

ELEMENTS DE COMPARAISON ISCC ET PEFC

ETUDES PRELIMINAIRES – FAISABILITE - CONCERTATION

2022

SOMMAIRE

1	Identification.....	3
1.1	Livraison de l'exploitant forestier à l'utilisateur de la biomasse.....	3
1.2	fournisseurs certifiés.....	4
1.3	Disponibilité du certificat.....	5
1.4	confirmation des achats de biomasse certifiée.....	7
1.5	Validite des certificats des fournisseurs.....	8
1.6	Inscription à la liste de diffusion des organisme certificateur.....	8
2	système de diligence raisonnable.....	9
2.1	assurance que l'achat de biomasse provenant de la conversion des forêts.....	9
2.1.1	évaluation des risques pour les livraisons des fournisseurs certifiés PEFC.....	9
3	Separation physique.....	10
3.1.1	Tracabilité de la biomasse pendant la production ou l'acheminement.....	10
3.1.2	séparation de la biomase certifiée avec d'autres produits.....	10
4	Système de gestion de la qualité.....	11
4.1.1	compétences des responsables qualités.....	11
4.1.2	Audit de contrôle - frequence.....	12
4.1.3	Fréquence des audits.....	13
4.1.4	Processus organisationnels et structurels.....	14
4.1.5	Implication des sous-traitants dans la chaine de contrôle.....	16
	Sources :.....	17

1 IDENTIFICATION

1.1 LIVRAISON DE L'EXPLOITANT FORESTIER A L'UTILISATEUR DE LA BIOMASSE

Chaque livraison est-elle accompagnée d'un document (par exemple, une facture, bon de livraison ou similaire) est attribué à chaque livraison, qui contient les informations suivantes :

- Nom du destinataire
- Nom du fournisseur
- Type et quantité de produit
- Date ou période
- Certifié : oui/non ; si oui, dans quelle proportion (si nécessaire, demander le pourcentage demander !) et preuve de la certification (numéro de certificat)

PEFC

5.1.1 Pour chaque livraison de matériau utilisé comme matière première pour un groupe de produits PEFC, l'organisme doit obtenir une documentation contenant les informations suivantes de la part du fournisseur :

- a) l'identification du fournisseur
- b) identification du produit
- c) quantité de produits
- d) identification de la livraison basée sur la date de livraison, la période de livraison ou la période comptable.

Pour les intrants avec une revendication PEFC, le document doit également inclure :

- e) le nom de l'organisation en tant que client PEFC de la livraison
- f) la revendication PEFC applicable, spécifiquement pour chaque produit revendiqué couvert par le document
- g) le numéro du certificat reconnu PEFC du fournisseur.

Note 1 : le numéro de certificat est une combinaison numérique ou alpha-numérique, qui constitue un identifiant unique du certificat.

Note 2 : un exemple de documentation de livraison est une facture ou un bon de livraison fournissant les informations requises.

5.1.2 Identification au niveau du fournisseur

5.1.2.1 Pour tous les intrants livrés avec une allégation PEFC, l'organisme doit vérifier que le fournisseur est couvert par un certificat reconnu par PEFC sur le site web PEFC.

5.1.2.2 Pour chaque livraison de matériau utilisé comme intrant pour un groupe de produits PEFC, l'organisme doit classer la catégorie du matériau acheté.

ISCC Standard 203 Chap. 3.3.1 et ISCC Standard 203 Chap. 3.3.6

Les entreprises doivent tenir les registres suivants pour tous les matériaux durables entrants et sortants respectivement

- > Liste des noms et adresses des fournisseurs et des destinataires de produits durables.
- > Contrats avec les sous-traitants/prestataires de services, fournisseurs et destinataires de produits durables concernés.
- > Déclarations de durabilité, tickets de pont-bascule, connaissements ou autres documents pour tous les matériaux durables entrants et sortants.
- > la comptabilisation des quantités de matériaux durables et non durables et, le cas échéant, le calcul du bilan massique.

> Dans le cas de calculs de GES individuels, le calcul de GES lui-même ainsi que les données d'entrée utilisées pour le calcul.

Il existe trois options pour l'application des auto-déclarations :

1 L'autodéclaration est remplie et signée pour chaque livraison unique de matériau durable.

2 L'autodéclaration est utilisée pour toutes les livraisons effectuées dans le cadre d'un contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

3 Le contenu de l'auto-déclaration est transféré avec exactement les mêmes mots dans le contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

Dans le cadre des options 2 et 3, l'autodéclaration a une validité de douze mois, à compter de la date d'émission.

Pour les points d'origine, une quatrième option est disponible : une combinaison d'une clause dans le contrat entre le point d'origine et le point de collecte et la disponibilité du modèle d'auto-déclaration sur le site web du point de collecte. Le contrat doit contenir une déclaration sans ambiguïté (par exemple : "En signant, l'autodéclaration publiée sur le site web (URL du site web du point de collecte) s'applique et constitue une partie valide de cet accord pour la période contractuelle. Si aucune objection n'est formulée par le client jusqu'à douze jours avant l'expiration de chaque année civile du présent contrat, le contrat sera reconduit.

Si aucune objection n'est formulée par le client jusqu'à douze jours avant l'expiration de chaque année civile du présent contrat, l'autodéclaration est confirmée pour l'année suivante "). Sur le site web où le modèle d'autodéclaration peut être téléchargé, une autre déclaration non ambiguë doit être incluse (par exemple : "Les autodéclarations pour les livraisons de (insérer le matériel tel que l'huile de cuisson usagée) sur cette page sont une partie valide du contrat entre (entreprise) et ses clients. L'autodéclaration sera présentée au client soit dans le contrat, soit dans les conditions générales. Si l'auto

l'autodéclaration fait partie du contrat écrit, elle est considérée comme acceptée à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat. Si l'autodéclaration est incluse dans les conditions générales, elle est considérée comme acceptée si le client ne s'y oppose pas dans les 14 jours suivant la présentation des conditions générales à (entreprise). Si le client ne s'y oppose pas, cela sera considéré comme un accord sur les conditions générales. Les autodéclarations seront considérées comme acceptées après les 14 jours sont passés."

1.2 FOURNISSEURS CERTIFIÉS

ISCC Standard 203 - Chap. 3.3.6

L'obligation de certification conformément à cette norme commence avec le premier point de collecte et le dernier point de collecte respectivement. Les exploitations agricoles ou les plantations et les points d'origine des déchets et des résidus peuvent obtenir une certification individuelle ou une certification de groupe sous l'égide d'un bureau central, sur une base volontaire. Toutes les exploitations ou plantations qui ne sont pas certifiées individuellement doivent effectuer une autoévaluation annuelle et fournir une auto-déclaration/auto-évaluation signée au premier point de collecte ou au bureau central. Tous les points d'origine qui ne sont pas certifiés individuellement fournir une auto-déclaration signée au point de collecte ou au bureau central.

Il existe trois options pour l'application des auto-déclarations :

- 1 L'autodéclaration est remplie et signée pour chaque livraison unique de matériel durable.
- 2 L'auto-déclaration est utilisée pour toutes les livraisons dans le cadre d'un contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement
- 3 Le contenu de l'auto-déclaration est transféré avec exactement les mêmes mots dans le contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

Dans le cadre des options 2 et 3, l'autodéclaration a une validité de douze mois, à compter de la date d'émission.

1.3 DISPONIBILITÉ DU CERTIFICAT

Un certificat PEFC (gestion forestière/CC¹) est-il disponible auprès de chaque fournisseur ayant livré des marchandises certifiées ?

PEFC

5.1.2.1 Pour tous les intrants livrés avec une allégation PEFC, l'organisme doit vérifier que le fournisseur est couvert par un certificat reconnu par PEFC sur le site web PEFC.

5.1.2.2 Pour chaque livraison de matière utilisée comme intrant pour un groupe de produits PEFC, l'organisme doit classer la catégorie de la matière achetée.

ISCC Standard 203 - Chap. 3.4.1 -3.4.4

Les exploitations ou plantations visées par la présente norme sont des exploitations agricoles où les cultures sont pratiquées de manière durable, ou bien où l'on trouve des résidus de cultures agricoles issus de la culture durable. [...]

Les exploitations agricoles ou les plantations ont trois options pour participer à cette norme :

- > Certification individuelle
- > En tant que membre d'un groupe d'exploitations agricoles organisées sous un bureau central
- > En tant que membre d'un groupe d'exploitations livrant à un premier point de collecte.

Les exploitations et les plantations participant à la certification de groupe doivent effectuer une auto-évaluation et signer une auto-déclaration soit au premier point de collecte, soit au bureau central responsable du groupe. Une copie de l'auto-évaluation/autodéclaration doit être disponible pendant l'audit.

¹ CC, certificat de Conformité

Les exploitations/plantations participant à la certification de groupe ne reçoivent pas de certificat individuel, car elles sont couvertes par le certificat du premier point de collecte ou du bureau central.

La biomasse produite sur des terres conformes au principe 1 de l'ISCC, tel que défini dans le document 202-1 de l'UE de l'ISCC intitulé "Agricultural Biomass : Principe 1 de l'ISCC" et les principes 2 à 6 de l'ISCC tels que définis dans le document 202-2 de l'UE de l'ISCC "Agricultural Biomass : ISCC Principes 2-6" sont considérés comme durables. Le principe 1 de l'ISCC précise les exigences légales relatives aux terres fixées dans le cadre de la RED II et doit toujours être respecté. Les violations du principe 1 de l'ISCC sont des non-conformités critiques et ne peuvent faire l'objet de mesures correctives. Les principes ISCC 2 à 6 couvrent les exigences sociales, écologiques et économiques. Ils sont divisés en "exigences immédiates", "exigences à court terme", "exigences à moyen terme" et "exigences en matière de meilleures pratiques".

Une exploitation ou une plantation doit être conforme à toutes les exigences énoncées dans le principe 1 de l'ISCC et à toutes les exigences immédiates des principes 2 à 6 de l'ISCC lorsqu'elle commence à fournir des matières durables. Les exigences immédiates couvrent les réglementations européennes pertinentes (par exemple, les règlements relatifs à la conditionnalité, les exigences en matière de bonnes pratiques agricoles, la législation sociale pertinente). Dans les États membres de l'UE qui ont mis en œuvre la conditionnalité (CC), les agriculteurs et/ou exploitants forestiers et/ou exploitants forestiers qui remplissent les critères de la CC par la mise en œuvre et la reconnaissance officielle de la CC sont uniquement audités en ce qui concerne les exigences définies dans le principe 1 de l'ISCC et les critères qui ne sont pas couverts par la législation de l'UE.

Les exigences à court et moyen terme spécifiées dans les principes 2 à 6 de l'ISCC doivent être mises en œuvre dans le cadre d'un processus d'amélioration continue sur une période déterminée de 3 ans et 5 ans respectivement. En outre, les exploitations ou les plantations peuvent choisir de mettre en œuvre les exigences en matière de bonnes pratiques. Les exigences en matière de meilleures pratiques remplies par une exploitation ou une plantation peuvent être mises en évidence dans les déclarations et/ou certificats de durabilité.

L'audit d'une exploitation ou d'une plantation doit toujours couvrir l'ensemble de la surface terrestre (terres agricoles, pâturages, forêts, toute autre terre) de l'exploitation ou de la plantation, y compris les terres en propriété, en location ou en leasing. La zone de l'exploitation ou de la plantation concernée par la certification ISCC ne se limite pas aux zones où des matériaux durables sont cultivés. La sélection de zones particulières de l'exploitation ou de la plantation qui sont conformes aux exigences de l'ISCC, mais pas les zones de l'exploitation ou de la plantation qui pourraient ne pas être conformes aux exigences ("cherry picking"), n'est pas autorisée par l'ISCC.

dans le cadre de l'ISCC.

Les exploitations agricoles et les plantations sont tenues de permettre l'évaluation complète de toutes les exigences ISCC applicables, y compris les activités pertinentes qui sont confiées à des sous-traitants ou à des prestataires de services. Les sous-traitants ou prestataires de services concernés, par exemple pour l'application de produits phytosanitaires, doivent être inclus dans l'audit de l'exploitation si cela est nécessaire pour évaluer la pleine conformité avec l'ISCC. Cela doit être inclus dans les accords contractuels entre l'agriculteur et les sous-traitants et prestataires de services concernés, le cas échéant.

le cas échéant. Les accords contractuels doivent être accessibles pendant l'audit ISCC.

Les exploitations agricoles ou les plantations ne sont pas tenues d'utiliser un système de bilan massique. Cependant, les exigences en matière de chaîne de contrôle comprennent la documentation des quantités et de l'origine des matières ainsi que la documentation montrant que le rendement par hectare multiplié par la taille du champ en hectare est plausible par rapport à la quantité correspondante de biomasse stockée et livrée comme durable ou non durable. Ceci est pertinent pour le contrôle de plausibilité dans le cadre de l'audit.

1.4 CONFIRMATION DES ACHATS DE BIOMASSE CERTIFIEE

Est-ce que j'achète uniquement des matériaux pour lesquels des certificats cités sont disponibles ? (bois provenant d'espèces d'arbres menacées) et/ou est-ce que j'achète uniquement des matériaux recyclés ?

Si oui : Le système de diligence raisonnable ne me concerne pas, Si non : Est-ce que je m'assure qu'aucun des produits en bois que j'achète ne provient de sources controversées ?

PEFC

7.1.1 Pour tous les matériaux utilisés en tant qu'intrants pour un groupe de produits PEFC, à l'exception des matériaux recyclés, l'organisme doit exercer une diligence raisonnable conformément au système de diligence raisonnable PEFC (DDS) pour éviter les matériaux provenant de sources controversées, établi à l'annexe 1 de cette norme. Ainsi, l'organisme doit établir que pour les matières utilisées comme matière première pour les groupes de produits PEFC, il existe un "risque négligeable" qu'elles proviennent de sources controversées et qu'elles répondent à la définition des matières de sources contrôlées PEFC.

ISCC Standard 203 Chap. 3.3.6

L'obligation de certification conformément à cette norme commence avec le premier point de collecte et le dernier point de collecte respectivement. Les exploitations agricoles ou les plantations et les points d'origine des déchets et des résidus peuvent obtenir une certification individuelle ou une certification de groupe sous l'égide d'un bureau central, sur une base volontaire. Toutes les exploitations ou plantations qui ne sont pas certifiées individuellement doivent effectuer une autoévaluation annuelle et fournir une auto-déclaration/autoévaluation signée au premier point de collecte ou au bureau central. Tous les points d'origine qui ne sont pas certifiés individuellement doivent fournir une auto-déclaration signée au point de collecte ou au bureau central.

Il existe trois options pour l'application des auto-déclarations :

- 1 L'autodéclaration est remplie et signée pour chaque livraison unique de matériel durable.
- 2 L'auto-déclaration est utilisée pour toutes les livraisons dans le cadre d'un contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement
- 3 Le contenu de l'auto-déclaration est transféré avec exactement les mêmes mots dans le contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

Dans le cadre des options 2 et 3, l'autodéclaration a une validité de douze mois, à compter de la date d'émission.

1.5 VALIDITE DES CERTIFICATS DES FOURNISSEURS

Les certificats de mes fournisseurs sont-ils toujours valides (examen régulier) ?

PEFC

4.9.2 A tous les stades de l'externalisation, l'organisme doit être responsable de l'assurance que toutes les activités externalisées répondent aux exigences de la présente norme, y compris les exigences du système de management. L'organisme doit avoir un accord écrit avec toutes les entités auxquelles les activités ont été sous-traitées, garantissant que :

- a) Les matériaux/produits couverts par la chaîne de contrôle PEFC de l'organisme sont physiquement séparés des autres matériaux ou produits.
- b) L'organisme a accès au(x) site(s) de l'entité pour effectuer un audit interne et externe des activités sous-traitées afin de vérifier leur conformité aux exigences de ce référentiel.

ISCC Standard 203 - Chap. 3.3.6

L'obligation de certification conformément à cette norme commence avec le premier point de collecte et le premier point de collecte respectivement. Les exploitations agricoles ou les plantations et les points d'origine des déchets et des résidus peuvent obtenir une certification individuelle ou une certification de groupe sous l'égide d'un bureau central, sur une base volontaire. Toutes les exploitations ou plantations qui ne sont pas certifiées individuellement doivent effectuer une autoévaluation annuelle et fournir une auto-déclaration/autoévaluation signée au premier point de collecte ou au bureau central. Tous les points d'origine qui ne sont pas certifiés individuellement doivent fournir une auto-déclaration signée au point de collecte ou au bureau central.

[...]

Il existe trois options pour l'application des auto-déclarations :

- 1 L'autodéclaration est remplie et signée pour chaque livraison unique de matériel durable.
- 2 L'auto-déclaration est utilisée pour toutes les livraisons dans le cadre d'un contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement
- 3 Le contenu de l'auto-déclaration est transféré avec exactement les mêmes mots dans le contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

Dans le cadre des options 2 et 3, l'autodéclaration a une validité de douze mois, à compter de la date d'émission.

1.6 INSCRIPTION A LA LISTE DE DIFFUSION DES ORGANISME CERTIFICATEUR

Me suis-je inscrit à la liste de distribution par e-mail du répertoire mensuel mis à jour du Secrétariat PEFC (Status of Certification in in Germany, "StatZert" en abrégé) (demande à info@pefc.de), afin de pouvoir vérifier la validité du certificat des propriétaires forestiers certifiés PEFC et également des opérations certifiées CCertifiées ?

PEFC

4.9.2 A tous les stades de l'externalisation, l'organisme doit être responsable de l'assurance que toutes les activités externalisées répondent aux exigences de la présente norme, y compris les exigences du système de management. L'organisme doit avoir un accord écrit avec toutes les entités auxquelles les activités ont été sous-traitées, garantissant que :

- a) Les matériaux/produits couverts par la chaîne de contrôle PEFC de l'organisme sont physiquement séparés des autres matériaux ou produits.
- b) L'organisme a accès au(x) site(s) de l'entité pour effectuer un audit interne et externe des activités sous-traitées afin de vérifier leur conformité aux exigences de ce référentiel.

ISCC

Non établi à ce jour

2 SYSTÈME DE DILIGENCE RAISONNABLE²

Le risque d'approvisionnement en matériaux provenant de sources controversées doit être minimisé de manière à être négligeable. Le système de diligence raisonnable ne s'applique pas aux entreprises qui achètent exclusivement des matériaux recyclés et/ou des matériaux pour lesquels des certificats cités sont disponibles. Le risque peut être classé comme généralement "négligeable" si seuls des produits certifiés PEFC sont achetés.

2.1 ASSURANCE QUE L'ACHAT DE BIOMASSE PROVENANT DE LA CONVERSION DES FORETS

PEFC

L'organisme n'inclus pas dans la catégorie de produits à laquelle s'applique le DDS PEFC, des matières premières en bois qui sont issues de la conversion de forêts en un autre type de végétation, y compris le type de végétation ; cela inclut la conversion de forêts primaires en plantations.

ISCC, CC-Standard Chap. 7.1.9

Il existe trois options pour l'application des auto déclarations :

- 1 L'auto déclaration est remplie et signée pour chaque livraison de matériel durable.
- 2 L'auto déclaration est utilisée pour toutes les livraisons dans le cadre d'un contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement
- 3 Le contenu de l'auto déclaration est transféré avec exactement les mêmes mots dans le contrat entre le premier point de collecte et l'exploitation/la plantation ou le point de collecte et le point d'origine respectivement.

Dans le cadre des options 2 et 3, l'auto déclaration a une validité de douze mois, à compter de la date d'émission.

2.1.1 EVALUATION DES RISQUES POUR LES LIVRAISONS DES FOURNISSEURS CERTIFIES PEFC

PEFC CC-Standard Chap. 7.4

5.4.1. L'organisme doit s'assurer que les préoccupations justifiées soulevées par des tiers au sujet de la conformité d'un fournisseur aux exigences réglementaires ou d'autres aspects liés à des sources

² <https://draaf.occitanie.agriculture.gouv.fr/systeme-de-diligence-raisonnee-a3926.html>

controversées sont rapidement examinées et, si elles sont fondées, donnent lieu à une (ré)évaluation du risque lié aux fournitures concernées.

5.4.2 Dans le cas où les préoccupations fondées concernent des matières qui étaient initialement exemptées de l'évaluation des risques (voir chapitre 5.3.1), ces matières doivent faire l'objet d'une évaluation des risques conformément aux dispositions du chapitre 5.3.1. évaluation des risques conformément aux dispositions du chapitre 5.3.

ISCC Standard 3.2

Le système de gestion doit être adéquat par rapport à la nature, à la portée et à la quantité des activités requises. Les facteurs de gestion des risques doivent également être pris en compte lors de la conception du système de gestion (voir le document 204 du Système l'ISCC EU 204 "Évaluation des risques").

3 SEPARATION PHYSIQUE

La séparation physique doit garantir que les marchandises d'origines différentes sont physiquement séparées les unes des autres à toutes les étapes du transport, de la production et de la distribution. La séparation physique est considérée comme une option préférable (chapitre 6.2.1.1 de la norme CC) et devrait toujours être utilisée lorsque les matières premières certifiées ne sont pas mélangées à d'autres matières premières.

3.1.1 TRACABILITE DE LA BIOMASSE PENDANT LA PRODUCTION OU L'ACHEMINEMENT

La biomasse certifiée est-elle conservée séparément tout au long du processus de production ou d'approvisionnement ou est-elle clairement identifiable ?

PEFC, CC-Standard Chap. 6.2.1.2

L'organisme qui applique la méthode de séparation physique doit s'assurer que le matériau certifié est maintenu séparé ou clairement identifiable tout au long du processus de production ou de commercialisation.

ISCC Standard 4.3.1

La ségrégation physique est la méthode de chaîne de contrôle selon laquelle les matières durables et non durables sont physiquement séparées.

Deux niveaux de ségrégation physique peuvent être appliqués : la ségrégation des matières durables par rapport aux matières non durables (marchandise en vrac ou clairement identifiée IP, Chap. 4.3.3) ou la ségrégation de tous les lots de matières durables présentant des caractéristiques de durabilité différentes (Identification réalisée ou propre à la matière, Chap. 4.3.2).

Dans le cadre de la ségrégation physique, il doit être possible d'identifier les lots de matériaux tout au long du processus de production et de distribution. La ségrégation physique peut être réalisée en :

- 1 Mettant en place des processus parallèles pour la production, le stockage et le transport.
- 2 Mettre en place des processus séquentiels (périodiques) sur le site de production, de stockage ou de transport.

3.1.2 SEPARATION DE LA BIOMASSE CERTIFIEE AVEC D'AUTRES PRODUITS

La biomasse /produits certifiés PEFC sont-ils physiquement séparés des matières premières/produits non certifiés de manière appropriée, par exemple dans l'espace (stockage séparé, piles séparées ou autres), dans le temps (commandes traitées individuellement les unes après les autres) ou par un étiquetage permanent ?

CC-Standard Chap. 6.2.2

Les matériaux certifiés et les produits certifiés contenant des proportions différentes de matériaux certifiés doivent rester clairement identifiables tout au long du processus de production et de commercialisation, y compris pendant le stockage. Cet objectif doit être atteint par

- (a) une séparation physique en termes de lieu de production et de stockage ; ou
- (b) une séparation physique dans le temps ; ou
- (c) une identification claire des matières/produits certifiés au cours du processus.

ISCC Standard 4.3.1

La ségrégation physique est la méthode de chaîne de contrôle selon laquelle les matières durables et non durables sont physiquement séparées.

Deux niveaux de ségrégation physique peuvent être appliqués : la ségrégation des matières durables par rapport aux matières non durables (marchandise en vrac ou clairement identifiée IP, Chap. 4.3.3) ou la ségrégation de tous les lots de matières durables présentant des caractéristiques de durabilité différentes (Identification réalisée ou propre à la matière, Chap. 4.3.2).

Dans le cadre de la ségrégation physique, il doit être possible d'identifier les lots de matériaux tout au long du processus de production et de distribution. La ségrégation physique peut être réalisée en :

- 1 Mettant en place des processus parallèles pour la production, le stockage et le transport.
- 2 Mettre en place des processus séquentiels (périodiques) sur le site de production, de stockage ou de transport.

4 SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE

PEFC spécifie certaines exigences pour le système de gestion (norme CC chapitre 8.1.1). Cela inclut la désignation des personnes responsables (direction de l'usine, individus, département ; norme CC chapitre 8.2.2). Ces personnes doivent être impliquées dans les étapes suivantes dès le début.

4.1.1 COMPETENCES DES RESPONSABLES QUALITES

La direction a-t-elle désigné un responsable principal ainsi que du personnel responsable compétent et fourni les exigences techniques nécessaires ?

CC-Standard Chap. 4.3.1.2, CC-Standard Chap. 4.2.2, CC-Standard Chap. 4.5

4.3.1.2 La direction de l'organisme doit nommer un membre de la direction qui doit avoir la responsabilité et l'autorité générales pour la chaîne de contrôle, indépendamment de ses autres responsabilités.

4.3.2 L'organisme doit désigner le personnel responsable de la mise en œuvre et de la maintenance de la chaîne de contrôle et définir les responsabilités et les pouvoirs du personnel pour la mise en œuvre des procédures du chapitre 4.2.1 c) i-viii.

Note : les responsabilités et autorités ci-dessus pour la chaîne de contrôle PEFC peuvent être cumulées.

4.5 Gestion des ressources

4.5.1 Personnel

L'organisme doit s'assurer et démontrer de manière adéquate que le personnel responsable de la mise en œuvre et de la maintenance de la chaîne de contrôle est suffisamment compétent en termes de formation, d'éducation, de compétences et d'expérience appropriées.

4.5.2 Exigences techniques

L'organisme doit identifier, fournir et maintenir l'infrastructure et les exigences techniques nécessaires à la mise en œuvre et au maintien de la chaîne de contrôle. et fournir l'infrastructure et les exigences techniques nécessaires pour mettre en œuvre et maintenir efficacement sa CdC conformément aux exigences du présent référentiel.

ISCC Standard 203 Chap. 3.2.1, ISCC Standard 203 Chap. 3.2.4

3.2.1 La direction d'une entreprise doit s'engager par écrit à respecter les exigences de l'ISCC, et cet engagement doit être mis à la disposition des employés, fournisseurs, clients et autres parties intéressées. [...] La direction doit identifier et nommer des employés compétents aux points de contrôle critiques dont les tâches comprennent la mise en œuvre et la maintenance des processus et de la documentation afin de garantir la conformité de l'entreprise avec toutes les exigences pertinentes de la présente norme. À cet égard, la formation adéquate de ces employés est une tâche essentielle de la direction.

Les tâches des employés comprennent :

- 1 L'approvisionnement, la première collecte ou l'enregistrement des produits durables entrants, l'identification de l'origine et l'évaluation de la quantité de produits durables et des émissions de GES ou des économies d'émissions de GES associées.
- 2 La conversion ou la transformation des produits durables et/ou l'évaluation de la part de produits durables et des émissions de GES ou des économies d'émissions de GES qui y sont liées.
- 3 Livraison, stockage, vente et distribution de produits durables et évaluation de la quantité de produits durables et des émissions de GES ou des économies d'émissions de GES qui en découlent.
- 4 Comptabilité des quantités, rapports, documentation, émission de déclarations de durabilité ou d'autres documents dans le cadre des points (1) à (3).
- 5 Planification et/ou exécution d'auto-évaluations et d'audits internes.

3.2.3 Qualification et formation des employés

- 1 L'entreprise doit veiller à ce que tous les membres du personnel responsables de la mise en œuvre et du maintien des exigences en matière de durabilité, de GES, de traçabilité et de chaîne de contrôle soient compétents et possèdent la formation, l'éducation, les aptitudes et l'expérience appropriées. et l'expérience appropriés.
- 2 L'entreprise doit établir et mettre en œuvre un plan de formation concernant les points de contrôle critiques et couvrant les postes impliqués dans son système de chaîne de contrôle.
3. L'entreprise doit tenir un registre des formations dispensées au personnel en relation avec cette norme.

3.2.4 L'entreprise doit identifier, fournir et entretenir l'infrastructure et les installations techniques nécessaires pour assurer la mise en œuvre et le maintien efficaces des exigences de cette norme.

4.1.2 AUDIT DE CONTROLE - FREQUENCE

Interroger toutes les personnes impliquées dans la mise en œuvre du processus de la chaîne de contrôle. (y compris les sous-traitants, le cas échéant) au moins une fois par an la procédure de la chaîne de contrôle et les instructions de procédure sous la forme d'un sous la forme d'un "audit interne" ? Dans ce cas, un collaborateur interne qui n'est pas impliqué dans la chaîne de contrôle inspecte tous les processus pertinents. Pour les processus qui sont contrôlés par un collaborateur interne qui n'est pas impliqué dans la chaîne de contrôle, le résultat est documenté.

PEFC, CC-Standard Chap. 4.3.2, CC-Standard Chap. 4.6.1, complément apporté par l'ISO 19011, CC-Standard Chap. 4.4.1

4.3.1 L'organisme doit identifier le personnel exerçant des activités pour la mise en œuvre et la maintenance de sa chaîne de contrôle PEFC et doit établir les responsabilités et les pouvoirs du personnel pour la mise en œuvre des procédures 4.2.1 c) i-viii.

4.6.1 L'organisme doit effectuer des audits internes au moins une fois par an, et avant l'audit de certification initial, couvrant sa conformité avec toutes les exigences de cette norme applicables à l'organisme, y compris les activités couvertes par la sous-traitance, et établir des mesures correctives et préventives si nécessaire.

Note : des conseils informatifs pour la réalisation d'audits internes sont donnés dans la norme ISO 19011.

4.4.1 Pour fournir la preuve de la conformité aux exigences de la présente norme, l'organisme doit établir et tenir à jour au moins les enregistrements suivants relatifs aux groupes de produits couverts par sa

chaîne de contrôle PEFC :

f) Enregistrements des audits internes, de la révision périodique de la chaîne de contrôle, des non-conformités et des actions correctives.

'ISCC Standard 203 - Chap. 3.2.1, ISCC Standard 203 - Chap. 3.2, ISCC Standard 203 - Chap. 3.2.5, ISCC 3.3.1

3.2.1 [...] La direction d'une entreprise doit effectuer des audits internes réguliers concernant la conformité à la présente norme.

3.2 [...] Tout audit visant à vérifier la conformité aux exigences de la présente norme est lié à une entité juridique sur un site spécifique (défini comme étant un emplacement géographique avec des limites précises). Si les opérateurs économiques externalisent ou délèguent des tâches liées aux exigences de durabilité, de traçabilité ou de chaîne de contrôle à des prestataires de services (par exemple, le transport, le stockage ou le traitement de matériaux durables), ils doivent s'assurer que les prestataires de services se conforment aux exigences de l'ISCC. Cela inclut les accords contractuels et la distribution d'informations et de documents pertinents entre l'opérateur économique certifié et les prestataires de services.

3.2.5 L'entreprise doit mener des audits internes au moins une fois par an couvrant toutes les exigences pertinentes de cette norme et établir des mesures correctives et préventives si nécessaire. Les prestataires de services et les sous-traitants concernés doivent être pris en compte dans les audits internes.

Le rapport de l'audit interne doit être examiné par la direction de l'entreprise au moins une fois par an.

3.3.1 [...] Si, au moment de l'audit, une entreprise est également certifiée dans le cadre d'autres systèmes de certification de durabilité de portée comparable ou a été certifiée au cours des douze mois précédant l'audit, des informations sur les autres certifications doivent être fournies à l'auditeur, y compris le nom du système et le champ de certification (voir également ISCC 201 "System Basics"). En outre, tous les enregistrements concernant la comptabilité des quantités et les calculs du bilan massique pour les autres systèmes de certification utilisés doivent être mis à la disposition de l'auditeur. Ceci est essentiel pour vérifier qu'il n'y a pas de double comptabilisation (ou de comptabilisation multiple) des matériaux durables.

Si l'entreprise utilise des bases de données sur la durabilité et la traçabilité, tous les enregistrements des transferts de données entrants et sortants doivent être mis à la disposition de l'auditeur. Cela s'applique également à la base de données de l'Union qui devrait être mise en place par les autorités compétentes pour assurer la transparence et la traçabilité des carburants renouvelables utilisés dans les États membres de l'UE. Une fois que cette base de données a commencé à fonctionner, les opérateurs économiques concernés doivent saisir toutes les informations pertinentes dans cette base de données. Les auditeurs doivent vérifier que les informations saisies dans la base de données sont cohérentes avec les données vérifiées. Le cas échéant, l'ISCC peut demander aux utilisateurs du système d'utiliser des solutions de base de données spécifiques, à condition qu'elles soient conformes à la protection des données et aux autres exigences pertinentes de la RED II.

4.1.3 FREQUENCE DES AUDITS

La direction vérifie-t-elle régulièrement - au moins une fois par an - si tout se passe correctement dans le domaine du PEFC-CC ? Ceci peut être fait, par exemple, en vérifiant le rapport des audits internes.

PEFC, CC-Standard Chap. 4.3.2, CC-Standard Chap. 4.6.1, complément apporté par l'ISO 19011, CC-Standard Chap. 4.4.1

L'organisme doit identifier le personnel effectuant des activités pour la mise en œuvre et la maintenance de sa chaîne de contrôle PEFC et doit établir les responsabilités et les autorités du personnel pour la mise en œuvre des procédures 4.2.1 c) i-viii.

4.6.1 L'organisation doit effectuer des audits internes au moins une fois par an, et avant l'audit initial de certification, couvrant sa conformité à toutes les exigences.

audit de certification, couvrant sa conformité avec toutes les exigences de la présente norme applicables à l'organisme, y compris les activités couvertes par l'externalisation, et établir des mesures correctives et préventives si nécessaire.

Note : des conseils informatifs pour la réalisation d'audits internes sont donnés dans la norme ISO 19011.

4.6.2 La direction de l'organisme doit examiner le résultat de l'audit interne et la chaîne de contrôle PEFC de l'organisme au moins une fois par an.

Note : les responsabilités et les autorités pour la chaîne de contrôle PEFC indiquées ci-dessus peuvent être cumulées.

ISCC Standard 203 - Chap. 3.2.5

3.2.5 L'entreprise doit effectuer des audits internes au moins une fois par an couvrant toutes les exigences pertinentes de cette norme et établir des mesures correctives et préventives si nécessaire. Les prestataires de services et les sous-traitants concernés doivent être pris en compte dans les audits internes.

Le rapport de l'audit interne doit être examiné par la direction de l'entreprise au moins une fois par an.

4.1.4 PROCESSUS ORGANISATIONNELS ET STRUCTURELS

- Structure organisationnelle, responsabilités et autorités concernant la chaîne de contrôle
- Description du flux de matières premières dans le processus de production/de commerce
- Toutes les procédures de la chaîne de contrôle (identification et documentation de l'achat, déclaration et documentation de la vente) ; achat, déclaration et documentation de la vente, le cas échéant. utilisation du logo PEFC) ; en cas de séparation physique : la procédure correspondante pour la méthode du pourcentage : définition des groupes de produits, calcul du pourcentage, méthode de transfert du pourcentage, calcul du bilan de quantité, le cas échéant, maintien du bilan de quantité, le cas échéant.
- Procédures au sein du système de diligence raisonnable, évaluation des risques (voir liste de contrôle correspondante/Annexe 8).
- Procédures pour les audits internes, y compris les sous-traitants concernés par le CoC, le cas échéant. les sous-traitants concernés, le cas échéant.
- Procédures de traitement des plaintes (voir Annexe 9)
- Critères sociaux (protection de la santé, sécurité au travail)

CC-Standard Chap.4.1, CC-Standard Chap. 4.2, CC-Standard Chap. 4.3, CC-Standard Chap. 4.4, CC-Standard Chap. 10,

4.1.1 L'organisme doit mettre en œuvre un système de gestion conforme aux exigences de cette norme, afin de garantir une mise en œuvre et une maintenance correctes du ou des processus de la chaîne de contrôle PEFC. Le système de management doit être approprié au type, à la gamme et au volume de travail effectué, et couvrir les activités externalisées pertinentes pour la chaîne de contrôle de l'organisme et tous les sites dans le cas d'organismes multi-sites (voir Annexe 2).

4.1.2 L'organisme doit définir la portée de sa chaîne de contrôle PEFC en spécifiant les groupes de produits PEFC pour lesquels les exigences de la chaîne de contrôle PEFC sont mises en œuvre.

4.1.3 L'organisme ne doit faire que des déclarations PEFC et des déclarations liées à PEFC qui sont correctes au mieux de ses connaissances et couvertes par sa chaîne de contrôle PEFC.

4.2.1 L'organisme doit établir des procédures écrites et documentées pour sa chaîne de contrôle PEFC. Les procédures documentées doivent inclure au moins les éléments suivants :

- a) responsabilités et autorités relatives à la chaîne de contrôle PEFC
- b) description du flux de matières premières dans le(s) processus de production/de commerce, y compris la définition des groupes de produits
- c) des procédures pour le(s) processus de la chaîne de contrôle PEFC couvrant toutes les exigences de cette norme, y compris :
 - i. l'identification des catégories de matières
 - ii. la séparation physique des matières certifiées PEFC, des matières provenant de sources contrôlées PEFC et des autres matières
 - iii. la définition des groupes de produits, le calcul du contenu certifié, la gestion des comptes de crédit, le transfert aux produits (pour les organisations appliquant la méthode des pourcentages ou des crédits)
 - iv. vente/transfert des produits et des allégations PEFC, y compris la documentation dans laquelle les allégations PEFC sont faites, et autre utilisation de la marque sur et hors produit
 - v. la tenue de registres
 - vi. les audits internes et le contrôle des non-conformités

vii. le système de diligence raisonnable

viii. la résolution des plaintes

ix. l'externalisation

4.3.1.1 La direction de l'organisme doit définir et documenter son engagement à mettre en œuvre et à maintenir les exigences de la chaîne de contrôle conformément au présent référentiel. L'engagement de l'organisme doit être mis à la disposition du personnel de l'organisme, des fournisseurs, des clients et des autres parties intéressées.

4.3.1.2 La direction de l'organisme doit nommer un membre de la direction qui, indépendamment de ses autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité générales pour la chaîne de contrôle PEFC de l'organisme.

4.3.2 Responsabilités et autorités pour la chaîne de contrôle

L'organisme doit identifier le personnel effectuant des activités pour la mise en œuvre et la maintenance de sa chaîne de contrôle PEFC et doit établir les responsabilités et les autorités du personnel pour la mise en œuvre des procédures 4.2.1 c) i-viii.

Remarque : les responsabilités et les pouvoirs relatifs à la chaîne de contrôle PEFC indiqués ci-dessus peuvent être cumulés.

4.4.1 Pour fournir la preuve de la conformité avec les exigences de cette norme, l'organisme doit établir et maintenir au moins les enregistrements suivants relatifs aux groupes de produits couverts par sa chaîne de contrôle PEFC :

a) Enregistrements de tous les fournisseurs de matières premières livrées avec une déclaration PEFC, y compris la preuve du statut de certification PEFC des fournisseurs.

Note : la preuve peut être une impression du site web PEFC.

b) Enregistrements de tous les intrants, y compris les déclarations PEFC et les documents associés à la livraison des intrants, et pour les intrants recyclés, les informations démontrant que la définition des matériaux recyclés est respectée.

c) Enregistrements du calcul du contenu certifié, du transfert du pourcentage aux produits de sortie et de la gestion du compte de crédit, le cas échéant.

d) Enregistrements de tous les produits vendus/transférés, y compris les déclarations PEFC et les documents associés à la livraison des produits de sortie.

e) Dossiers du système de diligence raisonnable, y compris les dossiers d'évaluation des risques et de gestion des fournitures à risque important, le cas échéant.

f) Enregistrements des audits internes, de la révision périodique de la chaîne de contrôle, des non-conformités et des actions correctives.

g) Les enregistrements des plaintes et de leur résolution.

4.4.2 L'organisme doit conserver les enregistrements pendant une période minimale de cinq ans.

4.10 Exigences sociales, de santé et de sécurité dans la chaîne de contrôle

Cette clause comprend des exigences relatives aux questions de santé, de sécurité et de travail qui sont basées sur la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998).

4.10.1 L'organisme doit démontrer son engagement à se conformer aux exigences sociales, de santé et de sécurité définies dans ce standard.

4.10.2 L'organisme doit démontrer que

a) que les travailleurs ne sont pas empêchés de s'associer librement, de choisir leurs représentants et de négocier collectivement avec leur employeur

b) le travail forcé n'est pas utilisé

c) les travailleurs n'ayant pas atteint l'âge minimum légal, c'est-à-dire l'âge de 15 ans ou l'âge de la scolarité obligatoire, le plus élevé des deux, ne sont pas employés.

d) les travailleurs ne sont pas privés de l'égalité des chances et de traitement en matière d'emploi

e) les conditions de travail ne mettent pas en danger la sécurité ou la santé.

ISCC Standard 203 - Chap. 3.2, ISCC Standard 203 - Chap. 3.2

3.2 Le système de gestion décrit l'étendue des responsabilités ainsi que les processus et procédures internes de l'entreprise pour garantir qu'un opérateur économique est en mesure de mettre en œuvre et de mettre à jour toutes les exigences pour atteindre les objectifs de la présente norme. Le système de gestion doit garantir que les bonnes pratiques de gestion en matière de durabilité, d'émissions de gaz à effet de serre, de traçabilité et de chaîne de possession sont appliquées à chaque point de contrôle

critique. Tous les éléments de la chaîne d'approvisionnement doivent s'assurer que leur système de gestion couvre ces exigences.

[...] Le système de gestion doit être adéquat en ce qui concerne la nature, la portée et la quantité des activités requises. Les facteurs de gestion des risques doivent également être pris en compte lors de la conception du système de gestion (voir le document de système 204 de l'ISCC EU "Évaluation des risques").

3.2.2. Les procédures internes de l'entreprise relatives aux exigences pertinentes de la présente norme doivent être documentées par écrit. Cette documentation doit contenir au moins les éléments suivants :

1 Description des flux matériels internes de l'entreprise.

2 Structure organisationnelle, responsabilités et autorités en ce qui concerne les exigences en matière de durabilité, de GES et de chaîne de contrôle.

3 Procédures relatives à la traçabilité et à la chaîne de contrôle concernant toutes les exigences de la présente norme.

L'entreprise doit établir et maintenir un système de reporting qui satisfait aux exigences et fonctionne de manière efficace et efficiente. En outre, elle doit garantir que les enregistrements pertinents sont conservés pour tous les points de contrôle critiques. Ces enregistrements doivent garantir à tout moment un lien clair entre les produits, le flux de produits et la documentation. Les entreprises doivent fournir, au minimum, les enregistrements suivants :

1 Permis d'exploitation de l'usine, y compris le plan d'aménagement et les capacités des installations de stockage.

2 Enregistrements des produits durables entrants et sortants (par exemple, tickets de pont-bascule, connaissements et déclarations de durabilité).

3 Enregistrements de tout traitement interne des produits durables, y compris les rendements/facteurs de conversion respectifs.

4 Enregistrements des rapports périodiques sur les stocks d'ouverture et de fermeture pour les matériaux durables et non durables entrants et sortants.

5 Liste et contrats avec tous les fournisseurs (y compris les fermes/plantations, les points d'origine et les fournisseurs certifiés) et les destinataires de matériaux durables

6 Liste et contrats avec les sous-traitants et les prestataires de services liés aux produits durables.

7 Enregistrements relatifs au transfert de données vers le système de certification choisi par l'entreprise, vers l'autorité publique compétente ou vers l'organisme de certification qui a réalisé l'audit relatif à la présente norme.

8 Enregistrements concernant le transfert de données vers et à partir de toute base de données sur le développement durable utilisée.

9 Enregistrements des audits internes, des non-conformités à la présente norme, des actions correctives associées et/ou des divergences identifiées dans la documentation.

10 Enregistrements des autres normes de certification de portée comparable utilisées, des non-conformités à ces normes et des actions correctives associées, et le cas échéant, des informations sur les certificats retirés ou suspendus.

11 Une version signée des conditions d'utilisation en vigueur de l'ISCC

Toutes les entreprises doivent mettre en place un système de reporting périodique (par exemple, mensuel et annuel/année civile) concernant les quantités entrantes et les niveaux de stockage au début et à la fin de la période, ainsi que les quantités sortantes de produits durables et non durables. Les entreprises sont tenues d'informer immédiatement leur organisme de certification en cas d'anomalie dans la documentation, les rapports et le flux de matières.

Toutes les entreprises qui manipulent et fournissent des produits durables à d'autres entreprises sont tenues de fournir à leurs destinataires tous les documents et informations nécessaires sur la durabilité et les GES dans le cadre de cette norme.

En outre, l'entreprise doit conserver tous les enregistrements et documents pertinents (sur papier et/ou sous forme électronique) pendant au moins cinq ans.

Les documents et informations doivent être traités de manière confidentielle et ne doivent pas être rendus accessibles à des tiers non autorisés.

4.1.5 IMPLICATION DES SOUS-TRAITANTS DANS LA CHAÎNE DE CONTRÔLE

Les sous-traitants sont-ils impliqués dans le traitement des produits qui se réfèrent à la procédure de la chaîne de contrôle ? Dans l'affirmative, il faut veiller à ce que le sous-traitant ne mélange pas des

matériaux certifiés avec des matériaux non certifiés (provenant éventuellement d'autres clients du sous-traitant). Des accords écrits doivent également être conclus à cet effet avec ces sous-traitants.

CC-Standard Chap. 4.9

4.9 Externalisation

4.9.1 L'organisation peut externaliser les activités couvertes par sa chaîne de contrôle PEFC à une autre entité.

4.9.2 A tous les stades de l'externalisation, l'organisme doit être responsable de l'assurance que toutes les activités externalisées répondent aux exigences de cette norme, y compris les exigences du système de gestion. L'organisme doit avoir un accord écrit avec toutes les entités auxquelles les activités ont été sous-traitées, garantissant que :

a) Les matériaux/produits couverts par la chaîne de contrôle PEFC de l'organisme sont physiquement séparés des autres matériaux ou produits.

b) L'organisme a accès au(x) site(s) de l'entité pour effectuer un audit interne et externe des activités sous-traitées afin de vérifier leur conformité aux exigences de ce référentiel.

Note 1 : Un modèle d'accord de sous-traitance peut être obtenu auprès du Conseil PEFC et des organismes agréés PEFC.

Note 2 : Les audits internes des activités externalisées doivent être réalisés au moins une fois par an et avant le début de l'activité externalisée.

ISCC

3.2 [...] Tout audit visant à vérifier la conformité aux exigences de la présente norme est lié à une entité juridique sur un site spécifique (défini comme étant un emplacement géographique avec des limites précises). Si les opérateurs économiques externalisent ou délèguent des tâches liées aux exigences de durabilité, de traçabilité ou de chaîne de contrôle à des prestataires de services (par exemple, le transport, le stockage ou le traitement de matériaux durables), ils doivent s'assurer que les prestataires de services se conforment aux exigences de l'ISCC. Cela inclut les accords contractuels et la distribution d'informations et de documents pertinents entre l'opérateur économique certifié et les prestataires de services.

SOURCES :

Document PEFC du site <https://www.pefc-france.org/>

Traduction des documents du site ISCC

Annexe 8 - Évaluation des risques du système de diligence raisonnable

Après une évaluation consciencieuse, d'une part, de la probabilité que des sources d'approvisionnement définies comme "sources d'approvisionnement durables" soient

des activités définies comme "sources controversées" dans le pays ou la région d'où proviennent les volumes de bois qui nous sont fournis par des fournisseurs non certifiés PEFC et, d'autre part, de la probabilité que la chaîne d'approvisionnement soit en mesure d'identifier les approvisionnements provenant de sources controversées, notre entreprise estime que les approvisionnements qui nous sont fournis ne présentent actuellement aucun risque significatif. Le risque est réévalué dès que notre entreprise reçoit des livraisons d'un fournisseur non certifié PEFC qui n'a pas encore été évalué, et au plus tard après un an. Fournitures et fournisseurs actuellement évalués : [tableau avec livraison/produit/fournisseur/recyclage ou certifié CITES/PEFC oui/non/autre certification/résultat de l'évaluation des risques].

Annexe 9 - Gestion des plaintes

La réception de chaque plainte est confirmée au plaignant. Toutes les informations nécessaires sont rassemblées et vérifiées afin d'évaluer et de confirmer la plainte et de prendre une décision. Le plaignant est officiellement informé de la décision concernant la plainte et de la manière dont celle-ci sera traitée. On s'assure que toutes les mesures préventives et correctives nécessaires sont mises en œuvre afin d'éviter que des plaintes similaires ne se reproduisent à l'avenir. La personne responsable du respect de ces exigences est

... [indiquer le collaborateur ou le service compétent].