Guide de lecture du référentiel de certification
« organisation générale » de l'entreprise

mentionné à l'article 7 de l'arrêté du 25 novembre 2011 fixant les modalités de certification des entreprises soumises à la détention de l'agrément pour la distribution, l'application et le conseil à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques
Bulletin officiel du Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt
n°29 du 17-07-2014

Entrée en vigueur : 11 janvier 2015
Abroge et remplace : version du 28/06/2013

L'objectif de ce guide de lecture est de préciser les modalités d'audit et notamment les niveaux et critères de conformité pour le référentiel de certification relatif à l'organisation générale de l'entreprise.
Ce référentiel s'applique à toute entreprise de distribution, d'application et de conseil indépendant à l'utilisation des produits phytopharmaceutiques.
Il doit être respecté en complément du ou des référentiels spécifiques d'activité :

- distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels ;
- distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels ;
- application en prestation de service de produits phytopharmaceutiques ;
- conseil indépendant de toute activité de vente ou d'application.

Dès lors que le guide de lecture précise une valeur quantitative seuil sans taille d'échantillon prédéfinie, l'appréciation de l'organisme certificateur sur le respect de la valeur seuil est établie sur la base d'un échantillon représentatif choisi par l'organisme certificateur, selon des règles qu'il définit et qui prennent en compte la variabilité des situations associée à l'exigence (productions, saisons, conseillers…).

L'organisme certificateur précise, avant l'audit, après avoir pris connaissance de l'organisation de l'entreprise à auditer, la liste du personnel qu'il souhaite rencontrer le jour de l'audit (cf. Tableau des fonctions).

Exigence		Détail de l'exigence	Points de contrôle	Documents de référence Enregistrement	Modalités d'audit	Lieu d'audit
1. DISPOSITIONS D'ORGANISATION, DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU REFERENTIEL						
E1	Les activités sollicitées pour la certification sont conformes à celles revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans les statuts de l'entreprise	L'entreprise peut solliciter une certification uniquement pour les activités revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans ses statuts, ou tout document équivalent.	La ou les activités pour lesquelles l'entreprise sollicite une certification doit être en conformité avec la ou les activités revendiquées et compatibles avec celles indiquées dans ses statuts ou tout document équivalent.	Statuts de l'entreprise ou tout document équivalent	Documentaire	Siège ou Etablissement

Cette exigence, qui découle de l'article 2 de l'arrêté du 25 novembre 2011, doit permettre de vérifier que l'entreprise réalise bien une activité en lien avec les produits phytopharmaceutiques, tels que défini à l'article 2.1 du règlement (CE) n°1107/2009 du 21 octobre 2009 concernant la mise sur le marché des produits phytopharmaceutiques.

Il n'est pas nécessaire que les statuts stipulent précisément l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques, mais l'activité déclarée doit être compatible avec celle sollicitée pour la certification (exemple : si les statuts indiquent « entreprise de travaux agricoles » ou « entreprises de travaux paysagers » l'activité d'application de produits phytopharmaceutiques est bien compatible, de même l'activité de distribution généraliste ou spécialisée est bien compatible avec l'activité de distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels) et doit être constatée.

Les documents équivalents peuvent être le K bis, le code NAF, l'attestation MSA…

Ecart mineur :
La ou les activités sollicitées pour la certification ne sont pas compatibles avec les activités revendiquées dans les statuts de l'entreprise ou tout document équivalent.

- **NB : Cette exigence est également vérifiée par l'organisme certificateur pour l'avis favorable requis dans le cas d'un agrément provisoire.**

E2	Organisation de l'entreprise	L'entreprise décrit précisément son organisation et définit son ou ses domaines d'intervention	Il existe un descriptif précis de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise dans lequel sont définis : - l'organisation générale (fonctionnement interne de l'entreprise, rôles, information,…) - les infrastructures (bâtiments, locaux,…) et leur vocation - les domaines d'application, - les périodes pendant lesquelles l'activité est exercée et/ou les horaires d'ouverture, - un organigramme fonctionnel, - la liste des documents de référence utilisés (pour la planification, le fonctionnement, le suivi des prestations) - les prestataires externes - un descriptif du réseau à jour, le cas échéant.	Descriptif à jour de l'entreprise	Documentaire	Siège OU Etablissement

Le document présentant l'organisation générale doit permettre à l'auditeur de valider le périmètre de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques au sein de l'entreprise et de comprendre son organisation.
Les domaines d'application correspondent aux activités revendiquées pour la certification.
Les documents de référence sont ceux précisés dans la colonne « Documents de référence – Enregistrements » des référentiels.

L'organigramme fonctionnel doit reprendre l'ensemble des fonctions citées dans les référentiels revendiqués ou permettre de les identifier.

Liste de toutes les fonctions citées par chacun des référentiels :

Personnel cité	Vente Grand public	Application	Conseil indépendant	Distri vente pro
Responsable, chargé de la mise en oeuvre du référentiel	X	X	X	X
Le personnel non-titulaire d'un certificat individuel	X	X	X	X
Prestataire externe	X	X	X	X
Personne en contact avec les produits phyto (magasinier, hôtesse de caisse…)	X	X	X	X
Personne **expérimentée** et **certifiée** encadrant un nouveau personnel	X	X	X	X
Personnel devant avoir son certificat mais nouvellement embauché (6 mois)	X	X	X	X
Conseiller			X	X
Applicateur		X		
Vendeur à des professionnels				X
Personne intervenant dans le rayon jardin (vente délivrance distribution)	X			

Les prestataires externes sont tous les intervenants extérieurs à l'entreprise (personne physique ou morale) qui sont concernés par au moins une exigence du référentiel.
Le réseau ne concerne que les entreprises multisites et le descriptif doit être à jour a minima au moment de la demande et de l'audit.

Lorsque des exigences sont considérées comme sans objet, suite à une déclaration d'inactivité de l'entreprise, les auditeurs vérifient la pertinence de cette déclaration au regard de l'organisation constatée de l'entreprise.

<u>Ecart majeur :</u>
Il n'existe pas de descriptif de l'organisation et fonctionnement de l'entreprise relatif à l'activité pour laquelle la certification est demandée.
Le descriptif ne reflète pas l'organisation réelle de cette activité dans l'entreprise.
Il manque des informations permettant de comprendre l'organisation de cette activité dans l'entreprise.

Ecart mineur :
Certaines informations manquent ou ne sont pas à jour mais n'influent pas sur la compréhension globale de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise.

- **NB : Cette exigence est également vérifiée par l'organisme certificateur pour l'avis favorable requis dans le cas d'un agrément provisoire.**

E3	Les responsabilités des personnes impliquées dans l'activité agréée sont définies	Un organigramme nominatif présente les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités du personnel de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise. L'entreprise nomme un responsable, chargé de la mise en oeuvre du référentiel.	Il existe un organigramme nominatif présentant les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités du personnel de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques de l'entreprise. Un responsable de la mise en oeuvre du référentiel est nommé.	Liste des personnes impliquées dans le champ des activités agréées (nom, fonction, domaine d'expertise, service) Organigramme	Documentaire	Siège OU Etablissement

Pour les entreprises unipersonnelles, l'organigramme ne sera pas exigé et le responsable de la mise en œuvre du référentiel est de fait le chef d'entreprise.

Les documents présentés doivent permettre d'appréhender les fonctions des personnes concernées par les fonctions liées au référentiel. L'auditeur peut donc s'appuyer sur la liste des personnes impliquées dans le champ des activités agréées en examinant l'organigramme fonctionnel prévu en E2. Il doit toutefois s'agir de données exhaustives et mises à jour des personnes impliquées pour chaque fonction.
Les fonctions « opérateur » et « décideur » sont précisées pour les activités concernées.

Dans le cas des entreprises de distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels, il n'est pas exigé la liste nominative des personnes qui ne sont pas directement en charge de la mise en œuvre de l'opérationnel du rayon phytos (hôte de caisse, réceptionnaire, hôte d'accueil…).

Ecart majeur :
Les pièces présentées ne permettent pas de définir les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités du personnel de l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques alors que l'entreprise n'est pas unipersonnelle.
L'organigramme ne reflète pas la réalité observée.
Aucun responsable de la mise en œuvre du référentiel n'est nommé alors que l'entreprise n'est pas unipersonnelle

Ecart mineur :
La liste n'est pas complètement à jour, mais il est possible de recouper avec le registre du personnel.

- **NB : Cette exigence est également vérifiée par l'organisme certificateur pour l'avis favorable requis dans le cas d'un agrément provisoire.**

E4	La communication de l'entreprise sur son agrément est claire.	Dès sa délivrance par l'administration, . L'agrément de l'entreprise est affiché au sein des établissements ouverts au public, à l'accueil ou dans le rayon des produits phytopharmaceutiques. · L'entreprise est précisément identifiable dans ses supports de communication et ses documents commerciaux et techniques. Il communique sur son agrément et précise la ou les activité(s) agréée(s) dès lors que les produits phytopharmaceutiques sont évoqués.	L'agrément de l'entreprise est affiché au sein de l'établissement, à l'accueil ou dans le rayon des produits phytopharmaceutiques, si celui-ci est ouvert au public. Les supports de communication et les documents commerciaux et techniques liés à la ou les activités agréées contiennent le n° d'agrément de l'entreprise ainsi que les activités agréées. Les éléments mentionnés, concernant l'agrément, correspondent à ceux de l'entreprise certifiée, notamment le n° SIREN.	Affichage de l'agrément Supports de communication et documents commerciaux et techniques de l'entreprise. Agrément	Visuel	Etablissement

Cette exigence ne pourra pas être auditée lors de l'audit initial des entreprises entrant dans le champ du dispositif de l'agrément ou débutant leur activité.

L'agrément doit être affiché dans chaque établissement de l'entreprise ayant une activité liée à l'agrément et ouvert au public. Le document affiché est l'attestation officielle délivrée par le préfet de région ou une copie de celle-ci. Dans les cas où l'agrément liste un grand nombre d'établissements secondaires, est affichée *a minima* la première page de l'agrément comportant le n° d'agrément, nom et coordonnées de l'entreprise agréée, et la page listant la ou les activités pour lesquelles l'établissement secondaire est agréé.

Les documents commerciaux sont les documents remis au client ou au fournisseur. Les supports de communication et documents techniques sont les documents destinés à un plus large public.

Lorsque les produits phytopharmaceutiques y sont mentionnés, les supports concernés le cas échéant par la mention du numéro d'agrément et des activités agréées sont *a minima* :
Pour les documents commerciaux :

- Les supports de préconisation pour les activités de conseil ;
- Les bons de livraison, pour les activités de distribution aux utilisateurs professionnels ;
- Les bons de commande, pour les activités de distribution aux utilisateurs professionnels et d'application ;
- Les factures, pour les activités de distribution aux utilisateurs professionnels et d'application ;

Les devis, pour les activités d'application et de distribution aux utilisateurs professionnels ;

- Les contrats, pour les activités d'application ;

Pour les documents techniques et supports de communication :

- Les prospectus/catalogue/plaquette et guides techniques, pour toutes les activités soumises à l'agrément ;
- Le site Internet, pour toutes les activités.

Dans le cas d'un prospectus, la référence à l'agrément n'est pas obligatoirement située à côté d'une représentation d'un produit phytopharmaceutique.
De plus, il peut arriver que le prospectus soit commun à plusieurs entreprises avec des numéros d'agrément distincts. Dans ce cas, la mention « magasins agréés pour les activités de xxx, par le Ministère en charge de l'Agriculture (cf. site officiel) » sera possible.

Dans le cadre de l'exercice de plusieurs activités soumises au dispositif d'agrément, les intitulés des activités peuvent être raccourcis. Par exemple :

- « Distribution de produits phytopharmaceutiques » peut être utilisé pour regrouper les deux activités de distribution à des utilisateurs professionnels et à des utilisateurs non professionnels ;
- « Distribution et application de produits phytopharmaceutiques » peut être utilisé pour regrouper une activité de distribution et une activité d'application en prestation de service de produits phytopharmaceutiques.

Ecart critique :
Alors que l'établissement est ouvert au public, l'agrément de l'entreprise n'y est pas affiché.
Les documents commerciaux liés aux activités soumises à agrément ne font pas référence à l'agrément de l'entreprise.
L'agrément auquel il est fait référence n'appartient pas à l'entreprise.

Ecart majeur :
Les supports de communication et les documents techniques liés aux activités soumises à agrément ne font pas référence à l'agrément de l'entreprise.

Ecart mineur :
L'agrément de l'entreprise n'est pas affiché au bon endroit dans l'établissement.

E5	Archivage	Tous les documents de référence et enregistrements (listés dans la colonne "documents de référence et enregistrements" des référentiels et définis dans E2) sont archivés pendant une période *a minima* égale à l'intervalle entre deux audits.	Archivage des documents Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles.		Visuel	Siège ou Etablissement

Cette exigence n'entraînera pas d'écart lors de l'audit initial.
Lors du cycle initial, les documents doivent être archivés depuis la date exigée, sans préjudice des exigences réglementaires.
L'archivage doit démarrer *a minima* au démarrage du cycle de certification.
Le document doit être sorti facilement « à la demande » le jour de l'audit.
L'archivage électronique est autorisé.

Ecart majeur :
Les documents de référence et les enregistrements ne sont pas archivés pendant une période *a minima* égale à l'intervalle entre deux audits ou depuis la date exigée de tenue du document lors du cycle initial.

Ecart mineur :
Les enregistrements sont illisibles ou non identifiables ou inaccessibles.

E6	Enregistrements	La tenue des enregistrements par l'entreprise doit être constatée sur, au moins, les 2 derniers mois d'activité soumise à agrément.	Il existe des enregistrements surau moins les 2 derniers mois d'activité soumise à agrément..	Enregistrements	Documentaire	Siège ou Etablissement

Les enregistrements devront être conservés selon les modalités prévues en E5.
Les enregistrements (les formulaires complétés) concernés sont ceux indiqués dans la colonne Document de référence et Enregistrements. La tenue d'enregistrements durant les deux derniers mois d'activité avant l'audit est nécessaire à l'organisme certificateur pour disposer de la preuve du respect des exigences des référentiels.

Pour des activités périodiques ou saisonnières (ex : l'application d'insecticides lors des semis de maïs), cette période de référence peut être inférieure à 2 mois, à condition qu'au moins 1 prestation ait été réalisée depuis le dernier audit.

Ecart majeur :
Il n'existe pas d'enregistrement sur les deux derniers mois d'activité soumise à agrément de l'entreprise alors que cette activité a été réalisée pendant une période supérieure à 2 mois depuis le dernier audit.
Il n'existe pas d'enregistrement alors qu'au moins une prestation d'activité soumise à agrément a été réalisée depuis le dernier audit.
La tenue incomplète des enregistrements ne permet pas à l'organisme certificateur de statuer sur la conformité aux exigences.

Ecart mineur :
La tenue des enregistrements est incomplète, sans remettre en question la capacité de l'organisme certificateur à statuer sur la conformité aux exigences.

2. Gestion du personnel- Compétences, formations et informations						
	2.1) Personnel certifié et qualifié					
E7	Les personnes exerçant une fonction d'encadrement, de vente, d'application ou de conseil dans le champ des activités agréées sont certifiées.	Toutes les personnes exerçant une fonction d'encadrement, de vente, d'application ou de conseil dans le champ des activités agréées détiennent un certificat individuel correspondant aux activités exercées en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposé avant la date de fin de validité.	Pour chacune des personnes exerçant une fonction d'encadrement, de vente, d'application ou de conseil dans le champ des activités agréées, il existe un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposé avant la date de fin de validité.	Copie de certificat individuel correspondant aux fonctions exercées, en cours de validité ou justificatif de demande de renouvellement en cours.	Documentaire	Siège ou Etablissement

Il existe des délais pour la délivrance et le renouvellement des certificats. Aussi, pour les demandes initiales, sont acceptés les justificatifs de demande par téléprocédure, tels que la copie du formulaire Cerfa complété ou le récépissé de la demande, ainsi que :

- la copie d'un diplôme ou d'un titre dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de l'agriculture, si le certificat est sollicité par cette voie ;
- l'attestation de formation par un organisme de formation habilité, si le certificat est sollicité par la voie de la formation ;
- l'attestation de la réussite à un test fournie par un organisme de formation habilité, si le certificat est sollicité par la voie du test.

Pour les demandes de renouvellement des certificats individuels, sont acceptés les justificatifs de demande de renouvellement auprès de la DRAAF, à condition que cette demande ait été faite au moins 3 mois avant la fin de validité du certificat.

A minima, les personnes d'encadrement du personnel concerné par l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques sont :

- les supérieurs hiérarchiques directs N+1 des personnes exerçant une fonction de conseil, de distribution ou d'application

ou

- les responsables d'équipe, de chantier ou du référencement des produits (cas des centrales d'achat) le cas échéant, tel que précisé dans l'organigramme fonctionnel.

Les certificats individuels et leurs interactions (Cf. Arrêtés du 21 octobre 2011 relatifs aux créations des certificats individuels) :

Intègre les connaissances du certificat		Utilisation des produits phytos au sein d'une exploitation agricole		Utilisation des produits phytos en prestation de service ou hors exploitation		Utilisation des produits phytos en collectivités territoriales		Mise en vente, vente des produits phytos		Conseil à l'emploi des produits phytos à usage professionnel
Activité	Catégories	Décideur en exploitation agricole	Opérateur en exploitation agricole	Décideur en travaux et services	Opérateur en travaux et services	Applicateur	Applicateur opérationnel	Distribution produits professionnels	Produits grand public	Conseil à l'utilisation de produits phytos
Utilisation des produits phytos au sein d'une exploitation agricole	Décideur en exploitation agricole		X	X (formation complémentaire)	X			X (formation complémentaire)	X (formation complémentaire)	
	Opérateur en exploitation agricole				X					
Utilisation des produits phytos en prestation de service ou hors exploitation	Décideur en travaux et services	X	X		X			X (formation complémentaire)	X (formation complémentaire)	
	Opérateur en travaux et services		X							
Utilisation des produits phytos en collectivités territoriales	Applicateur						X			
	Applicateur opérationnel									
Mise en vente, vente des produits phytos	Distribution produits professionnels	X (formation complémentaire)	X	X (formation complémentaire)	X				X (formation complémentaire)	
	Produits grand public	X (formation complémentaire)	X	X (formation complémentaire)	X			X (formation complémentaire)		
Conseil à l'emploi des produits phytos à usage professionnel	Conseil à l'utilisation de produits phytos	X	X	X	X			X	X	
DAPA		X	X	X	X			X	X	X (sous réserve d'au moins une personne certifiée « conseil » au sein de l'entreprise)

Ecart critique :

Du personnel exerce une fonction d'encadrement, de vente, d'application ou de conseil dans le champ des activités agréées sans certificat individuel adapté en cours de validité ou sans justificatif de demande de renouvellement.

Ecart majeur :
Il y a eu, de manière ponctuelle l'exercice d'encadrement, de vente, d'application ou de conseil dans le champ des activités par du personnel ne détenant pas de certificat individuel adapté en cours de validité ni de justificatif de demande de renouvellement.

Si ce fait est observé une seconde fois à l'occasion de l'audit suivant l'audit au cours duquel l'écart avait été constaté pour la première fois, l'écart devient automatiquement critique.

Ecart mineur :
La demande de renouvellement est postérieure à la date de fin de validité du certificat individuel.

Si cela est constaté sur plus de 75% du personnel concerné, l'écart devient majeur.

- **NB : Cette exigence est également vérifiée par l'organisme certificateur pour l'avis favorable requis dans le cas d'un agrément provisoire.**

E8	Le personnel non titulaire d'un certificat individuel bénéficie d'un encadrement.	L'entreprise peut embaucher une personne non-titulaire d'un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées dans la mesure où cette personne est encadrée par une personne expérimentée et certifiée, jusqu'à l'obtention de son certificat individuel, dans la limite de 6 mois après l'entrée en fonction ou à l'issue de la période d'essai.	Il existe un système d'accompagnement des personnes non titulaires d'un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées.	Document permettant le suivi de l'accompagnement (ex:Fiche d'accompagnement, itinéraire d'intégration…)	Documentaire	Siège ou Etablissement

L'accompagnateur certifié peut être de niveau opérateur ou décideur, pour les activités concernées.

Il n'est pas nécessaire d'avoir en permanence et simultanément le tuteur et le nouvel embauché dès l'instant qu'il existe un système défini d'accompagnement.

Ecart majeur :
Du personnel non-titulaire d'un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées exerce son activité sans encadrement.
Il n'existe pas de système d'accompagnement des personnes non-titulaires d'un certificat individuel correspondant aux fonctions exercées.

Ecart mineur :
Après plus de 6 mois de prise de fonction, sans compter la période d'essai, du personnel (permanent ou temporaire) est toujours sans certificat individuel correspondant aux fonctions exercées.

E9	Les prestataires externes respectent le référentiel pour le(s) chapitre(s) se rapportant à l'activité réalisée pour le compte de l'entreprise.	Les prestataires externes respectent le référentiel pour le(s) chapitre(s) se rapportant à l'activité réalisée pour le compte de l'entreprise. Ces prestataires sont référencés dans un fichier : Raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément ou les preuves de conformité au(x) référentiel(s). La sous-traitance de la totalité des activités pour lesquelles l'entreprise est agréée est exclue.	Un registre recense les prestataires externes avec leur raison sociale, nom, prénom, domaines d'expertises, références, interventions réalisées au sein de l'entreprise ainsi que leur n° d'agrément valide et/ou les preuves de conformité au(x) référentiel(s). L'ensemble des activités pour lesquelles l'entreprise est agréés ne peut être sous-traité par un ou plusieurs prestataires externes.	Registre prestataires externes avec les activités exercées Contrats de sous-traitance Description de maîtrise des sous-traitants	Documentaire	Siège ou Etablissement

Cette exigence ne concerne que les entreprises faisant appel à des prestataires externes pour une partie de leur activité soumise à agrément.
Lorsqu'une entreprise agréée pour l'activité « distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels » commande à une entreprise agréée pour l'activité d'application en prestation de service, et facture à ses clients une prestation d'application, entièrement réalisée par l'entreprise d'application, cette entreprise de distribution n'est pas soumise à la détention d'un agrément pour cette activité d'application mais doit, dans ce cas, mentionner clairement sur la facture le nom, la raison sociale, le numéro et la portée de l'agrément de l'entreprise réalisant la prestation d'application , à des fins de traçabilité.
Dans ce cas, l'entreprise de distribution agréée pour l'activité « distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels » réalisant uniquement la facturation ne doit mettre en œuvre aucune des exigences requises pour la certification de cette activité.

Concernant le transport, seuls les transporteurs soumis à la réglementation ADR ou à l'arrêté TMD sont concernés par cette exigence.
Dans le cadre de la vente au grand public, les animateurs commerciaux doivent détenir un certificat individuel adapté, c'est-à-dire « mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques » catégorie « produits grand public ».

Lorsqu'un sous-traitant exerce une activité non soumise à agrément, il peut ne pas être agréé mais l'entreprise doit s'assurer que le sous-traitant respecte le référentiel pour le ou les chapitres se rapportant à l'activité réalisée pour le compte de l'entreprise.

Les preuves de conformité correspondent à tout document permettant de prouver le respect des exigences des référentiels concernées
Il peut s'agir soit d'un contrat de sous-traitance, soit d'une lettre d'engagement de la part du prestataire faisant référence aux exigences à respecter.

Pour prouver la conformité du prestataire externe, l'auditeur doit s'appuyer sur les preuves que lui fournira l'établissement audité.

La totalité de l'activité pour laquelle l'entreprise demande la certification correspond à l'ensemble des chapitres du ou des référentiels concernés.
Lors d'une sous-traitance, l'entreprise doit garder une partie de l'activité agréée, c'est-à-dire doit respecter une partie du ou des référentiels concernés.

Ne peuvent être sous-traitées les exigences relatives à :

- l'organisation de l'entreprise et la gestion du personnel, pour toutes les activités ;
- la vente, enregistrement et délivrance des produits, pour la distribution de produits à des utilisateurs professionnels ;
- l'ensemble du référentiel pour le conseil indépendant de toute activité de vente ou d'application, à l'exception des observations et des visites prévues en C4 ;
- l'organisation du travail et l'encadrement de chantier pour l'application en prestation de service ;
- le référencement des produits, la gestion de la zone de vente pour la distribution de produits à des utilisateurs non professionnels.

Le contrat de sous-traitance n'est pas obligatoire mais il peut servir de document de référence.

Ecart critique :
Il n'existe pas de registre des prestataires externes concernant l'activité agréée.
Des prestataires externes ne respectent pas le ou les référentiels concernés.
Des prestataires externes ne sont pas agréés pour l'activité concernée ou n'apportent pas les preuves de conformité.
L'ensemble des activités pour lesquelles l'entreprise demande la certification est sous-traité par un ou plusieurs prestataires externes.

Ecart majeur :
Certaines informations permettant la traçabilité des prestations externes pour l'activité agréée manquent dans le registre.

Ecart mineur :
Certaines informations manquent dans le registre mais celles-ci ne sont pas impactantes sur la traçabilité des prestations externes pour l'activité agréée.

	2.2) Actualisation des connaissances					
E10	Les connaissances relatives à l'activité liée aux produits phytopharmaceutiques sont actualisées	Les connaissances en cohérence avec l'activité de l'entreprise sont actualisées	Il existe une procédure de gestion des formations relative à l'actualisation des connaissances. Un outil permet d'enregistrer les actions de formations internes et externes du personnel de l'entreprise.	Procédure de gestion des formations Plan de formation du personnel Outil de suivi de l'actualisation des connaissances Attestations d'acquisition de connaissances en interne et/ou Attestations de formation externe	Documentaire	Siège ou Etablissement

Cette exigence ne pourra pas être auditée lors de l'audit initial des entreprises débutant leur activité.

A minima, la procédure de gestion des formations décrit les modalités d'élaboration et de suivi du plan de formation du personnel lié à l'activité agréée (identification des besoins en formation, suivi de la mise en œuvre, capitalisation des journées d'actualisation des compétences).

Les entreprises doivent pouvoir présenter les preuves des formations suivies par leurs personnels ainsi que le contenu de celles-ci, l'organisation et/ou les parcours de compagnonnages, le suivi des certificats etc…

Sont reconnues, entre autres, les formations donnant accès au certificat individuel.

Ecart majeur :
Les actions de formations internes et externes du personnel ne sont pas enregistrées.

Ecart mineur :
Les actions de formation sont enregistrées mais il n'existe pas de procédure de gestion des formations relative à l'actualisation des compétences.

	2.3) Gestion de l'information par l'entreprise					
E11	Accès aux sources d'information	L'entreprise dispose ou a accès aux sources d'informations techniques et réglementaires fiables, validées et régulièrement actualisées nécessaires à son ou ses activités, et les tient en permanence à la disposition du personnel concerné.	L'accès à des sources d'information relatives à la protection des végétaux, fiables, validées et actualisées est possible.	Document de description de la veille technique et réglementaire, la mise à jour et de l'accès à l'information dans l'entreprise Notices réglementaires et techniques Bases de données, documents, revues, abonnements, liste des sources d'information etc.	Visuel + Documentaire	Siège + Etablissement

Les sources d'informations mises à disposition sont par exemple :

- presse spécialisée dans le domaine exercé ;
- sites internet : site du Ministère en charge de l'agriculture, site du Ministère en charge de l'environnement, sites des DRAAF, portail de la protection intégrée des cultures…

Ecart majeur :
Aucun accès à des sources d'information relatives à la protection des végétaux n'est possible.

Ecart mineur :
Les sources d'information ne sont pas actualisées.

E12	Informations pour tout le personnel en contact avec des produits phytopharmaceutiques	Tout le personnel au contact du produit reçoit une information relative à la sécurité	Dans le cadre d'informations transversales (par exemple sur la sécurité des produits) le personnel en contact avec les produits est informé des dangers associés et des procédures à suivre en cas d'incident.	Attestation de formation ou émargement attestant la présence du personnel à une formation précisant la nature, la date, les intervenants, la durée et le contenu de ces formations Ou Emargement sur le recueil d'informations attestant que le personnel a pris connaissance des informations précisant les dangers associés et les procédures à suivre en cas d'incident.	Documentaire	Etablissement

Cette exigence concerne notamment, le cas échéant, si ces personnes sont en contact direct avec les produits emballés mais non soumises à la détention d'un certificat individuel :

- les hôtes de caisse ;
- les magasiniers ;
- les agents de dépôts ;
- les agents d'entretien et de maintenance ;
- les personnes chargées de l'approvisionnement des chantiers ;
- …

Les informations apportées sont extraites des éléments du module « prévention des risques pour la santé » du référentiel de formation des certificats individuels pour reconnaître les dangers et faire appel au responsable. Elles contiennent a minima des éléments permettant de reconnaître le danger des produits et les consignes à suivre en cas d'accident ou d'incident.

Ces informations peuvent être apportées sous la forme de brochures.
Le personnel doit avoir pris connaissance de ces informations : signature des documents fournis, attestation de formation externe ou interne, etc.

Ecart critique :
Du personnel amené à être en contact avec les produits phytopharmaceutiques n'a pas reçu les informations relatives à la sécurité.

Ecart majeur :
L'ensemble des thématiques définies n'est pas systématiquement abordé.

3. Dans le cas particulier d'une certification en multi-sites						
E13	Le bureau central assure une fonction centrale identifiée	Le bureau central assure une fonction centrale de planification, contrôle ou gestion de l'activité des différents sites.	Un bureau central est identifié au sein de l'organisation multi-site et sa fonction est identifiée comme étant centrale à l'organisation multi-site. Il existe des procédures écrites communes à l'ensemble des sites, qui sont définies, établies et soumises en permanence à la surveillance et aux audits internes par le bureau central.	Procédures écrites communes aux sites audités	Documentaire	Siège + Etablissement

Cette exigence est relative aux entreprises fonctionnant en multi-site. Elle ne s'applique donc pas pour les entreprises mono-sites.

Ecart critique :
Dans l'organisation multi-site, aucun bureau central n'est identifié.
Le bureau central identifié n'assure pas de fonction centrale au sein de l'organisation.

Ecart majeur :
Les procédures écrites liées au fonctionnement multi-site ne sont pas communes à l'ensemble des sites.

Ecart mineur :
Les procédures écrites liées au fonctionnement multi-site ne sont pas définies ou établies par le bureau central.
Les procédures écrites ne sont pas soumises en permanence à la surveillance et aux audits internes.

E14	Tous les sites doivent avoir un lien fort avec le bureau central	Tous les sites doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec le bureau central	L'ensemble des sites entrant dans l'organisation multi-site détient un lien juridique ou contractuel avec le bureau central.	Convention/Contrat /Statuts	Documentaire	Siège ou Etablissement

Cette exigence est relative aux entreprises fonctionnant en multi-site. Elle ne s'applique donc pas pour les entreprises mono-sites.
Lors de l'audit, ces documents doivent être présentés par le bureau central.

Ecart critique :
Certains sites de l'organisation multi-site ne détiennent pas de lien juridique ou contractuel avec le bureau central.

E15	Un système d'audits internes est mis en place	Un système d'audits internes est mis en place. Les audits internes se font sur chaque site et sur le système organisationnel par une personne formée à la technique d'audit, ne réalisant pas directement l'activité auditée et n'étant pas impliquée dans le pilotage du site. Au moins un audit interne est réalisé pour chaque site avant chaque audit prévu par l'organisme certificateur. Chaque site doit être audité en interne avant un audit réalisé par un organisme certificateur.	Il existe un système d'audits internes. Chaque site ainsi que le système organisationnel sont audités avant chaque audit prévu par l'organisme certificateur. Tous les sites ont été audités avant l'audit réalisé par un organisme certificateur.	Système d'audits internes Rapports d'audits internes	Documentaire	Siège

Cette exigence est relative aux entreprises fonctionnant en multi-site. Elle ne s'applique donc pas pour les entreprises mono-sites.

Ecart critique :
Il n'existe pas de système d'audits internes.

Certains sites n’ont pas été audités avant l’audit initial ou d’extension de l’organisme certificateur.

Ecart majeur :
Certains sites n’ont pas été audités avant l’audit de suivi ou de renouvellement de l’organisme certificateur.

4. Gestion des réclamations						
E16	Un enregistrement des réclamations est mis en place	L’entreprise conserve un enregistrement de toutes les réclamations dont elle a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification. L’entreprise prend toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées qui ont des conséquences sur la conformité aux exigences de la certification. L’entreprise documente les actions entreprises.	Il existe un moyen d’enregistrement des réclamations et des actions entreprises.	Support d’enregistrement des réclamations et des actions entreprises	Documentaire	Siège ou Etablissement

L’enregistrement des réclamations peut être sous la forme papier ou numérique.

Ecart mineur :
Il n’existe pas de moyen d’enregistrement des réclamations et des actions entreprises.