

SOMMAIRE

I. OBJET	3
II. DEFINITIONS.....	3
III. PROGRAMME APPLICABLE.....	3
IV. ACCES A LA CERTIFICATION	4
A. Champ d'application de notre prestation : Dans quel cas faire une demande de certification ?	4
B. Restrictions.....	4
V. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION	4
A. Votre demande de certification	4
1. Composition de votre dossier de demande de certification	4
2. Cas des demandes ne pouvant être satisfaites	5
B. Formalisation de votre contrat	5
1. Elaboration de votre devis.....	5
2. Quels documents forment votre contrat avec Cosmécert ?	5
3. Formalisation de votre engagement	5
C. Évaluation initiale	6
1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site.....	6
2. Audit sur site.....	6
3. Synthèse de l'audit	6
4. Evaluation des actions correctives mises en place	7
D. Non-conformités et Barème des sanctions.....	7
1. Non-conformités « mineures ».....	7
2. Non-conformités « majeures ».....	7
3. Barème des sanctions.....	7
E. Revue des éléments de l'évaluation et décision de certification	8
F. Documents de certification	8
G. Surveillance et poursuite du processus de certification	8
1. Revue périodique des éléments du dossier.....	8
2. Etablissement de l'analyse de risque.....	9
3. Suivi de votre activité	9
4. Schéma récapitulatif des étapes du processus de certification	10
H. Renouvellement de la certification	11
1. Maintien de la certification sous conditions.....	11
2. Suspension de la certification ou certification en attente.....	11
3. Réduction de la certification.....	11
4. Retrait de la certification	11
I. Reconnaissance des autres organismes de certification.....	12
J. Changements ayant des conséquences sur la certification.....	12
1. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)	12
2. Changement(s) dans l'entreprise et modification(s) de la portée de votre certification	12
3. Report de votre certification	13



K. Arrêt de la certification 13

- 1. Modalité de résiliation et effets sur votre certification..... 13
- 2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks 13

VI. Les plaintes et appels 14

- A. Plaintes 14
- B. Appels 14
- C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers 14

VII. Utilisation des références à la certification COSMOS, à Cosmécert et utilisation des marques associées à la prestation 14

Annexe I : Définitions 15

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

I. OBJET

Ce document décrit les différentes étapes d'une démarche de certification d'un client de Cosmécert.

II. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans le présent document sont définis en Annexe I.

III. PROGRAMME APPLICABLE

Le référentiel COSMOS est un référentiel harmonisé détenu par l'association internationale COSMOS-standard AISBL. Cinq membres fondateurs sont à l'origine de ce référentiel : BDIH, Cosmébio, Ecocert, ICEA et Soil Association. Il a été développé afin d'harmoniser les différents référentiels privés européens relatifs aux cosmétiques écologiques et/ou biologiques. C'est un programme privé.

COSMECERT propose ses services en France et à l'étranger.

Les documents composant le programme COSMOS sont les suivants :

- le Référentiel COSMOS en vigueur définissant les cosmétiques biologiques et naturels, incluant le « Technical Guide », le « Labelling Guide » et le « Control Manual »
- le présent processus de certification
- votre contrat de certification

Tous ces documents sont disponibles gratuitement sur demande et sur le site internet de COSMOS à l'adresse suivante : <http://www.cosmos-standard.org/> ou sur simple demande.

Produits certifiables : produits cosmétiques biologiques et naturels, PPAI (Agro-ingrédient physiquement transformés), CPAI (Agro-Ingrédients chimiquement transformés) et ingrédients approuvés.

 Organisme de certification cosmétique	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

IV. ACCES A LA CERTIFICATION

A. Champ d'application de notre prestation : Dans quel cas faire une demande de certification ?

Bénéficiaires	Obligation de contrat avec un certificateur	Pas d'obligation de contrat
Distributeur / Donneur d'ordre	Vous êtes détenteur de marque ou responsable de la mise sur le marché.	<ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes simple distributeur : vous vendez des produits d'autres marques et vous n'êtes pas responsable de la mise sur le marché. - Vous êtes le propriétaire de la marque mais pas la société en charge de la mise sur le marché. Cette société est certifiée et gère l'ensemble du processus (production, vente et communication liée aux produits certifiés) - Vous êtes déjà engagé auprès d'un autre organisme de certification, membre de COSMOS.
Fabricant / Sous-traitant (de matières premières ou produits finis)	Vous êtes responsable de la mise sur le marché des produits que vous fabriquez	<ul style="list-style-type: none"> - Vous fabriquez des produits pour le compte d'un donneur d'ordre qui est engagé dans le processus de certification. <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes déjà engagé auprès d'un autre organisme de certification, membre de COSMOS. <p>L'évaluation de cette activité doit cependant être réalisée.</p>
Façonnier	Les façonniers n'ont pas d'obligation d'engagement. Les activités des façonniers doivent être auditées pour vérifier la conformité. Exemption acceptée si aucune intervention n'a lieu sur le produit (stockage puis réexpédition des palettes par exemple).	
Cas particuliers complexes (groupe de sociétés, GMS...)	Nous vous invitons à contacter Cosmécert	

B. Restrictions

Cosmécert peut refuser d'accepter une demande de certification ou de signer un contrat de certification avec une société quand il existe des raisons fondamentales ou avérées, par exemple des activités illégales ou des antécédents de non-conformités réitérées à des exigences de certification, des comportements particulièrement inappropriés, des impayés, etc.

V. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

A. Votre demande de certification

1. Composition de votre dossier de demande de certification

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

Afin de vous fournir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification, nous vous envoyons les documents suivants :

- la version en vigueur du référentiel
- le formulaire de demande de certification et les autres formulaires associés le cas échéant
- le présent processus de certification

Ces documents sont également disponibles sur [la plateforme de certification de Cosmecert](#).

Nous vous demanderons de créer un compte puis de compléter une demande de certification afin de recueillir les informations nécessaires à la réalisation de ce qui est appelé la « revue de la demande ». La revue de votre demande consiste en l'étude de la faisabilité et la définition de votre projet. Celle-ci a pour but de :

- nous assurer que vous avez pris connaissance de toutes les exigences du référentiel
- vérifier que toutes les informations demandées dans les formulaires sont précisées
- étudier la faisabilité de la certification de vos produits à partir de vos données

A l'exception des cas décrit ci-dessous, toutes les demandes de certification feront l'objet d'un devis.

2. Cas des demandes ne pouvant être satisfaites

Le processus de certification ne peut pas être mis en œuvre dans les cas suivants :

- une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur relative aux cosmétiques
- un conflit d'intérêt pouvant nuire à l'impartialité de nos décisions
- une situation géographique présentant une impossibilité technique, ou un risque pour les intervenants
- l'absence de personnel qualifié pour répondre à vos spécificités
- Un retrait de certification de la part d'un autre organisme de certification selon le référentiel COSMOS

B. Formalisation de votre contrat

1. Elaboration de votre devis

A partir de vos déclarations, Cosmecert établit un devis personnalisé pour l'année civile en cours tenant compte de votre activité spécifique (fabricant, sous-traitant, donneur d'ordre, façonnier, autre) et basé sur l'estimation du temps de travail nécessaire. Ce devis comprend :

- la revue documentaire
- l'(les) audit(s) sur sites
- la revue du rapport d'audit
- la gestion de la certification.

Les audits, prélèvements ou analyses non prévus par le plan d'évaluation ne sont pas compris dans le devis initial.

2. Quels documents forment votre contrat avec Cosmecert ?

Votre contrat de certification est constitué des versions en vigueur des documents suivants :

- Le présent processus de certification
- le référentiel COSMOS en vigueur incluant le « Technical Guide », le « Labelling Guide » et le « Control Manual »
- votre demande de certification
- Le devis
- Le contrat de certification

3. Formalisation de votre engagement

Votre contrat de certification est rédigé et disponible sur votre espace client dès retour du devis signé.

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

En signant ce contrat, vous vous engagez à respecter les exigences décrites dans ce présent processus, dans le contrat de certification ainsi que les exigences définies dans le référentiel COSMOS.

C. Évaluation initiale

L'évaluation initiale consiste à vérifier toutes les activités entrant dans le champ d'application de la certification, dans le but de s'assurer de votre conformité aux exigences du référentiel.

1. Validations documentaires et préparation de votre audit sur site

Les formulaires spécifiques à votre activité sont disponible sur votre espace client. Ils permettent de collecter les informations nécessaires en vue de l'audit sur votre site. Une fois que vous avez complété ces documents, ils sont revus par Cosmécert.

Les ingrédients, formules, étiquetages, emballages, produits de nettoyage et supports de communication faisant référence à COSMOS doivent être soumis pour validation avant toute utilisation. Votre premier audit (audit d'habilitation) sur votre site est mandaté à la suite de votre engagement.

L'auditeur en charge de votre audit planifie avec vous une date d'audit et vous propose un plan d'audit avec les documents à tenir à disposition. Le plan d'audit et ces documents sont déterminés en fonction notamment de votre rôle dans le processus de développement (fabrication ou distribution des produits) et des tiers intervenant dans ledit processus.

2. Audit sur site

Les audits sur site ont pour but de vérifier la conformité des produits aux critères du référentiel et sont réalisés sur tous les sites effectuant des opérations sur des produits concernés par la certification : fabrication, conditionnement, stockage, etc.

L'audit se déroule selon les étapes suivantes :

- La réunion d'ouverture : l'auditeur présente les objectifs et les différents points à vérifier, confirme le périmètre et le plan de l'audit
- L'évaluation de la documentation
- La visite des installations et entretiens avec les employés
- La réunion de clôture : l'auditeur fait le bilan de l'audit sur site

En cas d'analyse, les prélèvements sont effectués en votre présence ou celle de votre représentant qui signe les documents correspondants. La nature des analyses ainsi que le laboratoire qui y procède sont décidés par Cosmécert. En cas de besoin, Cosmécert peut décider de laisser un des échantillons prélevés dans vos locaux. Cet échantillon ne doit être utilisé qu'en cas de contre analyse, auquel cas il sera envoyé par vous, Cosmécert ou un huissier de justice, selon les instructions de Cosmécert, à un laboratoire désigné par Cosmécert.

3. Synthèse de l'audit

Lors de l'audit, des non-conformités aux exigences du référentiel peuvent être constatées. Elles vous seront notifiées en conclusion de l'audit et inscrites dans le document de synthèse de l'audit remis en fin d'audit. Selon le niveau d'importance, les non-conformités peuvent être qualifiées de « majeure » ou « mineure ».

Ces non-conformités nécessitent des actions (dites « actions correctives ») de votre part afin de vous mettre en conformité. L'action corrective que vous aurez proposée pour chaque non-conformité sera inscrite dans le document de synthèse de l'audit.

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

4. Evaluation des actions correctives mises en place

Cosmécert passera en revue les corrections, les causes identifiées et les actions correctives soumises par le client pour déterminer si elles sont acceptables. Ces propositions d'actions, doivent être pertinentes et exhaustives. Dans le cas contraire, il vous sera demandé de proposer de nouvelles actions. Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non conformités doivent être enregistrées.

En fonction des évaluations supplémentaires nécessaires pour vérifier la correction des non-conformités, Cosmécert peut être amené à :

- réaliser un nouvel audit sur site
- réaliser de nouveaux prélèvements et analyses
- réaliser une évaluation documentaire complémentaire

D. Non-conformités et Barème des sanctions

Lors de l'audit, des non-conformités aux exigences du référentiel peuvent être constatées. Elles se classent selon 2 catégories :

1. Non-conformités « mineures »

Une non-conformité mineure est une non-conformité qui n'altère pas les caractéristiques du produit à certifier. Cela signifie qu'elle ne remet pas en cause la conformité du produit aux grands principes du référentiel et à ses critères les plus importants (voir Introduction du référentiel) et n'est pas trompeuse pour le consommateur.

2. Non-conformités « majeures »

Une non-conformité majeure est une non-conformité qui altère ou est susceptible d'altérer les caractéristiques du produit à certifier. Cela signifie qu'elle remet en cause la conformité du produit aux grands principes du référentiel et à ses critères les plus importants et/ou peut être considérée comme trompeuse pour le consommateur. La non-conformité peut être critique en cas d'impact fort.

3. Barème des sanctions

Le plan de correction répertorie les non-conformités potentielles et les classe selon leur degré de gravité (non-conformité « mineures » ou « majeures »). Il définit également, pour chaque non-conformité un traitement potentiel associé. Ce traitement précise notamment les mesures à prendre et leur modalité d'application. Il est défini en fonction de la nature et de la gravité de la non-conformité, ainsi que de son caractère récurrent et/ou frauduleux.

Les mesures appropriées peuvent-être (cf. paragraphe H pour les détails) :

- La poursuite de la certification sous condition
- La réduction de la portée de la certification
- La suspension de la certification
- Le retrait de la certification

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

E. Revue des éléments de l'évaluation et décision de certification

Une fois les actions correctives reçues (documentaires ou relevées sur site le cas échéant), le rapport d'audit est transmis pour étude au responsable de certification, qui s'assurera de la pertinence des éléments envoyés afin de lever ou non les non-conformités.

Celui-ci, au vu des éléments constitutifs du rapport d'audit et de tout autre document en lien avec votre dossier, prend la décision de certification.

Si la décision de certification est positive, les certificats vous seront envoyés.

Si la décision de certification est négative, vous en serez informé par écrit accompagné des raisons de cette décision. Dans ce cas, vous pouvez faire une nouvelle demande de certification en reprenant à l'étape A.

Lorsqu'il existe des soupçons sur le fait que vous mettez sur le marché ou avez l'intention de mettre sur le marché un produit non conforme au référentiel et faisant référence à la certification, Cosmécert peut exiger, à titre provisoire, la suspension de la certification desdits produits. Avant de prendre une décision de certification en ce sens, nous vous en informons et vous invitons à nous présenter vos observations.

F. Documents de certification

Les documents de certification ne sont émis qu'après ou en même temps que :

- La décision de délivrer la certification est prise et positive
- Les exigences de certification sont remplies

Ces documents de certification établissent ou permettent d'identifier de façon claire :

- Le nom et l'adresse de Cosmécert
- La date de délivrance de la certification
- Votre nom et adresse
- L'échéance du document de certification
- La liste des produits ou matières premières certifiés par niveau de certification (COSMOS NATURAL, COSMOS ORGANIC ou COSMOS CERTIFIED) / les procédés contrôlés

Les frais qui seraient engagés (ex : mise en production, impression d'étiquettes...) par anticipation sur une décision de certification non encore émise sont sous votre responsabilité et ne peuvent être pris en charge par Cosmécert.

Seul le détenteur du document de certification peut faire référence à la certification sur l'étiquetage de ses produits.

G. Surveillance et poursuite du processus de certification

1. Revue périodique des éléments du dossier

Le processus de certification se renouvelle automatiquement chaque année, si vous n'avez pas préalablement notifié à Cosmécert la résiliation de votre contrat de certification.

Sur la base des informations que vous nous transmettez lors du renouvellement et/ou que nous pourrions recueillir lors des audits et autres investigations, Cosmécert vous communique le coût de la certification pour l'année du renouvellement.

Dans le cadre de la surveillance de l'activité de certification, nous mettons en œuvre le plan de surveillance suivant :

- Audit(s) de surveillance sur site (les actions correctives concernant une non-conformité constatée lors de l'audit précédent seront vérifiées)
- Validation documentaire, si des modifications sont mises en œuvre sur les documents étudiés lors de la validation documentaire initiale, ou en cas de nouveaux produits à certifier.
- Plan d'analyse annuel le cas échéant

Cosmécert vous informera ensuite du statut de votre certification.

2. Etablissement de l'analyse de risque

L'analyse de risque définit le type et la fréquence des audits nécessaires en fonction de votre activité et d'autres critères éventuels. Elle est réalisée systématiquement dans le cadre de la surveillance et de la poursuite de la certification.

Les entités distributrices, n'effectuant pas d'opération de production, sont auditées une fois par an. Les entités effectuant des opérations de production (hors façonniers) sont auditées deux fois la première année d'engagement (habilitation) et une à deux fois par an en renouvellement. Le nombre d'audits dépend de l'analyse de risques liée à l'entité concernée.

Chaque dossier de certification est étudié afin de définir les risques qui y sont associés pour déterminer le nombre d'audits à réaliser par an et le temps d'audit global.

Les critères pris en compte sont les suivants:

- Type d'activité (fabricant de matières premières, fabricant de maquillage...)
- Nombre de produits à certifier
- Nombre d'ingrédients utilisés
- Gravité des non-conformités relevées l'année précédente
- Démarche qualité existante dans votre entreprise

Type d'entreprise (activité)	Habilitation	Renouvellement
Donneur d'ordre/Distributeur	1 audit/an	1 audit/an
Fabricant/Sous-traitant	2 audits/an	1 à 2 audits/an selon l'analyse de risque
Façonnier	1 audit/an	1 audit/an

Cette analyse de risque s'applique à tous les clients, en France et à l'International à l'exception des clients entrants dans champs unique de l'approbation d'ingrédient sans contenu biologique. À ce plan peuvent s'ajouter des audits complémentaires et supplémentaires.

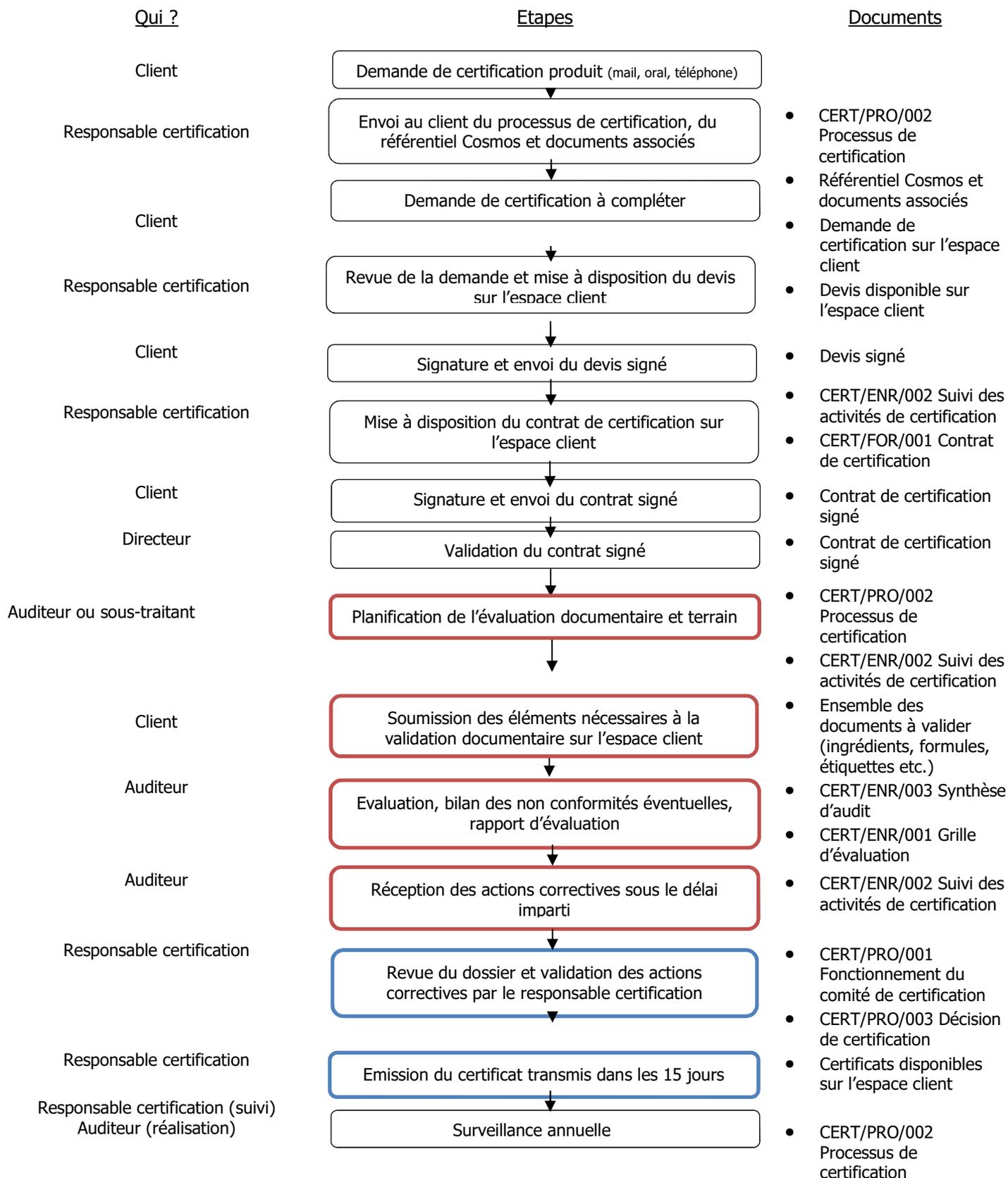
Dans le cas où le délai limite de réalisation d'un audit n'est pas respecté, Cosmécert se réserve la possibilité de suspendre vos certificats, ceci même si la date de fin de validité desdits certificats va au-delà de la date limite de réalisation de l'audit concerné.

3. Suivi de votre activité

La surveillance se base également sur la vérification de toute modification des exigences de certification et/ou de la gamme de produits proposés à la certification. A ce titre, vous devrez informer Cosmécert sans délai des modifications prévues dans votre système (production, procédés, qualité) ou la gamme de produits à certifier.

 Organisme de certification cosmétique	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

4. Schéma récapitulatif des étapes du processus de certification



	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

H. Renouvellement de la certification

Si aucune non-conformité n'est avérée à la suite de votre surveillance la décision de certification est maintenue et le responsable certification vous renouvelle vos documents de certification.

Lorsqu'une non-conformité est avérée que ce soit à la suite d'une surveillance ou par tout autre moyen, Cosmécert doit examiner votre dossier et prendre des mesures appropriées. Sur la base du plan de correction et en fonction de l'étendue et de la gravité des non-conformités relevées, Cosmécert peut prendre les mesures appropriées suivantes :

1. Maintien de la certification sous conditions

Les conditions permettant de maintenir la certification peuvent être, par exemple :

- un renforcement de la surveillance par la réalisation d'audit ou d'une analyse supplémentaire,
- un délai défini pour vous permettre de terminer les corrections de vos non-conformités,
- etc.

Si les conditions demandées ne sont pas remplies dans les délais impartis, Cosmécert entreprend la démarche de suspension ou de retrait des documents de certification.

2. Suspension de la certification ou certification en attente

Cela implique l'interruption de la certification pendant une période déterminée ou jusqu'à mise en conformité du produit. S'il s'agit d'un produit encore non certifié, on parle de certificat en attente. La suspension peut concerner un ou plusieurs produits et/ou lots. Pour corriger cette non-conformité, vous devrez fournir les éléments nécessaires dans le délai qui vous a été accordé.

Dans tous les cas, le(s) produit(s) concernés ne peut(peuvent) plus faire mention à la certification jusqu'à la résolution de la non-conformité et le(s) produit(s) concerné(s) sera(ont) retiré(s) de vos documents de certification pendant la période de suspension.

3. Réduction de la certification

Cela implique l'arrêt immédiat et définitif de la certification pour tout ou une partie des produits et/ou lots. Le ou les produits sont déclassés dans le circuit conventionnel et ne peuvent plus faire référence à la certification. Cette décision peut faire suite à une non-conformité relevée en audit ou à votre demande si vous ne souhaitez plus bénéficier de la certification pour un ou plusieurs de vos produits (abandon).

Dans tous les cas, le ou les produits sont retirés du certificat sans préavis.

4. Retrait de la certification

Cela implique l'annulation immédiate de la certification pour l'ensemble de vos produits. Vous ne pouvez plus faire référence à la certification et ce pour aucun de vos produits.

Cette décision s'accompagne également de la résiliation du contrat avec Cosmécert.

Un produit sans certificat ou dont le certificat a été suspendu/retiré ne peut pas être commercialisé avec une référence à la certification. Cette interdiction s'applique également à tout autre support de communication. La suspension ou le retrait des documents de conformité entraîne la fin de validité immédiate desdits documents. Vous avez l'obligation d'informer vos clients que vos produits ne sont plus conformes, et en tout état de cause de ne plus vous prévaloir des documents de conformité.

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

I. Reconnaissance des autres organismes de certification

Le référentiel COSMOS a été créé au niveau européen par des organismes de certification (ECOCERT - France, ICEA - Italie) en collaboration avec des associations de professionnels (le BDIH – Allemagne, COSMÉBIO - France et la SOIL ASSOCIATION - Angleterre).

De par leur volonté d'harmonisation, les organismes de certification doivent reconnaître les certificats de conformité au standard COSMOS délivrés par les autres organismes de certification approuvés par le conseil d'administration de COSMOS standard AISBL. De plus, dans le cas où tous les clients de la chaîne ne seraient pas certifiés chez le même organisme de certification, des informations peuvent être échangés entre organismes (dans un respect de la confidentialité) afin de pouvoir assurer la certification du produit final. De la même façon, si une non-conformité majeure est relevée, Cosmécert doit informer les autres organismes de certification approuvés par l'AISBL de la décision prise.

Dans le cas où les non-conformités constatées entraîneraient un refus de certification ou si la demande de certification n'était pas recevable, Cosmécert transmettra l'information aux organismes de certification approuvés par l'association COSMOS Standard. Votre demande de certification ne sera dans ce cas pas recevable pour les autres organismes de certification approuvés.

J. Changements ayant des conséquences sur la certification

1. Changements dans le programme de certification (nouvelles exigences ou révisions d'exigences)

Cosmécert s'engage à vous informer par mail des modifications apportées aux documents composant le programme COSMOS, des modalités de mise en œuvre et à mettre à votre disposition la version actualisée de ce programme sur le site internet de COSMOS.

Selon les cas, les dispositions modifiées seront d'application immédiate ou des mesures de transition pourront être mises en place par COSMOS AISBL.

Il est de votre responsabilité de mettre en œuvre les changements et de celle de Cosmécert d'en vérifier la mise en application.

Si les changements n'étaient pas mis en œuvre, Cosmécert peut vous notifier des non-conformités qui, si elles ne sont pas résolues peuvent entraîner une réduction, suspension ou même un retrait de votre certification (cf. paragraphe H).

2. Changement(s) dans l'entreprise et modification(s) de la portée de votre certification

Si vous souhaitez certifier de nouveaux produits, vous devez compléter une nouvelle demande de certification sur votre espace client, en indiquant les produits en question. Dans ce cas-là, Cosmécert pourra s'appuyer sur les certifications déjà délivrées pour adapter son plan d'évaluation.

Il est de votre responsabilité d'informer Cosmécert sans délai de tout changement qui peut avoir des conséquences sur votre conformité aux exigences de certification. Ces changements peuvent être par exemple :

- une évolution de structure (changement de propriété, de statut...)
- une modification dans votre organisation et votre gestion
- des changements apportés aux produits ou aux procédés de fabrication
- un changement de coordonnées
- etc.

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

Ces modifications pourront, le cas échéant, entraîner une remise en question de votre certification (modification de la portée du certificat, suspension, retrait ...) et conduire éventuellement à la réalisation d'un audit supplémentaire (cas de nouveaux produits/process).

3. Report de votre certification

Dans le cas où vous souhaitez suspendre votre activité (arrêt de la fabrication, conditionnement et vente de produits certifiés par Cosmécert), nous vous offrons la possibilité de suspendre notre prestation pendant un ou deux semestres, le contrat nous liant étant maintenu sur cette période. La notification de votre report doit être faite à Cosmécert dès que possible.

Pendant cette période, vos certificats ne sont plus valides. Vous n'êtes donc plus autorisé à fabriquer ni à vendre des produits certifiés par Cosmécert. Aucune référence aux mentions de certification COSMOS et/ou à Cosmécert n'est autorisée, quel que soit le support de communication (étiquetage, site internet, documents de communication...).

A la fin de cette période de report, le processus de certification redémarre à l'étape 1 de revue de la demande suivie par un audit initial d'habilitation comme pour toute demande initiale.

K. Arrêt de la certification

1. Modalité de résiliation et effets sur votre certification

Vous avez la possibilité de demander à tout moment l'arrêt de la certification pour une partie ou la totalité de vos produits. Dans le cas vous devez le faire dans le respect des conditions définies dans votre contrat.

L'arrêt de la certification pour tout ou une partie de vos produits, et la résiliation de votre contrat le cas échéant, entraîne la fin de validité automatique de vos documents de certification pour les produits concernés.

En conséquence, à compter de la date d'arrêt de la certification (et de la résiliation du contrat le cas échéant), vous ne pouvez plus fabriquer ni commercialiser les produits concernés faisant référence à la certification COSMOS et/ou à Cosmécert. La certification des produits déjà distribués et encore présents sur le marché n'est pas remise en cause.

2. Cas particuliers d'écoulement et d'audit des stocks

Dans le cas où vous disposez d'un stock de produits conformes, faisant référence à la certification COSMOS et/ou à Cosmécert et nécessitant un délai d'écoulement allant au-delà de la date de fin de validité de votre certificat et de votre contrat, nous vous invitons à nous communiquer la durée estimée pour leur écoulement.

Après étude de votre dossier par à Cosmécert, votre contrat pourra être prolongé et vous pourrez être autorisé à écouler vos stocks de produits conformes moyennant un audit annuel en tant que « distributeur », facturé au tarif correspondant.

Le contrat et le certificat resteront donc en vigueur jusqu'à la date estimée nécessaire pour l'écoulement des stocks de produits certifiés.

Dans tous les cas, nous vous préconisons de revenir vers à Cosmécert afin de connaître les modalités exactes de fin de contrat en fonction de votre organisation.

Pendant ce prolongement de votre contrat, vous ne pourrez pas fabriquer de nouveaux produits faisant référence à la certification COSMOS et/ou à Cosmécert.

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

VI. Les plaintes et appels

Vous pouvez être amenés à faire parvenir à Cosmécert des plaintes (réclamations) concernant notre prestation, ou à formuler un appel (recours) relatif à une décision prise par Cosmécert et vous concernant. Cosmécert s'engage dans un premier temps à accuser réception de vos plaintes et appels et à les traiter dans les délais prévus dans nos procédures internes.

A. Plaintes

Toute personne peut formuler une plainte écrite adressée à Cosmécert. La plainte peut concerner une validation, un autre client, la prestation de Cosmécert, etc.

Un accusé de réception est systématiquement adressé au plaignant sous un délai de 8 jours. Une réponse est ensuite envoyée après validation par une personne non liée à la plainte.

Toutes ces plaintes sont enregistrées par le responsable Qualité, de même que les mesures prises et une analyse est faite régulièrement afin de répondre aux mieux à vos attentes.

B. Appels

Vous pouvez formuler un appel concernant une décision de certification. Pour être recevable, votre appel doit:

- être fait par écrit (courrier ou email)
- être fait dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de l'information de cette décision
- être dûment motivé : de nouveaux éléments qui ne seraient pas encore portés à la connaissance de Cosmécert doivent être fournis

Les appels sont non suspensifs des décisions faisant l'objet de l'appel. Ces décisions s'appliquent donc tant qu'une nouvelle décision concernant votre dossier n'a pas été prise suite à l'étude de l'appel.

C. Vos obligations par rapport aux réclamations des tiers

Vous avez la responsabilité de gérer les réclamations des tiers qui vous sont adressées directement. Vous devez conserver un enregistrement de toutes les réclamations concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de Cosmécert. Ces enregistrements doivent également permettre de connaître les mesures appropriées qui ont été prises et ces mesures doivent être documentées.

VII. Utilisation des références à la certification COSMOS, à Cosmécert et utilisation des marques associées à la prestation

Les conditions d'utilisation des références à la certification COSMOS sont définies dans le « COSMOS labelling guide »

Une utilisation abusive de la marque ou une référence erronée à la certification COSMOS par un client entraîne la mise en place de mesures appropriées telles que la réduction, la suspension ou le retrait de la certification. Cosmécert est également tenu d'informer les autorités compétentes.

Voici les cas qui peuvent se présenter :

- la marque de conformité ou la référence à la certification COSMOS ou à Cosmécert est apposée sur des produits non conformes aux exigences de certification,
- la marque de conformité ou la référence à la certification COSMOS ou à Cosmécert est apposée sur des produits n'ayant pas fait l'objet d'une demande de certification ou encore en cours de certification
- de façon générale, les règles de références à la certification ne sont pas respectées (merci de prendre connaissance de ces règles, dans le document correspondant disponible sur le site internet et sur demande).

	<i>Procédure</i>	CERT.PRO.002
	PROCESSUS DE CERTIFICATION	Version 03 – 18/11/2020
		Nombre de pages : 15

Annexe I : Définitions

Action corrective : Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Appel : Demande écrite adressée par un client au certificateur afin que celui-ci reconsidère une décision de certification.

Certification : Délivrance d'un document de certification (cf. définition).

Client : Personne physique ou morale qui a souscrit un service de Cosmécert par la signature d'un contrat de prestation de service.

Document de certification : Document délivré au client attestant de la conformité des produits au programme.

Exigence de certification : Exigence spécifiée qui doit être remplie par le client comme condition à l'obtention ou au maintien de la certification.

Non-conformité : Non satisfaction d'une exigence.

Analyse des risques : Description du nombre et du type d'évaluations nécessaires sur un cycle d'évaluation pour garantir la conformité du produit aux exigences en fonction de la typologie des clients.

Plainte : Expression de mécontentement, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation au certificateur Cosmécert, relative aux activités de la société, à laquelle une réponse est attendue.

Barème des sanctions : Liste des non-conformités aux exigences de certification et de leur conséquence sur la décision de certification. Il peut être complété des tâches d'évaluation supplémentaires nécessaires pour lever ces non-conformités.

Programme de certification : Ensemble d'exigences, règles et procédures définies par le propriétaire du programme qui doivent être mises en application par Cosmécert.

Référentiel de certification : Document technique définissant les exigences produits à satisfaire, les modalités d'évaluation et les modalités de communication sur la certification.

Surveillance : Répétition de l'évaluation, la revue et la décision de certification, conformément au programme de certification, comme base du maintien de la certification.