



Chaîne de contrôle PEFC : conditions d'intervention de QUALISUD



Ce document explique les modalités de mise en œuvre par QUALISUD du standard PEFC ST 2003 : 2020, qui définit les exigences pour les organismes certificateurs de la chaîne de contrôle PEFC doivent respecter.

Réf PEFC/P008/1-20 01/07/2025

Table des matières

I. Contexte et textes de références	3
II. Organisation de QUALISUD et engagements des parties.....	4
III. Délivrance de la certification PEFC	5
1) Demande de certification et information du candidat.....	6
2) Audit initial	7
3) Délivrance du certificat de la chaîne de contrôle PEFC.....	9
IV. Maintien de la certification PEFC	9
1) Audit de suivi de la Certification PEFC pendant le cycle de 5 ans	9
2) Renouvellement de la certification de la chaîne de contrôle PEFC	11
3) Extension ou réduction du périmètre de la certification.....	11
V. Suspension de la certification et levée de suspension	12
1) Suspension de la certification.....	12
2) Levée de suspension de certification	13
VI. Résiliation de la certification	13
VII. Retrait d'une certification.....	13
VIII. La certification Multisite.....	13
IX. Publication.....	14
1) Liste des clients certifiés.....	14
2) Autres informations publiées	14
3) Echanges entre QUALISUD et PEFC France.....	14
X. Informations générales sur les tarifs facturés	15
1) Conditions générales	15
2) Évaluations complémentaires	15
3) Audit à distance.....	15
XI. Plaintes et recours	14

I. Contexte et textes de références

PEFC est une marque de certification qui propose des référentiels pour promouvoir la gestion durable de la forêt. Elle se compose de deux certifications complémentaires qui permettent d'assurer au consommateur que son produit est issu de forêts gérées durablement, de sources contrôlées et/ou de matières recyclées.

- **La certification gestion durable de la forêt** : cette certification est gérée par les entités régionales PEFC et les coopératives regroupées comme une EAC (Entité d'accès à la certification)
-
- **La certification de la chaîne de contrôle PEFC** : Cette chaîne de contrôle s'applique à toutes les entreprises qui souhaitent vendre des matières avec une déclaration PEFC. Cette certification comprend à la fois des exigences du système de gestion de l'entreprise y compris pour ses sous-traitants, des exigences sur les entrées et les sorties de matières forestière et/ou à base de bois ainsi que des exigences sur l'usage de la marque PEFC.

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

www.pefc-france.org

L'ensemble des documents de référence sont également librement consultables dans la rubrique « Documents de référence » 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
- **PEFC/FR AD 4004 : 2016 – 4.** : Procédure de notification des organismes procédant à l'audit et à la certification de la chaîne de contrôle,

Le site de <https://pefc.org/>, onglet ressource, met à disposition des documents à usage obligatoire, en particulier :

- **PEFC ST 2003 : 2020** : Requirements for Certification Bodies operating Certification against the PEFC International Chain of Custody Standard ()
- **GD 2001 : 2022** : Chain of Custody of Forest and Tree Based Products and Related Standards – Guidance for Use (*Chaîne de traçabilité des produits forestiers et arboricoles et normes connexes - Guide d'utilisation*)
- Accepted abbreviation and translations of the PEFC International chain of custody claims (*Abréviations et traductions acceptées des déclarations de la chaîne de contrôle PEFC*)

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 du site de <https://pefc.org/>).

QUALISUD peut vous transmettre l'ensemble des documents cité ci-dessous sur simple demande à bois@qualisud.fr.



II. Organisation de QUALISUD et engagements des parties

Les activités de certification de QUALISUD en filière bois et forêt sont gérées par le Pôle Bois de QUALISUD qui dispose de son propre personnel.

Les interlocuteurs des entreprises candidates à la certification ou certifiées au sein de QUALISUD sont les suivants :

- 1) Le référent client PEFC pour toute question relative à la prestation de certification ainsi qu'à toute question technique,
- 2) Le service administratif du Pôle Bois pour la prise en charge administrative du dossier et pour son suivi. Ce service dispose d'une boîte mail dédiée bois@qualisud.fr. Il est composé d'un secrétariat et de chargés de certifications compétents pour les dossiers du Pôle.
- 3) L'auditeur désigné qui prend contact pour la programmation des audits, réalise les audits et demande un plan d'actions correctrices et correctives en cas de non-conformité (dans ce dernier cas, il examine les réponses de l'entreprise).

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

L'ensemble des engagements de QUALISUD envers les entreprises concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 4 du contrat de certification signé entre chaque entreprise et QUALISUD.

L'ensemble des engagements des entreprises envers QUALISUD concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 3 du contrat de certification signé avec QUALISUD.

Ce contrat de certification doit être signé par les deux parties avant d'entamer le processus de certification.

Le service administratif du Pôle Bois de QUALISUD se tient à la disposition des entreprises pour fournir une copie du contrat de certification.

Il est également possible de contacter le service pour obtenir des informations complémentaires au 05.58.06.53.30.

Dans tous les cas, QUALISUD s'engage à intervenir en toute indépendance et impartialité. Le respect de règles strictes de confidentialité sont garanties. Les valeurs de QUALISUD, exprimées dans un code éthique signé par l'ensemble de son personnel, sont disponibles sur www.qualisud.fr.



III. Délivrance de la certification PEFC

Processus Général

Le processus de certification respect les exigences du référentiel PEFC ainsi que les exigences de la norme ISO/CE 17065

ETAPES		ACTIONS	ACTEURS
1	Demande de certification	▪ Demande de délivrance du certificat de chaîne de contrôle PEFC	Entreprise candidate
		▪ Information de l'entreprise candidate, transmission d'un dossier de candidature	Service administratif de QUALISUD- Référent PEFC
		▪ Transmission du dossier de candidature complété	Entreprise candidate
2	Recevabilité	▪ Prise en compte de la demande de délivrance du certificat	Service administratif - Chargé de certification
		▪ Vérification de la recevabilité de la complétude et de la recevabilité du dossier	
3	Evaluation (audit) initiale	▪ Programmation et préparation de l'évaluation initiale de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur désigné
		▪ Evaluation initiale de l'entreprise candidate, suivi des non-conformités éventuellement constatées et des preuves de correction	Auditeur désigné
4	Délivrance du certificat	▪ Examen des conclusions de l'évaluation initiale et décision de délivrance de l'attestation pour une durée de 5 ans	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	Auditeur désigné
		▪ Evaluation de suivi de l'entreprise, suivi des non-conformités éventuellement constatées et des preuves de correction	Auditeur désigné
		▪ Décision si non conformités majeures non corrigées dans les délais	Chargé de certification
6	Evaluation pour renouvellement de certification	▪ Préparation de l'évaluation pour renouvellement de certification	Chargé de certification et Auditeur
		▪ Evaluation pour renouvellement de certification, suivi des non-conformités éventuellement constatées et des preuves de correction	Auditeur
		▪ Examen des conclusions de l'évaluation initiale et décision de renouvellement du certificat pour une nouvelle durée de 5 ans	Chargé de certification

1) Demande de certification et information du candidat

1.1 Demande de certification de la chaîne de contrôle PEFC

Pour signaler sa candidature à la certification de la chaîne de contrôle PEFC, l'entreprise candidate doit faire une demande auprès du :

Service administratif du Pôle bois
QUALISUD
1017 route de Pau
40800 AIRE SUR L'ADOUR
Tél : 05 58 06 53 30
bois@qualisud.fr

Toute demande d'une certification pour un groupe d'entreprises doit être transmise par une organisation (une des entreprises, une structure professionnelle...) qui sera désignée comme interlocuteur principal.

1.2 Information de l'entreprise candidate et transmission d'un dossier de candidature

QUALISUD transmet au demandeur l'ensemble des informations relatives à la certification de la chaîne de contrôle PEFC et à l'usage de la marque PEFC

- L'ensemble des référentiels de PEFC,
- Le présent document référencé PEFC/P008/1,
- Un plan d'audit type,
- Ainsi que le devis pour la réalisation de la certification.

La délivrance de la certification 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.

Le service du Pôle bois de QUALISUD transmet à l'entreprise le dossier de candidature PEFC à renseigner, constitué de :

- Un formulaire de demande d'adhésion à PEFC à compléter,
- Un formulaire de droit d'usage de la marque à compléter,
- Une fiche de renseignement sur le candidat à compléter,
- Un contrat de certification à retourner signée,
- Une fiche de périmètre de certification à préciser,
- La liste des éléments constituant votre dossier technique tel que prévu par le référentiel PEFC à transmettre à QUALISUD

1.3 Prise en compte de la demande de certification

QUALISUD engage la procédure de prise en compte de la demande de certification et planifie l'audit initial uniquement lorsque ses services du Pôle bois a bien reçu et vérifié :

- Le dossier de candidature complet y compris le contrat de certification signé,
- Le devis validé,
- La procédure de l'entreprise expliquant les modalités mises en place pour respecter les exigences des référentiels PEFC.

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

2) *Audit initial*

2.1 Modalités générales

QUALISUD réalise l'audit initial afin de vérifier le respect des exigences des référentiels de la certification de la chaîne de contrôle PEFC

Cet audit est réalisé par un des auditeurs habilités de QUALISUD désigné : cette habilitation est accordée après vérification de prérequis fixés par PEFC ainsi que réalisation d'une formation qualifiante dont le contenu est encadré par PEFC.

La durée minimale de réalisation de l'audit sur site respecte les exigences du référentiel-PEFC ST 2003 : 2020, §7.4.7 d'une part et tient compte de la taille de l'entreprise (Chiffre d'affaires des activités bois et dérivés) d'autre part :

- ✓ 4 heures (1/2 journée dans la base de données 4D) si CA bois < 10 000 000 €
- ✓ 8 heures (1 journée dans la base de données 4D) si CA bois > 10 000 000 €

Le chiffre d'affaires des activités bois et dérivés est demandé à l'entreprise dans le dossier de demande de certification.

L'auditeur missionné par QUALISUD contacte l'entreprise afin de programmer l'audit initial à une date choisie d'un commun accord : cette date sera confirmée dans le plan d'audit transmis à l'entreprise par l'auditeur.

L'auditeur dispose de l'ensemble des informations transmises à QUALISUD (périmètre d'audit, procédure de l'entreprise, ...).

2.2 Contenu de l'audit

L'audit est réalisé selon les principes de la norme ISO 19011.

Selon le référentiel PEFC ST 2003 : 2020 § 7.4.4, les objectifs de l'audit sont les suivants :

- ✓ **Déterminer la conformité du processus de la chaîne de contrôle de l'organisation cliente :**
 1. du processus de la chaîne de traçabilité avec les exigences de la norme de la chaîne de traçabilité et de sa mise en œuvre effective
 2. du système de gestion avec les exigences de la norme de la chaîne de traçabilité et de sa mise en œuvre effective
 3. du processus de la chaîne de contrôle avec les exigences visant à éviter l'approvisionnement en matières premières provenant de sources controversées, le cas échéant (exigences du DDS PEFC) et sa mise en œuvre effective
 4. de l'utilisation des marques PEFC en conformité avec la norme des marques PEFC et sa mise en œuvre effective et que le contrat de licence des marques, qui doit être signé entre l'organisation cliente et le Conseil PEFC ou un organisme autorisé par PEFC pour que l'organisation cliente soit autorisée à utiliser les marques PEFC, est valide.

Note : L'utilisation des marques PEFC et des déclarations PEFC doit être évaluée au moment des audits de surveillance et de renouvellement. Lors des audits initiaux, toute utilisation proposée ou prévue des marques et des allégations PEFC doit être évaluée.

- ✓ **Collecter les données requises par le contrat de notification PEFC. »**

L'auditeur devra pouvoir :

1. S'assurer que les dispositions mises en œuvre sont cohérentes avec le périmètre de la certification défini préalablement lors de la demande et que ces dispositions sont conformes aux exigences de PEFC;
2. S'assurer que l'entreprise a les capacités de continuer à respecter ces exigences ;
3. Vérifier la mise en place et le fonctionnement du système de contrôle interne tel qu'il est défini dans la documentation de l'entreprise.

2.3 La grille d'audit

L'auditeur enregistre ses constatations dans un document numérique appelé Grille d'audit. Cette grille d'audit énumère la liste des points d'audit et permet l'enregistrement de l'évaluation de leur conformité. Elle comprend des commentaires et observations qui permettent sa compréhension.

Son contenu est transparent pour l'entreprise auditée ; lors de la réunion de clôture de l'audit elle est soumise à la signature de l'auditeur et de l'entreprise ; une copie de cette grille est transmise à l'entreprise à l'issue de l'audit

2.3 Les non-conformités

Tout non-respect des exigences des référentiels de PEFC et des engagements détaillés dans le contrat de certification constaté par l'auditeur est appelé **non-conformité**.

Ces non-conformités sont catégorisées en non-conformités mineures ou non-conformités majeures.

- Les **non-conformités majeures** sont des non-conformités qui impliquent un risque systémique, c'est-à-dire qu'il y a un risque que d'autres exigences du système ne soient pas satisfaites.

Exemple : La vérification de la validité du certificat PEFC n'est pas effective pour les fournisseurs, la matière a pu être intégrée comme certifiée alors qu'elle n'est pas certifiée. Il y a un risque que si elle n'est pas certifiée, le système de diligence raisonné n'ait pas été réalisé complètement.

- Les **non-conformités mineures** n'impliquent pas de risque systémique.

Exemple : L'audit externe a été préparé et les documents sont à jours mais le document formalisant l'audit interne n'est pas rempli, il y a un défaut de formalisation sans impact sur le reste du système de gestion

Lors de l'audit initial, et dans le cas où aurait été 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.

Chaque non-conformité est formalisée sur une fiche de non-conformité, qui précise sa catégorie (mineure ou majeure) et le délai dont dispose l'entreprise pour transmettre à QUALISUD les preuves de sa correction (ensemble des mesures correctrices et correctives permettant de conclure au retour à la conformité). Les fiches de non-conformités sont présentées à l'entreprise lors de la réunion de clôture de l'audit et transmises à cette dernière avec la grille d'audit.

2.4 Rapport d'audit et suites données aux non-conformités

Dans les jours suivants l'audit, un rapport d'audit complet composé d'une présentation et de la conclusion de l'audit, de la grille d'audit et des non-conformités est transmis par mail à l'entreprise.

Il appartient à l'entreprise de transmettre à QUALISUD au plus-tard 6 mois après l'audit les preuves de correction ou d'actions correctives mises en œuvre. Les documents transmis sont évalués 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 de la chaîne de contrôle PEFC

Le chargé de certification analyse le rapport d'évaluation initiale complété de l'évaluation par l'auditeur des éventuelles actions correctrices et correctives proposées en réponse aux constats de non-conformités constatées lors de l'audit.

Il prend sa décision de certification en toute impartialité dans le respect des exigences des référentiels de PEFC.

Toutes les non conformités, qu'elles soient majeures ou mineures doivent avoir été corrigées pour que la certification soit délivrée.

En cas de non-conformité et sans réponse de l'entreprise au bout de 6 mois, ou si toutes les non-conformités n'ont pas été vérifiées au bout de 6 mois la certification est refusée et le dossier est clôturée.

En cas de décision de délivrance de la certification, l'entreprise candidate reçoit un certificat de chaîne de contrôle PEFC valable pour une durée maximale de 5 ans, à partir de la date de décision. Le service administratif du Pôle bois de QUALISUD transmet à PEFC France le dossier de candidature, les données de présentations de l'entreprise (comme demandé dans l'accord de notification avec PEFC France) et le certificat. Par la suite, PEFC France enverra à l'entreprise l'autorisation d'usage des marques PEFC et ses identifiants afin de pouvoir télécharger les logos de PEFC.

En cas de refus de délivrance de certification, l'entreprise reçoit un courrier de QUALISUD qui explique les raisons de ce refus.

IV. Maintien de la certification PEFC

1) *Audit de suivi de la Certification PEFC pendant le cycle de 5 ans*

Durant la période de validité du certificat (5 ans), QUALISUD assure un suivi annuel afin de s'assurer du respect des exigences de PEFC.

1.1 Programmation et durée des audits de suivi

Un audit de suivi a lieu chaque année avec les précisions suivantes dans le référentiel PEFC ST 2003 : 2020 :

1. Une évaluation de suivi est réalisée tous les 12 mois plus ou moins 3 mois,
2. Réalisation d'au moins quatre évaluations de suivi avant la date d'expiration du certificat.

L'auditeur proposera jusqu'à 3 date de rendez-vous : en cas de refus ayant pour conséquence le non-respect du rythme d'audit cité ci-dessus, la certification pourra être suspendue voire retirée.

Les durées des audits de suivi et de renouvellement de certification seront établies à partir de la durée minimale tel que prévue pour les audits initiaux, éventuellement complétée d'une durée additionnelle expliquée par des facteurs de risque impactant les investigations d'audit et afin de respecter le PEFC ST 2003 :2020 §7.4.9.

Cette durée additionnelle est établie à partir d'un score de détermination de la durée d'audit, mise à jour pour chaque entreprise, par QUALISUD en fonction de l'étendu des non-conformités et des suites données à l'issue de chaque évaluation, et par les auditeurs après chaque évaluation. Ce score est calculé en ajoutant les points tel qu'expliqué ci-dessous.

		Points de facteur de risque impactant la durée d'audit		
Facteurs de risque	Source d'information	0	(faible) 1	(critique) 3
Evènement impactant la certification	Score mis à jour par les chargés de certification pour l'audit à venir	Pas de modification du périmètre de la certification depuis le dernier audit	Modification du périmètre de la certification depuis le dernier audit	Il y a eu une période de rupture de certification depuis le dernier audit

		Points de facteur de risque impactant la durée d'audit		
Facteurs de risque	Source d'information	0	(faible) 1	(critique) 3
Etendue des approvisionnements qui pourrait créer un risque significatif d'approvisionnement en matières premières à partir de sources controversées	Score mis à jour par l'auditeur à l'issu de l'audit n pour l'audit n+1	Que des approvisionnements en risque négligeable	Approvisionnement hors France non certifié dans la chaîne de contrôle PEFC et classé en risque négligeable.	Approvisionnement origine à risque significatif selon le référentiel PEFC dont la résolution de réduction des risques est à étudier et/ou avec des préoccupations fondées
L'étendue des activités d'utilisation des marques PEFC		Pas de marquage des produits ou marquage pour son propre compte	Risque spécifique si B to C (marquage pour le client)	Utilisation de la marque nécessitant un déplacement pour constat à plus de 10 minutes de route.
Externalisation d'activités entrant dans le champ d'application de la chaîne de contrôle de l'organisation		Pas de sous-traitants ou sous-traitants certifié PEFC sur le périmètre audité.	Moins de 5 sous-traitants non certifiés PEFC COC sur le domaine	5 ou plus de sous-traitants non certifiés PEFC COC sur le domaine
Résultat du dernier audit		Constat de moins de 2 non-conformités majeures et moins de 6 non-conformités au total	Constat de 2 non-conformité majeures ou un total de non-conformité supérieur à 5	Constat de 3 ou plus non-conformités majeures lors du dernier audit

Le score de chaque entreprise permet de mettre à jour la durée de l'audit de suivi selon les règles suivantes :

	CA Bois du dernier exercice < 10 000 000€	CA Bois du dernier exercice ≥ 10 000 000€
durée audit de base	4 heures (1/2 j 4D)	8 heures (1 j 4D)
si score < 7	Inchangé	Inchangé
Si score compris entre 7 et 9	+2 heures (+0,25 4D)	Inchangé
si score > 9	+4 heures (+0,5 J 4D)	+2 heures (+0,25 4D)

Le client est tenu informé de la décision d'augmenter la durée d'audit au plus tard lors de la transmission du plan d'audit par l'auditeur.

1.2 Modalité de réalisation des audits de suivi

Les modalités de réalisation des audits de suivi sont les mêmes que pour l'audit initial avec en sus la vérification de la correction effective des non-conformités éventuellement constatées lors de l'audit précédent.

1.3 Suite données aux non-conformité constatées lors des audits de suivi

En cas de non-conformité majeure constatée lors de l'audit de suivi l'entreprise disposer d'un **délai de 3 mois** pour transmettre à QUALISUD les plans d'actions correctives et correctrice permettant à l'auditeur de conclure au retour à la conformité. La correction des non-conformités mineures devra être vérifiées au plus tard lors de l'audit suivant.

La certification sera suspendue si, 3 mois après la date d'audit, il subsiste une non-conformité majeure non corrigée (cf. §IV).

2) Renouvellement de la certification de la chaîne de contrôle 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 suivi d'une nouvelle décision de certification qui doit être prise au plus tard à la date de fin de validité du certificat en cours.

6 mois avant la date de fin de validité du certificat en cours, le service administratif du Pôle bois de QUALISUD rappelle à l'entreprise par email la date de fin de validité du certificat.

Dans cet email il est précisé les points suivants :

- Que faire si l'entreprise ne souhaite ne pas renouveler la certification,
- **Que l'audit de renouvellement doit avoir lieu 3 mois avant la date de fin de validité** du certificat afin que le délai soit nécessaire pour apporter la preuve de la correction des éventuelles non-conformités majeures constatée.
- Les conséquences d'une rupture de certification.

Les audits de renouvellement sont réalisés selon les mêmes modalités que les audits de suivi

La certification sera renouvelée si aucune non-conformité majeure n'a été constatée, ou lorsque la correction de toutes les non-conformités majeures a été vérifiée avant la date de fin de validité du certificat. Un nouveau certificat est alors émis pour 5 ans.

Dans le cas contraire la certification n'est pas renouvelée et il y a rupture de certification : toute nouvelle demande de certification sera traitée comme une demande initiale.

3) Extension ou réduction du périmètre de la certification

À tout moment, l'entreprise peut demander la modification du périmètre de la certification de la chaîne de contrôle PEFC :

- ✓ 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, l'entreprise doit informer QUALISUD, en constituant un dossier de demande de modification de certification PEFC qui contient :

1. Une lettre/mail de demande de modification expliquant les raisons de ce changement,
2. Le nouveau périmètre de certification demandé,
3. 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, l'entreprise n'est pas autorisée à faire référence au nouveau périmètre de certification sur des documents commerciaux et/ou de communication tant que QUALISUD n'a pas modifié le certificat PEFC.

La date de fin de validité du certificat modifié demeure identique à la version précédente (respect du cycle de certification). 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.

V. Suspension de la certification et levée de suspension

1) Suspension de la certification

QUALISUD pourra décider la suspension de la certification et cela pour un délai maximal de 3 mois pour les cas suivants :

- 1- A la demande de l'entreprise, QUALISUD peut procéder à une suspension de la 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,
- 3- PEFC France peut ne pas reconnaître un certificat suite au non-acquittement de la part de l'entreprise de la contribution annuelle PEFC. La décision de suspension est alors prise à la demande de PEFC France,
- 4- La correction des non-conformités majeures constatées durant un audit de suivi n'ont pas pu être vérifiées dans les délais prévus par PEFC,
- 5 - Il y a eu un refus d'audit : l'entreprise ne s'est pas rendue disponible pour réaliser l'audit dans les délais prévus,
- 6 - Non-respect des autres termes du contrats de certification.

Passé les 3 mois sans levée de suspension, la certification est retirée.

L'entreprise est avertie de la décision de suspension de certification par un courrier recommandé avec accusé de réception. : cette décision est motivée. Le courrier de suspension de certification explique les actions nécessaires pour lever la suspension de certification et rétablir la certification

L'entreprise est également informée des restrictions dont elle fait l'objet concernant l'usage de la marque PEFC et d'une manière générale la référence à la certification.

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

L'entreprise d'un recours pour donner suite à une décision de suspension de certification 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 des documents comme demandé dans le courrier de notification de la suspension.

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. La date limite de réponse est alors maintenue.
- du retrait de la certification si le délai initialement accordé est dépassé.

En cas de maintien de la suspension de certification, cette décision est motivée.

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

Cas particuliers : Suspension suite à une demande de PEFC France (certification comprenant des produits issus de l'exploitation forestière, non-paiement de la contribution annuelle PEFC) : La décision de levée de suspension sera prononcée dès réception du courrier de PEFC France l'autorisant.

VI. Résiliation de la certification

L'entreprise peut demander la résiliation de la certification par écrit (mail ou courrier) auprès des services administratifs du Pôle Bois de QUALISUD. Elle est informée de la confirmation de la résiliation de la certification par mail. En l'absence d'indications contraires, la date de résiliation par défaut correspond à la date de demande de résiliation dans la limite des exigences du cahier des charges. L'entreprise est informée de la conséquence de la résiliation de la certification sur l'usage de marque PEFC et d'une manière générale sur l'impossibilité de faire référence à la certification.

Une copie de la confirmation de la résiliation de certification est transmise par mail à PEFC France.

VII. Retrait d'une certification

QUALISUD peut être amené à retirer la certification suite à :

- Un délai de suspension de certification dépassé,
- Une demande écrite de PEFC France,
- Le refus de réalisation de l'audit annuel.

L'entreprise est avertie 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.

VIII. La certification Multisite

Le référentiel PEFC Chaîne de contrôle ST 2002 : 2020 prévoit la possibilité de réaliser des certifications multi site. Dans ce cas, le contrat de certification est établi qu'avec le bureau central.

Les exigences liées aux obligations des sites et du bureau centrale sont définies dans l'annexe 2 du ST 2002 :2020. Tous les sites figurent sur le certificat. Les sites sont mutuellement responsables de la validité du certificat et acceptent les actions correctives et correctrices demandées par le bureau central.

Dans le cas des multisites composés de 2 et 3 sites, chaque site sera audité chaque année.

Dans le cas des multisites à partir de 4 sites, la règle d'échantillonnage des sites du ST 2003 : 2020 annexe 3 peut permettre de réaliser un échantillonnage des sites en audit externe et non un audit dans chacun des sites. L'échantillonnage est alors envoyé au bureau central en début d'année civile et est mis à jour à chaque changement sur le périmètre du multisite. Un audit du bureau central par an est nécessaire.

L'ensemble des vérifications liées aux exigences de la certification multisite est vu en particulier mais pas exclusivement lors de l'audit du bureau central.

IX. 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 :

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

3) Echanges entre QUALISUD et PEFC France

Le secrétariat du Pôle bois de QUALISUD transmet systématiquement la page 2 du rapport d'audit à PEFC France contenant les informations sur l'entreprise que QUALISUD doit transmettre (tel que prévue dans le contrat de notification signé entre QUALISUD et PEFC).

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 l'entreprise a réalisé ou non des achats de bois sur pied dans la période de 12 mois précédant l'audit.

X. Plaintes et recours

QUALISUD dispose d'une procédure pour prendre en compte les plaintes sur ses prestations ainsi que les appels (recours) sur les résultats des audits ou sur les décisions de certification.

L'ensemble des plaintes ou appels réceptionnés par QUALISUD sont transmis au Directeur de QUALISUD.

Seules les plaintes et recours transmis par courrier, 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 service Qualité de QUALISUD adresse un courrier, indiquant que la demande a été réceptionnée, prise en compte et que celle-ci va être examinée.

Les services administratifs de QUALISUD se tiennent à votre disposition pour vous expliquer et vous transmettre les modalités de la procédure de prise en compte des plaintes et appel

XI. Informations générales sur les tarifs facturés

1) Conditions générales

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

Les tarifs sont communiqués lors du devis initial, à chaque modification ou sur simple demande.

Toute demande de certification fait l'objet d'un devis valable 3 mois à compter de sa date de création.

Les tarifs de QUALISUD comprennent :

- Des frais de gestion annuels : prise en compte de la demande, réalisation de la revue de la demande, planification et préparation des évaluations, décisions de certification, éditions du certificat, 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).
- Pour les tournées organisées en Corse, une mutualisation des frais de déplacement est faite et les frais de déplacement (bateau/avion) sont facturés en supplément selon les informations notées sur la facture.

Toute modification de la durée d'audit (modification du chiffre d'affaires, score de détermination de la durée d'audit élevé) fera l'objet d'une communication avec information de l'incidence sur la facturation.

Les tarifs évoluent chaque année avec prise en compte de l'indice Syntec : les modifications de tarif sont communiquées aux entreprises.

PEFC France demande une cotisation annuelle qui est facturé directement par PEFC France à l'entreprise. Le montant de ces cotisations est disponible dans les documents de référence sur le site de PEFC France.

Toute annulation d'audit tardive pourra faire l'objet de la facturation d'un forfait.

2) 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.

3) Audit à distance

Dans le cas d'un audit à distance, dans le respect des règles établies par PEFC, l'audit est facturé avec la réduction liée au non-déplacement de l'auditeur. Un devis peut être proposé par nos services sur demande si les conditions d'audit de suivi à distance sont respectées.