensemble des engagements de QUALISUD envers votre entreprise concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 4 du contrat de certification que vous signez avec QUALISUD.

Ce contrat de certification est signé mutuellement par les deux parties avant d'entamer votre démarche de certification.

Le service des dossiers bois se tient à votre disposition pour vous fournir une copie du contrat de certification.



XII. Plaintes et recours

L'ensemble des plaintes ou des recours sont transmis au Directeur de QUALISUD.

Seules les plaintes et recours transmis par courrier, fax, mail ou tout autre document, datés et signés par les plaignants seront pris en compte.

Dans les 10 jours ouvrés maximum après réception de la plainte, le secrétariat du Responsable Qualité vous adresse un courrier, indiquant que sa demande a été réceptionnée, prise en compte et que celle-ci va être examinée.

Les services de QUALISUD se tiennent à votre disposition pour vous expliquer et vous transmettre les modalités des procédures « Prise en compte et suivi des plaintes et recours » PR06/P025 version en vigueur.

XIII. Annexe

1) Catalogue des non-conformités et modalités de suivi

Type de non-conformité	Constat de Non-conformité
mineure	exigences du système de gestion
majeure	identification des matières premières et déclaration des produits finis
mineure	usage de la marque non conforme OFF PRODUCT
majeure	usage de la marque non conforme ON PRODUCT
majeure	méthodes de chaîne de contrôle
majeure	exigences du système de diligence raisonnée (DDS)
majeure	non-respect d'une suspension de certification ou de droit de vente
mineure	non information de QUALISUD lors d'une modification du système

Type de non-conformité	Type de documents demandés	Délais de transmission à QUALISUD
mineure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	6 mois organisés comme suit : 5 mois à partir de la date d'audit, tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité suivi d'un délai supplémentaire de rappel de un mois
majeure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	3 mois à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité.