



BUREAU
VERITAS

PL-CIV-ITD_CCD 01

PROCEDURE GENERALE DE CERTIFICATION

PROCEDURE LOCALE – PROGRAMME DEVELOPPEMENT DURABLE

Aout 2026, version 7.3

SOMMAIRE

1	OBJET	3
2	CHAMP D'APPLICATION	3
3	RESPONSABILITES	3
4	DOCUMENTS DE REFERENCE	4
5	MISE EN ŒUVRE	4
5.1	PROPOSITION DE CONTRAT DE CERTIFICATION	4
5.1.1	Candidature	4
5.1.2	Option de certification	4
5.1.3	. Recevabilité	5
5.1.4	Contrat de certification	5
5.1.5	Déclenchement de l'audit	6
5.1.6	Examen préliminaire	6
5.1.7	Plan d'audit	6
5.2	PERSONNEL D'AUDIT	6
5.3	ACTIVITES D'AUDIT	7
5.3.1	TYPES D'AUDIT	8
5.3.2	CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES	9
5.3.3	REUNION D'OUVERTURE	9
5.3.4	DEROULEMENT DE L'AUDIT	10
5.3.5	LES ÉCARTS	11
5.3.6	REUNION DE CLOTURE	11
5.3.7	INTERRUPTION DE L'AUDIT	12
5.3.8	REVUE DU RAPPORT D'AUDIT	13
5.4	CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES	14
5.5	DECISION DE CERTIFICATION	14
5.5.1	ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION	14
5.5.2	DECISION DE NON-CERTIFICATION OU D'ANNULATION	14
5.6	MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT	16
5.7	MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION	16
5.8	MODIFICATIONS RELATIVES AU SYSTEME CERTIFIE	16
5.9	EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION	16
5.10	CHANGEMENT AFFECTANT LA CERTIFICATION	17
5.11	RESILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT D'UNE CERTIFICATION	17
5.12	APPELS ET PLAINTES	17
5.13	TRANSFERTS DE CERTIFICATS D'UN OC A UN AUTRE	18
5.14	CONTRIBUTIONS DES PARTIES PRENANTES	18
5.15	CONFIDENTIALITE	18
5.16	PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS	18
5.17	COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES	19



Bureau Veritas Côte d'Ivoire

Durabilité – Programme Développement Durable (PDD)

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date de Révision	Nature de modifications
01 – 09 – 2014	Création
01 – 05 – 2019	Mise à jour à la suite de réorganisation interne
26 – 09 – 2019	Mise à jour à la suite de l'évaluation du programme d'assurance RA / UTZ
22 – 12 – 2020	Mise à jour à la suite de l'évaluation du programme d'assurance RA / UTZ
24 – 02 – 2021	Mise à jour en adéquation avec les nouvelles règles RA à la suite de la fusion UTZ –RA
05 – 08 – 2022	Mise à niveau et réajustement
31 – 08 – 2023	Mise à niveau et réajustement
05 – 11 – 2024	Mise à niveau et réajustement suite à la réorganisation interne et au changement de la charte graphique de BV
10 – 08 – 2026	Mise à niveau et réajustement

1 OBJET

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification des systèmes de production et d'approvisionnement d'un organisme conformément au programme de certification Rainforest Alliance.

2 CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toute l'activité de certification de l'unité Programme Développement Durable de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et à tout type d'entité indépendamment de sa taille, de l'adhésion à une association ou d'un groupe sans condition abusive, financière ou autre.

3 RESPONSABILITES

REDIGE PAR		VERIFIE PAR		APPROUVE PAR
Nom		Nom	Nom	Nom
Djeneba DIABATE		Yves MOUROUFIE	Marie Berthe AKA	Olivier ONILLON
Date		Date		Date
10 – 08 – 2026		10 – 08 – 2026		10 – 08 – 2026
Visa	Visa	Visa	Visa	Visa

4 DOCUMENTS DE REFERENCE

- ISO/CEI 17065:2012 Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
- Policy Farm and Supply Chain Certification in Cocoa in West and Central Africa
- SA-R-GA-2-V1.3-Rules-for-Certification-Bodies-Final
- A-15-SRCL-B-FA-V1.1FR Rainforest-Alliance-Certification-Rules-for-Farms;
- A-16-SRCL-B-FA-V1.1EN_Rainforest-Alliance-Auditing-Rules-for-Farms;
- A-17-SCRL-B-SC-V1.1EN_Certification-and-Auditing-Rules-for-Supply-Chain
- RAINFOREST ALLIANCE Norme Pour l'agriculture Durable Exigences pour les exploitations agricoles ;
- RAINFOREST ALLIANCE Norme Pour l'agriculture Durable Exigences pour la chaîne d'approvisionnement.

Les versions en vigueur sont disponibles sur : <https://knowledge.rainforest-alliance.org/docs/fr/>

5 MISE EN ŒUVRE

5.1 PROPOSITION DE CONTRAT DE CERTIFICATION

La proposition de contrat de certification est réalisée conformément aux exigences des règles de certification, des règles d'agrément des organismes de certification, des règles d'audit, de la politique de la chaîne d'approvisionnement et d'autres documents contraignants publiés par Rainforest Alliance et font référence ou cite des exigences spécifiques si nécessaire.

5.1.1 Candidature

À la suite de la réception d'une demande d'audit, Bureau Veritas présente au titulaire du certificat (TC) le processus de pré-audit. Après avoir créé son compte sur la plateforme MYRA et activé son nouveau RACP, le TC transmet le formulaire de demande d'audit (CAF) dûment complété ainsi que la documentation requise selon son option de certification (exploitation agricole ou chaîne d'approvisionnement).

5.1.2 Option de certification

Cette section explique les structures possibles que les TC peuvent rejoindre pour faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance ou celles par lesquelles ils peuvent continuer à en faire partie, appelées options de certification.

Exigences applicables	Types d'options de certification
Exigences pour les exploitations agricoles	Groupe d'exploitations agricoles •Un groupe d'exploitations agricoles organisées (membres du groupe) qui met en œuvre un système de gestion commun •Le groupe peut être constitué sous la forme d'une association ou d'une coopérative, ou être géré par une exploitation agricole ou un autre acteur de la chaîne d'approvisionnement, tel qu'un exportateur ou une autre entité. •Les grandes exploitations agricoles (ou exploitations agricoles multiples) avec cultivateurs sous-traitants sont couvertes par cette option de certification. Dans ce cas, la grande exploitation agricole ou l'exploitation agricole multiple est considérée comme un membre du groupe et comme le Système de gestion interne (SGI).
	Exploitation agricole individuelle (grande ou petite) •Une exploitation agricole détenue ou louée par une personne morale ou physique, dont les activités de gestion se déroulent sur un seul site physique

	• Ce type de certification s'adresse aux exploitations agricoles individuelles qui souhaitent être certifiées de manière indépendante.
	Exploitation agricole multiple • Deux exploitations agricoles ou plus, détenues ou louées par une seule personne morale ou physique, dont les activités et les pratiques agricoles sont gérées de manière centralisée, indépendamment de toute certification. Certaines activités de gestion peuvent être menées dans les différentes exploitations agricoles ; toutefois, les mêmes pratiques doivent être mises en œuvre dans toutes les exploitations agricoles, et les processus et procédures doivent être gérés de manière centralisée. • Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, les exploitations agricoles ne pourront pas être certifiées en tant qu'exploitation agricole multiple et devront être certifiées dans le cadre de l'option de certification pour un groupe d'exploitations agricoles ou être scindées en plusieurs exploitations agricoles individuelles. • Les exploitations agricoles faisant partie d'une exploitation agricole multiple peuvent être certifiées séparément en tant qu'exploitations agricoles individuelles ; dans ce cas, elles disposeront d'un compte de certification et d'une procédure de certification distincts.
	Site unique • Une organisation individuelle dont la certification Rainforest Alliance n'inclut pas d'activités agricoles et dont la gestion et toutes les activités se déroulent sur un seul site physique.
Exigences relatives à la chaîne d'approvisionnement	Multisite • Une organisation dont la certification Rainforest Alliance n'inclut pas l'agriculture et qui dispose d'un site central identifié regroupant au moins deux sites d'exploitation.

Tableau 1 : option de certification

Les TC qui couvrent plusieurs entités dans leur champ d'application de la certification assume l'entière responsabilité de ces acteurs en ce qui concerne le respect de la norme et des exigences de la procédure qui s'appliquent à eux.

5.1.3 . Recevabilité

Toute demande doit faire l'objet d'une analyse de recevabilité. Si le dossier est jugé complet et les pièces le composant satisfaisantes, Bureau Veritas Côte d'Ivoire prononce la recevabilité et confirme au titulaire de certificat que l'audit de certification pourra être réalisé. Cependant si le dossier est jugé incomplet une revue de demande est adressé au TC avec la liste des éléments manquants.

Cette analyse a pour but de garantir que :

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

5.1.4 Contrat de certification

Sur la base des informations communiquées par le titulaire de certificat, Bureau Veritas Côte d'Ivoire établit un contrat de certification qui respecte les exigences nationales et internationales définies par les organismes d'accréditation concernés et des exigences du référentiel. La procédure générale de certification et les conditions générales de service de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont en annexe. Une copie signée du contrat de certification est remise au titulaire de certificat avant que tout audit n'ait lieu. Le TC confirme sur RACP que l'accord a bel et bien été signé. Cette démarche permettra à Bureau Veritas d'accéder aux informations de certification du TC.

Bureau Veritas vérifie les informations fournies par le TC sur RACP et confirme d'après ces informations le champ d'application du TC. Si le champ d'application s'avère être erroné, le TC doit effectuer les ajustements qui s'imposent sur RACP. Les changements concernant le champ d'application peuvent entraîner des changements en ce qui concerne l'applicabilité des exigences de la norme et les frais liés à l'audit.

Le contrat de certification ainsi établie par Bureau Veritas Côte d'Ivoire couvre la durée du certificat après signature. La proposition financière n'inclut pas les audits de surveillance et les éventuels audits de suivi qui pourraient s'avérer nécessaires si les produits ou procédés de l'organisme n'étaient pas conformes au programme de certification. Les paiements des frais d'audit sont effectués exclusivement sur les comptes de Bureau Veritas.

5.1.5 Déclenchement de l'audit

Une fois le contrat est signé entre le titulaire de certificat et Bureau Veritas Côte d'Ivoire, ce dernier s'assure que le titulaire de certificat fournit ou met à disposition :

- Les informations pertinentes sur les objectifs, le champ, les critères et les méthodes de l'audit afin de pouvoir faciliter la composition de l'équipe d'audit, y compris les experts techniques éventuels ;
- L'accès aux informations pertinentes pour les besoins de la planification, y compris les informations sur les risques et opportunités identifiés par le titulaire de certificat et sur la manière dont ils sont traités ;
- Les exigences légales et réglementaires et autres exigences applicables, liées aux activités, processus, produits et services de l'audit ;
- Les exigences éventuelles d'accès spécifique au site, de santé et de sécurité, de sûreté, de confidentialité ou autres exigences spéciales.

Avant la confirmation de l'audit, Bureau Veritas évalue sa faisabilité afin de s'assurer que les objectifs d'audit peuvent être atteints. Cette évaluation prend notamment en compte la disponibilité des informations nécessaires, la coopération du titulaire du certificat (TC), ainsi que les ressources et le temps requis pour la réalisation de l'audit.

La demande approuvée et les autres données nécessaires sont transmises à l'équipe d'audit avant l'audit afin de garantir une bonne préparation de l'audit.

5.1.6 Examen préliminaire

Une revue de la documentation transmise par le titulaire de certificat est faite. Cet examen préliminaire a pour but de :

- recueillir les informations nécessaires à la compréhension des opérations du titulaire de certificat et à la préparation des activités d'audit et des documents de travail d'audit ;
- obtenir une vue générale de l'étendue des informations documentées afin de déterminer leur éventuelle conformité par rapport aux critères d'audit et de détecter des sujets de préoccupation possibles, tels que des lacunes, des omissions ou des conflits.

Au cours de la préparation de l'audit, les informations requises dans les checklists IMP-CIV-ITD_CCD 35 et IMP-CIV-ITD_CCD 36 doivent être vérifiées et disponibles, conformément aux règles d'audit et de certification.

5.1.7 Plan d'audit

Sur la base des informations communiquées par le titulaire de certificat, l'équipe d'audit établie un plan d'audit qui tient compte des risques des activités d'audit sur les processus et sert de base d'accord entre l'équipe d'audit et le titulaire de certificat en ce qui concerne la réalisation de l'audit.

Il convient que la planification de l'audit facilite la programmation dans le temps et la coordination efficace des activités d'audit pour atteindre les objectifs de manière efficace.

Le plan d'audit est communiqué au titulaire du certificat 2 semaines avant l'audit. Si des changements liés à la réalisation de l'audit ont lieu, l'équipe d'audit, en accord avec le titulaire de certificat, procède à un amendement du plan d'audit. Le plan d'audit amendé est communiqué à Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

5.2 PERSONNEL D'AUDIT

Étant donné que Bureau Veritas Côte d'Ivoire utilise tant des sous-traitants que des intervenants salariés, il privilégie les points suivants :

- la confidentialité, l'éthique et l'impartialité des intervenants ;

- l'uniformité de l'approche de l'audit ou du contrôle ;
- la disponibilité des intervenants ;

Les auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire ont tous une grande expérience dans les domaines agronomiques, et la pratique de l'audit. Ils sont formés de façon à privilégier une approche terrain et pragmatique.

Lors de la planification de l'audit, l'équipe en charge du pré-audit vérifie la disponibilité des auditeurs et s'assure qu'ils n'ont pas réalisé, au cours des deux dernières années, des activités d'assistance technique, de conseil ou toute autre prestation de service pour le titulaire du certificat, l'une de ses filiales ou une société appartenant au même groupe. Par ailleurs, un auditeur ne peut pas auditer le même titulaire de certificat pendant deux années consécutives.

Pour les audits d'investigation, une équipe d'audit différente de celle ayant participé au dernier audit est désignée.

Tout personnel intervenant dans le processus d'audit et de certification (réalisation de l'audit ou prise de décision de certification) doit déclarer tout conflit d'intérêt réel ou potentiel. Avant chaque audit, il signe une déclaration de non-conflit d'intérêt et renseigne l'ensemble des activités liées à la certification exercées au cours des deux dernières.

Tout le personnel de Bureau Veritas Côte d'Ivoire, y compris le personnel qui prend les décisions de certification, les réviseurs, les auditeurs, les experts techniques et les interprètes engagés pour les processus d'audit et de certification, remplit une déclaration indiquant tout conflit d'intérêts potentiel ou existant, y compris les liens de propriété, financiers, professionnels et familiaux avec le titulaire du certificat ou le demandeur et son personnel. Cette déclaration doit être mise à jour au moins une fois par an et chaque fois qu'un conflit potentiel survient. Lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts impliquant des certificateurs et des auditeurs, les personnes concernées ne sont plus impliquées dans les processus de décision d'audit ou de certification correspondants.

La matrice de gestion de risque d'impartialité est mise à jour et le cas est enregistré dans le registre de suivi des mesures de contrôle des risques d'impartialité.

Le TC a le droit de s'opposer à l'intervention d'un membre de l'équipe d'audit dans le cadre d'un audit, lorsque le TC a des raisons valables de le faire, par exemple un conflit d'intérêts justifié.

Cependant Rainforest Alliance se réserve le droit de normaliser un mécanisme unique de gestion des conflits d'intérêts et de le rendre contraignant pour Bureau Veritas.

5.3 ACTIVITES D'AUDIT

L'audit de certification permettra de vérifier la conformité du titulaire de certificat aux exigences du programme de certification Rainforest Alliance. Pour qu'un audit de certification puisse être effectué, il est nécessaire que le système d'audit interne soit opérationnel et que chaque site ainsi que le système de gestion du titulaire de certificat entrant dans le périmètre de certification aient été audité au moins une fois en interne.

Conformément aux exigences de la Norme ISO/CEI 17065, Bureau Veritas Côte d'Ivoire s'assurera que :

- le titulaire de certificat dispose d'un système de traitement des réclamations et actions correctives.
- le titulaire de certificat exploitant des parcelles, non couverte par la certification qualité, a mis en œuvre les dispositions nécessaires permettant d'éviter toute confusion quant à la portée du certificat.
- le titulaire de certificat a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement et appliquer les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux produits qu'elle réalise.

5.3.1 Types d'audit

Types d'audit	Exploitations agricoles	Chaîne d'approvisionnement
Approbation	Non applicable	Si le TC de la chaîne d'approvisionnement comprend tous des sites de niveau A, ce TC ne nécessite pas d'audit. Ces TC peuvent être dispensés d'un audit externe par un organisme de certification et peuvent suivre la procédure de validation pour adhérer au programme Rainforest Alliance ou y rester.
Audit de certification	Les TC d'exploitation agricole font l'objet d'un audit de certification dans le but de faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance. Pour continuer à faire partie du programme de certification de Rainforest Alliance, un audit a lieu tous les trois ans.	En fonction du ou des niveaux de vérification des sites du TC de la chaîne d'approvisionnement, celui-ci peut devoir faire l'objet d'un audit sur site.
Audit de surveillance	Dans la période de trois ans s'écoulant entre chaque audit de certification, un audit de surveillance annuel est effectué pour vérifier que les TC continuent de respecter la norme.	
Audit de suivi	Lorsqu'à l'occasion d'un audit de certification ou de surveillance, un cas de non-conformité est identifié, BV peut si nécessaire être amené à réaliser un audit de suivi à distance ou sur place en vue de vérifier que les TC ont bien résolu leurs NC.	
Audit surprise	En plus des audits de certification et des audits de surveillance, BV organise des audits surprises chaque année dans au moins 10 % des exploitations des TC de son portefeuille clients de l'année civile précédente.	Outre l'audit de certification, l'organisme de certification doit réaliser des audits surprises portant sur au moins 5 % des acteurs de la chaîne d'approvisionnement figurant dans son portefeuille de l'année civile précédente.
Audit d'investigation	Un audit d'investigation est mené pour confirmer la conformité aux exigences des normes en réponse à une réclamation spécifique, au signalement d'un incident ou à des informations substantielles relatives à la conformité du TC, et peut être réalisé par BV ou par Rainforest Alliance.	
Audit d'extension	En cas de changement dans le champ d'application de la certification d'un TC, un audit d'extension peut s'avérer nécessaire en fonction de l'extension en question (généralement des ajouts au champ d'application).	

Tableau 2 : types d'audit

Tous ces types démarrent par une réunion d'ouverture et s'achèvent par une réunion de clôture.

5.3.2 Consultation des parties prenantes

Bureau Veritas consulte des parties prenantes en cas de plainte éligible contre un TC liée aux exigences 5.1 Assessand-Address et/ou 5.2 Liberté d'association.

La consultation des parties prenantes a lieu avant ou pendant l'audit sur site, dans le but de :

- enquêter sur la plainte ;
- identifier les risques que le TC puisse avoir une non-conformité soulevée pendant l'audit sur les exigences 5.1 Assessand-Address liées au travail des enfants et/ou au travail forcé et/ou 5.2 Liberté d'association ;
- comprendre les préoccupations et les risques communs à chaque contexte local, comme la région géographique, la culture, le secteur, avec les exigences 5.1 Assessand-Address et/ou 5.2 Liberté d'association de la norme ;
- avoir une meilleure compréhension de l'interprétation locale des exigences 5.1 Assessand-Address et/ou 5.2 Liberté d'association ;
- établir et/ou entretenir des relations avec les parties prenantes intéressées qui pourraient fournir à Bureau Veritas des informations sur les risques/problèmes qui pourraient survenir au cours du cycle de certification.

La consultation des parties prenantes peut se faire par mail, les réunions publiques, les enquêtes, les entretiens, les ateliers, les comités et groupes consultatifs, les consultations informelles, etc. Bureau Veritas s'assure que la participation des parties prenantes aux activités d'audit est volontaire et qu'elles peuvent refuser de collaborer sans contrainte.

Le processus de consultation des parties prenantes comprend au moins les activités suivantes :

- identification des parties prenantes ;
- établissement d'une relation de confiance avec la partie prenante ;
- documentation des principales conclusions de la consultation ;
- conclusion de la consultation.

Les informations confidentielles obtenues lors des consultations des parties prenantes ne sont partagées avec aucun tiers sans leur accord préalable

Avant la publication du brouillon du rapport d'audit, BV informe chaque partie prenante qu'il a consultée en expliquant par écrit comment ses commentaires ont été gérés par l'équipe d'audit.

BV fournit un enregistrement de la consultation des parties prenantes à Rainforest Alliance sur demande

Cet enregistrement doit inclure, entre autres :

- les noms et coordonnées des personnes et organisations consultées ;
- des copies de toute la correspondance avec les parties prenantes ;
- des notes/procès-verbaux des réunions documentant toutes les informations reçues pendant la consultation ;
- la date et les modalités de consultation de(s) partie(s) prenante(s) par BV pour une actualisation des informations à l'avenir ;
- une explication de la façon dont BV a interprété ces commentaires ou en a fait usage pour ajuster le plan d'audit ou la façon dont les informations ont été utilisées pour vérifier de manière approfondie ou corroborer les informations reçues pendant l'audit sur site ;
- les réponses des parties prenantes aux sujets pertinents, avant et après la consultation, en cas de questions.

5.3.3 Réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion au cours de laquelle le chef de l'équipe d'audit confirme l'étendue de la certification, présente le déroulement de l'audit, les responsabilités, y compris ceux des interprètes, des observateurs et/ou des experts techniques, le cas échéant et présente le plan d'audit afin de prendre en compte les dernières modifications que le titulaire de certificat souhaite éventuellement apporter si celles-ci impactent sensiblement le planning initialement établi. La réunion d'ouverture est effectuée conformément à FL-CIV-ITD_CCD 19

5.3.4 Déroulement de l'Audit

L'audit sur site se réalise au moyen d'entretiens et de vérification de la documentation avec le personnel et les membres du titulaire de certificat. Au cours de l'audit, l'équipe d'auditeurs (auditeur senior et auditeur junior) évalue si les mesures définies dans le référentiel de certification sont mises en œuvre à tous les niveaux du titulaire de certificat. Pour cela, il vérifie que les pratiques sont conformes aux exigences du référentiel et que, là où c'est nécessaire, des procédures ont été mises en place pour décrire ces activités et que les enregistrements correspondants sont correctement conservés.

– Résolution

Le présent point définit les mesures à mettre en œuvre par l'équipe d'audit lorsqu'un cas avéré ou potentiel d'abus des droits du travail est détecté pendant l'audit ou lors d'un entretien hors site. l'équipe d'audit doit :

Aspects généraux :

- Identifier et documenter les faits observés de manière objective ;
- Recueillir les preuves pertinentes (documents, observations, entretiens, photos lorsque cela est autorisé) ;
- Évaluer si la situation constitue réellement une violation ou un cas nécessitant une investigation complémentaire ;
- Informer immédiatement BV ;
- Assurer la confidentialité des informations recueillies et la protection des personnes concernées ;
- Ne pas intervenir directement dans le traitement du cas au-delà de ses responsabilités d'audit ;
- Consigner le cas dans le rapport d'audit conformément aux exigences applicables ;
- Adopter une approche de protection centrée sur les personnes, en plaçant la sécurité, le bien-être et la confidentialité de toute personne à risque comme facteur principal et primordial ;
- S'adapter au contexte local, au cadre juridique et aux risques liés au TC ;
- suivre le plan de résolution du TC ou s'il n'est pas disponible, pas pratique ou jugé non approprié, informer Bureau Veritas, afin de limiter les risques pesant sur les travailleurs ou d'autres personnes concernées.

Lorsque des cas (potentiels) sont trouvés pendant l'audit :

- Assurer immédiatement la protection des survivants (potentiels) en cas de situations abusives et dangereuses, de contrainte et violence possibles de la part des employeurs ou d'autres personnes.
- Établir la confiance et obtenir le consentement du survivant (potentiel) ;
- Investiguer, rassembler et sécuriser les informations et les preuves. L'équipe d'audit doit examiner la probabilité que d'autres personnes touchées n'aient pas encore été identifiées et prendre les mesures appropriées pour les identifier. L'équipe d'audit doit recueillir, dans la mesure du possible, les signatures de tous les témoins ;
- Après le consentement du ou des survivant(s) et si c'est sûr de le faire, identifier les parties prenantes internes et/ou externes auxquelles le(s) référer comme ressources ;
- Assurer la sécurité de l'équipe d'audit. Il s'agit de :
 - Évaluer les risques pour sa sécurité avant d'approfondir l'investigation ;
 - Éviter toute confrontation directe susceptible d'aggraver la situation ou de mettre les auditeurs en danger ;
 - Informer immédiatement BV lorsqu'une menace réelle ou potentielle est identifiée ;
 - Quitter les lieux ou interrompre les entretiens si la sécurité des auditeurs est compromise ;
 - Suspendre ou résilier l'audit lorsque les conditions ne permettent plus de poursuivre les activités d'audit de manière sûre et objective ;
 - Maintenir une communication régulière avec BV pendant la gestion du cas ;
 - Documenter tout incident, menace, intimidation ou obstacle rencontré lors de l'audit ;
 - Respecter les consignes de sécurité du site et les procédures internes de gestion des situations à risque.

- Rédiger un rapport sur les résultats : l'équipe d'audit doit enregistrer/documenter et signaler le problème, en prenant l'anonymat et la sécurité de la victime en compte (entre autres, inclure les cas dans le rapport d'audit, en conservant l'anonymat de la victime).

L'équipe d'audit doit examiner le Plan de résolution (dans le cadre du Plan de gestion) du TC et vérifier si le plan semble réalisable et pratique avant l'audit. Dans tous les cas, l'équipe d'audit doit accorder la priorité au bien-être des personnes lorsqu'elle décide d'informer la direction du site d'emploi de toute non-conformité, y compris celles entraînant une décision de certification négative.

- Entretiens hors site

Avant la détermination des entretiens hors site, Bureau Veritas mène les actions suivantes :

- effectuer une évaluation des risques, et, le cas échéant, utiliser le résultat de la consultation des parties prenantes, pour évaluer si le risque repéré est mieux pris en compte par des entretiens hors site, par ex. en tenant compte de la sensibilité des thèmes, du risque qu'un entretien entièrement anonyme sur site avec les travailleurs ne soit pas possible et/ou du risque que les travailleurs ne puissent s'ouvrir complètement lors d'un entretien sur site.
- Se décider au cours de l'audit, les travailleurs peuvent se sentir capables de parler plus librement de leurs préoccupations hors site ou que des acteurs locaux, situés en dehors des locaux des TC, puissent fournir des informations corroborantes ou des preuves.
- L'équipe d'audit doit mener les entretiens, de préférence avant la réunion de présentation, et pendant les jours et heures non ouvrables, sauf demande contraire des travailleurs.

Si la nécessité d'entretiens hors site est établie lors de la phase de préparation de l'audit, BV indiquera dans les plans d'audit préliminaires et/ou finaux que les entretiens hors site seraient/ont été menés à bien.

Lorsque BV communique au TC la nécessité d'un entretien hors site, il doit :

- déterminer le nombre de détails à révéler au TC compte tenu du risque que le TC par exemple influence le processus d'entretien hors site.
- Indiquer clairement que le TC doit prendre en charge les coûts encourus.

Les entretiens hors site avec les travailleurs doivent concerner au minimum 2 travailleurs et au maximum 10 travailleurs. Si cela semble nécessaire, il est possible que l'équipe d'audit décide d'avoir jusqu'à 8 entretiens avec d'autres acteurs locaux. BV documentera l'issue de ce processus et communiquer les résultats à Rainforest Alliance dans le rapport d'audit.

5.3.5 Les Écarts

Au cours de l'audit, les particularités du système, les dysfonctionnements et non-conformités rencontrés sont commentés avec le représentant du titulaire de certificat ou le personnel concerné qui peut alors apporter des éléments complémentaires pouvant permettre de les revoir dans un contexte plus global.

Si l'écart est maintenu, il est alors formalisé dans le RACP.

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux trois critères suivants :

- être objectives et motivées par le non-respect d'une caractéristique ou exigence du référentiel ou d'une disposition prévue par le titulaire de certificat ;
- être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions ;
- être comprises et acceptées par le titulaire de certificat.

Dès cet instant, le titulaire de certificat doit engager des actions correctives pour solutionner les écarts à l'aide de la fiche d'actions correctives.

5.3.6 Réunion de clôture

L'équipe d'audit organise une réunion de clôture à la fin de l'audit. Elle rassemble, dans la mesure du possible, les mêmes personnes que celles qui étaient présentes lors de la réunion d'ouverture. Cette réunion permet de

faire l'examen des principaux résultats et de toutes les non-conformités identifiées. La réunion de clôture est effectué conformément à FL-CIV-ITD_CCD 19

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

- présente les éventuelles non-conformités émises ;
- vérifie les informations qui figureront sur le certificat.

S'il y a participation d'un consultant en tant qu'observateur durant la réunion de clôture, cette personne doit être un observateur silencieux qui ne doit pas représenter le titulaire de certificat dans cette réunion. L'équipe d'audit doit considérer l'utilisation d'interprète(s) durant la réunion de clôture si nécessaire.

Toute divergence d'opinion entre l'équipe d'audit et le titulaire de certificat doit être notée.

Le rapport préliminaire d'audit doit être fourni au plus tard 2 semaines après le dernier jour de l'audit.

5.3.7 Interruption de l'audit

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

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

Lorsqu'une situation mène à l'interruption d'un audit, les actions suivantes sont engagées :

- L'équipe d'audit informe immédiatement le back-office par appel et par mail de la situation ;
- Bureau Veritas Côte d'Ivoire donnera à l'équipe d'audit l'autorité de quitter les locaux immédiatement s'il y a des risques concrets pour leur sécurité. L'équipe d'audit peut décider immédiatement de quitter les lieux avant d'informer Bureau Veritas si elle réalise que sa sécurité est menacée.
- Bureau Veritas Côte d'Ivoire documentera la situation avec un niveau de détails qui lui permettra ou permettra à Rainforest Alliance d'investiguer et de résoudre ce problème, par exemple la non-coopération, les tentatives de corruption et les problèmes de sécurité. Ces dossiers doivent être maintenus à jour par Bureau Veritas.
- Bureau Veritas Côte d'Ivoire informera immédiatement Rainforest Alliance par écrit et rédigera un rapport qui couvre les étapes qui ont été réalisées et les résultats identifiés. Le rapport doit être partagé avec Rainforest Alliance 2 semaines après l'événement et mis à jour une fois le dossier clos.
- Bureau Veritas Côte d'Ivoire suspendra ou annulera le certificat, en fonction de la nature et de la gravité du problème relevé. Une telle décision doit être prise au plus tard 2 semaines après la date du problème.
- Le cas échéant, Bureau Veritas Côte d'Ivoire demandera à Rainforest Alliance de ne pas autoriser la certification du TC impliqué pour une période définie ou indéfinie.

Dans le cas où un audit ne peut pas être effectué dans le délai autorisé défini dans le présent document, ou est terminé pour une cause imputable au TC :

- le TC effectuera le paiement du montant dû tel que facturé par la Bureau Veritas Côte d'Ivoire.
- Un nouvel audit est planifié en collaboration par les deux parties si le TC souhaite toujours poursuivre la certification auprès de Bureau Veritas, et que Bureau Veritas accepte toujours la demande de certification du TC

Dans le cas où un audit ne peut pas être effectué dans le délai imparti ou est interrompu pour une cause imputable à Bureau Veritas Côte d'Ivoire :

- Bureau Veritas Côte d'Ivoire informera immédiatement Rainforest Alliance en expliquant de manière détaillée les écarts ;
- Bureau Veritas Côte d'Ivoire ne facturera pas au TC les frais engagés qui n'ont pas abouti au résultat escompté.

- Un nouvel audit est programmé en collaboration par les deux parties si le TC souhaite toujours poursuivre la certification auprès de Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

Tous les cas de résiliation doivent être partagés avec Rainforest Alliance avec des détails suffisants pour que le lecteur comprenne la ou les raisons et le contexte d'un tel cas.

Rainforest Alliance se réserve le droit de ne pas autoriser un transfert de certificat s'il existe une raison valable pour la résiliation de l'audit auprès de l'OC actuel.

Cas d'inaccessibilité de certaines zones : lorsque l'équipe d'audit est confrontée à un problème d'inaccessibilité (insécurité dans une zone, route barrée, pratiques coutumières, etc.) qui empêcherait la prise en compte de certains sujets à risque dans l'échantillon ou tout autre incident qui impacterait la bonne marche de l'audit, elle doit (équipe d'audit) :

- Remonter immédiatement l'incident à Bureau Veritas par appel et par mail ;
- Suivre les instructions de Bureau Veritas quant à la poursuite (en réorientant l'échantillon) ou non de l'audit ;
- Signifier l'incident dans le rapport d'audit lorsque Bureau Veritas donnera son accord pour la poursuite de l'audit ou pour une interruption de l'audit.

Lors de la soumission de la demande de licence Bureau Veritas le signifiera également à RA.

Dans le cas d'une interruption de l'audit, Bureau Veritas suivra la procédure décrite plus haut.

5.3.8 Revue du rapport d'audit

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

L'examen de la qualité doit garantir au moins les éléments suivants conformément aux exigences du système d'assurance Rainforest Alliance :

- Interprétation correcte des exigences de la norme pour le champ d'application ;
- Attribution des non-conformités aux exigences correctes de la norme ;
- Examen des concepts techniques pertinents pour le système de production dans le cadre de l'évaluation des exigences de la norme ;
- Vérification que le rapport ne contient pas les noms des personnes interrogées ;
- Vérification que les preuves relatives à toutes les exigences applicables, tant pour les conformités que pour les non-conformités, sont décrites d'une manière claire, concise, objective et vérifiable et qu'elles expriment la nature, l'ampleur et la base technique correcte des (non)conformités par rapport à la norme ;
- Vérification que les conclusions du rapport sont cohérentes avec les non-conformités signalées ;
- Vérification que l'équipe d'audit a vérifié les informations et les données relatives au TC indiquées dans le présent document, par exemple les données géographiques, les données relatives aux travailleurs et d'autres preuves d'audit pertinentes ;
- Vérification que les échantillons ont été correctement déterminés et mis en œuvre, par exemple des échantillons d'exploitations, de travailleurs, de dossiers de travailleurs, de documents, de fournisseurs de main-d'œuvre ;
- Vérification que le nombre et la répartition des entretiens sont corrects ;
- Orthographe et grammaire correctes, sans utilisation excessive de jargon ou d'expressions familières ;
- respect des délais de soumission fixés dans le présent document ;
- adéquation et l'efficacité des actions correctives soumises, y compris l'analyse appropriée des causes profondes.

Si le contrôle qualité révèle de nouvelles NC, Bureau Veritas informera le TC. Le TC devra alors résoudre ces NC avant que la décision de certification ne soit prise. Le rapport d'audit révisé contiendra le détail des modifications apportées au rapport d'audit initial (Indication que la non-conformité est supprimée, les raisons de la levée, y compris, si nécessaire, le résumé des échanges de clarifications avec l'auditeur, la date etc.) afin de s'assurer de la traçabilité de la revue. Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit fournir une description des non-conformités sur le RACP.

5.4 CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Si à l'issu de l'audit, des écarts par rapport au programme de certification sont détectés, un rapport de non-conformité est établi. Les non-conformités identifiées sont ensuite traitées conformément au processus de gestion des non-conformités défini dans le RACP.

Deux niveaux de vérifications des corrections et actions correctives existent :

- corrections et actions correctives qui concernent des modifications de documents. Dans ce cas, une visite complémentaire n'est pas nécessaire si les NC peuvent être soldées par examen des documents envoyés à Bureau Veritas Côte d'Ivoire.
- corrections et actions correctives dont la mise en œuvre doit être constatée sur site. Un audit de suivi sur site est organisé par Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

L'audit de suivi, proposé au titulaire de certificat et organisé par Bureau Veritas Côte d'Ivoire, est à la charge du titulaire de certificat. Le TC est informé des coûts supplémentaires pour l'audit de suivi. Les dispositions prises pour la résolution des écarts sont vérifiées sur le terrain par l'équipe d'audit avant de clôturer les non-conformités. Les auditeurs mettent à jour la checklist d'origine et indiquent les informations supplémentaires et la date à laquelle l'audit de suivi a été effectué.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de définir les non-conformités ou situations nécessitant des audits de suivi sur site. Bureau Veritas Côte d'Ivoire convient avec le titulaire de certificat des modalités de l'audit de suivi sur site.

Le calendrier de résolution des non-conformités est défini par le titulaire de certificat et Bureau Veritas Côte d'Ivoire en tenant compte des 10 semaines maximum données au TC après le dernier jour de l'audit pour fournir la preuve de la résolution et des 12 semaines maximum données à Bureau Veritas Côte d'Ivoire pour prendre la décision de certification. Lorsqu'aucune NC n'a été détectée lors de l'audit, Bureau Veritas à 4 semaines pour prendre la décision de certification.

5.5 DECISION DE CERTIFICATION

Les décisions de certification de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont prises en toute impartialité. Lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts impliquant des certificateurs et des auditeurs, les personnes concernées ne sont pas impliquées dans les processus de décision d'audit ou de certification correspondants. Également, les certificateurs ne prennent pas de décisions concernant les mêmes titulaires de certificat pour lesquels ils ont participé à l'audit le plus récent (tout type d'audit) ou lorsqu'ils ont mené des activités d'assistance technique ou fourni des services de conseil, ou ont travaillé au cours des deux dernières années pour un titulaire de certificat, une de ses filiales ou une société du même groupe mère.

5.5.1 Attribution de la certification

Une fois l'ensemble des non-conformités clôturé et le rapport d'audit clos ou si aucune non-conformité n'est trouvée lors de l'audit, Bureau Veritas Côte d'Ivoire prend la décision favorable. Dans ce cas, Bureau Veritas Côte d'Ivoire édite le certificat selon le modèle de Rainforest Alliance.

Le certificat précise sans toutefois s'y limiter :

- la raison sociale de l'organisme ;
- le référentiel applicable ;
- le périmètre des activités certifiées ;
- les caractéristiques essentielles définies dans chaque référentiel ;
- le ou les sites concernés avec leur adresse ;
- la date de certification originale est la date de la première décision de certification.

Le certificat a une durée de 3 ans à partir de la date de notification de la certification.

5.5.2 Décision de non-certification ou d'annulation

Bureau Veritas ou Rainforest Alliance peut décider d'annuler immédiatement le certificat actuel du TC et/ou de ne pas certifier un TC pour l'une des raisons énoncées ci-dessous dans les exigences, ou pour toute autre raison si cela est nécessaire pour protéger la crédibilité du programme de certification de Rainforest Alliance.

Dans ce cas, Bureau Veritas peut demander à Rainforest Alliance d'interdire la certification du TC pour une durée indéterminée, sur la base des conclusions de l'audit :

- **Les actions correctives n'ont pas été mises en œuvre de manière satisfaisante** dans les délais décrits dans le processus de certification.
- **NC récurrentes** : si la même NC se reproduit lors de plusieurs audits, démontrant une défaillance systémique du système de gestion ;
- **Preuve de fraude, d'inaction ou de dissimulation.** Il peut s'agir par exemple
 - Lorsqu'il est prouvé qu'un volume conventionnel est intentionnellement revendiqué comme certifié par Rainforest Alliance.
 - Lorsqu'il existe des preuves que le différentiel de durabilité n'est pas utilisé aux fins prévues.
- **Corruption/intimidation/harcèlement de l'auditeur.** Si un auditeur fait l'objet de toute forme d'intimidation et/ou de harcèlement et/ou se voit offrir tout type de pot-de-vin et/ou de pression de la part du TC, l'auditeur doit immédiatement suspendre l'audit et recommander au certificateur de refuser la certification. Rainforest Alliance souhaite protéger l'intégrité et la sécurité des auditeurs qui travaillent dans le cadre de son système d'assurance. Par conséquent, l'auditeur peut suspendre l'audit dans de tels cas sans avoir de preuves physiques de pressions ou de pots-de-vin.
- **Problèmes systémiques liés à des pratiques non conformes irréversibles** qui ne peuvent être corrigées, par exemple (mais sans s'y limiter) :
 - Utilisation d'un produit figurant sur la liste des pesticides interdits de Rainforest Alliance pour la production d'une récolte qui est (doit être) certifiée et qui ne peut être retirée du volume pour être vendue comme étant encore certifiée ;
 - Perte de traçabilité du produit qui est (doit être) certifié ;
 - Conversion de forêts ou d'autres écosystèmes naturels à la production agricole ou à d'autres utilisations des terres après le 1er janvier 2014 ;
 - Pour les groupes : si une pratique non conforme irréversible s'est produite dans plus de 5 % des exploitations auditées, cela est considéré comme un problème systémique, et non un cas isolé, et entraînera donc une non-certification et/ou une annulation.
 - Toute exploitation dans laquelle une NC irréversible a été identifiée ne doit pas être certifiée (certification d'une seule exploitation) ou doit être retirée du périmètre de certification d'un CH (certification multi-exploitations ou de groupe) avant que la décision de certification positive ne puisse être accordée ;
- **Défaillance systémique du système de gestion interne du TC.** Il s'agit d'une situation dans laquelle la direction d'un TC n'est pas en mesure de garantir la conformité des membres de son groupe, ou de tout autre acteur relevant de la responsabilité du TC, avec les exigences de la norme Rainforest Alliance. Une NC est considérée comme une défaillance systémique si elle n'est pas identifiée par l'IMS du CH et/ou si elle n'est pas traitée par le CH ;
- **Cas graves en matière de droits de l'homme.** Le cas n'a pas été corrigé et le test de gravité (en utilisant le test de gravité de Rainforest Alliance) détermine que le problème identifié et confirmé est grave ou que le cas n'est pas corrigé de manière efficace conformément au plan d'action correctif accepté par Bureau Veritas lors de l'audit précédent ;
- **Violations de la législation nationale, régionale, locale ou sectorielle applicable** ou de conventions collectives en rapport avec les exigences de la norme qui s'appliquent au TC ;
- Bureau Veritas peut décider d'annuler la certification du TC en lui retirant son certificat ou en émettant une non-certification pour les raisons susmentionnées. L'annulation ou la non-certification ne peut être levée. Pour obtenir une nouvelle certification, le CH doit faire l'objet d'un nouvel audit de certification ;
- **Absence systématique de preuves** ou de données à grande échelle ou fausse déclaration ou falsification de données et de preuves.

Si Bureau Veritas Côte d'Ivoire met fin au processus de certification ou si le titulaire de certificat reçoit une suspension ou un refus de certification à cause de manquement à se conformer aux obligations du titulaire certificat durant l'audit, le titulaire de certificat doit tout de même couvrir tous les coûts impliqués, dont le coût des audits ultérieurs requis.

5.6 MAINTIEN ET RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT

Lorsqu'un certificat est attribué à un organisme, celui-ci s'assure du maintien de son certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que son système certifié est toujours conforme aux exigences du programme Rainforest Alliance.

Un audit de surveillance est aussi réalisé annuellement pour s'assurer toujours de la conformité du titulaire de certificat. Les titulaires de certificat de la chaîne d'approvisionnement peuvent être exemptés de cet audit de surveillance externe ou de tous les audits de surveillance en fonction de leur niveau de vérification.

Pour la ré-certification, à l'issue de la fin d'un cycle, un audit sera effectué (un contrat de certification sera proposé au titulaire de certificat à cette échéance).

Le processus de renouvellement est le même que celui de l'audit initial.

5.7 MARQUES DE CERTIFICATION ET COMMUNICATION

Les procédures d'utilisation du logo Rainforest Alliance, sont décrites dans le document «politique d'étiquetage et de marques déposées de Rainforest Alliance utilisation et approbation des marques de Rainforest Alliance».

Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique au titulaire de certificat les instructions nécessaires sur l'utilisation des marques de certification conformément au Guide de communication de Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours des audits de surveillance en vérifiant notamment que les marques de certification :

- sont reproduites dans leur intégralité conformément aux chartes graphiques applicables ;
- sont utilisées conformément aux instructions de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et à la réglementation en vigueur ;
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

Le client s'engage à :

- ne revendiquer la certification que conformément à son périmètre de certification ;
- ne pas utiliser la certification de ses produits de manière à nuire à Bureau Veritas.

5.8 MODIFICATIONS RELATIVES AU SYSTEME CERTIFIE

Pendant la durée de validité de la certification, tout changement relatif au système certifié qui pourrait affecter la conformité du titulaire du certificat avec les normes applicables ou respect de la loi applicable (spécifications, normes applicables, changement de propriétaire ou de structure, ...) doit être signalé à Bureau Veritas Côte d'Ivoire par écrit dans les 48 heures afin qu'il s'assure que le système répond toujours aux exigences du référentiel de certification. Ces modifications pourront être évaluées lors des audits de surveillance.

5.9 EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

À tout moment, le titulaire de certificat peut choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouveaux produits, de nouveaux procédés, de nouveaux sites, etc. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Côte d'Ivoire qui indique alors, selon les cas, la marche à suivre si un contrat valide existe entre Bureau Veritas Côte d'Ivoire et le titulaire de certificat.

L'extension est généralement réalisée dans le cadre des audits de ré-certification afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer. Si les circonstances l'exigent, Bureau Veritas Côte d'Ivoire peut déclencher un audit d'extension conformément aux règles pour de certification 2020 afin de valider l'extension de la certification.

Si le titulaire de certificat ne fournit pas suffisamment de preuves pour justifier l'extension, Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de refuser la demande d'extension. Dans ce cas, Bureau Veritas Côte d'Ivoire informe Rainforest Alliance et le titulaire du certificat de la décision en indiquant les raisons de la décision.

5.10 CHANGEMENT AFFECTANT LA CERTIFICATION

Conformément à la norme ISO/CEI 17065 et aux exigences du Programme de certification Rainforest Alliance, Bureau Veritas Côte d'Ivoire s'engage à communiquer à l'avance aux titulaires de certificats, à son personnel et aux parties prenantes toute modification ou changement affectant la certification.

Dans le cas d'une évolution normative et du Programme de certification Rainforest Alliance, Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique les modalités de mise en œuvre de ces changements ou modifications y compris les délais d'entrée en vigueur prescrit par le programme de certification Rainforest Alliance.

Lorsque des changements affectant les titulaires de certificat, le personnel de Bureau Veritas Côte d'Ivoire et les parties prenantes, interviennent dans le système de management de Bureau Veritas Côte d'Ivoire, Bureau Veritas Côte d'Ivoire communique les modalités de mise en œuvre de ces changements ou modifications y compris les délais d'entrée en vigueur.

Tous les changements affectant la certification sont discutés lors de la revue de direction.

5.11 RESILIATION, SUSPENSION OU RETRAIT D'UNE CERTIFICATION

Conformément à l'instruction IT-CIV-ITD_CCD 05 « Résiliation, suspension ou retrait d'une certification » le titulaire de certificat peut décider de résilier toute ou partie de sa certification.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de suspendre, de retirer ou d'annuler les certificats, ou de prononcer une non-certification à n'importe quel moment durant leur période de validité, à l'issu d'un audit conformément aux règles d'audit et aux règles de certification.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire mettra tout en œuvre pour permettre au titulaire de certificat de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis. En cas d'échec dans un délai raisonnable, le certificat sera finalement retiré.

5.12 APPELS ET PLAINTES

Le titulaire de certificat peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans les cas suivants :

- toute décision de refus, de suspension ou d'annulation de la certification ;
- le refus d'accepter une demande ;
- le refus de procéder à une évaluation ;
- retard dans la décision de certification ;
- ou tout autre raison liée à la décision de certification.

Les appels et plaintes sont traités en réclamation et peuvent se faire sur le site internet de BVCI

([SDP:Sustainable Development Program | Africa](#)) ou directement auprès de toute personne en ayant la responsabilité.

Après confirmation de l'appelant ou du plaignant, l'appel ou la plainte est traité conformément à la procédure PL-CIV-ITD_CCD 11 PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATION».

Ces procédures sont disponibles sur le site internet de BVCI ([SDP:Sustainable Development Program | Africa](#)) et mises à disposition du plaignant ou de l'appelant à la demande.

Les appels et plaintes sont analysés par au moins deux personnes qui n'ont pas participées au processus d'audit ou de prise de décision lié à la certification, qui n'ont aucun conflit d'intérêts lié au titulaire du certificat, et dont l'une doit avoir un niveau d'auditeur principal pour le périmètre de certification spécifique.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire répond dans un délai de 10 jour calendaire aux personnes qui soumettent des réclamations pour accuser réception de leurs soumissions et leur fournir des informations sur les prochaines étapes du processus et à quel moment elles peuvent s'attendre à un résultat. Bureau Veritas Côte d'Ivoire tient ces personnes informées des principales conclusions et leur fournit un résumé des résultats du processus lorsqu'il y a une décision ou un résultat final. Si la soumission n'incluait pas les coordonnées pour répondre, alors Bureau Veritas Côte d'Ivoire termine le processus et enregistre les informations. Bureau Veritas Côte d'Ivoire dispose de 30 jours calendaires pour résoudre un grief.

Lorsque Bureau Veritas Côte d'Ivoire reçoit une plainte anonyme, il évalue le risque lié à cette plainte anonyme et se réserve le droit de ne pas enquêter sur la plainte s'il n'y a pas de preuves ou d'informations préliminaires suffisantes. Les réclamations soumises au nom d'un groupe, tel qu'une communauté ou une organisation

syndicale, doivent avoir au moins une personne de contact viable pour gérer les communications et les demandes de renseignements complémentaires.

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

5.13 TRANSFERTS DE CERTIFICATS D'UN OC A UN AUTRE

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

Les TC ne peuvent être transférés qu'à des OC approuvés pour le champ d'application (c'est-à-dire l'exploitation et/ou la chaîne d'approvisionnement, la catégorie de culture et le pays) du TC. Les TC ne peuvent pas être transférés à des OC dont le champ d'application est suspendu ou annulé, ou à des OC qui ont postulé pour des champs d'application qui n'ont pas été approuvés.

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

- reçus une non-certification et/ou a vu sa certification annulée au cours de l'année de cycle précédente ;
- leurs certificats est actuellement suspendus ;
- un audit d'investigation en cours ;
- des obligations financières en suspens avec l'OC sortant ;

La procédure de transfert se fait conformément au **RAINFOREST ALLIANCE POLICY: Certificate Holder Transfers**

5.14 CONTRIBUTIONS DES PARTIES PRENANTES

Les parties intéressées peuvent, via le site internet de Bureau Veritas ([SDP:Sustainable Development Program | Ivory Coast](#)), fournir des informations sur les performances des titulaires de certificats, des certificateurs et des auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire.

5.15 CONFIDENTIALITE

Le personnel administratif et les auditeurs de Bureau Veritas s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document du titulaire de certificat obtenu auprès du titulaire de certificat ou de toute autre partie intéressée dont ils prennent connaissance lors d'un audit.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Recours juridique ;
- Recours d'un organisme de tutelle ;
- Accord écrit donné par le titulaire de certificat.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire informe à l'avance le titulaire de certificat de toute information qu'il entend placer dans le domaine public.

5.16 PARTICIPATION D'OBSERVATEURS A DES AUDITS

Bureau Veritas Côte d'Ivoire peut être amené à associer des observateurs à ses audits de certification.

Ces observateurs peuvent être :

- des auditeurs internes de Bureau Veritas Côte d'Ivoire (dans le cadre des activités d'audit interne de notre organisme et notre réseau international) ;
- des observateurs / auditeurs de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans le cadre de leur processus de qualification en tant qu'auditeurs ;

- des auditeurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Côte d'Ivoire dans le cadre des programmes d'accréditation)
- des auditeurs d'organismes détenteur de label (Rainforest Alliance, audit dans le cadre de projet pilote de mise en œuvre de nouveaux référentiels ou de nouvelles versions de référentiel...)

Le titulaire de certificat est tenu d'accepter la présence du représentant d'un organisme d'accréditation lors des audits de Bureau Veritas Côte d'Ivoire. Dans les autres cas, la présence de l'observateur est soumise à l'accord du titulaire de certificat.

5.17 COMMUNICATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

- Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit fournir toutes les informations et données des processus de certification à Rainforest Alliance comme demandé dans la Rainforest Alliance Assurance Platform ou tout autre canal de communication officiel dans le cadre des processus d'assurance et comme stipulé dans ces règlements et les règles du système d'assurance connexes.

■ Communication avec RA

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit immédiatement signaler à Rainforest Alliance toute violation des accords de non-divulgaration et toute divulgation ou diffusion intentionnelle ou non intentionnelle de données et d'informations de certification confidentielles. En cas de violation de données impliquant des données personnelles, il doit se conformer à toutes les réglementations applicables en matière de protection des données personnelles. Les incidents non signalés peuvent faire l'objet de non-conformités ou d'autres sanctions imposées par Rainforest Alliance.

En cas de suspicion de corruption ou de coercition d'un auditeur ou d'un membre d'un comité indépendant, Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit signaler cette situation à Rainforest Alliance.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit mettre en œuvre une politique de sanction rigoureuse pour les cas de corruption détectée avec son personnel, ses consultants et ses détenteurs de certificats ou potentiels titulaires de certificats et pour tout écart constaté. Il informe immédiatement Rainforest Alliance lorsqu'un cas de fraude ou de corruption est détecté ou fait l'objet d'une enquête et des sanctions appliquées aux auditeurs/personnels. La plateforme d'assurance Rainforest Alliance est mise à jour en conséquence.

Bureau Veritas Côte d'Ivoire doit résoudre et communiquer le résultat de tout appel dans un délai de 30 jours calendaires. Il doit enregistrer la date d'appel et, éventuellement, ses résultats dans MultiTrace et mettre à jour le statut en tant que processus d'appel. Rainforest Alliance se réserve le droit de concevoir un mécanisme unique de gestion des conflits d'intérêts et de le rendre contraignant pour tous les organismes de certification.

De plus Bureau Veritas mettra à disposition et communiquera tout changement dans sa structure organisationnelle, sa propriété et son enregistrement légal.

■ Communication avec les autres parties prenantes

Toutes les informations, mises à jour, normes officielles, règles, politiques et autres documents de certification du Programme de Certification 2020 de Rainforest Alliance sont diffusés aux parties prenantes, pour chacune en ce qui la concerne, dans les 2 jours ouvrables à compter de la date de communication de Rainforest Alliance. Toutes les informations, mises à jour, communications officielles, procédures, règles, politiques et autres documents internes et externes à Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont diffusés aux parties prenantes, pour chacune en ce qui la concerne, dans les délais requis/raisonnables. Toutes les questions des titulaires de certificat, du personnel et des autres parties prenantes de Bureau Veritas Côte d'Ivoire sont recueillies via le [SDP:Sustainable Development Program | Ivory Coast](#). Bureau Veritas Côte d'Ivoire se réserve le droit de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables selon les étapes ci-dessous :

- ✓ tout formulaire renseigné sur le site de BVCI est directement acheminé (par mail) au Responsable Marketing & Vente ;

- ✓ dès réception du mail, le Responsable Marketing & Vente prend connaissance du besoin exprimé par la partie prenante de BVCI et identifie la Business Unit concerné ;
- ✓ une fois la Business Unit identifiée, le besoin exprimé par la partie prenante est transmis au responsable d'activité qui se doit dans un premier temps d'accuser réception du besoin exprimé et ensuite apporter une réponse à la partie prenante.