



Schéma volontaire 2BS

PROCESSUS DE VERIFICATION

Note sur le statut de ce document

Ce document de référence est une partie intégrale du schéma volontaire 2BS développé par l'Association 2BS.

Cette mise à jour vise à se conformer à la version la plus récente de la Directive UE 2009/28/EC modifiée par la Directive 2015/1513 du Parlement Européen et du Conseil du 9 septembre 2015.



Table des Matières

1. Procédure pour la performance de services de vérification.....	3
1.1. Organisation de Vérification Indépendante	3
1.2. Processus de Vérification.....	7
1.3 Procédure générique pour la performance de services de vérification	8
1.4 Non-Conformités	8
1.5 Contrat de vérification	10
1.6 Certificat de Conformité	11
1.7 Revendications de durabilité.....	11
1.8 Audits de Vérification et de re-certification	12
1.9 Suspension ou résiliation	13
1.10 Niveau d'assurance limitée	13
2 Durée d'Audit : Analyse de risque et Echantillonnage	14
2.1 Première Entité de Collecte	14
2.2 Audit des premières entités de collecte	15
2.3 Echantillonnage des producteurs de biomasse (matière première agricole).....	17
2.4 Unités de transformation.....	20
2.5 Audit des unités de transformation	20
2.6 Première entité de collecte est aussi la première unité de transformation	21
2.7 Négociants.....	21
2.8 Points de collecte (Déchets et résidus).....	21
3 Procédure pour l'approbation des Organisations de Vérification Indépendantes	22
4 Procédures pour la formation et approbation des auditeurs.....	23
5. Rôle et approbation des experts (spécialiste qualifié indépendant)	25
6. Appels et le rôle de l'Organisation de Vérification Indépendante	26
7. Plaintes	26
7.1 Rôle des organisations de vérification	26
7.2 Rôle de l'Association 2BS	27
8. Transparence, documents/information à publier, politique de communication	27



1. Procédure pour la performance de services de vérification

1.1. Organisation de Vérification Indépendante

1.1.1. Attributs et sélection

Des organisations de vérification accréditées sont des fournisseurs de services d'audit indépendants et fiables qui sont approuvées par le Secrétaire Général selon les exigences définies dans la procédure actuelle pour le processus de vérification du schéma, 2BS- PRO-02. Les organisations de vérification doivent avoir les attributs suivants :

- 1) Accréditées par des organisations mentionnées dans l'Article 4 de la Régulation (EC) No 765/2008; ou
- 2) Accréditées par des organisations qui ont un accord bilatéral avec la Coopération Européenne pour l'Accréditation ; ou
- 3) Accréditées par une organisation d'accréditation nationale qui est affiliée au Forum International de l'Accréditation(FIA); ou
- 4) Accréditées par un membre titulaire ou un membre 'associé' d'ISEAL; ou
- 5) 'L'engagement de conformer' avec ISO 17011: 2004 (Exigences générales pour les organisations d'accréditation, l'accréditation de conformité, les organisations d'évaluation), ou un équivalent justifié, dans un délai de 3 ans (cohérent par rapport à un membre associé ISEAL).

1.1.2. Rôle

Le rôle de l'Organisation de Vérification est de :

- Signer un contrat avec les Opérateurs Economiques qui veulent adhérer et être vérifiés selon les exigences du Schéma.
- Effectuer la vérification indépendante de l'opérateur économique, faire des rapports sur la conformité et établir un 'niveau limité d'assurance'
- Emettre un certificat sur la base d'un audit de vérification indépendant et d'une décision indépendante. Les audits de vérification seront effectués et un certificat sera émis avant que l'opérateur économique puisse revendiquer la durabilité.
- L'organisation de vérification assurera aussi que ses auditeurs approuvés effectuent au minimum les activités suivantes avant et pendant les audits:
 - 1) Identifier les activités de l'opérateur économique qui concernent les critères du schéma, basé sur les informations fournies lors du processus de demande d'adhésion.
 - 2) Effectuer une analyse de risque des activités et des opérations à auditer, qui pourraient mener à une erreur importante, basée sur les connaissances professionnelles du vérificateur et sur les informations fournies par l'opérateur économique. L'analyse de risque devra au minimum inclure une identification de tous les sites logistiques et les activités principales couvertes par l'unité de certification.



Exigences pour le Processus de Vérification

- 3) Rédiger un plan et un agenda de vérification qui correspondent à l'analyse de risque et au périmètre et à la complexité des sites et des activités couverts par l'audit de vérification.
- 4) Identifier les systèmes pertinents de l'opérateur économique et de son organisation globale concernant les critères du schéma et vérifier la mise en place efficace de systèmes appropriés de gestion de groupe et de contrôle interne en vérifiant les politiques, les procédures et les instructions écrites appropriées et en examinant un nombre de documents de surveillance pendant l'audit.
- 5) Exécuter le plan de vérification en recueillant des preuves documenté et non-documenté (par exemple, par des entretiens, etc.) en accord avec la méthodologie d'échantillonnage définie dans la Procédure pour le Processus de Vérification.
- 6) Assurer un niveau minimum de conformité par rapport aux critères de durabilité en conformité avec les exigences du schéma volontaire 2BS. Lorsque des non-conformités sont identifiées, elles seront classifiées et traitées, le cas échéant, comme des non-conformités critiques, majeures ou mineures.
- 7) Analyser le risque qui pourrait mener à une revendication de durabilité erronée de la part de l'opérateur économique. Si un tel risque a été identifié par l'auditeur, ce fait sera enregistré dans le rapport d'audit et une non-conformité appropriée – critique, majeure ou mineure – sera constatée. Lorsqu'un risque important et systémique de revendication de durabilité erronée a été identifié, l'auditeur constatera une non-conformité critique et recommandera la suspension de l'opérateur économique.
- 8) Revoir comment l'opérateur gère les plaintes qu'il pourrait recevoir de partis intéressés.
- 9) Demander à l'opérateur économique de résoudre dans un délai spécifié toutes les non-conformités identifiées et de fournir tout élément manquant dans la piste d'audit, d'expliquer les variations, ou revoir les revendications ou les calculs en constatant des non-conformités appropriées ou avant de faire une recommandation de vérification formelle.
- 10) Emettre un certificat après un audit initial ou de renouvellement en conformité avec les critères du schéma volontaire 2BS.
- 11) Confirmer la validité et le périmètre du certificat pendant chaque audit de surveillance.
- 12) Mettre à jour et notifier le périmètre du certificat le cas échéant.
- 13) Suspendre un certificat
 - si une non-conformité critique est constatée pendant un audit de surveillance et un deuxième audit est nécessaire avant de pouvoir émettre un certificat ;



Exigences pour le Processus de Vérification

- si une non-conformité majeure n'est pas résolue dans un délai de 3 mois.
- 14) Retirer un certificat si les problèmes qui ont menés à la suspension du certificat n'ont pas résolus dans un délai de 30 jours.
- 15) Informer le Secrétaire Général lorsqu'un opérateur économique qui a une non-conformité majeure est en train d'obtenir une re-certification avec un autre schéma volontaire. Cette exigence s'applique lorsqu'un opérateur économique, qui était certifié sous un autre schéma, cherche à être certifié sous 2BS.
- 16) Informer le Secrétaire Général du retrait ou de la suspension de certificats sans délai.
- 17) Assurer que les audits de vérification annuels sont effectués à la date d'anniversaire de l'émission du certificat avec une tolérance de +2 ou - 2 mois.

1.1.3. Surveillance des organisations de vérification

Vérifier la conformité des organisations de vérification avec les provisions du schéma et qu'un système de surveillance interne est en place, comme suit:

a. Revue des dossiers d'audit

Un échantillon de dossiers d'audit, sélectionné sur la base d'une analyse de risque, est vérifié par rapport aux exigences du schéma. Le Secrétaire Général effectue, pour chaque organisation de vérification et de façon régulière (au minimum 3 fois par an), une vérification de 3 dossiers d'audit. Les documents du dossier d'audit à soumettre à la vérification sont : le plan d'audit, le rapport d'audit, le suivi des actions correctives, les listes de contrôle 2BS, les qualifications des auditeurs avec la revue annuelle de la performance et des compétences.

b. Audits d'intégrité

Les audits d'intégrité, visant à vérifier les exigences d'accréditation et de contrat entre 2BS et les organisations de vérification, sont effectués par un tiers régulièrement ; le périmètre de ces audits couvre l'activité d'audit et les compétences de l'auditeur sur site (opérateur) et les services et les compétences des services administratifs (organisation de vérification) et le statut d'accréditation des autorités nationales d'accréditation dans les environs.

En plus, et dans le cas où des informations pertinentes concernant des non-conformités potentielles ont été communiquées au schéma par des partis externes, un audit d'intégrité sera effectué pour revérifier le travail effectué par les organisations de vérification.

Les audits d'intégrité sont effectués par une tierce partie indépendante qui est financée par l'Association 2BS.



Exigences pour le Processus de Vérification

Une analyse rétrospective des exigences d'actions correctives et des recommandations des audits de bonnes pratiques soulevées lors des audits d'intégrité et des revues de dossiers de surveillance, sont présentés de manière anonyme pour discussion tous les 6 mois dans une réunion qui réunit toutes les organisations de vérification et l'Association 2BS. L'objectif est de garantir des approches harmonisées et de revoir l'efficacité des actions décidées lors des réunions précédentes. De cette façon 2BS gère la promotion de bonnes pratiques et des actions correctives et préventives typiques dans le domaine de l'audit des organisations de vérification en lien avec le standard 2BS.

1.1.4. Exclusion d'une Organisation de Vérification du panel de vérificateurs reconnus par 2BS

Le Conseil d'Administration, suite au non-respect grave et récurrent des règles 2BS, peut décider terminer l'accréditation une Organisation de Vérification.

Les niveaux de sanctions progressives pour l'organisation de vérification are:

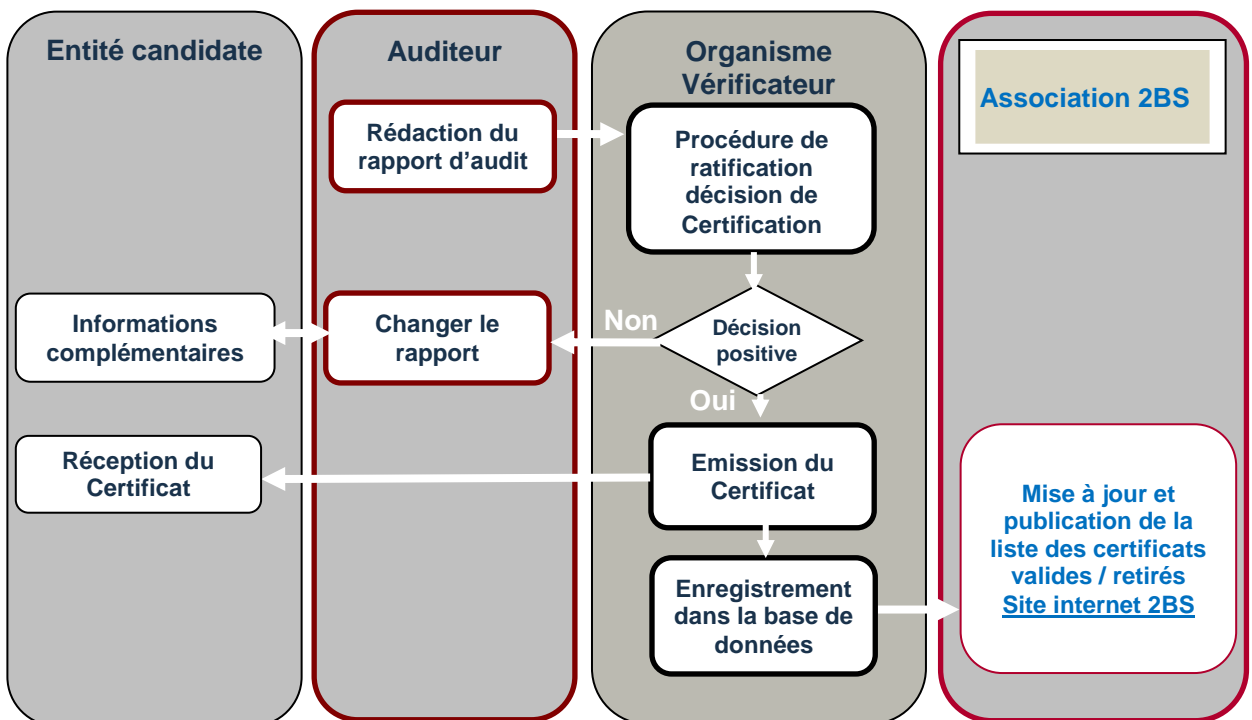
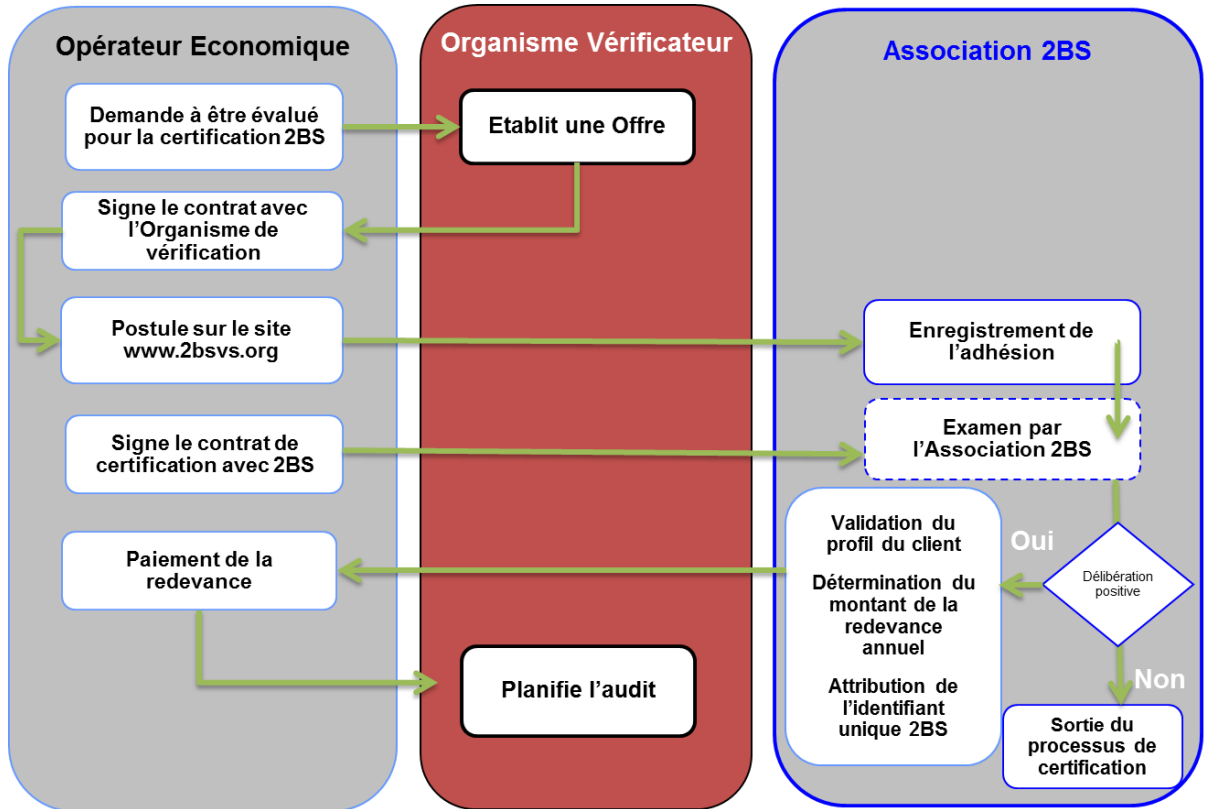
- A – Premier avertissement notifié
- B – Interdiction de signer de nouveaux contrats de certification 2BS pendant les 3 mois suivants
- C – Interdiction d'effectuer d'audits pendant les 3 mois suivants ; des audits peuvent être effectués par / délégués à d'autres organisations de vérification reconnues sur décision de l'opérateur économique certifié.
- D – Résiliation et deux ans d'exclusion de toute reconnaissance par 2BS ; les audits et les transferts de certification sont délégués à d'autres organisations de vérification reconnues sur décision de l'opérateur économique certifié.

Les critères de résiliation couvrent le non-respect régulier des :

- articles 5, 6 et 7 d'ISO 19011:2011
- standards et procédures 2BS applicables
- délais pour effectuer toute action corrective notifiée suite à un audit d'intégrité ou une revue de documents par 2BS
- demandes d'actions correctives identifiées précédemment

1.2. Processus de Vérification

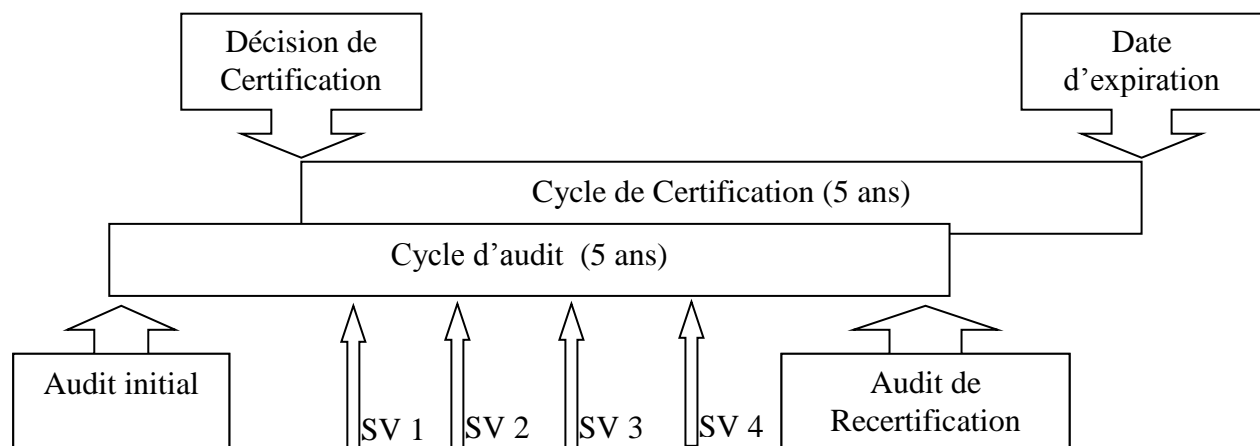
Le processus de vérification sera géré comme suit :



1.3 Procédure générique pour la performance de services de vérification

Les principales étapes du processus de vérification sont :

- Vente du service de certification : contrat de Vérification, y compris durée de l'audit, l'échantillonnage et les redevances
- Planification (y compris le planning annuel)
- Pré-audit (facultatif)
- Préparation de l'audit
- Réalisation de l'audit
- Rapport d'audit
- Non-conformités
- Révision du rapport
- Comité de Certification
- Emission du Certificat
- Surveillance
- Re-certification



1.4 Non-Conformités

Critique : Non-conformité identifiée contre une des exigences de niveau de Principe spécifiées dans les documents 2BS pertinents. Un nouvel audit de vérification est nécessaire avant l'émission d'un certificat.

Lorsqu'une non-conformité critique est identifiée pendant un audit de surveillance, le certificat est suspendu.

Des indicateurs critiques ont été identifiés dans le texte des standards 2BS-STD-01 et 2BS-STD-02. Une non-conformité contre un Indicateur Critique donnera lieu à une non-conformité Critique.

Majeure : Une non-conformité identifiée contre une des exigences de niveau de Critère spécifiées dans les documents 2BS pertinents. Un nouvel audit de vérification



Exigences pour le Processus de Vérification

n'est pas nécessairement obligatoire avant de fermer la non-conformité majeure et d'émettre un certificat. Cependant, l'Organisation de Vérification assurera la conformité complète avec l'exigence de niveau de Critère dans un délai spécifié. La conformité sera démontrée par un nouvel audit de vérification ou une revue formelle des documents.

Lorsqu'une non-conformité majeure est identifiée pendant un audit de surveillance, la non-conformité peut passer au niveau supérieur (au niveau critique) si elle n'a pas été résolue dans un délai maximum de 3 mois. Les indicateurs majeurs ont été identifiés dans le texte des standards 2BS-STD-01 et 2BS-STD-02. Une non-conformité contre un Indicateur Majeur donne lieu à une Non-conformité Majeure.

Mineure : Une non-conformité identifiée contre une des exigences de niveau d'Indicateur. Une non-conformité mineure sera résolue avant le prochain audit annuel de vérification.

Lorsqu'une non-conformité mineure est identifiée pendant un audit de surveillance, la non-conformité peut passer au niveau supérieur (au niveau majeur) si elle n'a pas été résolue dans un délai maximum de 12 mois.

➔ **Recommandation :** Un manque de vérificateurs spécifiques identifié. Cependant, le manque de vérificateur(s) spécifique(s) n'a pas clairement donné lieu à une non-conformité mineure puisque la conformité a pu être démontrée par d'autres moyens.

Concernant l'évaluation par rapport au standard 2BS-STD-01, l'organisation de vérification évaluera la conformité du groupe dans son ensemble (entité de groupe et membres du groupe). Pendant une évaluation, l'organisation de certification **doit** considérer les non-conformités potentielles suivantes :

- La non-détection par la première entité de collecte (comme entité de groupe) de non-conformités au niveau d'un membre du groupe, ou
- L'incapacité systématique de l'entité du groupe ou des membres du groupe de démontrer leur conformité avec les exigences de l'évaluation.

Les non-conformités identifiées par l'organisation de certification **seront** basées sur l'exigence du schéma volontaire 2BS et classées selon le type de non-conformité détectée, comme détaillé ci-dessus.

Un audit de groupe peut être effectué pour les petits exploitants, les organisations de producteurs et les entités de collecte de cultures énergétiques. S'il y a une "non-conformité", les règles suivantes s'appliquent :

- a) Si le périmètre de la non-conformité impacte plus de 10% du tonnage de matières premières fourni par le membre du groupe, la totalité de la matière première est enlevée du bilan massique ;



Exigences pour le Processus de Vérification

- b) si l'impact de la non-conformité concerne moins de 10% du tonnage de matières premières fournies, le double de la quantité de matière première fournie est enlevé du bilan massique ;
- c) si plus de 10% des fournisseurs de biomasse se trouvent dans la catégorie a), une non-conformité majeure sera constatée pour le premier point de collecte, pour manque de rigueur dans la gestion de ses fournisseurs, ce qui veut dire que l'auditeur choisira et évaluera un nouvel échantillon du fournisseur de biomasse basé sur l'analyse de risque dans un délai de 3 mois. Si l'échantillon représente moins de 20 fournisseurs de biomasse, cette règle n'est applicable que lorsque 2 (ou plus) des fournisseurs de biomasse sont dans la catégorie a)
- d) les fournisseurs de biomasse concernés par les non-conformités constatées au niveau du groupe peuvent être exclus et suspendus de la liste de fournisseurs du premier point de collecte ou ils peuvent également être inclus dans la liste de fournisseurs pour l'analyse de risque du prochain audit de surveillance.

1.5 Contrat de vérification

L'organisation de vérification **doit** signer un contrat de vérification qui est juridiquement valable avec chaque opérateur économique. Un tel contrat doit inclure au minimum les éléments suivants :

- La durée de l'audit et le taux d'échantillonnage,
- Le coût de l'audit, établi par l'organisation de vérification.

L'organisation de vérification **doit** vérifier que l'opérateur économique déclare les noms de tous les schémas dans lesquels il participe et accepte de rendre disponible pour les auditeurs toute information pertinente, y compris les données du bilan massique et les rapports d'audit.

L'organisation de vérification **doit** informer l'Association 2BS lorsqu'un opérateur économique, qui auparavant a eu une non-conformité majeure, est dans le processus de re-certification. Cette exigence s'applique aussi lorsqu'un opérateur économique, certifié auparavant sous un autre schéma volontaire, cherche maintenant à être certifié sous le schéma volontaire 2BS.

Lorsqu'un opérateur économique, au moment de la re-certification, change d'organisation de vérification, pour des raisons de transparence, l'ancienne organisation de certification doit communiquer les précédents rapports à la nouvelle organisation de vérification dans le cas suivant :

- Une non-conformité majeure concernant l'utilisation de multiples schémas, ou tout autre aspect des critères de durabilité obligatoires, a été constatée pendant le dernier audit et,
- L'opérateur économique n'a pas communiqué ces informations à la nouvelle organisation de vérification.



1.6 Certificat de Conformité

Après un audit initial, et une fois que toutes les non-conformités critiques ont été résolues par l'opérateur économique et fermées par l'organisation de vérification indépendante, et une fois le rapport d'audit finalisé, le responsable de l'équipe d'audit fera une recommandation concernant la conformité avec les exigences du Schéma. La décision de certifier sera alors prise par l'organisation de Vérification indépendante appropriée dans un délai maximum d'un mois.

Lorsque l'évaluation est terminée, et après une recommandation positive, un Certificat de Conformité avec les Exigences du schéma volontaire 2BS est envoyé à la Société par l'Organisation de Vérification.

Un Certificat de Conformité **doit** spécifier :

- ⇒ Le nom et l'adresse de l'entité légale qui a été vérifiée pour la conformité,
- ⇒ Le standard 2BS pertinent qui a été utilisé pour la vérification,
- ⇒ L'(Les) activité(s) et le type de matière première et/ou de biocarburants couverts par le périmètre de la vérification
- ⇒ La date et la validité de la décision concernant le certificat

L'annexe au Certificat de Conformité doit spécifier :

- ⇒ Le périmètre de la vérification, de(s) site(s) avec l'endroit et/ou l'(les)adresse(s).

Le certificat et l'annexe **doit** être mis à jour au besoin.

Dans un délai maximum de 2 jours ouvrables, l'Organisation de Vérification indépendante doit envoyer une notification formelle, accompagnée de la copie originale du Certificat de Conformité, adressée au Secrétaire Général.

Un certificat de Conformité est valable pour une période de cinq ans. Pour les renouvellements de certification, la date d'expiration du certificat précédent sera prise en compte.

1.7 Revendications de durabilité

Les revendications de durabilité ne peuvent être faites par un opérateur économique que dans les circonstances suivantes :

- un audit de vérification a été effectué par une organisation de vérification indépendante,
- et**
- un Certificat de Conformité a été donné à l'opérateur économique et reste valable,
- et**
- le Certificat de Conformité couvre les produits finis appropriés (matière première et/ou biocarburants) et les activités connexes,



Exigences pour le Processus de Vérification

et

- l'opérateur économique a les preuves documentaires appropriées et peut démontrer que le produit commercialisé a été vérifié tout au long de la chaîne de valeur, de la production de la biomasse, sous un schéma de vérification volontaire (ou un nombre de schémas de vérification volontaires) officiellement reconnu par la Commission Européenne. La vérification tout au long de la chaîne de production aura couvert toutes les exigences de la Directive Européenne dans le cas où certains des schémas de vérification volontaires ne sont que partiellement approuvés par la Commission Européenne.

Si une de ces préconditions n'est pas respectée, l'opérateur économique ne fera pas de revendications de durabilité. L'opérateur économique fera uniquement des revendications de durabilité précises, fiables et dignes de confiance concernant les documents commerciaux et promotionnels et toute autre communication pour la biomasse et/ou les biocarburants annoncées et/ou vendues comme étant durables en conformité avec les Directives Européennes 2009/28/EC modifiée par la Directive 2015/1513 du Parlement Européen et du Conseil du 9 septembre 2015.

La biomasse d'origine inconnue ou incertaine ne doit pas être considérée comme étant durable. L'opérateur économique doit développer et mettre en place une procédure pour assurer qu'en cas de doute concernant l'origine de la biomasse, le principe de prudence est appliqué et la biomasse n'est pas enregistrée, commercialisée ou revendiquée comme étant durable.

Toute revendication de durabilité sous le schéma volontaire 2BS ne sera utilisée qu'avec des produits qui ont été vérifiés et sont conformes à la Directive Européenne 2009/28/EC modifiée par la Directive 2015/1513 tout au long de la chaîne de production. L'opérateur économique doit aussi assurer que toutes les revendications de durabilité concernant la biomasse et/ou les biocarburants commercialisés sont justes, fiables et dignes de confiance en conformité avec les exigences du schéma volontaire 2BS.

1.8 Audits de Vérification et de re-certification

Pour maintenir la certification pendant sa période de validité de 5 ans, un audit de vérification sera effectué au minimum une fois chaque année civile pour toutes les entités certifiées, ce qui signifie que toutes les entités certifiées feront l'objet d'un audit annuel *rétrospectif*, y compris les premières entités de collecte, les unités de transformation et les négociants. Les audits de vérification sont effectués pour vérifier que la société est en conformité avec toutes les exigences du Schéma Volontaire 2BS. Certaines activités de vérification peuvent être effectuées sur un échantillon représentatif suivant une analyse de risque.

Pendant la partie de l'audit sur site pour vérifier la bonne mise en place des procédures documentées, et donc la durabilité de la biomasse produite dans le périmètre du certificat, si un nombre de non-conformités mineures par rapport aux mêmes critères

Exigences pour le Processus de Vérification

sont constatées par l'Organisation de Vérification, alors une non-conformité majeure ou critique sera notifiée à l'entité qui est en train d'être vérifiée. Une non-conformité critique signifie qu'un certificat ne peut pas être émis ou que l'entité sera suspendue. A la fin de la période de cinq ans, le contrat de certification peut être renouvelé. Pour faire ceci, l'Organisation de Vérification procède à une nouvelle vérification complète de la société certifiée (comparable à l'audit initial de vérification).

Cette vérification est programmée entre 3 et 6 mois avant la fin de validité du certificat, pour assurer un processus de vérification complet peut avoir lieu avant l'expiration du certificat.

1.9 Suspension ou résiliation

Comme détaillé en section 1.4 ci-dessus, le certificat de conformité d'un opérateur économique peut être suspendu ou résilié si des non-conformités critiques ont été constatées.

A la suite d'un audit, lorsque l'organisation de vérification indépendante décide de suspendre ou résilier un certificat de conformité, elle informera le Secrétaire Général de la décision et la date de suspension ou résiliation pour que la liste de certificats de conformité 2BS valables, qui est publiée sur son site internet, puisse être mise à jour.

Les certificats suspendus doivent être identifiés clairement comme étant suspendus dans la base de données 2BS avec la date de suspension, et les certificats de conformité résiliés doivent être clairement identifiés comme étant résiliés dans la base de données avec la date de résiliation.

1.10 Niveau d'assurance limitée

'Assurance limitée' est atteinte quand l'auditeur trouve suffisamment de preuves d'audit appropriées pour pouvoir réduire le risque d'audit (le risque que l'auditeur donne un avis inapproprié lorsque les constatations de l'audit comportent des inexactitudes importantes) à un niveau faible et acceptable. L'assurance donnée par l'auditeur repose sur le fait que l'auditeur exercera son jugement professionnel pour décider le niveau de procédures d'audit utilisées pour recueillir les preuves d'audit. Ceci inclut, mais ne se limite pas à une évaluation des risques, à des procédures analytiques, et à des tests de contrôle et des tests de validation. Il y a des limitations inhérentes dans un audit. La plupart des preuves sur lesquelles l'avis de l'auditeur est basé sont convaincantes plutôt que concluantes. Les preuves d'audit recueillies peuvent comporter des incertitudes concernant les estimations fournies par la direction dans les preuves d'audit. En plus, les preuves d'audit ne sont peut-être pas disponibles de manière pratique ou légale. A cause de ces limitations inhérentes et de l'impraticabilité d'évaluer toutes les preuves, ainsi que des incertitudes concernant l'avenir, un auditeur ne peut pas donner un niveau d'assurance absolue.

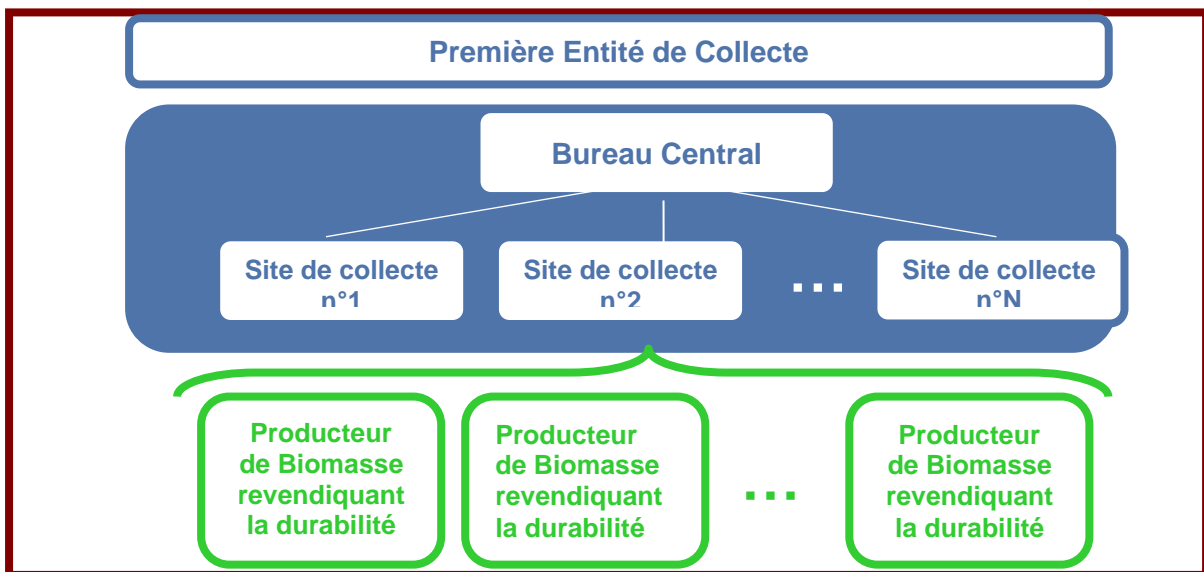
Une conséquence est que chaque rapport d’audit favorable doit inclure dans sa conclusion, **“basé sur notre revue, rien ne nous fait croire qu’il y a des erreurs dans les preuves d’audit”**.

2 Durée d’Audit : Analyse de risque et Echantillonnage

L’intensité d’audit minimum (durée et taille d’échantillon) pour le Bureau Central, les sites de collecte et les producteurs de biomasse, qui est détaillée ci-dessous, est une fonction du nombre de producteurs de biomasse qui revendiquent la durabilité et de sites de collecte couverts par l’unité de certification, et de tout risque potentiel identifié par l’Organisation de Vérification Indépendante. Ces chiffres indiquent l’intensité d’audit minimum exigée (durée et taille d’échantillon) qui peut être augmentée par l’Organisation de Vérification lorsque cela est justifié par la catégorie¹ de risque spécifiée suite à une analyse de risque, comme détaillé dans la section 2.3.

2.1 Première Entité de Collecte

Unité de Certification



La première entité de collecte comme manager de groupe, et les producteurs de biomasse qui revendiquent la durabilité et qui sont les membres du groupe inclus dans l’unité de certification, est la première entité qui doit être vérifiée par l’Organisation de Vérification Indépendante selon le Schéma Volontaire 2BS. Cette entité définira clairement le périmètre de l’unité de certification lors de la demande d’être vérifié pour la conformité, avec une indication claire de tous les producteurs de biomasse, qui revendiquent la durabilité, inclus comme membres du groupe dans l’unité de certification et les sous-traitants, le cas échéant.

¹ Catégories de risque: acceptable, moyen et haut



Exigences pour le Processus de Vérification

Les sites de collecte sont des zones de stockage pour la biomasse. Ils font partie de la même entité légale que le Bureau Central de la première entité de collecte.

Le Bureau Central de la première entité de collecte est en général le site qui collecte et centralise toutes les informations nécessaires concernant l'origine de la biomasse qui est potentiellement durable, le système de bilan massique (consolidées et au niveau de chaque site logistique), et toutes les données pertinentes concernant les réductions d'émissions de GES.

La durée minimum d'audit pour le Bureau Central, les sites de collecte et les producteurs de biomasse détaillée ci-dessous est une fonction du nombre de producteurs de biomasse qui revendiquent la durabilité et les sites de collecte couverts par l'unité de certification, et de tout risque potentiel identifié par l'Organisation de Vérification Indépendante.

Ces chiffres indiquent la durée d'audit minimum exigée qui peut être augmentée par l'Organisation de Vérification lorsque c'est justifié par le niveau de risque identifié comme étant plus élevé que normal, par exemple, par un niveau important de non-conformités étant constaté.

Un taux d'échantillonnage plus élevé doit être justifié dans le rapport de vérification.

2.2 Audit des premières entités de collecte, du Bureau Central et des Sites de collecte

Les audits de vérification du Bureau Central de la première entité de collecte, et des sites de collecte connexes.

Guide concernant le nombre minimum de jours d'audit :

Filières avec un grand nombre de sites de collecte (céréales, oléagineux, par exemple)	Préparation d'audit et rapport => <u>Nombre de jours</u>	Audits sur site => <u>Nombre de jours</u>
Nombre de sites concernés par la vérification	Tous les types d'audit : initial, surveillance et renouvellement	
1-5	0.5	1
6-10	0.5	1.5
11-50	0.5	2
51-100	1	2.5
>100	1	3



Exigences pour le Processus de Vérification

Industries Intégrées => <u>petit nombre</u> de sites de collecte (par exemple, Betterave)	Préparation d'audit et rapport => Nombre de jours	Audits sur site => <u>Nombre de jours</u>
<u>Nombre de sites</u> concernés par la vérification	Tous les types d'audit: initial, surveillance et renouvellement	
1	0.5	1.5
2-5	0.5	2
6-10	0.5	2.5
>10	1	3

Pendant l'audit de certification, au moins un jour sera consacré au Bureau Central Office pour revoir toutes les procédures documentées du groupe qui sont pertinentes, l'analyse de risque, les données et registres de surveillance, les déclarations des producteurs de biomasse, le système de bilan massique et les documents connexes, et les données concernant les réductions de GES et/ou le calcul, le cas échéant. Une analyse de risque sera effectuée basée sur les documents disponibles au bureau central du premier point de collecte pour choisir les sites de collecte à être vérifiés indépendamment.

L'auditeur sénior assurera que, pendant l'audit, la racine carrée du nombre de sites de collecte couverts par le périmètre du certificat, au minimum, est vérifiée par des audits sur site, sauf si la première entité de collecte peut démontrer que tous les risques potentiels ont été maîtrisés par:

- Tous les sites de collecte appartenant au bureau central, et étant géré directement par le bureau central de la première entité de collecte, et
- La première entité de collecte gérant tous les sites de collecte utilisant le même système de gestion et les mêmes procédures, et
- La première entité de collecte ayant un système de base de données centralisé avec tous les documents pertinents à jour pour surveiller un système de bilan massique qui couvre tous les sites de collecte.

Lorsque la première entité de collecte peut démontrer que tous les risques potentiels ont été maîtrisés comme décrit ci-dessus, l'organisation de vérification indépendante peut décider de réduire le niveau d'échantillonnage en conséquence. Dans tous les cas, le niveau d'échantillonnage minimum exigé est 3% des sites de collecte à être vérifiés par des audits sur site.

Pendant l'audit d'un jour minimum, pendant les audits de surveillance et de renouvellement, une réduction d'une demi-journée dans la durée de l'audit peut être autorisée lorsque l'opérateur économique peut démontrer qu'il possède un système de gestion de qualité du groupe qui est solide et qui couvre les activités de la première entité de collecte et tous les membres du groupe pertinents (par exemple, les producteurs de biomasse qui revendique la durabilité).



Exigences pour le Processus de Vérification

L'organisation de certification intégrera dans la préparation des audits une bonne organisation et les ressources nécessaires, en prenant en compte :

- Producteurs de matières premières potentiels sur site,
- Nombre de types de matières premières inclus dans le périmètre de l'audit,
- Nombre d'unités logistiques / bilan massique² à vérifier dans le périmètre de l'audit,
- L'analyse de risque par l'organisation de certification, y compris la distance entre les sites ou les producteurs de matières premières,

En général il est attendu que l'audit de groupe sera effectué sur site (par exemple, que les auditeurs visitent les producteurs individuels de biomasse là où les matières premières sont produites).

Par rapport à la conformité avec les critères du schéma concernant les terres, un audit de groupe n'est acceptable que lorsque les zones concernées sont près l'une de l'autre et qu'elles ont des caractéristiques similaires.

Pour calculer les réductions de GES, un audit de groupe n'est acceptable que quand les unités ont des systèmes et produits similaires.

2.3 Echantillonnage des producteurs de biomasse (matière première agricole)

L'échantillonnage qui doit être appliqué aux producteurs de Biomasse est évalué dans le périmètre de certification d'une première entité certifiée selon le standard 2BS-STD-01

Pendant les audits initiaux, de surveillance et de renouvellement, l'Organisation de Vérification indépendante effectuera un audit indépendant d'un nombre de producteurs de biomasse et vérifiera les déclarations ou autres informations pertinentes recueillies par la première entité de collecte, confirmera que ces déclarations sont justes, que la biomasse déclarée comme durable est d'origine connue et durable, et que la conformité avec la Directive Européenne peut être démontrée.

La première entité de collecte / point de collecte nommera un manager qui sera responsable de la mise en place du système de surveillance, y compris toutes les activités de surveillance interne (utilisation des terres et connaissances de l'agriculture / des producteurs, les installations d'archivage, les systèmes d'information géographique, échantillonnage de l'audit de groupe basé sur une analyse de risque, documentation.); tous ces outils et systèmes d'information ne sont pas disponibles au niveau du producteur individuel. La qualité des informations est bien meilleure, plus précise, et mieux documentée au premier point de collecte.

² Bilan massique de 2BS et autres schémas volontaires reconnus, le cas échéant



Exigences pour le Processus de Vérification

En plus, les premiers points de collecte effectuent des audits internes, et cela leur permet de garder le contrôle et le contact avec les fournisseurs et producteurs de matières premières agricoles. Assez souvent, les fermiers ne sont pas équipés des meilleures ressources pour démontrer la conformité, puisqu'ils ne sont pas dimensionnés pour gérer une quantité importante de travail administratif.

En conséquence, les audits de matières premières agricoles peuvent être effectués sur la base d'une étude de documentation si les preuves d'audit objectives sont disponibles au Bureau Central.

Ceci implique que le Bureau Central de la première entité de collecte ait une organisation et des ressources qui donnent le même niveau d'assurance en termes d'information et de preuves que lors d'un audit sur site. En général, les ressources sont:

- Des représentants du site central, disponibles et formés selon les standards 2BS, et ayant des connaissances du contexte agricole, environnemental et social des fournisseurs de biomasse dans le périmètre de certification **et**,
- Le bureau central est équipé de logiciels / d'outils cartographique sur internet ce qui permet de voir simultanément et de vérifier la position géographique de chaque parcelle du producteur de biomasse dans le périmètre d'échantillonnage de l'audit avec le zonage environnemental (Natura 2000, données concernant les zones protégées et les tourbières, etc.) pour la campagne de culture **et**,
- Les déclarations documentées des producteurs de biomasse et les registres de parcelles géographiques pour les fournisseurs de biomasse sélectionnés, dans l'échantillon du périmètre de l'audit, typiquement, des documents formels que les fermiers communiquent avec l'administration de leur pays, et qui spécifient le type de culture, la surface cultivée, la position géographique **et**,
- La capacité à comparer les données d'utilisation de terres formelles de l'année de référence (campagne de 2007) avec la campagne actuelles de culture **et**
- La disponibilité d'images de satellite de haute qualité.

Les audits seront effectués par des auditeurs qualifiés et compétents auditeurs (d'une organisation de vérification indépendante), comme détaillé dans cette procédure. Si les auditeurs indépendants ne font confiance aux données présentées pour démontrer la conformité, ils demanderont des informations supplémentaires ou effectueront un audit sur site.

Le nombre minimum de membres du groupe à vérifier par l'organisation de vérification pendant l'audit de certification initial, de surveillance et de renouvellement, sera la racine carrée du nombre total de membres du groupe. Selon le résultat de l'analyse de risque, par exemple, le résultat de la matrice de risque (impacte et probabilité) combiné avec les systèmes et ressources atténuants mis en place par le Bureau Central, l'échantillonnage aléatoire peut être augmenté et calculé comme suit :

$$s = r \times \sqrt{n}$$



Exigences pour le Processus de Vérification

où:

s => échantillonnage aléatoire

r => facteur de risque basé sur une analyse de risque

r = 1,0 (risqué acceptable)
r = 1,5 (risque moyen)
r = 2,0 (haut risque)

n => nombre de membres du groupe.

L'allocation du facteur de risque est basée sur la crédibilité des informations fournies par les premières entités de collecte comme suit :

- 1 Les documents (des informations dans des formats divers, sur papier ou informatisées, etc.) sont justes, à jour et complet, et sont aussi facilement disponible, le risque est considéré comme acceptable
- 1,5 Les documents (des informations dans des formats divers, sur papier ou informatisées, etc.) ne sont pas justes, et ne sont pas facilement accessibles, le risque est considéré comme moyen
- 2 Les documents (des informations dans des formats divers, sur papier ou informatisées, etc.) ne sont pas à jour ou justes, le risque est considéré comme haut.

Les membres à auditer sont sélectionnés par l'organisation de vérification et l'auditeur sénior de sorte que le groupe entier est représenté comme suit : 75% des membres du groupe audités sont sélectionnés selon l'analyse de risque et 25% des membres du groupe audités sont sélectionnés au hasard.

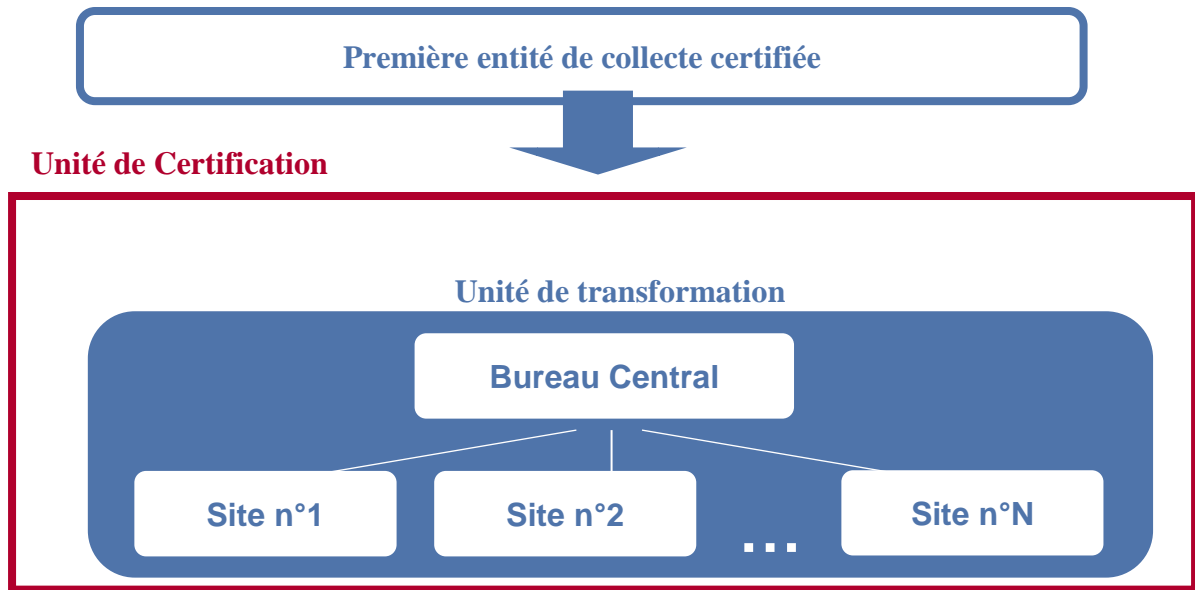
L'analyse de risque assurera que les risques potentiels suivants font partie de l'échantillon chaque fois que c'est pertinent :

- Membres du groupe avec des faiblesses potentielles identifiées par le processus de surveillance interne du groupe ou la revue d'autres preuves documentées pertinentes.
- Membres du groupe qui n'ont pas été visités par l'entité du groupe depuis plus de 12 mois.
- Membres du groupe (%) exclus de l'audit précédent
- Membres du groupe qui produisent des quantités importantes de biomasse
- Membres de groupe couvrant des zones importantes, typiquement dans des pays tiers.
- Membres du groupe qui produisent des matières premières différentes.
- Membres du groupe dans des zones qui ont été identifiées comme étant potentiellement haut risque grâce à la présence de zones forestières, attributs d'un

stock important de carbone, zones de conservation ou protégées, et/ou terres humides.

- Autres critères considérées comme importantes par l'organisation de vérification

2.4 Unités de transformation



2.5 Audit des unités de transformation – guide concernant le nombre minimum jours d’audit :

Tous types d’audits : initial, de surveillance et de renouvellement	
Préparation et rapport d’audit => Nombre de jours	Audits sur site => Nombre de jours (par site de transformation)
0.5	1

Tous les sites de production de biocarburants doivent être audités sur site.

Lorsque les unités de production partagent le même système de management et appartiennent à la même entité juridique une réduction pouvant aller jusqu’à 50% de la durée globale de l’audit est possible.

Dans le cas d’une réduction de temps d’audit une justification de cette réduction doit être mentionnée dans le rapport d’audit.



Exigences pour le Processus de Vérification

Au regard des sites de stockage associés au(x) site(s) de transformation, un échantillon représentatif (au moins la racine carrée de sites de stockage) est acceptable, à condition que les sites :

- partagent le même système de management et
- soient couverts par le même bureau central et
- soient sélectionnés à la suite d'une analyse de risque appropriée dont la pertinence est vérifiée lors de l'audit.

2.6 Première entité de collecte est aussi la première unité de transformation

Lorsque la première entité de collecte peut démontrer qu'elle est aussi la première unité de transformation, la durée d'audit est cumulative.

Une réduction d'une demi-journée de la durée de l'audit peut être autorisée pendant l'audit initial, de surveillance et de renouvellement, dans la limite d'une journée.

2.7 Négociants

Un négociant qui devient propriétaire légal et qui prend possession physique du produit, mais qui ne fait pas de transformation du produit, sera vérifié et certifié indépendamment avant de pouvoir revendiquer la durabilité.

La durée d'audit minimum pour un négociant est comme suit :

Tous types d'audits : initial, de surveillance et de renouvellement	
Préparation et rapport d'audit => Nombre de jours	Audits sur site => Nombre de jours
0.5	1

Pendant les audits, toutes les procédures et tous les registres documentés pertinents, le système de bilan massique et tout document connexe, et les données concernant les réductions d'émissions de GES et/ou le calcul le cas échéant, seront vérifiés.

Lorsque cela est justifié, l'audit de vérification peut être effectué en faisant une revue de documentation au lieu d'un audit sur site. Dans de tels cas, l'Organisation de Vérification indépendante doit avoir accès immédiatement à toutes les preuves documentaires nécessaires pour effectuer l'audit de vérification. L'Organisation de Vérification aura le droit d'effectuer des audits de vérification sur site si des non-conformités sont identifiées pendant la revue de documentation.

2.8 Points de collecte (Déchets et résidus)



Exigences pour le Processus de Vérification

Pour plus d'informations concernant des règles d'audit spécifiques pour les "Points de collecte", les "Sites de collecte" et les "Points d'origine", voir la procédure 2BS-PRO-04.

3 Procédure pour l'approbation des Organisations de Vérification Indépendantes

Les Organisations de Vérification qui fournissent des services d'audit indépendant pour le Schéma doivent démontrer leur indépendance et leur compétence, selon les attributs suivants :

- 1) Accréditée par des organisations détaillées dans l'Article 4 de la Régulation (CE) No 765/2008; ou
- 2) Accréditée par des organisations qui ont un accord bilatéral avec la Coopération Européenne pour l'Accréditation ; ou
- 3) Accréditée par une organisation nationale d'accréditation qui est affiliée au Forum International d'Accréditation (FIA); ou
- 4) Accréditée par un membre titulaire ou 'associé' d'ISEAL; ou
- 5) 'Engagement à être en conformité' avec ISO 17011: 2004 (Exigences Générales pour les organisations d'accréditation qui accréditent les organisations qui évaluent la conformité), ou un équivalent justifié, dans un délai de 3 ans (conforme à l'adhésion associée ISEAL).

La décision d'approuver une organisation de certification indépendante est prise par le Secrétaire Général après avoir reçu les preuves documentaires d'indépendance et compétence par l'accréditation formelle par rapport aux critères proposées ci-dessus.

Avant de prendre une décision d'approuver une organisation de certification indépendante, le Secrétaire Général doit revoir les procédures, les formulaires et les modèles de l'organisation de certification qui ont été développés par l'organisation de certification spécifiquement pour le schéma volontaire 2BS, ce qui inclut :

- Les preuves de l'accréditation actuelle.
- La procédure de certification, du processus d'application jusqu'à la décision de certification, y compris les procédures pour enregistrer les certificats émis et pour contrôler les revendications de durabilité.
- Les directives pour l'audit³ et le programme de formation des auditeurs qui effectueront les audits 2BS.
- Le formulaire d'application pour les premières entités de collecte, les points de collecte, les négociants et les opérateurs de transformation.

³ -2BS-INS-PRO 02 v1 – Informations obligatoires pour le rapport d'audit
-2BS-STD 01 Liste de contrôle
-2BS-STD-02 Liste de contrôle



Exigences pour le Processus de Vérification

- Le modèle de contrat incluant des clauses claires pour assurer que des audits de surveillance inopinés peuvent être effectués, et dans quelles conditions un certificat peut être suspendu ou résilié.
- Le modèle de rapport d'audit.
- Le modèle de formulaire pour une non-conformité
- Le modèle du certificat⁴.
- Les CVs des auditeurs proposés, avec les domaines d'expertise (Critères d'utilisation des terres, vérification des GES et des systèmes de chaîne de valeur)

Les procédures et documents concernant la qualification d'auditeur 2BS et la revue annuelle de compétences et de performance.

La décision d'accepter une application est prise par le Secrétaire Général après revue de toutes les preuves documentaires qui ont été présentées et évaluées.

Un accord écrit est signé avec le Conseil d'Administration 2BS qui exprime :

- L'engagement de l'organisation de vérification par rapport à la confidentialité concernant tous les éléments et toutes les informations qui sont mis à disposition de ses employés pour toutes les activités liées à la mise en place du schéma volontaire 2BS ;
- L'engagement concernant l'indépendance et l'intégrité de l'organisation de vérification pendant la performance des activités d'audit et de certification liées au schéma volontaire 2BS ;
- L'engagement de respecter toutes les exigences du schéma volontaire 2BS, en particulier concernant l'impartialité, l'intégrité et la compétence, y compris l'utilisation d'auditeurs et employés qualifiés pour la revue des offres, la vérification des rapports, la surveillance du programme d'audit, la conduite d'évaluations audio, l'entretien et l'amélioration de la compétence des auditeurs, et la gestion des certificats ;
- L'acceptation des procédures 2BS concernant la surveillance, le monitoring et la discipline.

4 Procédures pour la formation et approbation des auditeurs

Les auditeurs et tout le personnel concerné de l'organisation de vérification indépendante qui sont impliqués dans des activités liées au schéma volontaire 2BS doivent avoir le niveau de connaissances et compétence nécessaire pour exécuter leurs tâches en conformité avec les exigences du Schéma.

Les auditeurs doivent être formellement approuvés pour leur domaine spécifique de compétence, basé sur les diplômes / l'éducation supérieure par rapport au périmètre de certification, et doivent avoir l'accréditation d'audit pertinente et deux années d'expérience professionnelle dans un domaine pertinent par rapport à la certification, avant de s'inscrire à une session de formation 2BS.

⁴ 2BS-CER-03 - Instructions de Certificat



Exigences pour le Processus de Vérification

Les auditeurs qui effectuent des audits selon 2BS-PRO-03 (Méthodologie GES) doivent avoir l'expérience pertinente en agriculture, en sciences naturelles, en ingénierie (chimique, processus etc.), gestion d'énergie ou similaire, selon le type d'audits à effectuer par l'auditeur individuel. En particulier, ces auditeurs doivent avoir les connaissances, les compétences et l'expérience appropriées en ECV⁵ et en calcul d'émissions de gaz à effet de serre (selon la méthodologie RED).

Les auditeurs qui effectuent des audits par rapport au standard 2BS-PRO-04 (Spécificités des déchets et des résidus) doivent avoir les qualifications, au minimum, d'un niveau équivalent aux auditeurs qui effectuent des audits par rapport au standards 2BS-STD-01 et 2BS-STD-02, et ils doivent connaître les réglementations nationales et/ou internationales nécessaires concernant les déchets et les résidus.

En particulier, les Organisations de Vérification doivent mettre en place une procédure pour qualifier leurs auditeurs pour assurer qu'ils satisfont les conditions minimum suivantes :

1. être un auditeur qualifié actuellement et de systèmes de gestion selon les processus internes de l'organisation de vérification, en conformité avec l'article 7 d'ISO 19011:2011, avec les compétences sectorielles appropriées et un minimum de 20 audits, dans un domaine pertinent par rapport à la certification, effectués comme auditeur sénior courant les douze derniers mois, avant de s'inscrire à une formation du schéma volontaire 2BS.
2. Avoir suivi une formation approuvée par 2BS et avoir réussi tout examen lié à la formation
3. Des preuves doivent être fournies par des certificats de formation, journaux d'audit et un Curriculum Vitae détaillé.
4. Des preuves concernant la revue annuelle de performance et des compétences de 2BS
5. Les auditeurs doivent dans tous les cas agir de manière indépendante et en évitant tout conflit d'intérêt

En cas de mises à jour exigées par la Commission Européenne, le Conseil d'Administration peut décider d'imposer, après avoir rajouté les nouvelles exigences aux procédures applicables du schéma volontaire 2BS, une session de formation supplémentaire pour tous les auditeurs qui souhaitent rester qualifiés ;

Chaque organisation de vérification doit qualifier un formateur d'auditeur sénior 2BS qui est responsable de la formation des auditeurs et des employés administratifs qui travaillent pour l'organisation de certification. La qualification et le suivi des compétences des formateurs sont effectués par l'Association 2BS dont le représentant assiste à une formation tous les deux ans par organisation de vérification.

⁵ Evaluation du Cycle de la Vie



Exigences pour le Processus de Vérification

Les formateurs 2BS qualifiés livrent une formation de 3 jours selon l'agenda suivant:

Jour 1

- Introduction
- Contexte et objectifs
- 2BS-DES / 2BS-PRO 01 / 2BS-PRO 02 / 2BS-INS-PRO-02 / Listes de contrôle d'audit
- 2BS site internet
- 2BS-STD 01 / 2BS-PRO 03 (Méthodologie de calcul GES) / 2BS-PRO 04 (déchets et résidus)
- 2BS-STD 02 / 2BS-PRO 03 (Méthodologie de calcul GES)
- Revue

Jour 2

- Revue du premier jour
- 2BS-PRO 03 (exercices de calcul GES)
- Revue du deuxième jour

Jour 3

- 2BS-PRO 03 (exercices de calcul GES)
- Revue finale, questions/ réponses
- Examen écrit de deux heures

Les formations 2BS, y compris le contenu, le matériel, la présentation, les méthodes d'apprentissage et l'examen sont les mêmes pour toutes les organisations de vérification. Le processus d'examen (examen, résultats, repassage) est géré entièrement par l'Association 2BS.

Les formateurs d'auditeur sénior 2BS sont sujets à une revue une fois par an par l'association 2BS concernant l'amélioration en continu.

Il est possible pour une organisation de vérification de décider de qualifier leurs auditeurs directement avec les formateurs de l'Association 2BS.

5. Rôle et approbation des experts (spécialiste qualifié indépendant)

Lorsqu'il faut déterminer si des terres sont (ou dans le cas d'une conversion étaient) des prairies qui présentent une grande valeur sur le plan de la biodiversité :

- o L'auditeur sénior doit décider si une évaluation de prairie présentant une grande valeur sur le plan de la biodiversité est nécessaire.
- o Si une évaluation est nécessaire, elle doit être effectuée par un spécialiste qualifié indépendant qui peut venir se joindre à l'équipe d'audit. L'évaluation et son résultat doivent être analysés pendant l'audit.

Lorsqu'un expert (spécialiste qualifié indépendant) est nécessaire, l'expert est proposé par l'Organisation de Certification et approuvé par le Conseil d'Administration de l'Association 2BS.



Exigences pour le Processus de Vérification

Les experts, sélectionnés pour évaluer si une prairie maintient l'éventail naturel des espèces et les caractéristiques et processus écologiques et si la prairie abrite un large éventail d'espèces, doivent être externes, indépendants de l'activité auditée et libres de conflits d'intérêt.

Les critères d'approbation d'un expert sont basées sur :

- Expérience scientifique (qualifications académiques et scientifiques ou professionnelles appropriées, réputation agricole, écologique ou similaire),
- Cursus universitaire (maîtrise ou doctorat),
- Expérience dans la gestion des besoins d'expertise spécifique de la zone géographique évaluée
 - ✓ Détails de publications scientifiques,
 - ✓ La capacité à servir comme indépendant, la capacité individuelle, le statut reconnu en connaissances traditionnelles de l'agriculture, de l'écologie ou similaires,
 - ✓ contributions à la rédaction d'articles ou chapitres, nominations au groupe d'experts en biodiversité

6. Appels et le rôle de l'Organisation de Vérification Indépendante

Si un Opérateur Economique veut faire appel contre la décision d'une Organisation de Vérification Body, l'Organisation de Vérification est responsable de considérer et répondre à l'appel dans un délai raisonnable en conformité avec ses procédures d'appel ISO.

7. Plaintes

La réactivité devant des plaintes est un des principes de l'Association 2BS. Les parties, qui s'appuient sur la certification, s'attendent à ce que leurs plaintes soient examinées et, si elles s'avèrent être justifiées, devraient avoir confiance que les plaintes seront traitées de manière appropriée et que tout effort raisonnable sera fait pour résoudre les problèmes. La réponse efficace aux plaintes représente un moyen de protection important, pour le schéma volontaire 2BS, les organisations de vérification, ses clients et d'autres utilisateurs de la certification contre des erreurs, des omissions ou des comportements déraisonnables

7.1 Rôle des organisations de vérification

Le processus de gestion des plaintes et des dossiers, qui contiennent des informations reçues de tiers et qui sont pertinents pour la certification 2BS, au niveau de l'organisation de vérification, sera accessible à tout moment pour le Secrétaire Général et pour l'auditeur, mandaté par 2BS, qui effectue les audits d'intégrité. Ce processus doit inclure, au minimum, les éléments suivants :

- Un plan du processus pour la réception, la validation et l'investigation de la plainte, et pour la décision de ce qu'il faut faire pour y répondre ;
- Le suivi et l'enregistrement des plaintes des clients, y compris ce qui a été fait pour les résoudre ;



Exigences pour le Processus de Vérification

- Le suivi et l'enregistrement des informations, reçues de tiers, et qui sont pertinentes par rapport à la certification, y compris ce qui a été fait pour la planification de futurs audits;
- Assurer que toute correction ou action corrective appropriée est effectuée ;

7.2 Rôle de l'Association 2BS

Toute partie intéressée peut déposer une plainte formelle ou faire une allégation de fautes graves, concernant les membres du schéma, auprès du Secrétaire Général par rapport à la performance d'une entité certifiée ou d'une organisation de vérification indépendante.

Le Secrétaire Général est responsable de la collecte et la vérification de toute information nécessaire pour valider la plainte et, lorsque c'est possible, d'accuser réception de la plainte, et de fournir au plaignant en rapport de suivi et le résultat du processus.

Lorsque c'est possible, le Conseil d'Administration informera le plaignant de la fin du processus de gestion de plaintes validera la communication du sujet de la plainte et de sa résolution afin de répondre aux demandes d'information des autorités compétentes des Etats Membres de l'UE.

Des audits d'intégrité⁶ peuvent être effectués pour vérifier le travail fait par les organisations de vérification et toute plainte sera résolue dans un délai raisonnable, pas plus de 30 jours. "Les audits d'intégrité" peuvent être effectués sur site si nécessaire (selon la nature de la plainte).

8. Transparence, documents/information à publier, politique de communication

L'information qui peut être rendu disponible pour toute partie intéressée est comme suit :

- La liste des opérateurs économiques qui sont reconnus par le schéma et de ceux qui ne participent plus.
- La version la plus récente des documents du schéma y compris les directives pour les audits⁶.
- La liste des Organisations de Vérification approuvées et leur accréditation
- Les coordonnées du schéma, par exemple le numéro de téléphone, l'adresse mail et l'adresse postale.
- Les noms des autres schémas volontaires que le schéma reconnaît

.....

⁶ 2BS-INS-PRO 02 v1 - Informations obligatoires pour le rapport d'audit
2BS-STD 01 Liste de contrôle
2BS-STD 02 Liste de contrôle