

SOMMAIRE
INTRODUCTION

1. Obligations du client:

- 1.1 Conditions de réalisation des audits :
- 1.2 Information:
- 1.3 Notification à DEKRA Certification:
- 1.4 Accord sur les délais:
- 1.5. Utilisation du certificat et du logo DEKRA Certification, et du logo IFS:
- 1.6 Accord sur les frais

2. Obligations de DEKRA Certification:

- 2.1 Communication des données :
- 2.2 Confidentialité:
- 2.3 Désignation des auditeurs:
- 2.4 Responsabilités :

3. Traitement des demandes

- 3.1 Candidature :
- 3.2 Offre commerciale
 - 3.2.1 Les frais
 - 3.2.2 Les modalités de facturation
 - 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation
 - 3.2.4 La durée des audits

4. Audits :

- 4.1 Pré-audit:
- 4.2 Conditions de réalisation des audits
 - 4.2.1 : Audit initial
 - 4.2.2 :Audit de renouvellement
 - 4.2.3 Audits complémentaires :
 - 4.2.4 Audit d'extension
- 4.3 Audit siège :
- 4.4 Witness audits
- 4.5 Interruption d'audit:

5. Certification

- 5.1 Décision de certification
 - 5.1.1 Réponses du site audité :
 - 5.1.2 Rapport de l'auditeur :
- 5.2 Certificat
- 5.3 Refus / suspension et retrait du certificat :

- 6. Renouvellement
- 7. Réclamation
- 8. Appel
- 9. Correspondance :
- 10. IFS Integrity Program
- 11. Informations liées à la collaboration avec Qualisud
- 12. Entrée en vigueur

Introduction :

Ce document est le règlement de DEKRA Certification France pour la certification selon les référentiels IFS Food, IFS Logistique et IFS Broker.

Il fournit les informations nécessaires aux candidats ou aux clients certifiés pour être conforme aux exigences de l'Organisme de Certification et du référentiel concerné.

Ce document décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, d'appel et de réclamation.

En France, DEKRA Certification est accréditée par le **COFRAC** (section Certification de Produits et Services) sous le numéro 5-0537 selon la norme **ISO/CEI 17065** (Exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits) sur les référentiels **IFS Food, IFS Logistique et IFS Broker**. (portée disponible sur www.cofrac.fr).

La candidature à cette certification est ouverte, de façon non discriminatoire, à tout organisme ou entreprise :

- fabricant des denrées alimentaires : IFS Food
- ayant des activités logistiques, pour les produits alimentaires et non alimentaires, telles que le transport, le stockage, le chargement/déchargement, etc., ainsi que pour les prestataires de services de congélation et de décongélation : IFS Logistique.
- à tous les courtiers, importateurs, négociants, agents de négoce : IFS Broker.

Le certificat est délivré uniquement aux organismes/entreprises qui se conforment au référentiel concerné et qui suivent les règles exposées dans ce document.

La décision de certification se fait après l'audit et l'évaluation des actions correctives de l'entreprise.

Dans le cas où des changements affectent le référentiel ou les conditions de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer aux nouvelles exigences selon les délais de mise en application qui seront définis et au règlement de certification lors du prochain audit.

Les candidats et clients certifiés seront informés par avance des modifications qui les concernent par le biais de l'envoi des nouvelles conditions de certification.

1. Obligations du client:

Les clients certifiés doivent se conformer, à tout moment, au référentiel concerné, aux conditions de certification et aux déclarations faites lors de la candidature. Le référentiel et les conditions de certification sont additionnels à la législation en vigueur.

1.1 Conditions de réalisation des audits :

Dans le cadre de la certification, le client s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de DEKRA Certification, l'intégralité des informations et dossiers nécessaires à la certification à titre gratuit et à la date convenue.

Lors des audits, le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du périmètre de certification peuvent être auditées.

Le client s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des locaux correspondants pour la conduite des audits sur site.

1.2 Information:

Le client garantit que toutes les informations qui sont données aux auditeurs sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur tous les processus et toutes les circonstances qui pourraient être pertinents pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à tous les documents pertinents existants en vue de leur consultation.

Toute déclaration fautive ou trompeuse sur la demande de devis, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification ou à l'exclusion de toute participation future.

Le candidat à la certification s'engage à mettre à la disposition de DEKRA Certification tous les documents liés à sa précédente certification IFS (rapport, plan d'actions et certificat). Il doit également libérer l'accès à DEKRA Certification sur le portail IFS. Tout ceci est applicable même dans le cas où il y a eu une interruption de certification.

1.3 Notification à DEKRA Certification:

Les clients certifiés doivent informer DEKRA Certification de tout changement intervenant durant leur période de certification, qui pourrait affecter la conformité du produit certifié au standard. Ceci inclut mais n'est pas limité à : des changements affectant l'outil de production (extension, incendie, inondation ou tout autre dommage provoqué par une catastrophe naturelle) ou la gestion de la production. Le client s'engage à conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance.

En accord avec la norme ISO/CEI 17065, la société doit également informer son organisme de certification en cas de rappel ou d'alerte. Dans le cas de l'IFS, cette notification doit s'effectuer dans les 3 jours ouvrés après l'évènement.

DEKRA Certification jugera si un audit complémentaire est nécessaire afin d'évaluer la continuité de la certification. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

De même si le client certifié est sujet à des actions en justice en rapport avec le référentiel certifié, il doit en informer DEKRA Certification qui prendra les dispositions nécessaires afin de garantir la continuité du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de DEKRA Certification pour utiliser la certification IFS dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement DEKRA Certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au standard et au présent règlement. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

1.4 Accord sur les délais:

DEKRA Certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client. En cas de non aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à DEKRA Certification les frais occasionnés jusqu'à cette date, selon les modalités définies dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de renouvellement étaient dépassés, le client certifié encourt une suspension, voire un retrait de certificat.

1.5. Utilisation du certificat et du logo DEKRA Certification, et du logo IFS:

Tout client certifié recevra de la part de DEKRA Certification un certificat, le modèle du logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de ce logo et du certificat.

L'usage du logo par le titulaire de droits est autorisé uniquement pour la durée de validité respective et aussi longtemps qu'il existe une certification valide de la part de DEKRA Certification.

Le logo peut être utilisé sur les supports techniques ou commerciaux de l'organisme ou l'entreprise certifiée :

- de toute nature (papier, électronique, audiovisuelle) ;
- de tout type notamment, papier à en-tête, plaquettes commerciales.

Avertissement : LE LOGO NE DOIT PAS ÊTRE APPOSE SUR LES PRODUITS.

La reproduction du logo DEKRA Certification doit respecter les caractéristiques du logo envoyé à l'obtention du certificat : dimensions et couleur/design. Ce logo peut soit être utilisé en version entièrement colorée, ou en noir et blanc.

Toute communication doit désigner clairement, tant dans le fond que dans la forme, l'entreprise qui dispose de la certification et mentionner le périmètre pour lesquels il est certifié.

Le droit d'utilisation du logo DEKRA Certification prend fin à l'expiration de la validité du certificat et le client s'engage à cesser tout usage du logo. Ceci s'applique également en cas de retrait/suspension du certificat et en cas de résiliation normale / extraordinaire du contrat.

Les clients certifiés peuvent utiliser le logo IFS Food téléchargeable à partir du portail IFS en respectant les conditions d'utilisation (voir section 10 du protocole d'audit).

Durant l'audit IFS, l'auditeur vérifiera que les conditions d'utilisation des logos IFS et DEKRA Certification sont respectées par l'entreprise.

Les informations sur la certification seront publiées et disponibles grâce au portail d'audit IFS.

Toute utilisation frauduleuse de l'un de ces logos pourra amener DEKRA Certification à suspendre le certificat en cours.

1.6 Accord sur les frais

Le candidat ou client certifié s'engage à s'acquitter de tous les frais liés aux interventions tels que décrits dans le contrat et quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent.

Comme notifié dans le protocole de l'IFS, le non-paiement de l'audit pourra résulter en une suspension, voire un retrait de certificat.

2. Obligations de DEKRA Certification:

2.1 Communication des données :

DEKRA Certification doit mettre à jour le portail IFS, selon les contraintes du protocole, sur les informations relatives à l'octroi, la suspension ou le retrait de la certification.

2.2 Confidentialité:

DEKRA Certification s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les informations d'un client rendues accessibles à son personnel et aux personnes agissant sous son ordre, et de ne les utiliser que dans le cadre des activités convenues avec le client. Toute dérogation à ce principe ne sera réputée valable que dûment acceptée par écrit par le client.

Si des informations confidentielles doivent être communiquées à d'autres organismes tels que l'organisme d'accréditation ou encore suite à une procédure juridique, DEKRA Certification s'engage à en informer le client.

2.3 Désignation des auditeurs:

DEKRA Certification s'oblige à missionner uniquement des auditeurs qui répondent aux critères de qualification établis par DEKRA Certification et par le(s) référentiel(s) audité(s).

Le site/organisme a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant la date de la lettre de confirmation. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur sera sélectionné et une lettre de confirmation sera de nouveau envoyée.

2.4 Responsabilités :

DEKRA Certification a pour objectif de certifier les entreprises selon les exigences du référentiel concerné. Cependant, DEKRA Certification n'est pas impliqué dans la mise en place des exigences du/des référentiels et de la réglementation. Pour toute réclamation concernant ces documents, le candidat ou le client certifié doit rentrer en contact directement avec les décideurs appropriés.

DEKRA Certification n'est pas responsable des pertes économiques potentielles dues à toute action industrielle ou panne de machine ou systèmes de communication ou problèmes de transmission ou tout autre événement en dehors de son contrôle en tant qu'Organisme de Certification.

3. Traitement des demandes

3.1 Candidature :

La demande de devis doit être remplie en donnant tous les détails nécessaires.

Si'il n'y a pas assez d'espace sur le document, les informations additionnelles doivent être notées sur un mail ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

Le représentant légal doit signer la demande de devis. Un représentant peut en alternative être autorisé à le signer à sa place.

Le formulaire de demande de devis est à remplir pour chaque contrat passé ou après modification importante du standard ou de la structure de l'entreprise (tel que changement de nom, rachat ou fusion, ...).

La demande de devis permet à DEKRA Certification de vérifier l'éligibilité du candidat au(x) référentiel(s) souhaité(s) et de calculer les durées des audits en fonction des exigences des référentiels.

En cas d'audit de renouvellement, une revue de contrat simplifiée devra être retournée complétée par le client certifié afin de s'assurer de la mise à jour des données.

Si une candidature est refusée, DEKRA Certification doit en informer par écrit le candidat et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). Si un client souhaite être à nouveau pris en considération à la suite d'un refus, une nouvelle demande de devis doit être complétée.

Dans le cas où la candidature est recevable, DEKRA Certification envoie une offre qui reprend les conditions financières ainsi que les CGV et les conditions de certification.

3.2 Offre commerciale

L'offre commerciale précise :

3.2.1 Les frais

Pour un audit se décomposent comme indiqué ci-dessous et sont basés sur la feuille de tarifs I 4000.

- Des frais d'audit sur site
- Des frais de rapport et de certification
- Des frais annexes à la certification (liés au propriétaire du référentiel audité).

Le contrat fait également référence aux frais de déplacement.

3.2.2 Les modalités de facturation

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur

3.2.3 Les conditions de report et d'annulation

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur

3.2.4 La durée des audits

Cette durée est basée sur les données indiquées dans la demande de devis et sur l'application des exigences spécifiées dans chacun des référentiels à auditer.

L'offre commerciale doit être envoyée signée à DEKRA Certification avant la date d'audit souhaitée. L'audit de certification sera exécuté conformément aux accords convenus avec le client.

Les entreprises qui souhaitent être certifiées sur les référentiels IFS Food, IFS Logistique et IFS Broker doivent lire attentivement le référentiel, les conditions de certification et les conditions générales de vente avant de signer le contrat avec DEKRA Certification. En effet, en le signant, elles s'engagent à connaître et respecter les exigences de ces documents.

4. Audits :

Pour tous les audits, DEKRA Certification enverra au candidat/ client certifié une lettre de confirmation avec le détail sur la composition de l'équipe, les dates de réalisation des interventions, les durées et le périmètre d'audit couvert. L'auditeur transmettra également un planning de son intervention.

4.1 Pré-audit:

Sur demande du client, il est possible de procéder à l'exécution d'un pré-audit (= audit blanc). Cet audit consiste à évaluer l'ensemble des exigences du référentiel dans des conditions réelles d'audit. Le pré-audit ne prétend pas être exhaustif par rapport aux écarts constatés. Il n'engage en rien DEKRA Certification sur les résultats de l'audit de certification.

4.2 Conditions de réalisation des audits

L'auditeur devra interroger des employés et contrôler des enregistrements afin de s'assurer que la conformité sera maintenue entre les audits. La personne responsable du management quotidien des opérations doit être disponible afin d'accompagner l'évaluateur et de répondre à ses questions. L'auditeur doit également voir en fonctionnement le jour de l'audit une production représentative pour chaque famille (produits et procédés mentionnés dans le périmètre d'audit). Si l'une de ces conditions ne peut pas être remplie le jour de l'évaluation, les candidats doivent contacter DEKRA Certification à l'avance et de préférence par écrit pour expliquer la situation. Si l'auditeur ne peut réaliser entièrement l'audit le jour prévu parce que le Candidat ne met pas à disposition tous les éléments requis pour l'audit, la candidature ne peut être poursuivie et des frais additionnels devront être acquittés pour que l'auditeur revienne.

Le but de l'audit est de vérifier que les candidats se conforment à toutes les exigences du standard.

A la fin de l'audit, l'auditeur communique au candidat les éventuelles non-conformités relevées et les valide lors de la réunion de clôture. Une fois que les deux parties sont d'accord, l'auditeur fait signer une ou plusieurs de fiches de non conformités. Le site doit également compléter et signer la demande de certificat, qui engage sur les données qui seront sur le certificat (adresse, périmètre d'audit,...). Toute modification postérieure à l'édition du certificat sera facturée.

Par la suite, l'auditeur dispose de 2 semaines à compter du dernier jour d'audit pour envoyer les documents mentionnés dans le protocole du référentiel audité (par exemple : plan d'actions vierge).

4.2.1 : Audit initial : un audit initial est le premier audit IFS d'une société.

4.2.2 : Audit de renouvellement ; il s'agit d'un audit complet de la société et qui donne lieu à un nouveau certificat. Toutes les exigences IFS sont auditées et une attention particulière est prêtée aux non conformités et aux déviations identifiées lors de l'audit précédent ainsi qu'à la mise en place et à l'efficacité des mesures préventives définies dans le plan d'action.

4.2.3 Audits complémentaires :

Un audit complémentaire est requis dans le cas spécifique où les résultats de l'audit (qu'il s'agisse d'un audit initial ou de renouvellement) sont insuffisants pour permettre de délivrer le certificat.

Les audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de lever des non conformités
- Dans le but de vérifier la continuité de la certification suite à un changement essentiel dans l'entreprise ou dans le cas d'une action en justice qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré
- Dans le but de lever une suspension

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client recevra une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

4.2.4 Audit d'extension

Dans certains cas spécifiques, tels que l'intégration de nouveaux produits et/ou procédés dans le périmètre du certificat IFS ou à chaque fois que ce périmètre doit être mis à jour sur le certificat IFS, il n'est pas nécessaire pour une société certifiée IFS Food de réaliser un nouvel audit complet, mais il suffit d'organiser un audit d'extension sur site, pendant la période de validité du certificat existant (cf. protocole d'audit IFS).

4.3 Audit siège :

Un groupe, ou une association, avec de multiples sites peut se porter candidat pour la certification siège selon le référentiel IFS.

Pour qu'une candidature pour plusieurs sites soit acceptée, le groupe se portant candidat pour la certification doit posséder des procédures internes groupes et assurer à 100% le contrôle des sites fournisseurs candidats. Le groupe doit également désigner un représentant groupe responsable de la certification. Chaque site candidat doit être audité selon la fréquence et les modalités définies dans le protocole.

4.4 Witness audits

Dans le cadre du système qualité mis en place par DEKRA Certification, l'organisme d'accréditation (ex : COFRAC) ou l'IFS Integrity Program, ou des auditeurs internes se réservent la possibilité de suivre un auditeur de DEKRA Certification sur le terrain. Dans ce cas, dans la mesure où DEKRA Certification en est informé, les candidats ou clients certifiés seront informés via la lettre de confirmation. Dans tous les cas, les candidats ou les clients certifiés sont dans l'obligation d'autoriser l'accès au membre de l'organisme d'accréditation, de l'Integrity Program ou à l'auditeur interne.

4.5 Interruption d'audit:

En cas d'interruption d'un audit déjà commencé pour des raisons imputables au client, ce dernier est tenu de rembourser 100% des coûts de l'audit annulé à DEKRA Certification, ainsi que les frais de déplacement déjà engagés qui ne sont pas remboursables.

5. Certification

5.1 Décision de certification

5.1.1 Réponses du site audité :

Suivant la réception du plan d'actions, il est demandé au Candidat de compléter le plan d'actions, y compris le descriptif complet des actions correctives à mettre en place, les délais et les responsabilités. Le plan d'actions complété doit être retourné à DEKRA Certification dans les deux semaines à compter de sa réception.

Les actions correctives relatives aux non conformités majeures et KO, aux déviations notées C et D et aux clauses KO notées B ou D doivent être traduites. Si elles ne le sont pas, cette prestation sera facturée selon les tarifs de l'offre commerciale.

Si le plan d'actions ne contient pas le niveau requis d'informations, le plan d'actions sera retourné au client avec une explication spécifiant pourquoi il ne peut pas être validé. Le plan d'actions doit alors être mis à jour et retourné à DEKRA Certification dans le délai communiqué par l'auditeur qui a revu les réponses. Ne pas réussir à compléter le plan d'actions avec le niveau requis d'informations peut mener à un refus de certification.

5.1.2 Rapport de l'auditeur :

Après l'audit, l'auditeur soumettra son rapport à DEKRA Certification. DEKRA Certification effectuera la revue du rapport, du plan d'actions et des notes de l'auditeur et déterminera l'éligibilité du candidat à la certification en tant que client certifié. La revue des documents précités comprend le fait de s'assurer que toutes les exigences du Standard sont respectées. Il peut arriver que parmi les problèmes identifiés, certains peuvent nécessiter des clarifications de la part du site ou bien un changement dans la notation de la non-conformité ou de la déviation relevée. Lorsque des problèmes de ce type sont identifiés, le site doit être notifié avant la décision finale de certification. La décision de certification doit être rendue dans les 6 à 8 semaines qui suivent l'audit, quel que soit le nombre de non conformités relevées durant l'audit.

Si la certification n'est pas accordée, les raisons en seront données par écrit. Cet avis détaillera les non-conformités identifiées durant l'audit. Le candidat doit soit rectifier ces non-conformités dans le délai autorisé, soit faire appel auprès de DEKRA Certification en notifiant par écrit la contestation des non-conformités ainsi que les raisons de son appel (voir Section Appel).

En cas d'appel, la décision finale de certification est de la responsabilité du Comité d'Impartialité de DEKRA Certification.

Les rapports d'audit sont des éléments confidentiels réservés à DEKRA Certification et au candidat, et ne peuvent être communiqués à un tiers sans le consentement préalable du client. En adhérant à ce programme, le candidat consent au traitement des données par DEKRA Certification et à la transmission du rapport, du certificat et du plan d'actions sur le portail d'audits IFS. Les accès à ces données pour les tierces parties seront contrôlés par le Candidat/Client certifié via le portail d'audits IFS.

5.2 Certificat

Le client certifié reçoit un certificat qui précise le/les sites concernés, le périmètre du certificat ainsi que la référentiel et les dates de validité du certificat.

Un client certifié reçoit également le logo DEKRA et les règles d'utilisation de ce dernier.

Les certificats ne sont pas transférables et restent la propriété de DEKRA Certification. Seuls les clients certifiés peuvent utiliser les certificats édités par DEKRA Certification, et ce uniquement dans le cadre du périmètre d'audit de leur certification. Les clients certifiés ne doivent pas faire de revendications explicites ou implicites sur des produits, des lieux ou des activités qui ne sont pas inclus dans le périmètre du certificat.

5.3 Refus / suspension et retrait du certificat :

Le refus/suspension voire le retrait d'un certificat a lieu lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance du certificat, ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations du référentiel ou des conditions de certification, comme par exemple :

- Refus de réaliser les audits dans les temps
- Absence de réponse aux écarts
- Non-respect des délais de réponse
- Infraction par rapport aux présentes conditions de certification
- Infraction aux exigences du référentiel.
- Doute sur la continuité du système lié à une plainte de tiers ou à des modifications importantes dans l'entreprise.
- Utilisation frauduleuse du certificat ou des logos utilisables (DEKRA Certification et IFS)
- Départ volontaire de la certification
- L'absence de paiement des factures liées à la réalisation de l'audit.
- Le retrait/rappel de produits certifiés.

Dans ce cas, le client certifié est informé par écrit des motifs de refus/suspension ou retrait et de la date d'effet, il ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo DEKRA Certification et IFS. Le portail sera mis à jour par DEKRA Certification sous un délai de 2 jours ouvrés après la prise de décision.

Un audit complémentaire peut être réalisé afin de lever la suspension.

Dans le cas de refus/suspension/ retrait de participation au programme, il n'y a aucun droit de remboursement de frais.

Un client dont le certificat est suspendu ou retiré a le droit de faire appel selon les modalités indiquées au point 8.

6. Renouvellement

Les audits de renouvellement sont réalisés après les audits initiaux. La période durant laquelle un audit de renouvellement doit être réalisé est indiquée sur le certificat.

DEKRA Certification réalisera des audits de renouvellement et des audits complémentaires afin de s'assurer que les clients certifiés continuent de respecter le standard. Les audits de renouvellement consistent en un audit complet sur toutes les exigences du standard. Les audits complémentaires comprendront un suivi des non-conformités et des déviations relevées lors de l'audit précédent et des exigences correspondantes du standard afin de confirmer le maintien de la conformité aux exigences et de rassurer quant au respect de la certification en cours. En acceptant ces règles, les clients certifiés s'engagent à se rendre disponibles pour ces évaluations. Le détail des frais pour les audits de renouvellement et les audits complémentaires destinés à vérifier la mise en place des actions prises pour rectifier les non-conformités majeures, ainsi que des contrôles ponctuels, sont disponibles sur demande.

La fréquence d'évaluation est de 12 mois.

Tous les clients certifiés doivent conduire un audit interne une fois par an. Cet audit interne doit inclure la vérification de la conformité aux exigences appropriées du standard et en conserver un enregistrement écrit. Ne pas réaliser ces audits internes et ne pas les tenir à disposition de l'auditeur DEKRA Certification lorsqu'il en fait la demande peuvent conduire à la suspension de la certification.

Il n'est pas acceptable pour les clients certifiés de retarder les visites de renouvellement. L'IFS a déterminé une fenêtre d'audit de 8 semaines avant la date de renouvellement d'audit et 2 semaines après la date de renouvellement d'audit. Les audits doivent avoir lieu avant la date d'expiration mentionnée sur le certificat. Dans le cas contraire, il y a rupture de certification. DEKRA Certification doit compléter la fonction agenda sur le portail IFS en mentionnant la date du prochain audit, et ce, au moins 14 jours avant la date de renouvellement de l'audit. Lorsque le client certifié n'a pas convenu d'une date, DEKRA Certification mettra à jour la fonction agenda du portail IFS pour indiquer qu'aucune date n'a été convenue. Lorsque le client certifié n'utilise plus les services de DEKRA Certification, celle-ci utilisera la fonction correspondante sur le portail IFS pour indiquer que le client certifié n'effectuera pas son renouvellement avec DEKRA Certification.

La période de validité de la certification doit correspondre avec les exigences spécifiées dans le protocole d'audit IFS. Maintenir la certification reste la responsabilité du client certifié.

7. Réclamation

Toute réclamation émise auprès de DEKRA Certification doit être faite par écrit.

Toute réclamation émise à propos d'un candidat/client certifié, d'un auditeur ou de DEKRA Certification, sera examinée et considérée par des représentants de DEKRA Certification et les actions correctives nécessaires seront prises en conséquence dans le respect des exigences du protocole IFS.

8. Appel

Si le candidat ou le client certifié conteste la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à DEKRA Certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

Toute demande d'appel fait l'objet de frais administratifs non remboursables de 700€ HT dans le cas où le comité d'appel juge que la décision rendue par DEKRA Certification est justifiée.

Cet appel doit être reçu par DEKRA Certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

DEKRA Certification, à réception du courrier d'appel, contacte le candidat/ client certifié afin de clarifier les bases de l'appel. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, DEKRA Certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel DEKRA Certification sont indépendants, impartiaux et compétents.

L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 20 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

9. Correspondance :

Tous les candidats ou les clients certifiés doivent informer DEKRA Certification sur le formulaire de demande de devis de l'adresse postale de correspondance. Si cette adresse de correspondance doit exceptionnellement changer, le candidat ou le client certifié doit l'indiquer par écrit à DEKRA Certification.

À chaque changement d'adresse, le candidat ou le client certifié doit informer et envoyer à DEKRA Certification une confirmation écrite sur le changement d'adresse.

Tout échange ou communication émise par DEKRA Certification à l'attention des candidats est valide lorsqu'elle est adressée aux candidats à la dernière adresse notifiée à DEKRA Certification.

Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou e-mail.

10. IFS Integrity Program

L'IFS a mis en place l'Integrity Program afin de s'assurer de la qualité du programme de certification IFS, l'objectif de ce programme est la revue des audits réalisés par les Organismes de Certification accrédités pour le standard IFS et de leurs auditeurs. Le programme inclut la gestion des réclamations de toute partie concernée par la certification IFS, les audits des sièges des Organismes de Certification et des audits de surveillance sur site des clients certifiés.

En général, les audits de surveillance sur site sont annoncés 48h avant la date d'audit. Durant ces audits, l'ensemble de la documentation revue par le bureau de l'organisme de certification, ou fourni sur le portail IFS, est comparé avec la situation trouvée chez le client certifié. Des évaluations des auditeurs de l'Organisme de Certification peuvent également avoir lieu ; dans ce cas, les auditeurs de l'Integrity program évaluent les auditeurs IFS durant un audit IFS déjà planifié.

11. Informations liées à la collaboration avec Qualisud

DEKRA Certification SAS et Qualisud ont signé un contrat de partenariat afin que Qualisud puisse réaliser des audits IFS Food, IFS Logistique et IFS Broker sous l'accréditation COFRAC de DEKRA Certification SAS. Qualisud utilise le système documentaire et respecte toutes les procédures et instructions de DEKRA Certification, et gère la relation commerciale avec ses fournisseurs existants.

DEKRA Certification SAS valide les durées d'audit, l'auditeur désigné pour la réalisation de l'audit, prend la décision de certification, et procède au téléchargement des documents obligatoires sur le portail IFS.

12. Entrée en vigueur:

Ces conditions générales de certification sont valables pour les contrats à partir du 01.11.2018. Pour les contrats existants, les conditions en vigueur au moment de l'audit sont applicables.