

## Table des matières

<b>I. Contexte et documents ressources .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Délivrance de la certification PEFC .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Maintien de la certification PEFC .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Suspension de la certification et levée de suspension .....</b>	<b>8</b>
<b>V. Résiliation de la certification .....</b>	<b>9</b>
<b>VI. Retrait d'une certification .....</b>	<b>10</b>
<b>VII. La certification Multisite .....</b>	<b>10</b>
<b>VIII. Publication .....</b>	<b>10</b>
<b>IX. Informations générales sur les tarifs facturés .....</b>	<b>11</b>
<b>X. Engagements de QUALISUD et de votre entreprise .....</b>	<b>12</b>
<b>XI. Plaintes et recours .....</b>	<b>13</b>
<b>XII. Catégorie de non-conformités et modalités de suivi .....</b>	<b>13</b>

INDICE	DATE	EVOLUTIONS
18	14/08/2022	Mise à jour des références et des informations pour la version 2020 des standards de certification PEFC applicable au 14 août 2022
19	01/07/2024	Clarification du document (dont suppression du report d'audit), ajout du paragraphe sur la certification multisite, modification du suivi des non conformités



## I. Contexte et documents ressources

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, sur les sous traitants et des exigences sur les entrées et les sorties de matières forestière et/ou à base de bois.

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](http://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](http://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).

Qualisud peut vous donner ces documents sur simple demande à [bois@qualisud.fr](mailto:bois@qualisud.fr).

## II. Délivrance de la certification PEFC

### *1) Demande de certification*

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

### ➤ *Demande de certification de la chaîne de contrôle PEFC*

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

Service Dossiers Bois  
QUALISUD  
1017 route de Pau  
40800 AIRE SUR L'ADOUR  
Tél : 05 58 06 53 30  
[bois@qualisud.fr](mailto:bois@qualisud.fr)

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

➤ *Information de l'entreprise candidate :*

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

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

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

➤ *Envoi du dossier de candidature*

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

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

➤ *Prise en compte de la demande de certification*

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

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

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

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

## 2) *Audit initial*

QUALISUD réalise un audit de votre entreprise afin de vérifier que celle-ci respecte les exigences des référentiels de certification chaîne de contrôle

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

L'auditeur missionné par QUALISUD vous contacte et planifie une date d'audit initial. Il aura à sa disposition votre dossier de candidature validé.

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

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

« A) Déterminer la conformité du processus de la chaîne de contrôle de l'organisation cliente :

- i. 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
- ii. du système de gestion avec les exigences de la norme de la chaîne de traçabilité et de sa mise en œuvre effective
- iii. le 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
- iv. l'utilisation des marques PEFC 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.

B) Collecter les données requises par le contrat de notification PEFC. »

L'auditeur devra pouvoir :

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

Les conclusions de l'auditeurs seront classées en non conformités mineures, non conformités majeures et observations.

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

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

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

### ***3) Délivrance du certificat***

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

En cas de décision de délivrance de la certification, vous recevez un certificat de chaîne de contrôle PEFC valable pour une durée maximale de 5 ans. Le service des dossiers bois de QUALISUD transmet à PEFC France votre dossier de candidature, les données de présentations de votre entreprise (comme demandé dans l'accord de notification avec PEFC France) et votre certificat. Par la suite, PEFC France vous enverra l'autorisation d'usage des marques PEFC et vos identifiants afin de télécharger vos logos.

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

## **III. Maintien de la certification PEFC**

### ***1) Suivi de la Certification PEFC***

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

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

Les modalités de prises de rendez vous sont les mêmes que pour l'audit initial.

## 2) *Renouvellement de la certification PEFC*

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

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

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

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

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

Cet audit de renouvellement permet la rédaction d'un rapport d'audit qui sera étudié pour renouveler le certificat de chaîne de contrôle PEFC. Les exigences sont les mêmes que lors des audits de suivi.

## 3) *Extension ou réduction du périmètre de la certification*

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## **IV. Suspension de la certification et levée de suspension**

### ***1) Suspension de la certification***

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

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

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

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

4- Les documents pour la levée de non conformités constatées durant l'audit n'ont pas été reçus dans le délai imparti

5- Il y a eu un refus d'audit : l'entreprise ne s'est pas rendue disponible pour réaliser l'audit selon les modalités explicitées au paragraphe III. 1.

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

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

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



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

## 2) *Levée de suspension de certification*

La suspension de certification pourra être levée par QUALISUD après transmission 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 et vous explique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification de votre entreprise. Le chargé de certification est responsable de ce suivi.

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

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

### Cas particuliers :

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

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

## **V. Résiliation de la certification**

Vous pouvez demander la résiliation de votre certification par écrit (mail ou courrier) auprès des services de QUALISUD. Vous êtes informé de la confirmation de la résiliation de votre certification par un mail. En l'absence d'indications contraires, la date de résiliation par défaut correspond à la date de votre demande écrite dans la limite des exigences du cahier des charges. Vous êtes également informé de vous ne pouvez plus utiliser la marque PEFC et utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence.

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

## **VI. Retrait d'une certification**

QUALISUD peut être amené à retirer votre certification suite à :

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

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

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

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

## **VII. La certification Multisite**

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

Les exigences liées aux obligations des sites et du bureau centrales 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, il y a un audit externe par an de chaque site sans audit supplémentaire du bureau central : les exigences seront vérifiées au cours de l'audit du site.

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 faire 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.

## **VIII. 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](http://www.pefc-france.org).

## 2) *Autres informations publiées*

QUALISUD peut vous fournir sur simple demande de votre part :

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

## 3) *Echanges entre QUALISUD et PEFC France*

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

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

# **IX. Informations générales sur les tarifs facturés**

## 1) *Cas général*

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

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

Toute intervention fait l'objet d'un devis valable 3 mois à compter de sa date de création. Il détaille l'ensemble des coûts pour les années à venir.

Les tarifs de QUALISUD comprennent :

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

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

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

PeFC France demande une cotisation annuelle qui est facturée 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.

## 2) *Cas particuliers*

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

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

## 3) *Évaluations complémentaires*

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

## 4) *Audit à distance*

Dans le cas d'un audit à distance, 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.

# **X. Engagements de QUALISUD et de votre entreprise**

Les interlocuteurs des entreprises au sein de Qualisud sont les suivants :

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

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

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

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

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

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

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

Dans tous les cas, QUALISUD s'engage à intervenir en toute indépendance et impartialité.

## XI. Plaintes et recours

L'ensemble des plaintes ou des recours 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 Responsable Qualité vous adresse un courrier, indiquant que sa demande a été réceptionnée, prise en compte et que celle-ci va être examinée.

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

## XII. Catégories de non-conformités et modalités de suivi

Le référentiel PEFC ST 2003 : 2020 impose aux auditeurs de catégoriser les non conformités liées aux exigences du cahier des charges selon les risques associés:

- 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.

<b>CERTIFICATION DE LA CHAÎNE DE CONTRÔLE PEFC</b>	<b>Référence : PEFC/P008/1-19</b> Mise en application le 01/07/2024
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 14 sur 14</b>

*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.*

Les modalités de suivi sont fonction du type de non-conformité :

Type de non-conformité	Type de documents demandés	Modalités de vérification du retour à la conformité
mineure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	Au plus tard lors du prochain audit externe ou Au moyen d'un contrôle documentaire sur la base des éléments transmis par l'entreprise à réaliser avant le prochain audit externe
majeure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	Au moyen d'un contrôle documentaire sur la base des éléments transmis par l'entreprise à réaliser avant <b>3 mois</b> à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité.

Les non-conformités liées à un non respect du contrat de certification ne sont pas catégorisées majeures ou mineures. Le délai de transmission à Qualisud du plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées **3 mois** à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité.

Pour la levée des non-conformités mineures, Qualisud peut prendre en compte tous les éléments reçus avant l'audit suivant (preuve documentaire...).

Lors de l'audit suivant, si nous constatons de nouveau une non-conformité notifiée lors de l'audit précédent ( notion de récurrence entre l'audit et l'audit suivant uniquement) ou si les actions mises en place pour la correction des non-conformités mineures ne sont pas complètes, l'auditeur pourra formaliser ce constat par une non-conformité majeure.