**Guide de lecture du référentiel de certification pour l'activité de « distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels »**

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'activité de distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs non professionnels.
Ce référentiel s'applique à toute entreprise distribuant des produits phytopharmaceutiques, dont l'autorisation de mise sur le marché (AMM) comporte la mention « Emploi Autorisé dans les Jardins » (EAJ), au grand public, c'est-à-dire à des personnes ne pouvant pas justifier de leur statut d'utilisateur professionnel.

Les entreprises pouvant être concernées :

- Jardineries,
- Magasins de bricolage,
- GMS,
- Libre service agricole,
- …

Dans le cas d'une organisation mono-site, dans laquelle une structure centrale (ex : le siège, la centrale) répond à certaines exigences des référentiels pour le compte du site demandant la certification, les exigences peuvent être auditées au siège ou à la centrale et ne seront pas ré-auditées dans le magasin.

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…).

| | | Exigences | Points de contrôle | Documents de référence Enregistrement | Modalités d'audit | Lieu d'audit |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1) Vendeurs certifiés** | | | | | | |
| | **G1** | Toute personne intervenant dans le rayon jardin (pour tout ou partie de ses missions) dispose d'un certificat individuel "mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques" catégorie "produits grand public" en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposée avant la date de fin de validité. | Toute personne exerçant une fonction de vente, délivrance ou distribution dispose d'un certificat individuel "mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques" catégorie "produits grand public" en cours de validité, à défaut un justificatif de demande de renouvellement doit être déposée avant la date de fin de validité. | Certificat individuel "mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques" catégorie "produits grand public" en cours de validité ou justificatif de demande de renouvellement en cours | Documentaire | Siège ou Etablissement |

A partir du moment où une personne est susceptible d'intervenir, en tant que vendeur, dans le rayon jardin, cette personne doit détenir le certificat individuel adapté, c'est-à-dire « mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques » catégorie « produits grand public ».

Cette exigence s'applique sous réserve de l'application des dispositions de l'exigence E8 du référentiel « organisation générale ». En effet, si l'écart concerne du nouveau personnel, l'exigence E8 prévaut.

Le rayon jardin comprend la ou les zones dans lesquels se trouvent les produits phytopharmaceutiques.

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, à condition que cette demande ait été faite 3 mois avant la fin de validité du certificat.

<u>Ecart critique :</u>
Du personnel permanent exerce la fonction de vendeur au rayon jardin sans certificat individuel « mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques » catégorie « produits grand public » en cours de validité ou sans justificatif de demande de renouvellement.

<u>Ecart majeur :</u>
Il y a eu, de manière ponctuelle l'exercice de vente de produits phytopharmaceutiques par du personnel ne détenant pas de certificat individuel « mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques » catégorie « produits grand public » 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.

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 critique.

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **G2** | Un vendeur est disponible au moment de la vente de produits phytopharmaceutiques.<br>Dans l'attente de l'entrée en vigueur de la Directive 2009/128/CE, les dispositions suivantes sont tolérées jusqu'à fin 2015 :<br>L'organisation des plannings permet d'optimiser la présence d'un vendeur certifié sur le lieu de vente pendant les périodes d'affluence soit:<br>-du 15 avril au 15 juin: 100% des horaires d'ouverture du magasin, tous les jours d'ouverture;<br>-du 15 mars au 15 avril et du 15 juin au 30 juin: 100% des horaires d'ouverture du vendredi au dimanche, et 90% des horaires d'ouverture du lundi au jeudi;<br>-autres périodes: 90% des horaires d'ouverture répartis sur la semaine. | La présence des personnels certifiés est enregistrée et permet de couvrir les périodes d'affluence. | Planning du personnel | Documentaire | Etablissement |

Au moins une personne détenant le certificat individuel « mise en vente, vente des produits phytopharmaceutiques » catégorie « produits grand public » est présente en magasin sur les horaires précités.Cette exigence sera reprécisée avant le 26 novembre 2015 afin que du personnel certifié soit disponible sur l'ensemble des horaires d'ouverture des magasins, tel que prévu par la Directive 2009/128/CE.

Ecart majeur :

Le planning du personnel ne prévoit pas de personnel habilité sur tout ou partie des horaires précités.

Ecart mineur :

Si le planning du personnel prévoit toujours du personnel habilité sur les horaires définis mais que pour des raisons d'imprévus (maladie, absence ponctuelle du personnel…) l'exigence ne peut être respectée, cet écart est jugé mineur.

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

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2) Gestion de la vie des produits phytopharmaceutiques** | | | | | | |
| **2.1) Gestion des stocks en réserve** | | | | | | |
| | **G3** | L'état des stocks par site de vente est documenté et actualisé au moment de l'audit. | Un support permet de connaître les stocks. | Enregistrement des références des produits présents en stocks et de leur quantité | Documentaire | Etablissement |

Lors de l'audit, l'établissement ou site de vente doit être en mesure de fournir à l'auditeur un état des stocks actualisé permettant de connaître la quantité en stock de chaque produit référencé. Il peut être fourni sous forme de cadencier.

Ecart majeur :
Il existe des produits phytopharmaceutiques en stocks non-référencés ;
Il n'existe aucun document permettant de connaître les stocks.

Ecart mineur :
Pour un échantillon défini, lorsque l'état des stocks est différent des quantités de produits physiquement présentes, il s'agit d'un écart mineur. Il sera toléré une différence de stock correspondant à la démarque inconnue.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **G4** | Il existe un enregistrement des retraits des produits non conformes avec mise en consignation immédiate des produits concernés. | Contrôler le classeur/enregistrement des retraits. Le classeur ou l'enregistrement comprend la date et les quantités concernées. Le siège dispose d'une procédure de gestion des retraits | Procédure de gestion des retraits<br>Classeur/enregistrement des retraits comprenant la date et les quantités concernées | Documentaire | Siège +Etablissement |

Cette exigence concerne les produits non-conformes à la vente : retrait d'AMM, problème d'étiquetage ou d'emballage…

Ecart majeur :
Les produits non-conformes à la vente ne sont pas mis en consignation.
Il n'existe pas de procédure de gestion des retraits.
Il n'existe pas d'enregistrement des retraits.

Ecart mineur :
Les enregistrements des retraits ne permettent pas d'identifier les dates et les quantités concernées.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **G5** | Il existe une zone réservée, séparée pour les produits phytopharmaceutiques. | Les produits phytopharmaceutiques sont stockés dans une zone réservée et séparée.<br>Les stocks de produits incompatibles sont bien séparés. | | Visuel | Etablissement |

Dans l'entrepôt de stockage, les produits phytopharmaceutiques sont stockés dans une zone réservée et les produits incompatibles sont bien séparés : stockage dans une zone balisée et séparée du stockage des produits pour l'alimentation humaine et animale

Il n'y a pas d'exigence de distance pour cette zone réservée.
Il ne s'agit pas spécifiquement d'un local dédié
S'il n'y a pas de produits phytopharmaceutiques en stock, cette zone n'est pas nécessairement requise.

La séparation entre les produits phytopharmaceutiques et les autres produits, notamment ceux pour l'alimentation, doit se faire soit par une cloison, soit par un espace libre, soit par la disposition des produits sur des étagères différentes.

Ecart critique :
Les produits phytopharmaceutiques sont stockés avec d'autres produits.
Des produits incompatibles ne sont pas séparés.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **G6** | L'accès de la réserve est interdit au public. | L'accès à la réserve fait l'objet d'un affichage "accès interdit au public " ou moyen physique de limitation (badge, clé, dans zone réservée au personnel...) | | Visuel | Etablissement |

Ecart majeur :
La réserve est accessible au public. Il n'y a pas d'affichage ni de moyen physique de limitation.

Ecart mineur :
L'affichage n'est pas clair ou peu visible ou les moyens physiques de limitation ne sont pas respectés (exemple : une porte restant ouverte alors qu'elle ne devrait pouvoir être ouverte qu'à l'aide d'un badge ou d'une clé…)

| **2.2) Consignation des produits** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G7** | Il existe une zone de quarantaine définie et identifiée dans la zone de stockage, pour les produits phytopharmaceutiques retirés de la vente, s'il y en a. | Les produits non conformes et litigieux sont identifiés<br>Ils sont isolés en respectant les conditions de stockage et ne peuvent être remis à la vente | | Visuel | Etablissement |

Lorsque les produits sont retirés de la vente, ils doivent être mis en consignation dans une zone de quarantaine. Cette zone doit donner clairement l'information qu'il s'agit de produits phytopharmaceutiques non-conformes à la vente (exemple : un gros écriteau stipulant « ATTENTION Produits non-conformes »…)
S'il n'y a pas de produits retirés de la vente, cette zone n'est pas nécessairement requise.

Ecart critique :
Les produits phytopharmaceutiques non conformes et litigieux retirés de la vente sont stockés avec d'autres produits.
Ces produits retirés ne sont pas identifiés.
Des produits phytopharmaceutiques mis en consignation sont remis à la vente.

Ecart majeur :
La zone de quarantaine est mal définie et/ou mal identifié, si elle est nécessaire

Ecart mineur :
La zone de quarantaine est bien définie et identifiée mais les informations sont peu visibles.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.3) Elimination des déchets** | | | | | | |
| **G8** | Les déchets issus des produits phytopharmaceutiques sont isolés et entreposés de manière appropriée dans une zone appropriée, délimitée et identifiée. | Les déchets issus des produits phytopharmaceutiques sont identifiés et isolés et ne peuvent être mis à la vente. | | Visuel | Etablissement |

Les déchets issus des produits phytopharmaceutiques sont les PPNU (Produits Phytopharmaceutiques Non Utilisables), qui sont considérés comme des déchets dangereux, ainsi que les produits retirés de la vente et le matériel de nettoyage ou de protection souillé.

Le stockage des PPNU doit répondre aux mêmes conditions de sécurité que le stockage des produits phytopharmaceutiques.

Ecart critique :
Les déchets issus des produits phytopharmaceutiques sont entreposés avec d'autres produits ou ne sont pas isolés.
Les déchets ne sont pas identifiés.
Des déchets issus des produits phytopharmaceutiques ont été ou sont remis à la vente.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.4) Référencement des nouveaux produits** | | | | | |
| **G9** | La conformité réglementaire de tout nouveau produit référencé est vérifiée | La validité de l'AMM pour le réseau grand public de tout nouveau produit est vérifiée.<br>Vérifier que les produits phytopharmaceutiques mis en vente possèdent une AMM (par échantillonnage). | Procédure de vérification<br>Enregistrement | Documentaire +Visuel<br>sur 5 produits mis en vente, de manière aléatoire | Siège +Etablissement |

Cette exigence a pour objectif de vérifier que les produits mis en vente possèdent une AMM et que l'entreprise met en place une procédure pour s'en assurer.

L'entreprise dispose d'une procédure de vérification de la validité d'AMM lors de référencement de nouveaux produits.

L'auditeur vérifie que cette procédure existe et qu'elle est efficiente en vérifiant sur 5 produits mis en vente, pris au hasard, que ceux-ci possèdent bien une AMM valide et comportant la mention EAJ. Si l'information n'est pas disponible immédiatement sur le site, l'information doit être transmise dans les 48 heures.

Ecart critique :
Des produits sans AMM sont mis en vente.
Des produits mis en vente au grand public ne sont pas à destination du grand public, soit leur AMM ne comporte pas la mention EAJ.

Ecart majeur :
Il n'existe pas de procédure de vérification.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **G10** | Les fiches de données de sécurité (FDS) de tous les produits phytopharmaceutiques présents en magasin sont accessibles en magasin sur demande. | S'assurer de l'accès possible aux FDS de tous les produits phytopharmaceutiques présents et la délivrance possible au grand public. | FDS des produits phytopharmaceutiques présents échantillonnés | Visuel sur 3 produits mis en vente, de manière aléatoire | Etablissement |

L'entreprise doit donner accès à la fiche de données de sécurité (FDS) de tous les produits présents en magasin à ses clients.

L'auditeur fait le test sur trois produits mis en vente, pris au hasard.

Il peut s'agir d'un accès internet.

S'il n'existe pas de FDS pour un produit, l'entreprise doit avoir en sa possession une réponse écrite de la part du fournisseur qui stipule que la FDS n'existe pas pour ce produit.

Ecart majeur :
Il n'existe aucun moyen d'accès aux FDS.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **2.6) Gestion des surfaces de vente** | | | | | |
| **G11** | Le rayon est propre et rangé de façon à assurer la sécurité des personnes. | La zone des produits phytopharmaceutiques ne contient pas d'emballages déchirés, dépôts de poudre ou liquide au sol | | Visuel | Etablissement |

Ecart majeur :
Des emballages déchirés et/ou des dépôts de poudre ou liquide au sol sont observés.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G12** | En cas de déversement, les modalités de nettoyage et les responsabilités sont connues et appliquées | Les consignes pratiques et de sécurité sont formalisées, connues et appliquées. | Consignes pratiques et de sécurité formalisées | Documentaire +Interview | Etablissement |

Il s'agit de consignes permettant de connaître les démarches à suivre en cas de déversement.

Ces consignes doivent être connues et appliquées par l'ensemble du personnel pouvant être en contact avec les produits phytopharmaceutiques : personnel du rayon phytos, de la réserve et des caisses. Les consignes peuvent différer selon les fonctions exercées.

L'auditeur interroge au plus deux personnes parmi les fonctions suivantes : une personne du rayon phytos, une personne de la réserve et une personne en caisse, si ces personnes sont différentes.

Ecart majeur :
Les consignes ne sont pas définies.
Les consignes ne sont pas connues par l'une des personnes interrogées. Les consignes ne sont pas appliquées

Ecart mineur :
Les consignes sont connues et cohérentes entre les différentes personnes interrogées mais ne sont pas formalisées.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **3) Gestion de la zone de vente** | | | | | | |
| | **3.1) Identification de la surface de vente** | | | | | |
| | **G13** | La ou les zones de vente des produits phytopharmaceutiques est clairement délimitée, reconnaissable et identifiable. Les produits phytopharmaceutiques sont regroupés dans maximum 2 zones faisant l'objet d'un balisage. | Il n'existe pas plus de 2 zones de vente de produits phytopharmaceutiques. Les zones de vente de produits phytopharmaceutiques font l'objet de balisage et sont facilement reconnaissables, identifiables. | | Visuel | Etablissement |

L'objectif de l'exigence est de pouvoir identifier au plus 2 zones qui concentrent l'ensemble des produits phytopharmaceutiques présents en magasin.
Une zone de vente des produits phytopharmaceutiques correspond à un espace, composé d'une partie d'un linéaire, d'un ou plusieurs linéaires et le cas échéant d'une ou plusieurs têtes de gondoles dans la continuité des linéaires, permanent ou ponctuel dans lequel se trouvent les produits phytopharmaceutiques, sans autres produits intercalés…
Linéaire : Longueur des rayonnages d'un point de vente où sont stockés/exposés les produits destinés à la vente.
Exemple :

- un linéaire « recto/verso »
- 2 linéaires face àface séparés par une allée avec éventuellement un podium central
- un linéaire comprenant 1 ou 2 têtes de gondole

Les solutions alternatives peuvent être intercalées parmi les produits phytopharmaceutiques dans le rayon dédié, au même titre que les équipements de protection individuelle (EPI) (cf. exigence G15) sans qu'une deuxième zone de vente soit automatiquement créée.

Afin d'être reconnaissable et identifiable, des panneaux peuvent annoncer cette zone.

Ecart critique :
Les produits phytopharmaceutiques sont mis à la vente de manière éparse dans le magasin ; ils ne sont pas regroupés en zones de vente.

Ecart majeur :
Il existe plus de 2 zones de vente de produits phytopharmaceutiques.
La zone de vente des produits phytopharmaceutiques n'est pas balisée.

Ecart mineur :
La zone de vente est difficilement identifiable et/ou mal balisée.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **G14** | Les Equipements de protection individuelle (EPI) requis en fonction des produits phytopharmaceutiques présents sont disponibles à la vente | Les EPI adaptés sont disponibles à la vente sur le point de vente. | Procédure de vérification de la disponibilité des EPI requis en fonction des PPP présents | Visuel | Etablissement |

Cette exigence peut être mise en œuvre grâce à l'élaboration d'une procédure de vérification de la corrélation des EPI et des produits phytopharmaceutiques mis en vente.

L'auditeur vérifie que les EPI disponibles sont en corrélation avec les produits phytopharmaceutiques présents.

Ecart critique :
Aucun EPI n'est disponible à la vente au sein du magasin.

Ecart majeur :
Une partie des EPI différents pouvant être requis pour l'utilisation des produits phytopharmaceutiques présents en magasin n'est pas disponible à la vente et aucune commande n'est en cours.

Ecart mineur :
Une partie des EPI différents pouvant être requis pour l'utilisation des produits phytopharmaceutiques présents en magasin n'est pas disponible à la vente mais une commande est en cours. Dans ce cas, l'auditeur demande à l'entreprise de lui transmettre dès réception le bon de livraison.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G15** | Les Equipements de protection individuels sont à proximité ou dans le rayon de vente des produits phytopharmaceutiques ou un renvoi facilement identifiable aux EPI conseillés existe vers le rayon des autres accessoires ( pulvérisateurs, arrosoirs..) | Les EPI sont situés dans le même rayon que les produits phytopharmaceutiques ou dans un autre rayon si celui-ci est indiqué aux consommateurs | | Visuel | Etablissement |

Ecart majeur :
Aucun renvoi n'est fait dans le cas où les EPI sont situés dans un autre rayon.

Ecart mineur :
Le renvoi à un autre rayon n'est pas très clair ou pas très visible.

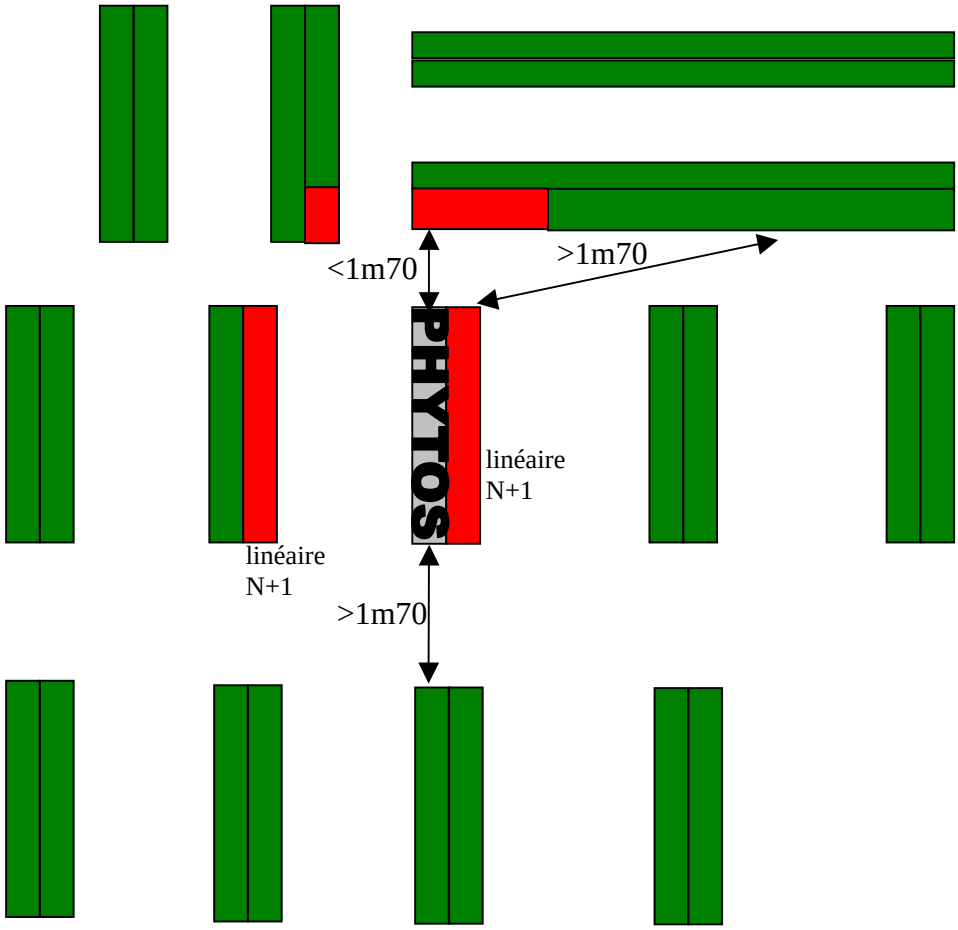
| **3.2) Aménagement de la surface de vente "phytopharmaceutique"** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G16** | La mise en rayon prend en compte un zonage clairement identifié, facilitant la compréhension du consommateur (ex: par famille, par destination…). | Les produits sont répartis par famille, destination... | | Visuel | Etablissement |

Ecart majeur :
Aucune logique de mise en rayon n'est observée.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G17** | Les produits pour l'alimentation humaine et animale ne sont pas implantés dans le même linéaire ni dans les linéaires adossés et en face. | Les produits destinés à l'alimentation humaine et animale sont minimum dans le linéaire d'implantation N+2 ou à une distance minimale de 1,70m. | | Visuel | Etablissement |

Lorsqu'il s'agit de linéaires parallèles, les produits destinés à l'alimentation humaine et animale ne peuvent être ni dans le même linéaire, ni dans le linéaire en face, ni dans celui adossé.
Pour les autres dispositions, la distance minimale d'1m70 s'applique.

Exemple :
En rouge : les linéaires dans lesquels on ne peut pas retrouver l'alimentation humaine et animale




Les produits vendus en tant qu'appâts de pêche (vivants ou non) ne sont pas considérés comme de l'alimentation animale.
Les plants pouvant être consommés directement (ex : plantes aromatiques) sont considérés comme alimentation humaine alors que les plants non-consommables (ex : plants de pommes de terre) ne sont pas considérés comme tel.

Ecart critique :
Des produits destinés à l'alimentation humaine ou animale se trouvent dans le même linéaire, à côté, dans le linéaire en face ou dans le linéaire adossé à celui des produits phytopharmaceutiques.

Ecart majeur :
Des produits destinés à l'alimentation humaine ou animale sont situés à moins d'1m70 de distance de la zone de vente des produits phytopharmaceutiques, si ceux-ci sont en tête de gondole ou en îlot.

| **3.3) Accès du client au conseil et à l'information** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G18** | L'agrément de l'entreprise est affiché dans le rayon des produits phytopharmaceutiques. | L'agrément de l'entreprise est affiché dans le rayon des produits phytopharmaceutiques. Dans les cas où l'agrément liste un grand nombre d'établissements secondaires, il comporte 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. | Agrément | Visuel | Etablissement |

L'agrément de l'entreprise qui doit être affiché au sein de l'établissement est l'attestation officielle délivrée par le préfet de région.

L'agrément doit être affiché dans les 2 zones de produits phytopharmaceutiques, le cas échéant.

Ecart critique :
L'agrément de l'entreprise n'est pas affiché dans le magasin.

Ecart majeur :
L'agrément de l'entreprise n'est pas affiché dans le rayon des produits phytopharmaceutiques mais ailleurs dans le magasin. L'entreprise est agréée pour la ou les activités exercées mais l'agrément affiché est erroné.

Ecart mineur :
L'agrément de l'entreprise est affiché dans le rayon des produits phytopharmaceutiques mais difficilement accessible à la lecture.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G19** | Dans le rayon, il existe une information à destination du consommateur sur les risques pour la santé humaine et l'environnement, les bonnes pratiques d'utilisation (consignes pour la manipulation, EPI, doses, moment et lieu pour l'utilisation), les conditions appropriées de stockage et l'élimination. | Un système d'information existe, il est clairement identifiable par le consommateur. | | Visuel | Etablissement |

Tous les thèmes cités dans l'exigence doivent être traités.
Ce système d'information peut être sous forme de borne interactive, écriteaux, affiches…

Ecart critique :
Il n'existe aucune information concernant les thèmes cités, dans le rayon.

Ecart majeur :
Tous les thèmes ne sont pas traités par le système d'information.
Le système d'information est difficilement identifiable.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **G20** | Le vendeur est identifiable | le vendeur porte un signe distinctif qui permet au consommateur de l'identifier facilement | | Visuel | Etablissement |

Le signe doit permettre de distinguer le vendeur certifié des autres personnels.
Il peut s'agir d'un code couleur, d'un badge, d'un vêtement…

Ecart majeur :
Il n'existe pas de signe distinctif permettant d'identifier les vendeurs certifiés.
Le signe distinctif est utilisé par une personne non certifiée

Ecart mineur :
Il existe un signe distinctif mais celui-ci est difficilement identifiable.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G21** | Un vendeur certifié est accessible sur les plages horaires définies en G2. | Un vendeur certifié peut intervenir dans le rayon, sur demande, dans un délai raisonnable | | Visuel | Etablissement |

Cette exigence a pour objectif de pouvoir répondre à un besoin d'un client à tout moment, sur les plages horaires d'affluence définies en G2.
Le délai raisonnable est le délai pour lequel un client peut attendre sans être découragé. Un temps d'attente supérieur à ¼ d'heure peut paraître décourageant.

Ecart critique :
Aucun vendeur n'est présent sur les plages horaires d'affluence.

Ecart majeur :
Le délai d'attente du vendeur en rayon est trop élevé (supérieur à ¼ d'heure).

Ecart mineur :
Un vendeur est présent dans le rayon mais il est occupé par un autre client et fait patienter plus d'1/4 d'heure.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G22** | Dans le rayon, il existe un moyen pour faire appel au vendeur certifié. | Dans le cas où le vendeur n'est pas dans le rayon, il existe une procédure d'appel affichée dans le rayon | Procédure d'appel des vendeurs | Visuel | Etablissement |

Une procédure d'appel doit permettre au client de connaître la démarche à suivre pour avoir accès à un vendeur. Il peut s'agir d'une borne d'appel, d'un affichage indiquant qu'il faut demander à l'accueil…

Ecart majeur :
Aucun moyen n'est mis en place permettant de faire appel à un vendeur certifié.

| **3.4) Conseil spécifique** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G23** | Le vendeur certifié dispense les recommandations et informations relatives aux précautions et conditions d'emploi du produit proposé au client | Il connaît les précautions associées à l'utilisation (manipulation et application), les conseils sur le bon choix, les spécifications des EPI, les implications de mauvaise mise en œuvre, les consignes de stockage et d'élimination. | | Interview | Etablissement |

Lorsqu'il est sollicité, le vendeur doit pouvoir fournir l'ensemble de ces informations au client pour le ou les produits proposés.

L'auditeur interroge le vendeur sur la totalité de ces items :
- précautions relatives à la manipulation et l'application ;
- les conseils sur le bon choix
- les spécifications des EPI ;
- les implications de mauvaises mise en œuvre ;
- les consignes de stockage et d'élimination.

Ecart critique :
Le vendeur ne connaît pas les recommandations et les informations relatives aux précautions et conditions d'emploi des produits. (les précautions associées à l'utilisation (manipulation et application), les conseils sur le bon choix, les spécifications des EPI, les implications de mauvaise mise en œuvre, les consignes de stockage et d'élimination)

Ecart majeur :
Le vendeur connaît les recommandations mais les dispense de manière partielle ou erronée.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **G24** | Des conseils sur les méthodes alternatives, notamment de bio-contrôle, disponibles de la gamme sont dispensés. | Le vendeur certifié doit proposer des méthodes alternatives, notamment de bio-contrôle, si elles existent. | | Interview | Etablissement |

Méthode alternative : méthode non chimique au sens de l'article 3 du Règlement 1107/2009 et utilisation des produits de biocontrôle.

Méthodes non chimiques (art. 3 du Règlement 1107/2009) : méthodes de substitution aux pesticides chimiques pour la protection phytosanitaire et la lutte contre les ennemis des cultures, fondées sur des techniques agronomiques telles que celles visées au point 1 de l'annexe III de la directive 2009/128/CE, ou les méthodes physiques, mécaniques ou biologiques de lutte contre les ennemis des cultures).

Techniques agronomiques (point 1 de l'annexe III de la Directive 2009/128/CE) :
- rotation des cultures ;
- utilisation de techniques de cultures appropriées (par exemple : technique ancienne du lit de semis, dates et densités des semis, sous-semis, pratique aratoire conservative, taille et semis direct) ;

- utilisation, lorsque c'est approprié, de cultivars résistants/tolérants et de semnces et plants normalisés/certifiés ;
- utilisation équilibrée de pratiques de fertilisation, de chaulage et d'irrigation/de drainage ;
- prévention de la propagation des organismes nuisibles par des mesures d'hygiène (par exemple le nettoyage régulier des machines et de l'équipement) ;
- protection et renforcement des organismes utiles importants, par exemple par des mesures phytopharmaceutiques appropriées ou l'utilisation d'infrastructures écologiques à l'intérieur et à l'extérieur des sites de production.

Produits de biocontrôle : dans l'attente d'une liste officielle, il s'agit des produits de la liste des produits entrant dans le calcul du NODU « vert » biocontrôle, disponible sur le site du Ministère en charge de l'agriculture :
http://agriculture.gouv.fr/IMG/pdf/liste-produits_NODU_vert_biocontrole_cle4c3eb6.pdf).

Ecart majeur :
Le vendeur ne propose pas de méthode alternative alors qu'il en existe.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **G25** | Des méthodes alternatives, notamment de bio-contrôle, quand elles existent, sont proposées en magasin. | Des méthodes alternatives, notamment de bio-contrôle, quand elles existent, pour chaque gamme de produits sont présentes dans le magasin. | | Interview | Etablissement | |

Cette exigence n'impose pas au magasin de vendre des produits de bio-contrôle. En revanche, des méthodes alternatives doivent forcément être proposées à la vente dans le magasin, pour chaque gamme de produits. Il peut s'agir de méthodes mécaniques ou biologiques.

Les gammes de produits phytopharmaceutiques sont :
- herbicides,
- fongicides,
- insecticides,
- acaricides.

Pour chaque gamme de produits, l'auditeur demande au vendeur de lui montrer la ou les méthodes alternatives présentes en magasin.

Ecart majeur :
Aucune méthode alternative n'est présente en magasin et aucune commande n'est en cours.

Ecart mineur :
Pour au moins une gamme de produits, il n'y a pas de méthodes alternatives présentes en magasin, alors qu'il en existe.
Aucune méthode alternative n'est présente en magasin mais une commande est en cours. Dans ce cas, l'auditeur demande à l'entreprise de lui transmettre dès réception le bon de livraison.