



## SOMMAIRE

<b>1. PRÉSENTATION.....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJECTIF .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PORTÉE .....</b>	<b>2</b>
<b>4. RÉFÉRENCES .....</b>	<b>2</b>
<b>5. INFORMATIONS PERTINENTES POUR L'ÉVALUATEUR .....</b>	<b>2</b>
<b>6. INSTRUCTIONS POUR L'ÉVALUATEUR ET LE CERTIFICATEUR .....</b>	<b>3</b>

## 1. PRÉSENTATION

1. La langue officielle des documents du *Symbole des Producteurs Paysans* est l'espagnol. En cas de conflit d'interprétation entre les différentes versions d'un document, c'est le texte en espagnol qui fait foi.
2. La Norme ISO 19011 : 2002 : « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental » est considérée comme la référence pour l'élaboration de cette procédure.
3. Cette procédure figure dans l'édition ISO/CEI 17065, Exigences Générales pour les Organismes certifiant des Produits et les Lignes directrices du Forum International de l'Accréditation (IAF)

## 2. OBJECTIF

Présenter la méthodologie appliquée à l'évaluation menée et à l'avis émis par les Évaluateurs et Certificateurs des Organismes Certificateurs autorisés, dans le cadre de la procédure de Certification ou d'Enregistrement du *Symbole des Producteurs Paysans*

## 3. PORTÉE

1. Ce guide sert de référence aux Évaluateurs des types « A » et « B » du programme de Certification et d'Enregistrement du SPP.
2. Ce guide sert de référence aux Certificateurs des Organismes de Certification

## 4. RÉFÉRENCES

1. Norme Générale du SPP
2. Norme Spécifique pour les Herbes
3. Norme Spécifique pour l'Artisanat
4. Procédure Générale de Certification pour les OPP
5. Procédure Générale d'Enregistrement pour les Acheteurs Finaux et d'autres acteurs
6. Formulaire d'Évaluation du *Symbole des Producteurs Paysans*
7. Rapport d'Évaluation
8. Rapport de Non-conformité
9. Formulaire de la Résolution

## 5. INFORMATIONS PERTINENTES POUR L'ÉVALUATEUR

L'évaluateur doit prendre en considération les informations suivantes :

### 1) Norme Générale (ou Spécifique)<sup>1</sup> SPP :

- a. **Critère 1.13**(Norme Générale SPP) : « Toutes les instances soumises à l'évaluation par cette Norme doivent dans tous les cas respecter à 100 % les Critères Critiques, Minimums et d'Amélioration Continue qui leur sont applicables, selon les colonnes, et indépendamment des procédures appliquées par les Organismes de Certification ».

---

<sup>1</sup>Il existe des Normes Spécifiques pour les Herbes et pour l'Artisanat. Les Normes Spécifiques ont la même logique que celle de la Norme Générale.

## b. Définition des trois types de Critères

- **Critères Critiques** : Les critères de cette norme qualifiés comme critiques sont obligatoires et seront évalués dans tous les cas , y compris même lors des évaluations documentaires. La Non-conformité à ceux-ci a un impact direct sur les résultats de la Certification et de l'Enregistrement.
- **Critères Minimums**: Les critères minimums sont obligatoires. Leur Non-conformité a un impact immédiat sur les résultats de la Certification et de l'Enregistrement.
- **Critères d'Amélioration Continue** : Ce sont les critères dont les possibilités de conformité seront évaluées dans le contexte particulier. Leur Non-conformité injustifiée a un impact sur les résultats de la Certification et de l'Enregistrement.

## 2) Procédure de Certification et Procédure d'Enregistrement :

### a. Critères à examiner, selon le type d'Évaluation :

- **Évaluation Documentaire** : Critères Critiques.
- **Évaluation Complète *Sur Place*** : Critères Critiques, Critères Minimums et Critères d'Amélioration Continue

## 3) Étapes de la procédure d'évaluation :

1. Autoévaluation par le demandeur
2. Première révision par l'Évaluateur
3. Éventuelle demande d'Informations Complémentaires
4. Deuxième révision par l'Évaluateur
5. Rapport de Non-conformités (Éventuel)
6. Actions Correctives (en cas d'éventuelles Non-conformités)

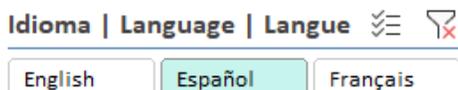
## 6. INSTRUCTIONS POUR L'ÉVALUATEUR ET LE CERTIFICATEUR

### 6.1. Instructions Générales

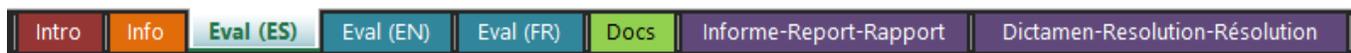
- 1) Les entités susceptibles d'être certifiées et / ou enregistrées sont :
  - Organisations de Petits Producteurs (OPP)
  - Acheteur Final (COM)
  - Centrale de Commercialisation d'Organisations de Petits Producteurs (C-OPP)
  - Intermédiaires (INT)
  - Sous-traitants (MAQ)

Ci-après, ils sont dénommés « Demandeurs ». Pour les OPP, la procédure à appliquer est la « Certification », pour les autres acteurs, c'est l'« Enregistrement ».

- 2) Le Formulaire est présenté de manière trilingue, des boutons ont été inclus en haut des feuilles pour sélectionner la langue de votre choix (espagnol, anglais et français).



Dans le cas de l'onglet d'évaluation (« Eval »), il y a une feuille séparée pour chaque langue. Chaque feuille est indiquée avec l'abréviation de langue correspondante : espagnol - ES ; Anglais EN ; Français - FR.



3) Des filtres sont inclus pour que le candidat et les évaluateurs utilisent le formulaire plus facilement.

- Pour sélectionner uniquement **une option** cliquez simplement sur le bouton souhaité.
- Pour sélectionner **plusieurs options** (boutons), vous devez cliquer sur le bouton "sélection multiple" indiqué par l'icône suivant : 
- Pour afficher toutes les cellules et effacer la sélection des options (boutons), vous devez cliquer sur le bouton "effacer le filtre" indiqué par l'icône suivant : 

4) Le Formulaire d'Évaluation est divisé en 4 onglets suivants :

1. « **Intro** » : (Trois langues). Il décrit les instructions d'utilisation et de remplissage du formulaire.
2. « **Info** » : (Trois langues). Vous devez y fournir les informations générales de votre organisation ou entreprise, ainsi que vos coordonnées. Une fois la feuille d'évaluation remplie, il faudra la signer pour déclarer la véracité des informations.

L'évaluateur doit s'assurer que la feuille d'informations est dûment remplie et signée.

3. « **Eval** » : (1 par langue). Il contient le Formulaire d'Évaluation et comprend uniquement les chapitres de la Norme Générale ou des Normes Spécifiques ayant des critères évaluable (Chapitres 4, 5 et 6).

Pour simplifier le formulaire avant de l'envoyer au demandeur, il est proposé d'utiliser les boutons de filtre inclus dans la partie supérieure de la feuille. Il est recommandé de suivre les indications suivantes selon le type d'acteur et le type d'évaluation qui seront effectués :

- **OPP** : Évaluer les chapitres 4 et 6
- **Entreprises** : Évaluer les chapitres 5 et 6
- **Évaluation Documentaire** : Critères Critiques
- **Évaluation Complète** : Critères Critiques, Critères Minimums et Critères d'Amélioration Continue

Chapitre				Type de Critère	
4	5	6	↑	Amélioration Cont...	Critique
			↓	Informatif	Minimum

Les critères classés comme « **Informatifs** » ne doivent pas être remplis, ils peuvent être affichés ou masqués avec les filtres précités.

4. « **Docs** » : (Trois langues). Il contient la liste des documents que le demandeur doit joindre de manière obligatoire au moment de l'envoi du formulaire. Il est divisé par type d'acteur et type d'évaluation à réaliser.
5. « **Informe-Report-Rapport** » : (Trois langues). Il contient le Formulaire du Rapport d'Évaluation.
6. « **Dictamen-Resolution-Résolution** » : (Trois langues). Il contient le Formulaire de la Résolution.

## 6.2. Révision du Formulaire

1) En général, la feuille « Eval » est présentée comme suit :

Chapitre

4 5 6

Type de Critère

Amélioration Co... Critique

Informatif Minimum

(vide)

Conformité

Conforme Non Applica...

Non Conforme (vide)

A remplir par le demandeur

#	Contenu	Type de Critère	OP	C-DEP	CO	M	IN	T	NA	Q	Conformité	Forme de Conformité	Documents de Référence
4	CRITÈRES POUR ORGANISATIONS DE PETITS PRODUCTEURS												
4.1	ORGANISATIONS DE PETITS PRODUCTEURS												
4.11	Tous les producteurs de l'Organisation de Petits Producteurs remplissent chacun les critères a),b),c) et d):	Critique	X								Conforme		
4.11a	1. Pour chacun des produits à inclure dans la Certification de l'Organisation de Petits Producteurs, la taille de l'Unité de Production n'exclèdera pas les dimensions suivantes:	Critique	X								Non Conforme		
4.11ai	i. Au moins 85% des producteurs ne dépassent la taille d'unité suivante:	Critique	X								Non Applicable		

Conformité

Conforme Non Applicable

Non Conforme Partiellement Conf...

(vide)

Conformité

Conforme Non Applicable

Non Conforme Partiellement Confo...

(vide)

A remplir par l'évaluateur					A remplir par le certificateur			
1° revue	2° revue	3° revue	Conformité	Commentaires	1° revue	2° revue	3° revue	Conformité
			Partiellement Conforme					Conforme
			Non Conforme					Non Conforme
			Non Applicable					Partiellement Conforme
			Conforme					Non Applicable

2) Des boutons sont inclus pour que les évaluateurs révisent le formulaire en fonction du respect des critères. Ces boutons se trouvent dans les sections « À remplir par le demandeur », « À remplir par l'évaluateur » et « À remplir par le certificateur ».

Conformité

Conforme Non Applicable

Non Conforme Partiellement Conf...

(vide)

- 3) Il convient de vérifier si, en général, le demandeur a rempli complètement la section « À remplir par le demandeur ».

A remplir par le demandeur		
Conformité	Forme de Conformité	Documents de Référence
Conforme		
Non Conforme		
Non Applicable		

De plus et en particulier, l'évaluateur doit vérifier les points suivants :

- Dans la colonne « **Conformité** », la personne évaluée doit avoir choisi l'une des options de la liste déroulante « Conforme », « Non conforme » ou « Non Applicable ».
- Si la personne évaluée a choisi l'option « **Non Conforme** », il faut expliquer pourquoi le critère n'est pas rempli dans la colonne « **Forme de Conformité** ».
- Si la personne évaluée a choisi l'option « **Non Applicable** », vous pouvez laisser la colonne « Formulaire de Conformité » vide
- Si la personne évaluée a choisi l'option « **Conforme** », elle doit avoir écrit et/ou expliqué dans la colonne « **Forme de Conformité** » comment l'organisation ou l'entreprise se conforme à ce que chaque critère marque. De plus, la colonne « **Documents de Référence** » doit être remplie. En général, la conformité est étayée par un document, mais les personnes évaluées peuvent également démontrer la conformité avec d'autres sources d'informations, telles que des observations, des témoignages, du matériel audiovisuel, etc.

### 6.3. Évaluation par l'Évaluateur

#### 6.3.1. Première Revue

- 1) À la fin de la revue précédente, l'Évaluateur procédera à l'enregistrement des résultats obtenus dans la section « À remplir par l'évaluateur ».

A remplir par l'évaluateur				
1° revue	2° revue	3° revue	Conformité	Commentaires
			Partiellement Conforme	
			Non Conforme	
			Non Applicable	
			Conforme	

- 2) Dans la colonne « **Conformité** », vous devez choisir l'une des options de la liste déroulante « Conforme », « Partiellement Conforme », « Non Conforme », « Non Applicable »
- 3) Dans la colonne « **1ère Revue** », il doit être indiqué si les informations fournies par le demandeur sont «suffisantes» ou «insuffisantes» pour pouvoir évaluer les critères.
- 4) La colonne « **Commentaires** », peut être utilisée pour demander des informations supplémentaires afin d'évaluer le respect d'un critère particulier, obtenu par le biais d'autres sources d'informations.
- 5) Concernant **l'évaluation des Critères d'Amélioration Continue**, l'évaluateur devra prendre en considération le contexte dans lequel se trouve l'OPP ou l'entreprise, afin de pouvoir déterminer pour chaque cas, s'il y a possibilité de conformité avec ledit critère ou non.
  - Si l'évaluateur considère qu'il y a **possibilité** de conformité, le traitement de l'évaluation du critère en question se fera de la même façon que pour les Critères Critiques et Minimums. En cas de doutes, l'Évaluateur doit demander des informations au Demandeur pour justifier une éventuelle Non-conformité.
  - Si l'évaluateur considère qu'à ce moment-là **il n'est pas possible** de se conformer au critère, la raison pour laquelle cela n'est pas possible doit être notée dans la cellule « Commentaires » et il faudra faire une suggestion au Demandeur sur la façon de s'y conformer.

Dans les évaluations suivantes, l'évaluateur devra vérifier qu'il y a du progrès dans la conformité à ce Critère d'Amélioration Continue.

- 6) Si à l'issue de la première revue du Formulaire d'Évaluation, l'évaluateur n'a marqué aucune case de la colonne « **1ère Révision** » comme « **INSUFFISANT** », alors l'évaluation est clôturée et l'Évaluateur devra procéder à l'élaboration du Rapport d'Évaluation.

### 6.3.2. Éventuelle demande d'Informations Complémentaires

- 1) Si à la fin de la première revue du Formulaire d'Évaluation, l'évaluateur a marqué une ou plusieurs cellules de la colonne « 1ère revue » avec le mot « Insuffisant », l'évaluateur devra écrire un e-mail au demandeur pour lui demander lesdites informations.
- 2) Une fois l'information manquante remise par le demandeur à l'évaluateur, celui-ci devra réaliser une **deuxième revue** de ces informations complémentaires.

### 6.3.3. Deuxième revue par l'Évaluateur

- 1) Si les informations envoyées par le candidat sont suffisantes, l'évaluateur devra mettre à jour les marquages des cellules de la colonne « 1ère Revue » dans les cellules correspondantes de la colonne « **2e Revue** ». Il devra aussi modifier le statut respectif dans la colonne « **Conformité** ».
- 2) Dans le cas où un autre examen est requis, la colonne « **3e Revue** » devra être remplie de la même manière que « 2e Revue ».

### 6.3.4. Rapport de Non-conformités (Éventuel)

- 1) Si à la fin du dernier examen, il y a une ou plusieurs cellules dans lesquelles il a été indiqué « **Non Conforme** », il faudra préparer le **Rapport de Non-conformité**.
- 2) Le traitement des Non-conformités s'effectue à partir du formulaire « Rapport de Non-conformité », lequel est envoyé au demandeur afin qu'il entreprenne les Actions Correctives.

### 6.3.5. Actions Correctives (en cas d'éventuelles Non-conformités)

- 1) Une fois les actions correctives menées à bien par le demandeur, l'évaluateur devra évaluer l'attention qui leur a été portée ou le plan d'actions mené par le demandeur.
- 2) Si l'Évaluateur juge que les actions correctives ont été menées à bien, il procédera alors au « **Rapport d'Évaluation** », à partir du formulaire correspondant.

#### 6.4. Résolution

- 1) Une fois le Rapport d'Évaluation élaboré, l'évaluateur remet le Formulaire d'Évaluation, l'éventuel Rapport de Non-conformité et le Rapport d'Évaluation au personnel de certification.
- 2) Le Certicateur doit réviser l'évaluation faite par l'Évaluateur dans la section « À remplir par l'évaluateur de l'Organisme de Certification ». Cette section comporte des boutons pour classer les critères en fonction des catégories de conformité.

Conformité ☰ ✕

Conforme	Non Applicable
Non Conforme	Partiellement Confo...
(vide)	

- 3) Le Certicateur doit remplir la section « **À remplir par le Certicateur** ».

À remplir par le certicateur			
1° revue	2° revue	3° revue	Conformité
			Conforme
			Non Conforme
			Partiellement Conforme
			Non Applicable

- 4) Dans la colonne « **Conformité** », vous devez choisir l'une des options de la liste déroulante « Conforme », « Partiellement Conforme », « Non Conforme », « Non Applicable »
- 5) Dans la colonne « **1ère Revue** », il doit être indiqué si les informations fournies par le demandeur sont «suffisantes» ou «insuffisantes» pour pouvoir évaluer le critère. Si une 2ème revue est requise, elle sera indiquée dans les colonnes correspondantes.
- 6) Le Certicateur examine le Rapport d'Évaluation et les conclusions émises par l'Évaluateur.
- 7) Finalement, la **Résolution** est émise en utilisant le formulaire correspondant.

#### 6.5. Formulaires pour le Rapport d'Évaluation et la Résolution

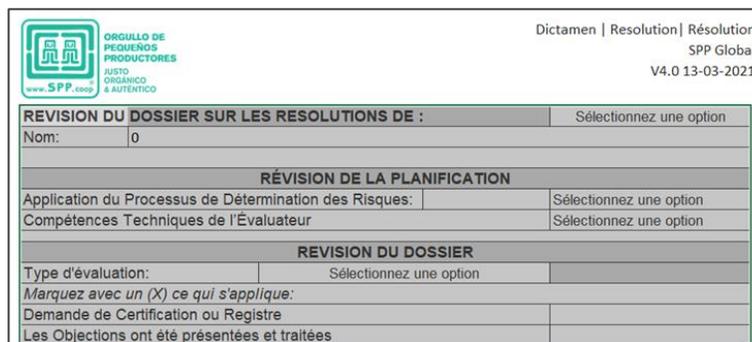
- 1) Les formulaires contiennent des listes d'options et des références à la page des informations générales de la personne évaluée pour accélérer leur remplissage.

Ici sont présentés les résultats de l'évaluation effectuée pour le processus  
Sélectionnez une option à l' Sélectionnez une option avec le nom  
Nom de l'OPP, comme faisant  
partie de la procédure de Sélectionnez une option du Symbole des Producteurs Paysans.

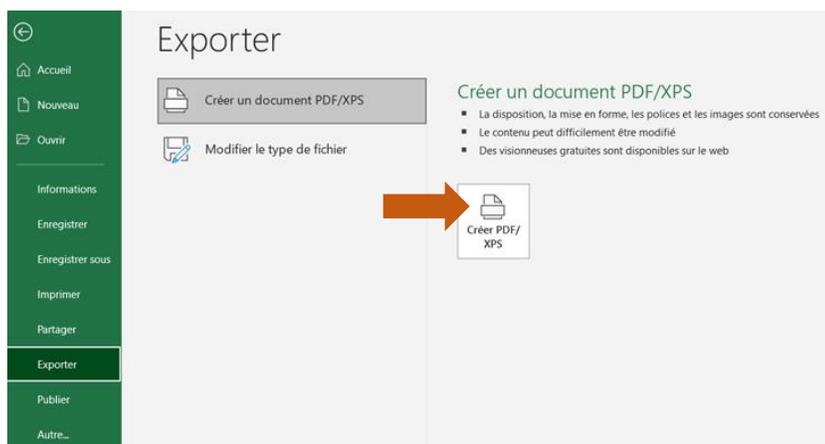
## 2. COORDONNÉES DU DEMANDEUR

Nom	Nom de l'OPP			
Adresse du Bureau	Rue	Ville	Pays	C.P.
Téléphone	555-555-123			

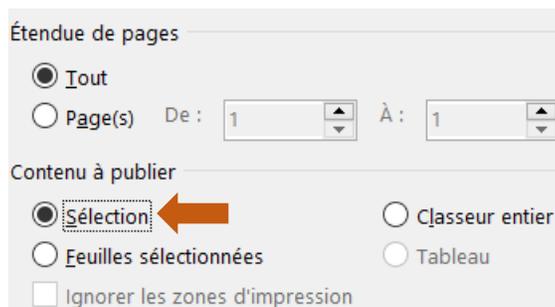
- 2) Pour exporter les formulaires au format PDF, il est recommandé de suivre les instructions ci-dessous pour obtenir le document dans la langue correspondante et éviter de produire des pages vides.
  1. Sélectionnez la langue souhaitée avec le bouton qui apparaît sur la feuille de droite.
  2. Faites une sélection de la ou des feuilles qui feront partie du document final ; c'est-à-dire, sélectionnez toutes les cellules visibles, dans la langue correspondante.



3. Allez dans le menu Fichier> Exporter> Créer un document PDF> >



4. Dans la fenêtre surgissant, allez dans le menu « Options ». Dans ce menu, repérez la section « Contenu à publier » et choisissez l'option « Sélection ».



5. Cliquez sur le bouton « Accepter » et enfin « Publier » pour obtenir le document PDF.