

ECOCERT PROCESSUS DE CONTROLE

« EN CUISINE »

Restauration
Collective



Sommaire

I. Les différentes étapes du processus de contrôle	3
A. Revue de la demande	3
B. L'engagement.....	4
C. Audit initial d'habilitation.....	5
D. Traitement du dossier et étude de la conformité	5
E. Surveillance	6
II. Plan de contrôle et analyse de risque.....	6
III. Plan de correction et sanctions.....	7
A. Ecart mineurs.....	7
B. Ecart majeurs	7
IV. Recours et réclamations.....	8
A. Recours	8
B. Réclamations	8
V. Report d'activité.....	8
VI. Fin de contrat.....	8
VII. Quelques définitions	9

Votre démarche de contrôle auprès d'ECOCERT est une démarche volontaire. ECOCERT tient à s'inscrire en partenaire en vous offrant un accompagnement de qualité tout au long du processus.

Le rôle d'ECOCERT est de vérifier, via le processus de contrôle, si les établissements soumis au contrôle remplissent les exigences du référentiel.

Tout établissement désireux d'obtenir une attestation de conformité au référentiel ECOCERT « En cuisine » devra respecter le présent processus de contrôle.

I. Les différentes étapes du processus de contrôle

La prestation est organisée selon un cycle annuel. Elle conduit, le cas échéant, à l'attribution ou au maintien d'attestations de conformité vous autorisant à faire référence au contrôle, au label « En cuisine » et/ou à Ecocert.



A. Revue de la demande (étapes 1 à 4 du schéma récapitulatif ANNEXE I p.18 du référentiel ECOCERT « En Cuisine»- Restauration Collective)

- ✓ Vous prenez connaissance des documents suivants :
 - La dernière version du référentiel
 - La demande de labellisation
 - Le processus de contrôle
- ✓ Vous remplissez la **demande de labellisation**. Vous devez y déclarer le ou les établissements concernés par la labellisation ainsi que la description des spécificités de votre restaurant (type de convives, nombre de repas servis...).
- ✓ Votre **demande de labellisation** est enregistrée auprès de nos services. Dès réception du document complété, ECOCERT effectue alors la « revue de la demande ». Celle-ci a pour but de:
 - vérifier que toutes les informations demandées sont effectivement précisées.
 - étudier la faisabilité du contrôle de votre établissement à partir des données fournies.

ATTENTION :

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

- Une non-conformité avérée à la réglementation générale en vigueur,
- 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.

- ✓ A partir de vos déclarations, Ecocert prépare dans un délai de 15 jours maximums un **formulaire d'engagement** qui comprend votre devis. L'envoi de ce **formulaire d'engagement** est assorti de nos conditions générales de vente.

B. L'engagement (étape 5 du schéma récapitulatif ANNEXE I p.18 du référentiel ECOCERT « En Cuisine»- Restauration Collective)

Votre engagement est formalisé par la signature du **formulaire d'engagement**. En signant ce formulaire vous vous engagez notamment à :

- Avoir pris connaissance des conditions générales de vente.
- Avoir pris connaissance du référentiel et du processus de contrôle.
- Respecter les exigences du référentiel, le processus de contrôle, le document « Charte d'utilisation du logo et de communication ».
- Accepter les audits nécessaires sur l'ensemble des lieux concernés.
- Vous soumettre à tout audit supplémentaire ou complémentaire et autoriser les visites inopinées.
- Permettre l'accès à tous locaux, données ou autres équipements qu'ECOCERT considère, selon son jugement professionnel, être liés aux exigences du référentiel, notamment:
 - ✓ aux documents comptables.
 - ✓ aux cuisines, réfectoires, locaux techniques et lieux de stockage.
 - ✓ à un système documentaire permettant de démontrer le respect du référentiel selon les besoins établis par l'organisme de contrôle.
 - ✓ à une comptabilité matière (entrées, sorties, pertes) détaillée permettant de réaliser des exercices de flux, sur des périodes ciblées, selon les besoins de l'organisme certificateur.
- Accepter le prélèvement d'échantillons éventuels en vue d'analyses.
- Enregistrer les réclamations concernant le restaurant à contrôler et les soumettre à ECOCERT en cas de demande de l'organisme de contrôle.
- Communiquer immédiatement à ECOCERT toute modification d'organisation ou événement susceptible de remettre en cause la conformité à la labellisation demandée (exemple non-conformité lors d'un contrôle de l'ARS).
- Autoriser les visites inopinées ou autres investigations qu'ECOCERT jugera nécessaire, en particulier dans le cas où la conformité aux critères du référentiel est remise en question.
- Faire référence à la labellisation ECOCERT dans vos communications internes et externes uniquement après réception des attestations de conformité au label « en cuisine ».

Votre dossier est attribué à un chargé d'affaire qui sera votre interlocuteur privilégié. Celui-ci vous envoie les formulaires nécessaires à la préparation de votre audit d'habilitation. Ces documents devront avoir été remplis avant la venue de l'auditeur sur site.

Toute déclaration incomplète ou erronée pourra faire l'objet d'une durée d'audit ou de contrôle documentaire supplémentaire et pourra entraîner une majoration de la facturation.

C. Audit initial d'habilitation (étape 6 du schéma récapitulatif ANNEXE I p.18 du référentiel ECOCERT « En Cuisine»- Restauration Collective)

ECOCERT effectue les audits selon un plan de contrôle défini, spécifique à votre activité.

Un auditeur est mandaté pour réaliser votre audit d'habilitation et planifiera avec vous une date d'inspection. Dix jours environ avant la date de l'audit, celui-ci vous propose un plan d'audit et vous rappelle les documents à tenir à disposition (par l'envoi d'un avis de passage). Le plan d'audit et ces documents sont déterminés en application des procédures ECOCERT en fonction notamment de votre activité, et de votre mode de fonctionnement (gestion directe ou concédée, liaison chaude, cuisine sur place...)

Pendant l'audit, l'auditeur vérifiera la conformité de l'établissement aux critères du référentiel.

Lors de la réunion de clôture de l'audit, un rapport vous est remis pour signature. Il comprend une synthèse des vérifications effectuées et des éventuels écarts constatés. Vous avez la responsabilité de proposer vos actions correctives en précisant les délais de mise en œuvre associés. Ces propositions d'actions doivent être pertinentes et exhaustives afin de permettre la poursuite du processus de labellisation. Dans le cas contraire, nous vous demanderons de proposer un nouveau plan d'action. Les actions correctives sont généralement formalisées en réunion de clôture de l'audit.

Lors des audits, des prélèvements d'échantillons peuvent être effectués. Ils sont ensuite envoyés anonymement à un des laboratoires partenaires pour analyse. Le coût de ces analyses, additionné des frais de gestion, est facturé en sus.

D. Traitement du dossier et étude de la conformité (étapes 7 à 9 du schéma récapitulatif ANNEXE I p.18 du référentiel ECOCERT « En Cuisine»- Restauration Collective)

L'auditeur transmet au service labellisation le rapport d'audit et les actions correctives proposées pour examen par votre chargé d'affaires. Après vérification de la pertinence et de l'exhaustivité du dossier, celui-ci vous transmet les conclusions de sa revue du rapport, incluant les éventuelles sanctions relatives à chaque écart.

Le chargé d'affaires lève les écarts sur la base des éléments de preuves recueillis (documentaires ou relevés sur site le cas échéant) et le respect de l'application des sanctions.

Dès mise en conformité de votre dossier, la (ou les) attestation(s) correspondants au(x) établissement (s) conforme (s) vous sont envoyées.

Rappel :

Vous ne pouvez communiquer en faisant référence au contrôle et au label (mention sur un site internet, plaquettes, autres supports,...) qu'une fois en possession des attestations de labellisation de votre restaurant.

E. Surveillance (étape 10 du schéma récapitulatif ANNEXE I p.18 du référentiel ECOCERT « En Cuisine»- Restauration Collective)

Les années suivantes, sur la base de la mise à jour du questionnaire de pré-enquête (Présentation de l'activité du restaurant), ECOCERT réactualise votre devis annuel après avoir effectué la revue de la demande. (Étapes 3 et 4)

Important :

Il est de votre responsabilité d'informer ECOCERT de tout changement et plus généralement de tout évènement dont vous auriez connaissance et qui soit de nature à affecter la conformité aux exigences du référentiel, documents associés et conditions générales de vente.

Dans le cadre de la surveillance de l'activité de contrôle, nous mettons en œuvre le plan de contrôle qui consiste en différentes actions d'évaluation : audits approfondis, de suivi, revue documentaire, ... Les étapes 6 à 12 sont réitérées, dans le cadre de cette surveillance. L'auditeur vérifie sur site la mise en place et l'efficacité des actions correctives définies suite aux écarts précédents.

II. Plan de contrôle et analyse de risque

Dans les cas généraux les établissements sont audités une fois par an. Selon l'analyse de risque ce nombre peut exceptionnellement monter à 2 audits annuels selon les critères suivants

Les critères pris en compte sont les suivants:

- Nombre et gravité des écarts relevés l'année précédente
- Démarche qualité existante dans votre entreprise
- Nombre de repas servis
- Nombre de fournisseurs
-

Restaurant servi par une cuisine sur place

1 contrôle annuel approfondi + contrôle inopiné selon analyse de risques

Restaurant(s) servi(s) par une cuisine centrale

Cuisine centrale	Restaurant(s) satellite(s) pourcentage de restaurants contrôlés par an selon la taille de l'organisation	
	Nombre total de satellites	Pourcentage de satellites contrôlés par an
1 contrôle annuel approfondi + contrôle inopiné selon analyse de risques	Inférieur ou égal à 30	33%
	Supérieur à 30	25%
	Supérieur à 100	10%

A ce plan de contrôle initial peuvent s'ajouter des audits supplémentaires et/ou inopinés selon les analyses de risques.

III. Plan de correction et sanctions

Tout au long du processus de contrôle, votre chargé d'affaires s'appuie sur le plan de correction associé au référentiel pour traiter les écarts. Chaque non-conformité potentielle est répertoriée et classée selon son degré de gravité. Tout constat d'écart donne lieu à une demande d'action corrective, dont la mise en œuvre effective est vérifiée. En outre, selon sa gravité, il peut donner lieu à une attestation sous condition ou à l'attribution d'une sanction.

Le caractère frauduleux des écarts et la notion de récurrence sont pris en compte dans le mode de traitement.

La décision d'attribution de l'attestation de conformité est prise par ECOCERT sur la base des informations recueillies tout au long du processus de contrôle et de toute autre éventuelle information pertinente.

A. Ecart mineurs

Un écart mineur n'entrave pas la délivrance de l'attestation de conformité des produits concernés, mais non suivie d'effets lors du contrôle suivant ou dans les délais impartis, elle peut entraîner une attribution sous condition voire une sanction.

B. Ecart majeurs

ATTRIBUTION DE SANCTIONS :

Dans le cas d'écart majeur, de récurrence ou de cumul d'écarts des sanctions sont applicables.

1. Attestation en attente/Attestation sous condition

L'émission d'une nouvelle attestation est en attente soit de l'envoi de documents, soit de la réalisation d'un audit complémentaire.

2. Refus, suspension ou retrait d'attestation

Certains écarts majeurs (ou récurrence ou cumul d'écarts) peuvent entraîner une suspension d'attestation. La durée et les modalités des suspensions sont définies dans le plan de correction. La délivrance de l'attestation ne peut éventuellement intervenir qu'après examen d'un rapport d'audit complémentaire (à la charge du postulant).

Un refus d'attestation correspond au refus d'habilitation d'un établissement candidat au contrôle.

Si de par la gravité des écarts le maintien de la labellisation n'est pas possible, l'établissement déjà labellisé fera l'objet d'un retrait d'attestation.

Un établissement faisant l'objet d'un refus, retrait ou d'une suspension d'attestation ne peut pas faire référence au label « en cuisine » ou à ECOCERT dans ses communications.

IMPORTANT :

La suspension ou le retrait des documents de conformité entraîne la fin de validité immédiate des dits documents. Vous avez l'obligation d'informer vos clients que votre établissement n'est plus conforme, et en tout état de cause de ne plus vous prévaloir des documents de conformité.

IV. Recours et réclamations

A. Recours

Vous pouvez formuler un recours par courrier, concernant une décision sur l'attribution de l'attestation, et ce dans un délai de 15 jours après la date de réception de l'information de cette décision. Celui-ci est traité par ECOCERT dès réception du recours.

Les demandes de recours sont non suspensives des décisions prises au préalable.

B. Réclamations

Toute personne peut formuler une réclamation adressée à ECOCERT concernant :

- Le contrôle par ECOCERT selon le référentiel « en cuisine ».
- La prestation d'ECOCERT ou tout autre motif de mécontentement.

Une réponse est systématiquement adressée au plaignant.

V. Report d'activité

Dans le cas où vous souhaitez suspendre votre activité, 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 avoir lieu avant le début du semestre concerné par la suspension de votre activité.

Pendant cette période, vos documents de conformité ne sont plus valides. Vous n'êtes donc plus autorisé à faire référence aux mentions de contrôle et/ou à ECOCERT quelque soit le support de communication (presse, site internet, documents de communication...)

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

VI. Fin de contrat

Si vous souhaitez cesser le contrôle de votre établissement, vous devez nous le notifier par écrit selon le préavis prévu dans les conditions générales de vente. **La fin de contrat entraîne à l'issue du préavis, la fin de validité automatique de vos attestations de conformité.**

En conséquence, **à partir de cette date, vous ne pouvez plus faire référence au contrôle et/ou à ECOCERT.**

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

VII. Quelques définitions

ACTIONS CORRECTIVES : A l'issue de chaque audit, des écarts peuvent être constatés, et font l'objet de proposition d'actions correctives par le demandeur du contrôle, précisées dans les conclusions de la revue du rapport. L'auditeur et/ou le chargé d'affaires vérifient la pertinence de ces propositions. La mise en place et l'efficacité de ces actions sont vérifiées sur la base de preuves documentaires et/ou de constats sur site, au plus tard lors de l'audit suivant.

AUDIT COMPLEMENTAIRE : Audit mandaté spécifiquement par le chargé d'affaires, aux frais de l'opérateur, et nécessaire pour démontrer la conformité des produits, par exemple, après la revue du rapport d'audit, lorsque la levée des écarts nécessite un audit sur site.

AUDIT SUPPLEMENTAIRE : Audit venant s'ajouter dans le programme du processus de contrôle, à l'initiative du chargé d'Affaires ou du service qualité. Par exemple, suite à une réclamation ou sur proposition de l'auditeur.

ATTESTATION : Document qui atteste que l'établissement est conforme au référentiel et qui autorise à faire référence aux mentions de contrôle et/ou à ECOCERT sur les supports de communication (site internet, documents de communication, presse...) sous réserve du respect de la charte de communication établie par ECOCERT

Sauf décision contraire de la part d'ECOCERT, votre attestation est valable pour une période de un an, au maximum jusqu'au 31 décembre l'année suivant l'audit d'habilitation. Le renouvellement de l'attestation dépend de la suite du processus de contrôle concernant l'opérateur (écarts constatés lors des audits suivants,...). Un établissement dont l'attestation a été suspendue ne peut pas faire référence au contrôle.

CLIENT OU OPERATEUR : Toute personne physique ou morale qui demande la labellisation selon le référentiel « en cuisine ».

COMITE DE SUIVI TECHNIQUE : Le comité de suivi technique est une structure indépendante composée d'experts consultants et de représentants de la profession habilités à donner un avis technique à l'organisme de contrôle concernant l'évolution du référentiel.

HABILITATION : Acte de reconnaissance après la première évaluation par ECOCERT

- de l'aptitude d'une société à satisfaire aux exigences du référentiel,
- de l'engagement de cette société à appliquer ce référentiel.
- de la conformité aux exigences du référentiel

QUESTIONNAIRE DE PRE ENQUÊTE : Fourni par ECOCERT, il permet de réaliser une étude de recevabilité (revue de la demande) et doit être actualisé à chaque fois que nécessaire.