



**Label
Haie**

Ressources
durables de nos
territoires

Label Haie

Dispositions générales

(Version 0)

Ce référentiel est porté par :

Afac-Agroforesteries

38 rue Saint Sabin

75011 PARIS

Email: contact@labelhaie.fr HH

Site web : <https://labelhaie.fr/>

DOCUMENT PROTEGE PAR LE DROIT D'AUTEUR

© 2019 Afac-Agroforesteries

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans accord formel.

Document déposé à l'INPI le 27 novembre 2019 - N° d'enregistrement : DSO2019017734.

Révision documentaire

Visa Afac-Agroforesteries
Afac-Agroforesteries

Indice de révision	Objet/ Modification	Date de Validation
2	Modification	19/06/2025

Table des matières

Introduction.....	6
I. Documents de références et associés	6
1. Listing des documents	6
2. Numéro de version et validation.....	7
3. Propriété, copyright	7
4. Définitions, abréviations et textes de références.....	7
II. Domaine et champs d'application	8
1. Détenteur.....	8
2. Organismes certificateurs	8
3. Bénéficiaires	9
4. Zone géographique	9
III. Dispositions relatives au référentiel Label Haie - Gestion	10
1. Cas 1 : Certification individuelle	10
1.1 Demande d'engagement dans la marque Label Haie	10
1.2 Demande de certification	10
1.3 Devis de l'organisme certificateur	11
1.4 Processus d'évaluation	11
1.4.1 Audit externe initial	11
1.4.2 Audit externe de suivi	12
1.5 Réalisation de l'audit externe	12
1.5.1 Eléments préparatoires	13
1.5.2 Partie Documentaire	13
1.5.3 Partie terrain pour vérifier la conformité des pratiques selon le référentiel Gestion	13
1.6 Rapport d'audit et gestion des écarts	13
1.7 Classification des écarts.....	14
1.8 Délai et modalités de traitement des écarts	15
1.9 Redevances	15
1.10 Validation des conclusions.....	15
1.10.1 Revue technique.....	16
1.10.2 Décision de 1 ^{ère} certification, maintien, retrait ou suspension de la certification	16
1.11 Certificat Label Haie	16
1.12 Evolutions juridiques et de périmètre du gestionnaire.....	17
1.13 Réengagement dans le Label Haie	18

2. Cas 2 : Certification collective.....	18
2.1 Inscription d'un opérateur.....	19
2.2 Demande de certification	19
2.3 Devis et contrat avec l'organisme certificateur	20
2.4 Eléments de transparence	20
2.5 Redevances	20
2.6 Processus d'évaluation	20
2.6.1 Audit interne	22
2.6.1.1 Système de Management	22
2.6.1.2 Compétence et formation des auditeurs internes	23
2.6.1.3 Système documentaire	23
2.6.1.4 Audit interne.....	23
2.6.2 Audit externe	24
2.6.2.1 Organisation	24
2.6.2.2 Réalisation	25
2.6.2.3 Échantillonnage	25
2.6.2.4 Modification du périmètre de certification.....	26
2.6.2.5 Durée d'audit.....	27
2.7 Classification des écarts.....	27
2.8 Délai et modalités de traitement des écarts	30
2.9 Conditions d'obtention de la certification « Label Haie »	31
2.9.1 Conformité de l'OCG.....	31
2.9.2 Validation des conclusions.....	31
2.9.2.1 Revue technique	32
2.9.2.2 Décision de 1 ^{ère} certification, de maintien, retrait ou suspension de la certification.....	32
2.10 Certificat Label Haie	32
2.11 Evolutions juridiques et de périmètre du gestionnaire de l'OCG	33
2.12 Possibilité de continuité vers la certification individuelle	34
2.13 Réengagement dans le Label Haie	35
III. Dispositions relatives au référentiel Label Haie - Distribution	36
1. Inscription d'un opérateur	36
1.1 Demande d'engagement dans la marque Label Haie	36
1.2 Demande de certification	36
1.3 Devis et contrat avec l'organisme certificateur	37
1.4 Cas des opérateurs en multisites	37

2. Processus d'évaluation.....	37
2.1 Audit documentaire	37
2.2 Audit initial.....	37
2.3 Audit de suivi	38
2.4 Rapport d'audit et gestion des écarts	38
2.4.1 Rapport d'audit	38
2.4.2 Classification des écarts.....	38
2.4.3 Traitement des écarts.....	40
2.5 Eléments de transparence et redevance.....	40
2.5.1 Eléments de transparence	40
2.5.2 Redevance.....	40
2.6 Validation des conclusions.....	41
2.7 Certificat Label Haie	41
LISTE DES ANNEXES	42
Annexe 1 - Demande d'engagement du contrat GESTIONNAIRE	43
Annexe 2 : Documents à fournir à l'organisme certificateur lors de l'audit de contrôle, d'un gestionnaire individuel.....	44
Annexe 3 : Contrat d'engagement réciproque gestionnaire- OCG.....	46
Annexe 4 : Demande d'engagement du contrat OCG – Distributeur	49
Annexe 5 : Fiche des éléments de transparence pour une OCG	52
Annexe 6 : Fiche des éléments de transparence pour les distributeurs.....	54
Annexe 7 : Exemple des pièces à fournir pour une OCG lors de l'audit (partie bureau)	54
Annexe 8 : Exemple d'éléments à fournir pour l'audit (parties documentaire et terrain) d'un distributeur de bois énergie certifié Label Haie (liste non exhaustive)	60
Annexe 9 : Organismes de certification référencés par le détenteur de la marque Label Haie	69

Introduction

Le présent document décrit les règles de certification et de contrôle pour toute entité souhaitant être reconnue conforme aux référentiels associés au schéma de certification et de contrôle Label Haie :

- Référentiel Label Haie – Gestion
- Référentiel Label Haie - Distribution

Le détenteur du schéma de certification et de contrôle et des référentiels est l'association Afac-Agroforesteries.

Le document de dispositions générales :

- précise l'organisation de la certification et du contrôle, ainsi que le rôle du détenteur dans la certification ;
- décrit les modalités d'identification des opérateurs et de la délivrance de leur attestation ou certificat par l'organisme certificateur ;
- décrit les modalités de contrôle chez les opérateurs engagés, rappelle les contrôles internes réalisés et précise les contrôles externes réalisés par l'organisme certificateur.

Le terme « devra/devront » est utilisé dans l'ensemble des documents de référence pour indiquer les dispositions obligatoires correspondants aux exigences du schéma de certification et de contrôle Label Haie.

I. Documents de références et associés

1. Listing des documents

Le schéma de certification et de contrôle Label Haie est composé des documents de référence suivants :

- Référentiel Label Haie - Gestion qui décrit les exigences à respecter pour exploiter et produire du bois issu de haies et bocage géré durablement. Ce référentiel est également appelé cahier des charges - Gestion
- Référentiel Label Haie - Distribution qui décrit les exigences à respecter pour communiquer sur le bois géré selon le référentiel Label Haie – Gestion et le distribuer en tant que tel à partir de la collecte du bois sur les chantiers jusqu'à la remise au consommateur final. Ce référentiel est également appelé cahier des charges - Distribution
- Dispositions générales Label Haie qui décrit le schéma de certification et de contrôle
- Règlement d'usage de la marque qui fixe les droits d'usage du logo par les différents utilisateurs. Les conditions d'utilisation de la marque Label Haie sont décrites dans le règlement d'usage de la marque disponible sur le site internet du Label Haie. Les mesures en cas de défaut d'utilisation ou de déclaration relatifs à l'usage du logo et de la marque Label Haie sont décrites dans ce même document

Le schéma de certification et de contrôle s'appuie aussi sur les éléments contractuels suivants :

- Contrat d'engagement d'un opérateur avec l'association Afac-Agroforesteries,
- Contrat d'engagement réciproque d'un gestionnaire avec une OCG (Organisation Collective de Gestionnaires),
- Contrat de certification d'un opérateur (OCG ou gestionnaire engagé individuellement) avec l'organisme certificateur référencé (dans le cadre du référentiel Label Haie - Gestion)
- Contrat de contrôle d'un opérateur avec l'organisme de contrôle référencé (dans le cadre du référentiel Label Haie - Distribution)

Ainsi que les informations techniques éditées par l'association.

2. Numéro de version et validation

Les documents sont identifiés par un code et un numéro de version accompagné d'une date de validation du document.

Les numéros de version sont identifiés par 2 chiffres séparés d'un point. Une modification du premier indique des modifications des exigences et donc un changement de version. Une modification du second chiffre correspond à une mise à jour qui n'implique pas de modifications des exigences.

L'ensemble des documents de référence ainsi que les modèles de contrat sont validés par le Conseil d'administration.

3. Propriété, copyright

Les référentiels et l'ensemble des documents qui se rapportent à ceux-ci sont la propriété de l'association Afac-Agroforesteries qui en gère la création, les mises à jour et la diffusion.

L'association est enregistrée auprès de la Préfecture de Paris sous le numéro RNA : W452000071

Cette association autorise également des entités à exploiter les référentiels sous réserve d'en faire la demande auprès de l'association et de se soumettre au contrôle externe par un organisme référencé.

4. Définitions, abréviations et textes de références

Haie et petit bosquet : Concerne toutes les haies et éléments surfaciques, en interface d'une parcelle agricole, soient :

- élément linéaire : la haie
- élément de surface : le bosquet d'une surface maximale de 1 ha et ne relevant pas du code forestier en vigueur.

Plan de Gestion Durable des Haies (PGDH) : Le plan de gestion durable des haies est un outil d'état des lieux et de connaissance, de planification des travaux d'entretien et de valorisation des haies à l'échelle d'une exploitation agricole. Il propose des travaux de gestion et potentiellement d'amélioration des haies existantes garantissant la pérennité des éléments, voire le développement de ceux-ci. Ce document sera réalisé par une personne ayant les compétences nécessaires et habilité par notamment l'Afac-Agroforesteries. Les indicateurs devront respecter la nomenclature nationale et ils devront être alimentés et être hébergés sur la base de données nationale.

II. Domaine et champs d'application

1. Détenteur

L'association Afac-Agroforesteries¹ est le détenteur de la marque de garantie Label Haie

Le rôle du détenteur se décline selon les missions suivantes :

1. Définition et révision des référentiels et de l'organisation du schéma de certification et de contrôle associé et le règlement d'usage de la marque
2. Désignation des organismes certificateurs référencés pour délivrer la certification Label Haie
3. Reconnaissance des personnes habilitées à réaliser des audits internes attendus dans une certification collective (OCG)
4. Gestion des engagements dans la marque Label Haie par signature des contrats d'engagement avec les opérateurs
5. Collecte des redevances de droits d'usage de la marque Label Haie
6. Communication et information des évolutions aux opérateurs des référentiels (ou extraits) les concernant et des dispositions générales et règlement d'usage de la marque et autres documents permettant le déploiement du Label Haie (ou extraits les concernant).
7. Attribution pour chaque opérateur engagé d'un identifiant unique appelé « Code Label Haie », numéro de licence de l'utilisation de la marque Label Haie, figurant dans le contrat d'engagement avec le détenteur)
8. Information aux organismes certificateurs de tout arrêt d'activité ou de toute modification portée à sa connaissance par les opérateurs.
9. Traitement des réclamations des bénéficiaires.
10. Gestion des usages de la marque Label Haie

2. Organismes certificateurs

La certification est délivrée par un organisme certificateur accrédité Cofrac, selon la norme d'accréditation ISO/IEC 17021-1 pour un domaine d'accréditation portant sur l'environnement et les pratiques agricoles et identifié par l'Afac-Agroforesteries porteuse de la marque de garantie Label Haie.

Les organismes certificateurs pour la marque de garantie Label Haie sont référencés sur le site internet du Label Haie par l'association Afac-Agroforesteries.

¹ Par décision de l'AGE du 6 novembre 2024, l'Afac-Agroforesteries a changé de raison sociale pour adopter le nom de « Réseau Haies France ». Cette modification statutaire sera effective après validation du Conseil d'Etat. Conformément à la décision d'AGO du 26 juin 2024, Réseau Haies France deviendra le nom d'usage de l'Afac-Agroforesteries au 1er janvier 2025

Ils organisent la surveillance des opérateurs impliqués et délivre, le cas échéant, des documents de certification. Les organismes de contrôle rendent compte de leurs interventions auprès de l'association Afac-Agroforesteries.

3. Bénéficiaires

Sont concernés par la mise en œuvre du référentiel Label Haie - Gestion, les opérateurs suivants :

- **LES GESTIONNAIRES**

Toute personne physique ou morale qui gère des haies et petits bosquets, tels que défini au point I-4, dont elle en possède la jouissance en termes de gestion, soit parce qu'elle en est propriétaire, soit parce qu'elle bénéficie de l'accord de gestion d'un tiers.

Le Gestionnaire est identifiable par :

- Raison sociale - Nom - Prénom – Adresse
- N° de SIRET»

- **LES ORGANISATIONS COLLECTIVES DE GESTIONNAIRES (OCG)**

Toute personne morale ayant identifié et encadrant des gestionnaires engagés exclusivement et directement auprès de cette même organisation dans la démarche Label Haie

L'OCG est identifiable par :

- Raison Sociale - Adresse – N° de SIRET

Sont concernés par la mise en œuvre du référentiel Label Haie - Distribution, les opérateurs suivants :

- **LES DISTRIBUTEURS**

Toute personne physique ou morale qui est cliente de tout opérateur certifié selon le référentiel Label Haie - Gestion et qui est un opérateur de la chaîne de distribution du bois géré selon le référentiel Label Haie - Gestion. Le distributeur est identifiable par :
- Raison sociale – Adresse – N° de SIRET

Tout opérateur (gestionnaire, OCG, distributeur) comme mentionné précédemment, est considéré comme bénéficiaire de la marque Label Haie dès lors qu'il obtient la certification.

4. Zone géographique

Le schéma de certification et de contrôle s'applique à des bénéficiaires situés uniquement en France métropolitaine et en Outre-mer.

Seuls les chantiers de gestion des haies situés en France métropolitaine et en Outre-mer peuvent prétendre à la certification.

Pour une application de la certification dans les territoires d'Outre-mer, une adaptation du référentiel Label Haie Gestion devra être réalisée.

III. Dispositions relatives au référentiel Label Haie - Gestion

Le référentiel Label Haie - Gestion fait l'objet d'une certification selon la norme NF EN ISO/CEI 17065 par un organisme certificateur indépendant conformément à l'article II.2.

Le référentiel Label Haie Gestion s'organise en 3 niveaux progressifs à atteindre :

- 100% du niveau 1 doit être atteint pour intégrer la démarche.
- 100% du niveau 2 doit être atteint avant la fin de la sixième année de certification (date de certification + 6 ans)
- Atteinte du niveau 3 avec maximum 20% des exigences non acquises avant la fin de la dixième année de certification (date de certification + 10ans) après la date de décision initiale.

Une régression de niveau n'est pas possible dans le cadre de la démarche progressive du Label Haie.

Il existe deux possibilités de certification pour le référentiel Label Haie Gestion : la certification individuelle (cas 1) et la certification collective portée par une OCG (cas 2).

1. Cas 1 : Certification individuelle

Un gestionnaire (tel que défini au paragraphe 2. Bénéficiaires) dépose une demande de certification individuelle auprès d'un organisme de certification référencé. Un audit externe des pratiques du gestionnaire est réalisé tous les deux ans, permet d'obtenir la certification et son maintien. Le gestionnaire engagé individuellement sera le détenteur du certificat une fois certifié.

1.1 Demande d'engagement dans la marque Label Haie

Le gestionnaire souhaitant exploiter le référentiel « Label Haie – Gestion » et bénéficier de la marque Label Haie doit au préalable déposer une demande d'engagement dans la marque Label Haie via le site internet du Label Haie (<https://labelhaie.fr/demande-engagement-certification/>) ou via le document de demande joint en annexe.

A compter de la réception de la demande d'engagement, le détenteur transmet au gestionnaire dans un délai de 30 jours un contrat d'engagement gestionnaire individuel à signer.

A réception de la signature du contrat d'engagement par le gestionnaire, le détenteur transmettra au détenteur les éléments suivants :

- les versions en vigueur du référentiel Label Haie - Gestion et des dispositions générales Label Haie
- le contrat d'engagement signé par les deux parties
- un identifiant unique du gestionnaire appelé « Code Label Haie »

1.2 Demande de certification

Le gestionnaire prend contact avec l'organisme certificateur et réalise une demande de certification en parallèle de la signature du contrat d'engagement. La demande de certification contient à minima :

- Informations sur la personne morale ou physique :
 - Numéro d'identification unique du gestionnaire (code Label Haie)
 - Nom Prénom ou Raison sociale
 - N° de SIRET

- Adresse postale
- Numéro de téléphone (si disponible)
- Adresse email (si disponible)
- Interlocuteur (responsable de l'entité juridique) :
 - Titre / Fonction
 - Prénom
 - Nom
 - Numéro de téléphone (si disponible)
 - Adresse e-mail (si disponible)

La demande est écrite et visée par le représentant légal du gestionnaire.

1.3 Devis de l'organisme certificateur

A réception de la demande de contrôle, l'organisme certificateur procède à une revue de la demande.

Si la demande est complète et recevable, l'organisme certificateur émettra au demandeur un contrat de certification ainsi qu'un devis.

Le contrat de certification et le devis devront être signés au plus tard avant l'audit. Après confirmation du rendez-vous l'organisme certificateur transmet le plan d'audit auprès du gestionnaire.

1.4 Processus d'évaluation

1.4.1 Audit externe initial

Préparation de l'audit externe initial

Le gestionnaire engagé individuellement a au préalable du rendez-vous pris avec l'organisme certificateur sur site :

- Signé un contrat d'engagement avec le détenteur
- Reçu un numéro d'identification unique (code Label Haie)
- Signé un contrat de certification et un devis
- Pris connaissance du référentiel et l'a respecté (à minima le niveau 1) pendant l'année précédant l'entrée dans le Label Haie et suivant le calendrier précisé ci-dessous
- Identifié le linéaire de haies (cartographie, RPG ou autres documents) engagé dans le Label Haie
- Listé des interventions de gestion sylvicole réalisées (haie concernée, type d'intervention, période d'intervention – saison/année) sur la période d'audit des pratiques

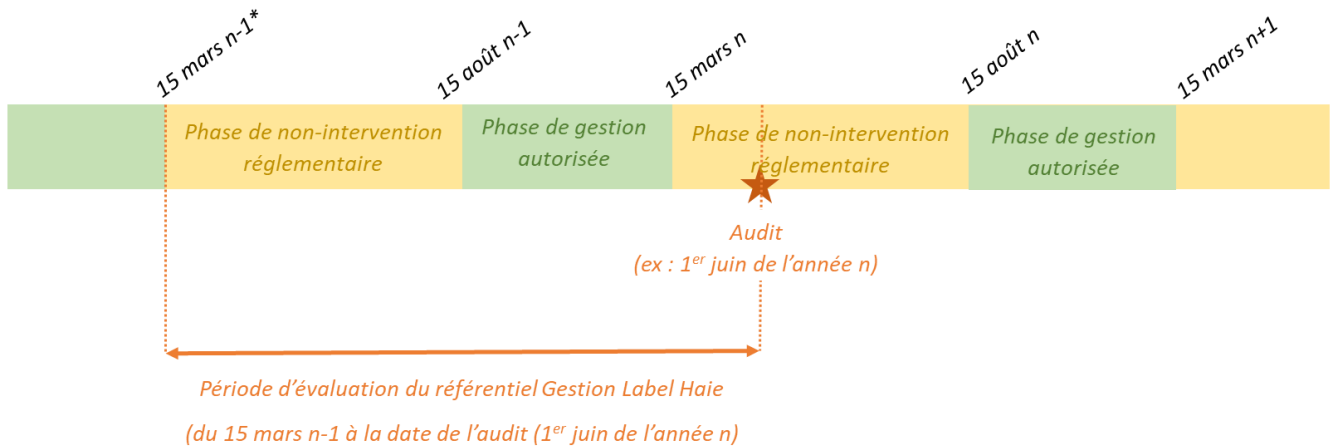
Calendrier d'audit externe initial des pratiques

Afin que l'organisme certificateur puisse juger du respect du référentiel lors de l'audit, il est nécessaire qu'avant l'audit, deux phases pleines consécutives intégrant des pratiques évaluables aient eu lieu suivant le calendrier ci-dessous. Les pratiques antérieures à ces deux phases ne seront pas évaluées dans le cadre du Label Haie.

Le calendrier de gestion complète est constitué de 2 phases :

- Une phase où il est réglementairement autorisé d'intervenir sur les haies (gestion sylvicole et/ou entretien d'emprise)
- Une phase où il n'est pas réglementairement autorisé d'intervenir sur les haies

La succession de ces 2 phases complètes peut s'étaler sur plus d'une année comme cela est visible dans le schéma ci-dessous :



*Les dates en vigueur de non-intervention sur les haies sont susceptibles d'être modifiées en fonction de l'évolution de la réglementation.

1.4.2 Audit externe de suivi

Le gestionnaire labellisé sera audité sur ses pratiques à raison d'un audit externe tous les 2 ans sur rendez-vous et sur site. L'organisme certificateur sollicitera pour la prise de rendez-vous le gestionnaire dans un délai de 1 an à 6 mois avant l'échéance. La date d'échéance étant la date d'anniversaire de la certification. L'Organisme certificateur réalise un audit de suivi de la certification qui intervient 24 mois, plus ou moins 2 mois après la date de début de certification.

Préparation de l'audit externe de suivi

Le gestionnaire engagé individuellement a au préalable :

- Mis à jour le linéaire de haies (cartographie, RPG ou autres documents) engagé dans le Label Haie si nécessaire
- Listé des interventions de gestion sylvicole réalisées (haie concernée, type d'intervention, période d'intervention – saison/année) sur la période d'audit des pratiques
- Fait réaliser ou mis à jour, par une personne habilitée, son Plan de Gestion Durable des Haies (PGDH), dans les deux ans après l'entrée dans le Label Haie

1.5 Réalisation de l'audit externe

L'audit externe se décompose en trois parties :

- Eléments préparatoires
- Partie documentaire
- Partie terrain pour vérifier la conformité des pratiques selon le référentiel Gestion

1.5.1 Eléments préparatoires

Les éléments suivants sont à transmettre avant l'audit par le gestionnaire auprès de l'organisme certificateur :

- la cartographie avec les extensions depuis le dernier audit
- les pratiques réalisées depuis le dernier audit

1.5.2 Partie Documentaire

Lors de l'audit externe, seront vérifiés :

- Le contrat d'engagement détenteur gestionnaire, signé par les deux parties
- L'identification du linéaire de haies (cartographie, RPG ou autres documents) engagé dans le Label Haie et sa mise à jour
- La réalisation ou mis à jour, par une personne habilitée, du Plan de Gestion Durable des Haies (PGDH), dans les deux ans après l'entrée dans le Label Haie
- La liste des interventions sylvicoles sur ses haies (numéro de haie, type d'intervention, période et année de gestion)
- Le respect de l'usage de la marque

Un tableau récapitulatif de ces éléments est présenté en annexe

1.5.3 Partie terrain pour vérifier la conformité des pratiques selon le référentiel Gestion

L'audit porte sur toutes les haies et petits bosquets engagés dans la démarche.

L'auditeur détermine un échantillon de 3 haies ou petits bosquets sur les critères suivants :

- gérées et exploitées dans les 5 dernières années,
- localisées sur différents ilots,
- présentant des types de haies différents (selon le référentiel national de typologie des haies)
- localisées à des interfaces différentes (prairies permanentes, cultures)
- d'une longueur d'au moins 100 m

L'auditeur de l'organisme certificateur vérifie systématiquement, lors de l'audit de suivi, que les actions correctives mises en place suites aux éventuelles non-conformités identifiées lors du précédent audit externe sont effectives et efficaces.

Durée d'audit : La détermination de la durée nécessaire est de la responsabilité de l'organisme certificateur qui adapte la durée au périmètre audité.

La durée d'audit d'un gestionnaire ne peut être inférieure à une heure et demie.

1.6 Rapport d'audit et gestion des écarts

Dès lors que l'organisme certificateur constate des écarts entre les exigences des référentiels ou des dispositions générales et les constats faits lors des visites d'audit, il est tenu de les notifier au gestionnaire dans le rapport d'audit.

Ce rapport d'audit est établi et remis dans les 15 jours au gestionnaire précisant :

- les **points forts**,
- les **points d'amélioration**,
- les éventuels écarts relevés pour lesquels il doit apporter des réponses, ainsi que mettre en place des actions correctives efficaces.

1.7 Classification des écarts

Opérateur	Ecart	Mesure
Gestionnaire	Non-présentation du contrat d'engagement Afac-gestionnaire signé par les deux parties	- Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : non admission
Gestionnaire	Non-mise à jour du contrat d'engagement (après changement de raison sociale ou n° de SIRET)	- Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : non admission
Gestionnaire	Non signalement d'une extension significative (supérieure à 20% par rapport à la dernière surface connue) de périmètre entre 2 audits	- Mise à jour et transmission de la cartographie dans un délai de 3 mois - En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification (certification individuelle)
Gestionnaire	Non-respect d'une exigence de niveau 1 (sauf PGDH)	Audit initial : non admission Audit de suivi : -Suspension de certification (certification individuelle) avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification (certification individuelle)
Gestionnaire	Absence de réalisation ou de mise à jour du PGDH	-Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification (certification individuelle)
Gestionnaire	Non-atteinte des objectifs de niveau 2 et 3 dans les délais prévus	-Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification (certification individuelle)
Gestionnaire	Non-respect d'un indicateur d'un niveau déjà atteint (rétrogradation)	- Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification (certification individuelle)
Gestionnaire	Utilisation abusive de la marque de garantie selon le règlement d'usage de la marque	Audit initial : Non admission Audit de suivi : Retrait de la certification

		Après cet écart il conviendra pour réintégrer le Label Haie de reprendre une démarche de certification après un délai de deux phases pleines consécutives
--	--	---

NB : L'organisme certificateur dispose d'une marge d'appréciation octroyée par le détenteur lui permettant de tenir compte au cas par cas des situations non conformes.

1.8 Délai et modalités de traitement des écarts

A réception du rapport de synthèse de l'audit et si des écarts sont constatés, le gestionnaire dispose de **15 jours** pour identifier les **actions appropriées** à mettre en œuvre et leurs délais de réalisation ou mettre en œuvre directement les actions correctives. A la réception du plan d'action de traitement des écarts par le gestionnaire, l'organisme certificateur :

- Évalue et accepte la réponse ou l'action corrective ainsi que le délai associé
- Évalue le résultat de l'action corrective à l'échéance du délai convenu
- Valide la réponse à l'écart (documentaire ou visuelle selon l'écart)

Si au bout d'un an après la date du rendez-vous de l'audit initial, les écarts constatés n'ont pas été résolus, alors le gestionnaire devra solliciter un nouveau rendez-vous d'audit s'il souhaite poursuivre la démarche de certification.

1.9 Redevances

Pour assurer le fonctionnement du dispositif, le détenteur de la marque Label Haie collecte la redevance auprès des opérateurs engagés. Le système de calcul du montant de la redevance est établi par le détenteur de la marque Label Haie annuellement. Les montants des redevances sont disponibles sur le site du Label Haie (<https://labelhaie.fr/couts-labellisation/>).

La redevance est due à compter de la date de l'émission du certificat d'obtention de la certification Label Haie.

En cas de non-acquittement de la redevance, le bénéficiaire perdra l'usage de la marque et la certification associée.

1.10 Validation des conclusions

Après évaluation des mesures correctives proposées, le cas échéant, transmis par le gestionnaire, l'organisme certificateur formule les décisions à prendre dans l'intérêt du respect des exigences du référentiel et des dispositions générales

Ces décisions peuvent :

- Confirmer l'utilisation du référentiel par le gestionnaire selon le référentiel Label Haie - Gestion
- Demander des actions correctives supplémentaires ou un audit complémentaire,
- Suspendre l'autorisation d'utilisation du référentiel
- Remettre en cause l'autorisation d'utiliser le référentiel par le gestionnaire en question.

1.10.1 Revue technique

Les modalités de la revue technique sont identiques à celles de l'audit initial.

Cette revue technique est réalisée par une personne de l'organisme certificateur distincte de l'auditeur et consiste à vérifier la complétude et la conformité du dossier composé de :

- La demande de certification,
- Du contrat de certification,
- Le rapport d'audit,
- Le dossier de traitement des écarts
- Tout autre élément utile à la décision (informations, réclamations...)

Cette revue technique interne à l'organisme certificateur et n'est pas transmise au gestionnaire.

1.10.2 Décision de 1^{ère} certification, maintien, retrait ou suspension de la certification

La décision de maintien de la certification est prise par l'Organisme certificateur après réalisation de la revue technique.

La décision prise est soit :

- Favorable
- Favorable sous réserve : des réserves sont émises qui diffèrent la décision et la conditionne à une action complémentaire de la part du gestionnaire (envoi d'informations ou de documents, audit complémentaire de la part de l'Organisme certificateur...). La levée des réserves par l'Organisme certificateur rend la décision favorable.
- Défavorable.

Toute décision est notifiée par écrit au demandeur. La décision défavorable doit être motivée. Elle peut faire l'objet d'un recours auprès de l'Organisme certificateur formulé par lettre simple dans un délai de 15 jours après réception.

1.11 Certificat Label Haie

La date d'entrée en vigueur du certificat est la date de prise de décision « favorable » ou « favorable sous réserve ».

Le certificat est édité par l'organisme certificateur et est renouvelé tous les 2 ans, à chaque audit de suivi.

Il est établi conformément aux exigences de la norme EN NF ISO/CEI 17065 et mentionne notamment :

- L'identité de l'Organisme certificateur,
- L'identité du gestionnaire,
- La qualité du bénéficiaire : « gestionnaire individuel »
- Le référentiel Label Haie - Gestion et sa version,
- Le logo du Label Haie
- La date de rentrée en conformité des pratiques pour l'audit initial (Le certificat va donc permettre de garantir les pratiques sur les 2 phases pleines consécutives précédentes.
- Le numéro de certificat

- Le code Label Haie
- La date d'entrée en vigueur de la certification,
- La date limite de validité du certificat,
- La date d'émission du certificat,
- La signature du responsable de la décision (ou son délégataire).

1.12 Evolutions juridiques et de périmètre du gestionnaire

Plusieurs situations d'évolution juridique et de périmètre du gestionnaire peuvent survenir une fois le gestionnaire engagé dans le Label Haie. Le gestionnaire doit notifier l'Organisme certificateur et le détenteur de la marque de ces évolutions.

Ces situations sont présentées dans le tableau ci-dessous :

<i>Situation avec changement de SIREN</i>	<i>Conséquence sur le contrat d'engagement Label Haie</i>	<i>Conséquence sur la certification</i>
Changement de raison sociale (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat d'engagement doit être signé	Pas de conséquence sur la certification avec reprise de la situation antérieure (Niveau et nombre d'année dans le Label Haie)
Changement de forme juridique (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat d'engagement doit être signé	
Changement de forme juridique (Changement du SIRET)	Un nouveau contrat d'engagement doit être signé	
Changement d'adresse / siège social (Changement de SIRET)	Un nouveau contrat d'engagement doit être signé	
Changement de représentant légal (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat d'engagement doit être signé	Cf Transfert à périmètre identique détaillé ci-dessous
Changement de représentant légal et Changement de forme juridique (Changement du SIRET)	Un nouveau contrat d'engagement doit être signé	

Modification du périmètre de linéaire de haie (représentant légal identique) :

Le gestionnaire doit tenir à jour la modification de son périmètre (sur ses documents, PGDH...) suivant le référentiel gestion du Label Haie et informer à l'Organisme certificateur de ces évolutions.

Le gestionnaire est engagé sur l'ensemble de son périmètre et doit donc respecter son engagement dans le Label Haie à la date de l'évolution de son périmètre. Lors de l'audit, ce sont les pratiques des 2 phases pleines qui sont évaluées. Sur les haies nouvellement ajoutées, les pratiques non conformes ne pourront être attribuées au gestionnaire engagé qu'après 2 phases pleines consécutives.

Si l'extension du périmètre n'est pas signalée par le gestionnaire auprès de l'organisme certificateur en amont de l'audit, l'organisme certificateur constatera un écart. Deux situations sont alors possibles :

- Si l'écart n'est pas significatif (modification du périmètre inférieure à 20% d'augmentation par rapport à la surface connue lors du dernier audit) alors l'échantillonnage des haies à auditer se fera selon les modalités habituelles (paragraphe 1.5.3)
- Si l'écart est significatif (modification du périmètre supérieure à 20% d'augmentation par rapport à la surface connue lors du dernier audit) alors une haie issue de l'extension sera prioritairement auditée

Transfert à périmètre identique

Dans le cas d'un transfert d'une exploitation engagée dans le Label Haie, le contrat établi au nom du gestionnaire cédant son exploitation devient caduc.

Si le repreneur souhaite à son tour s'engager dans le Label Haie, il devra signer un nouveau contrat d'engagement avec le détenteur dès sa reprise. Dans la suite des étapes administratives de son engagement, il signalera auprès de l'Organisme certificateur que son cédant était déjà labellisé. Cela permet une adaptation des procédures. En effet, il bénéficiera de la certification de son cédant et devra suivre le processus de certification (réalisation de l'audit à la date anniversaire de celui du cédant). Ainsi, il disposera d'un délai d'un an maximum à compter de sa date de reprise. Dans les 2 mois précédant la fin de ce délai, il devra réaliser son audit initial. Il ne sera pas obligé (sous réserve d'autres engagements) d'atteindre les échéances et les niveaux atteints dans le parcours du cédant. Il pourra ainsi repartir du niveau 1 du Label Haie (1^{ère} année).

Transfert à périmètre différent

Dans le cas d'un transfert d'une exploitation engagée dans le Label Haie, le contrat établi au nom du gestionnaire cédant son exploitation devient caduc.

Si le repreneur souhaite à son tour s'engager dans le Label Haie, il devra signer un nouveau contrat d'engagement avec le détenteur et déposer une demande de certification individuelle initiale auprès d'un organisme de certification référencé dès sa reprise.

1.13 Réengagement dans le Label Haie

Après avoir quitté volontairement le Label Haie, le gestionnaire pourra se réengager uniquement à partir du niveau et du délai de son acquisition déjà précédemment engagée. (Exemple : si l'arrêt dans le Label intervient au bout de 3 ans d'engagement en niveau 1 alors il n'aura plus que 3 ans pour obtenir le niveau 2 lors de son réengagement)

Dans le cas d'une perte de la certification Label Haie, le gestionnaire doit laisser au minimum 2 phases pleines consécutives avant de pouvoir se réengager. Le gestionnaire pourra alors se réengager uniquement à partir du niveau et du délai de son acquisition déjà précédemment engagée.

2. Cas 2 : Certification collective

Une OCG (telle que définie au paragraphe 2. Bénéficiaires) dépose une demande de certification collective pour engager un groupe de gestionnaires dont elle se porte garante vis-à-vis du respect des exigences du référentiel auprès d'un organisme de certification référencé.

L'OCG, en tant qu'entité légale, sera le détenteur du certificat une fois certifié.

Une OCG doit disposer d'un Système de Management et se conformer aux exigences définies dans le paragraphe 2.1.1 Système de Management.

2.1 Inscription d'un opérateur

Attribution du numéro d'identification unique

L'OCG constitue un groupe de gestionnaires souhaitant s'engager dans le schéma de certification et de contrôle Label Haie par la signature d'un contrat d'engagement réciproque entre l'OCG et chaque gestionnaire (modèle en annexe).

Le contrat d'engagement est exclusif, un gestionnaire ne peut pas être engagé auprès de deux OCG distinctes.

L'OCG souhaitant exploiter le référentiel « Label Haie – Gestion » et bénéficier de la marque Label Haie doit au préalable déposer une demande d'engagement dans la marque Label Haie via le site internet du Label Haie (<https://labelhaie.fr/formulaire-certification-ocg/>) ou via le document de demande joint en annexe.

A compter de la réception de la demande d'engagement, le détenteur transmet à l'opérateur dans un délai de 30 jours un contrat d'engagement gestionnaire individuel à signer.

A réception de la signature du contrat d'engagement par l'opérateur, le détenteur transmettra à l'opérateur les éléments suivants :

- les versions en vigueur du référentiel Label Haie - Gestion et des dispositions générales Label Haie
- le contrat d'engagement signé par les deux parties
- un identifiant unique de l'OCG appelé « Code Label Haie »

:

2.2 Demande de certification

L'OCG prend contact avec l'organisme certificateur et réalise une demande de certification en parallèle de la signature du contrat d'engagement. La demande de certification contient à minima :

- Informations sur la personne morale :
 - Numéro d'identification unique de l'OCG (code Label Haie)
 - Nom Prénom ou Raison sociale
 - N° de SIRET
 - Adresse postale
 - Numéro de téléphone (si disponible)
 - Adresse email (si disponible)
 - Document justifiant de l'identité de l'établissement (extrait Kbis ou document équivalent),
- Interlocuteur (responsable de l'entité juridique) :
 - Titre / Fonction
 - Prénom
 - Nom
 - Numéro de téléphone (si disponible)
 - Adresse e-mail (si disponible)

La demande doit être accompagnée de la liste des gestionnaires engagés :

- Code Label
- Nom Prénom ou Raison sociale
- N° de SIRET (si personne morale)
- Adresse postale
- Numéro de téléphone (si disponible)
- Numéro de fax (si disponible)
- Adresse email (si disponible)

La demande est écrite et signée par le représentant légal de l'OCG.

2.3 Devis et contrat avec l'organisme certificateur

A réception de la demande de contrôle, l'organisme certificateur procède à une revue de la demande.

Si la demande est complète et recevable, l'organisme certificateur émettra au demandeur un contrat de certification ainsi qu'un devis.

Le contrat de certification et le devis devront être signés au plus tard avant l'audit.

2.4 Eléments de transparence

Les éléments de transparence sont :

- Nombre d'agriculteurs labellisés
- Estimation du nombre de kilomètres linéaires labellisés
- La liste des gestionnaires et le niveau atteint dans le Label Haie

Ces éléments de transparence validés par l'organisme certificateur sont transmis par l'OCG au détenteur (contact@labelhaie.fr). Le modèle de fiche est disponible en annexe.

Les éléments de transparence envoyés seront vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit. En cas de non-validation de l'ensemble des éléments généraux par l'organisme certificateur, la fiche définitive validée à la suite de l'audit devra être transmise au détenteur.

Ces éléments de transparence seront utilisés par le détenteur de la marque pour calculer la redevance au Label Haie de l'OCG.

2.5 Redevances

Pour assurer le fonctionnement du dispositif, le détenteur de la marque Label Haie collecte la redevance auprès des opérateurs engagés. Le système de calcul du montant de la redevance est établi par le détenteur de la marque Label Haie annuellement. Les montants des redevances sont disponibles sur le site du Label Haie (<https://labelhaie.fr/couts-labellisation/>).

La redevance est due à compter de la date d'obtention de la certification Label Haie.

En cas de non-acquittement de la redevance, le bénéficiaire perdra l'usage de la marque et la certification associée.

2.6 Processus d'évaluation

L'OCG est garante, vis-à-vis du détenteur et de l'organisme de certification, du respect des exigences du référentiel par les gestionnaires qu'elle engage dans son périmètre de certification.

L'organisation mise en place pour assurer la surveillance et garantir la conformité des gestionnaires engagés collectivement dans le schéma de certification et de contrôle Label Haie s'articule autour du contrôle interne exercé par l'OCG et du contrôle externe exercé par l'organisme certificateur.

Chaque gestionnaire sera audité sur ses pratiques de gestion des haies à raison d'un audit externe conduit tel que décrit au paragraphe 2.5.2 ci-après.

Les fréquences et modalités de contrôle et d'audit sont reprises ci-dessous :

Pour le contrôle interne :

Entité à contrôler	Type	Responsable	Fréquence et échantillonnage	Lieu / Contenu du contrôle	Documents associés
OCG	Maîtrise continue	OCG	Maîtrise continue	Sur site	Document de dispositions générales
Gestionnaire	Audit interne initial de tout gestionnaire intégrant la démarche Audit(s) de suivi	OCG	Année 1 : Audit interne initial Contrôle tous les 2 ans (tout niveau confondu)	Sur site	Document de dispositions générales Label Haie Référentiel Label Haie - Gestion Grille d'audit gestionnaire

Pour le contrôle externe :

Entité à contrôler	Type	Responsable	Fréquence et échantillonnage	Lieu / Contenu du contrôle	Documents associés
OCG	Suivi	Organisme certificateur	1 fois par an par OCG	Sur site	Document de dispositions générales
Gestionnaire	Suivi	Organisme certificateur	1 audit d'échantillon par an <u>Audit externe initial</u> : Racine carré du nombre de gestionnaires engagés par OCG, avec un minimum de 5 gestionnaires par an.	Sur site	Document de dispositions générales Label Haie Référentiel Label Haie - Gestion Grille d'audit gestionnaire

			<u>Audit externe de suivi</u> : Racine carré du nombre de gestionnaires engagés par OCG (anciens et nouveaux gestionnaires), avec un minimum de 4 gestionnaires par an (cf paragraphe 2.2.3 Echantillonnage). NB : tous les niveaux sont contrôlés		
--	--	--	--	--	--

2.6.1 Audit interne

L'audit interne est de la responsabilité de l'OCG. Celle-ci s'assure que les gestionnaires intégrés et présents dans le périmètre de certification respectent les exigences du référentiel Label Haie - Gestion par la mise en œuvre de la procédure d'inscription et la conduite des audits internes.

2.6.1.1 Système de Management

L'OCG encadre et engage collectivement un groupe de gestionnaires dans la certification.

Le rôle de l'OCG se décline selon les missions suivantes :

1. Encadrement, suivi technique et formation des gestionnaires,
2. Suivi de la réalisation et mise à jour des PGDH : la structure qui est en charge de la réalisation du PGDH est habilitée pour le faire) et la base de données est renseignée (N° identification BD). L'OCG est également responsable de la mise à jour par le gestionnaire du PGDH
3. Réalisation des audits internes tels que définis dans le 2.1.4 Audit interne
4. Transmission des informations concernant les gestionnaires éligibles à la certification : au détenteur pour identification et à L'Organisme certificateur pour mise à jour du périmètre de certification.
5. Information au détenteur et à L'Organisme certificateur de tout arrêt d'activité ou de toute modification portée à sa connaissance par les opérateurs.
6. Le traitement des réclamations clients

L'OCG dispose pour mener à bien l'ensemble de ses missions d'un système de management, sous forme de procédures ou d'instructions écrites, associées à l'encadrement des gestionnaires engagés dans son périmètre.

Celui-ci comprend une description des modalités d'engagement, de surveillance et de retrait d'un gestionnaire.

Le système de management devra être documenté et inclure les personnes responsables :

- De la gestion du système de management

- Des audits internes de chaque gestionnaire engagé
- De la formation des auditeurs (au moins 1 personne).

La direction de l'OCG accorde aux personnes mentionnées ci-dessus les moyens et l'autorité pour prendre les décisions nécessaires et justifiées pendant les audits internes.

2.6.1.2 Compétence et formation des auditeurs internes

L'OCG confie la réalisation des audits internes à un personnel compétent et formé, salarié ou non de l'OCG (dans ce dernier cas, celui-ci est lié par un contrat de prestation).

Les auditeurs internes doivent à minima :

- Être formés sur les exigences du référentiel
- Être formés sur la technique de réalisation d'un contrôle interne
- Être formés sur les modalités de réalisation du contrôle du référentiel chez les gestionnaires
- Être formés à l'usage de l'application audit Label Haie
- Être référencés par le détenteur

Les auditeurs habilités ont une attestation signée par le détenteur ou un référent régional référencé et est datée.

2.6.1.3 Système documentaire

L'OCG développe un système documentaire comprenant :

- Procédures internes de l'OCG
- Instructions de travail internes de l'OCG (Protocole d'audit ...)
- Les formulaires d'enregistrement

La documentation de l'OCG est suffisamment détaillée afin de démontrer la réalisation effective et efficace du contrôle du référentiel et du fonctionnement du système de management.

A titre d'exemple, une liste des pièces est fournie en annexe.

2.6.1.4 Audit interne

L'audit interne est réalisé par un auditeur habilité en présence du gestionnaire à la fréquence suivante :

- Un audit initial est réalisé par un auditeur habilité avant l'intégration du gestionnaire dans le périmètre de certification (ajout à la liste des gestionnaires engagés transmise à l'organisme de certification). Les pratiques de gestion sont évaluées sur les 12 mois précédant l'audit. 100% du niveau 1 devra être acquis pour intégrer la démarche.
- Un audit de suivi est ensuite réalisé tous les 2 ans à la date anniversaire du premier audit à plus ou moins 2 mois d'écart. Le gestionnaire devra atteindre 100% du niveau 2 avant la fin de la sixième année de certification (date de certification + 6 ans). Le gestionnaire devra atteindre le niveau 3 à hauteur de maximum 20% des exigences non acquises avant la fin de la dixième année de certification (date de certification + 10 ans). Un audit interne sera réalisé la dixième année de certification.

Un gestionnaire peut atteindre le niveau 2 ou le niveau 3 dès le premier audit, mais il reste recommandé d'aller progressivement dans les niveaux.

La date d'intégration du gestionnaire dans le périmètre de certification sert de date de référence.

La durée d'audit interne est d'environ 2 heures.

Les audits internes portent sur l'ensemble des exigences présentes dans le référentiel :

- Une partie des indicateurs est relevée sur le terrain
- Une autre partie des indicateurs est directement issue du PGDH, ils peuvent être calculés et complétés par avance, mais doivent être vérifiés sur le terrain.

Un planning d'audit interne devra être défini et mis en place. L'OCG tient à disposition de l'organisme certificateur, la liste des auditeurs internes ainsi que l'ensemble des rapports de contrôle interne. L'auditeur devra utiliser les outils mis à disposition par le détenteur pour réaliser les audits (protocole d'audit en interne).

Chaque audit interne est matérialisé par un rapport écrit, daté et signé par le gestionnaire. Les dossiers intégrant l'audit interne, les résultats du contrôle et le suivi des mesures correctives résultant des audits internes devront être conservés et disponibles.

Un délai maximum de 2 ans est accepté entre le dernier audit interne des gestionnaires de l'OCG et l'audit initial externe de l'OCG.

2.6.2 Audit externe

L'audit externe est mis en œuvre par un organisme certificateur référencé par le détenteur à la fréquence d'un audit par an. L'Organisme certificateur réalise un audit annuel de suivi de la certification qui intervient 12 mois, plus ou moins 2 mois après la date de début de certification. Les modalités sont identiques à celles de l'audit initial.

La réalisation d'audits par un organisme tierce partie indépendant garantit le respect des exigences.

L'auditeur de l'organisme certificateur vérifie systématiquement, lors de l'audit, que les actions correctives mises en place suites aux éventuelles non-conformités identifiées lors du précédent audit interne ou externe sont effectives et efficaces.

Les audits externes font l'objet d'enregistrements permettant d'apporter la preuve de leur réalisation. Il reprend l'ensemble des points à contrôler chez l'opérateur audité.

2.6.2.1 Organisation

L'audit de l'OCG est constitué de :

- L'audit du système de management, du fonctionnement des audits internes et des engagements contractuels de l'OCG en présence d'un représentant, au minimum, de l'OCG
- L'audit d'un échantillon de gestionnaires préalablement engagés et audités en interne dans la période, en présence d'un représentant de l'OCG et/ou du gestionnaire audité.

Le choix des gestionnaires est effectué par l'Organisme certificateur conformément au 2.2.3 Échantillonnage.

Les audits sont réalisés sur rendez-vous. L'organisme certificateur et l'OCG conviennent des dates ensemble.

L'Organisme certificateur établit un plan d'audit qui est transmis préalablement à l'OCG. Ce plan prévoit le périmètre d'audit ainsi qu'une indication de l'organisation prévue. L'OCG a la possibilité de demander une modification de l'organisation prévue dans l'intérêt du déroulement efficace de l'audit.

2.6.2.2 Réalisation

L'audit est réalisé selon le plan d'audit annoncé et selon les dispositions de la norme ISO 17011. Toute modification du plan fait l'objet d'un accord entre l'OCG et l'auditeur.

Les éventuels écarts relevés sont notifiés par écrit à l'OCG par l'Organisme certificateur à la fin de l'audit.

Un rapport d'audit est ensuite établi et remis dans les 15 jours à l'OCG.

2.6.2.3 Échantillonnage

L'échantillonnage du groupe de gestionnaires est réalisé par l'Organisme certificateur parmi les gestionnaires audités en interne dans l'année et de façon représentative de la répartition des gestionnaires dans les différents niveaux.

- Audit externe initial

La taille de l'échantillon est égale à la racine carrée du nombre de gestionnaires engagés arrondie à l'entier supérieur. Cette taille ne peut cependant être inférieure à 5 gestionnaires pour une OCG.

- Audit externe de suivi

La taille de l'échantillon est égale à la racine carrée du nombre de gestionnaires engagés arrondie à l'entier supérieur. Cette taille ne peut cependant être inférieure à 4 gestionnaires pour une OCG.

Si l'OCG a augmenté son périmètre de certification, alors une pression de contrôle deux fois plus importante sera appliquée sur les nouveaux gestionnaires. L'échantillon contrôlé sera réparti ainsi :

- Proportion de nouveaux gestionnaires contrôlés : $[(2 * \text{nombre d'anciens gestionnaires}) / (\text{nombre de nouveaux gestionnaires} + 2 * \text{nombre d'anciens gestionnaires})] * \text{nombre total de gestionnaires à échantillonner}$
- Proportion des anciens gestionnaires contrôlés : $[\text{nombre d'anciens gestionnaires} / (\text{nombre d'anciens gestionnaires} + 2 * \text{nombre de nouveaux gestionnaires})] * \text{nombre total de gestionnaires à échantillonner}$

Exemple de calcul de l'échantillon contrôlé lors de l'audit de suivi d'une OCG sans augmentation du périmètre de certification :

L'OCG est composée de 53 gestionnaires (n) sans nouveaux gestionnaires intégrés dans l'OCG depuis le dernier audit de contrôle.

- 1) Calcul du nombre de gestionnaires de l'échantillon : l'échantillon contrôlé lors de l'audit de suivi sera de $\sqrt{n} = \sqrt{53} \sim 7,28$. Soit 8 gestionnaires de l'OCG contrôlés (car arrondi à l'entier supérieur).

Ainsi, l'organisme certificateur contrôlera 8 gestionnaires.

Exemple de calcul de l'échantillon contrôlé lors de l'audit de suivi d'une OCG à la suite d'une augmentation du périmètre de certification :

L'OCG est composée de 53 gestionnaires (n), 13 nouveaux gestionnaires (y) depuis le dernier audit de contrôle et 40 gestionnaires déjà labellisés (x).

- 1) Calcul du nombre de gestionnaires de l'échantillon : l'échantillon contrôlé lors de l'audit de suivi sera de $\sqrt{n} = \sqrt{x+y} = \sqrt{13+40} = \sqrt{53} \sim 7,28$. Soit 8 gestionnaires de l'OCG contrôlés (car arrondi à l'entier supérieur).
- 2) Calcul de la proportion de nouveaux gestionnaires et d'anciens gestionnaires dans cet échantillon : parmi les 8 gestionnaires de l'échantillon contrôlés, les nouveaux et ceux déjà engagés dans l'OCG seront audités. Pour orienter l'audit vers les nouveaux gestionnaires entrants dans l'OCG pour lesquels la vigilance doit être renforcée, l'organisme certificateur les audite avec une pression deux fois plus importante. Aussi, la répartition du nombre de nouveaux et d'anciens gestionnaires dans l'échantillon audité, est calculée par la formule d'échantillonnage suivante :
 - Proportion des nouveaux = $(2*y) / (x + 2*y) = (2*13) / (40 + 2*13) \sim 0,394$
 - Proposition des anciens = $x / (x + 2*y) = 40 / (40 + 2*13) \sim 0,606$
- 3) Calcul du nombre de nouveaux gestionnaires et d'anciens gestionnaires dans cet échantillon : parmi les 8 gestionnaires contrôlés, il y aura donc
 - Nombre nouveaux contrôlés = $n * \text{proportion nouveaux} = 7,28 * 0,394 \sim 2,86$, soit 3 gestionnaires nouveaux contrôlés
 - Nombre anciens contrôlés = $n * \text{proportion anciens} = 7,28 * 0,606 \sim 4,41$, soit 5 gestionnaires anciens contrôlés

Ainsi, l'organisme certificateur contrôlera 8 gestionnaires dont 3 nouveaux et 5 anciens.

2.6.2.4 Modification du périmètre de certification

L'OCG peut modifier le périmètre de son certificat par introduction de gestionnaires (extension de périmètre) ou par retrait de gestionnaires (réduction de périmètre) entre deux audits externes.

L'OCG veille à grouper les introductions de nouveaux gestionnaires dans son groupe.

- **Extension de périmètre**

Dès lors qu'une OCG souhaite agrandir son groupe par introduction de nouveaux gestionnaires, il en fait la demande à l'organisme certificateur aux conditions suivantes :

- Chaque gestionnaire a signé son engagement réciproque avec l'OCG,
- Un numéro d'identification « Code Label » lui a été attribué par le détenteur,
- Chaque gestionnaire a préalablement été évalué en audit interne,
- Les écarts ont été levés.

Il communique sa demande à l'organisme certificateur et communique les données relatives aux gestionnaires concernés à l'organisme certificateur :

- Contrat d'engagement réciproque

- Code Label
- Rapport d'audit interne comprenant la levée des écarts

La date de validation par l'organisme certificateur est la date d'extension du périmètre. L'engagement du gestionnaire dans l'OCG est validé à partir du moment où l'audit interne est conforme.

- **Diminution de périmètre**

La diminution du périmètre par retrait de gestionnaires de la liste doit faire l'objet d'une information à l'Organisme certificateur.

Toute demande de retrait est formulée par l'OCG à l'Organisme certificateur.

Cette information comprend :

- L'identification du gestionnaire,
- La date à partir de laquelle l'OCG demande le retrait : jusqu'à cette date, les exigences du référentiel s'appliquent pour le gestionnaire et pour l'OCG,
- Le motif.

Cette demande est transmise à l'Organisme certificateur moins de 15 jours après la date à partir de laquelle l'OCG demande le retrait.

Le retrait d'un gestionnaire du groupe doit être réalisé dans le respect des dispositions d'engagement entre le gestionnaire et l'OCG.

L'Organisme certificateur prend en compte la demande qui prend effet à la date demandée par l'OCG.

2.6.2.5 Durée d'audit

La détermination de la durée nécessaire est de la responsabilité de l'Organisme certificateur.

La durée d'audit du dispositif organisationnel de l'OCG ne peut être inférieure à une demi-journée et ne pas dépasser une journée (pour un auditeur).

L'Organisme certificateur adapte la durée au périmètre audité et au nombre gestionnaires engagés.

La durée d'audit d'un gestionnaire ne peut être inférieure à une heure et demie. Il est effectué en présence du gestionnaire et/ou du référent de l'OCG.

2.7 Classification des écarts

Dès lors que les contrôleurs et auditeurs constatent des écarts entre les exigences des référentiels ou des dispositions générales et les constats faits lors des visites d'audit ou de contrôle, ils sont tenus de les notifier à leur interlocuteur.

Opérateur	Ecart	Mesure
-----------	-------	--------

OCG	Non-transmission des éléments de transparence	- Avertissement avec un délai de 15 jours pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification
OCG	Nombre maximal de réadmission dans l'OCG atteint pour un gestionnaire	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues -En l'absence de mesures : suspension avec un délai de 60 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues - En l'absence de mesures après suspension : retrait de la certification
OCG	Non-réalisation de l'audit à fréquence prévu	- Avertissement avec un délais de mise en conformité de 2 mois pour la remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification - L'audit suivant sera programmé dans les 12 mois à partir de la date d'anniversaire initiale
Gestionnaire	Non-respect d'une exigence de niveau 1 (sauf PGDH)	Audit initial : non admission * Audit de suivi : -Suspension du groupe (certification collective) avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : exclusion du groupe (certification collective)
Gestionnaire	Absence de réalisation ou de mise à jour du PGDH	-Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : exclusion du groupe (certification collective)
Gestionnaire	Non-respect d'un indicateur d'un niveau déjà atteint (rétrogradation)	- Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : exclusion du groupe
Gestionnaire	Non-atteinte des objectifs de niveau 2 et 3 dans les délais prévus	-Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : exclusion du groupe (certification collective)
Gestionnaire	Vente de bois en tant que bois labellisé Label Haie sans certificat valide (suspendu, retiré ou non admis)	Audit initial : Non admission Audit de suivi : Retrait de la certification

* Si le gestionnaire peut se mettre en conformité (ex : indicateur de coupe non conforme pendant un audit pendant la période de gestion), alors il peut solliciter un nouvel audit dans les prochains jours/mois. Si le gestionnaire ne peut pas se mettre en conformité (ex : indicateur « désherbage chimique » noté non conforme ou indicateur de coupe pendant un audit après la période de gestion), le gestionnaire doit au minimum attendre deux phases pleines consécutives pour demander un nouvel audit de contrôle pour entrer dans le Label Haie

Opérateur	Ecart	Mesure
OCG	Non-présentation du contrat d'engagement Afac-OCG signé par les deux parties	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : non admission
OCG	Non-mise à jour du contrat d'engagement (après changement de raison sociale ou n° de SIRET)	- Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité -- En l'absence de remise en conformité : non admission
OCG	Non-paiement de la redevance au détenteur du label	- Avertissement avec un délai de 90 jours pour remise en conformité -- En l'absence de remise en conformité : non admission
OCG	Non-application de mesure(s) prévue(s) à la suite d'écart(s) relevé(s) chez un (des) gestionnaire(s)	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues -En l'absence de mesures : suspension avec un délai de 60 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues -En l'absence de mesures après suspension : retrait de la certification
OCG	Absence de preuve de l'habilitation d'un auditeur ayant réalisé des audits	- Avertissement avec un délai de 60 jours pour apporter la preuve d'un audit interne réalisé par un auditeur habilité (soit l'attestation manquante de l'auditeur, soit un nouvel audit réalisé par un autre auditeur habilité) - En cas d'absence de preuve dans le délai : suspension du gestionnaire. - En cas de récurrence (audit fait par un auditeur non habilité) : retrait de la certification OCG
OCG	Fréquence et/ou nombre d'audits interne non respectés	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour planifier les audits internes sous 6 mois maximum -En l'absence de preuve de la planification sous 6 mois : suspension de la certification -En l'absence de preuve de la réalisation du programme d'audit interne : retrait de la certification
OCG	Différence entre les niveaux d'atteinte des paliers en audits internes et en audit externe	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour mettre en place les actions correctives -Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension de la certification

OCG	Non validation de l'échantillon audité lors de l'audit externe	-Actions correctives de mise en conformité des gestionnaires avant un audit complémentaire portant sur un nouvel échantillon par l'organisme certificateur dans un délai maximum de 6 mois -En cas de non-validation de l'échantillon : suspension de la certification
OCG	Erreur de management de l'OCG (exemple : présentation d'un gestionnaire à l'audit qui n'atteint pas le N1)	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues -En l'absence de mesures : suspension avec un délai de 60 jours pour appliquer la(les) mesure(s) prévues -En l'absence de mesures après suspension : retrait de la certification
OCG	Absence de management de l'OCG	-Avertissement avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification
OCG	Absence de signalement et de prise en compte des évolutions juridiques et de périmètre des gestionnaires	-Avertissement avec un délai de 6 mois pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité -En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification
Gestionnaire et OCG	Non-respect des règles d'usage de la marque	Cf article 10 Règlement d'usage de la marque

NB : L'organisme certificateur dispose d'une marge d'appréciation octroyée par le détenteur lui permettant de tenir compte au cas par cas des situations non conformes.

2.8 Délai et modalités de traitement des écarts

Tout constat d'écart fait l'objet de la rédaction d'une fiche d'écart ou d'un plan d'action remis à l'entité audité.

Cette fiche d'écart ou ce plan d'action comprend un descriptif précis de l'écart.

Tout écart doit faire l'objet d'une réponse et d'une action corrective de l'entité audité, accompagnée d'un délai, transmis à l'émetteur (auditeur interne ou organisme certificateur).

Les écarts relevés lors des audits internes sont traités par l'OCG et les écarts relevés lors de l'audit externe sont traités par l'Organisme certificateur.

A compter de la réception du rapport d'audit dans un délai maximum de 15 jours, le traitement de l'écart consiste à :

- Vérifier sa compréhension et sa justification : l'écart est rédigé clairement et met en évidence la défaillance par rapport à une exigence ainsi que l'élément de preuve permettant sa justification, dans les 15 jours suivant la réception du rapport d'audit.
- Évaluer et accepter la réponse ou l'action corrective ainsi que le délai associé,
- Evaluer le résultat de l'action corrective à l'échéance du délai convenu. Lever l'action corrective. Cette levée peut être faite par voie documentaire ou visuelle selon la nature de l'écart.

Le délai maximum de levée des écarts (clôture des actions correctives) est défini dans le tableau de classification des écarts ci-dessus. Le traitement de l'écart est documenté.

2.9 Conditions d'obtention de la certification « Label Haie »

2.9.1 Conformité de l'OCG

- **Validation du Système de Management**

Aucun écart n'a été relevé lors de l'audit du système de management ou celui-ci a été levé dans le délai accordé.

- **Validation de l'échantillon**

L'échantillon est validé aux conditions suivantes :

- Taille de l'OCG inférieure à 7 gestionnaires : aucun écart n'est relevé (hors PGDH)
- Taille de l'OCG comprise entre 7 et 25 gestionnaires : pas plus d'un écart est relevé (hors PGDH)
- Taille de l'OCG comprise entre 26 et 100 gestionnaires : pas plus de deux écarts relevés (hors PGDH)
- Taille de l'OCG supérieure à 101 gestionnaires : pas plus de trois écarts relevés (hors PGDH)

- **En cas de non-validation de l'échantillon :**

Le système de management est remis en cause, l'OCG doit démontrer sa capacité à assurer la conformité des gestionnaires placés sous sa responsabilité.

Elle s'assurera par des moyens internes du retour à la conformité de l'ensemble des gestionnaires.

Un audit complémentaire dans les six prochains mois portant sur un nouvel échantillon de gestionnaires (tel que décrit au paragraphe 2.2.3 Échantillonnage ») sera réalisé.

2.9.2 Validation des conclusions

Après évaluation des mesures correctives proposées, le cas échéant, transmis par le gestionnaire, l'organisme certificateur établit un rapport d'audit final formulant les décisions à prendre dans l'intérêt du respect des exigences du référentiel et des dispositions générales

Ces décisions peuvent :

- Confirmer l'utilisation du référentiel par le gestionnaire selon le référentiel Label Haie - Gestion
- Demander des actions correctives supplémentaires ou un audit complémentaire,
- Suspendre l'autorisation d'utilisation du référentiel
- Remettre en cause l'autorisation d'utiliser le référentiel par le gestionnaire en question.

Le rapport est transmis au gestionnaire dans un délai de 15 jours

2.9.2.1 Revue technique

Les modalités de la revue technique sont identiques à celles de l'audit initial).

Cette revue technique est réalisée par une personne de l'organisme certificateur distincte de l'auditeur et consiste à vérifier la complétude et la conformité du dossier composé de :

- La demande de certification,
- Du contrat de certification,
- Le rapport d'audit,
- Le dossier de traitement des écarts
- Tout autre élément utile à la décision (informations, réclamations...)

Cette revue technique est un document interne à l'organisme certificateur et n'est pas transmise à l'OCG.

2.9.2.2 Décision de 1^{ère} certification, de maintien, retrait ou suspension de la certification

La décision de maintien de la certification est prise par l'Organisme certificateur après réalisation de la revue technique.

La décision prise est soit :

- Favorable
- Favorable sous réserve : des réserves sont émises qui diffèrent la décision et la conditionne à une action complémentaire de la part de l'OCG ou de l'Organisme certificateur (envoi d'informations ou action d'audit interne complémentaire de la part de l'OCG, audit complémentaire de la part de l'Organisme certificateur...). La levée des réserves par l'Organisme certificateur rend la décision favorable.
- Défavorable.

Toute décision est notifiée par écrit au demandeur. La décision défavorable doit être motivée. Elle peut faire l'objet d'un recours auprès de l'Organisme certificateur formulé par lettre simple dans un délai de 15 jours après réception.

2.10 Certificat Label Haie

La date d'entrée en vigueur du certificat est la date de prise de décision « favorable » ou « favorable sous réserve ».

Le certificat est édité par l'organisme certificateur pour une durée de 3 années à partir de la date de décision de certification. Ce certificat d'une durée de 3 ans est renouvelé à chaque audit. Il est établi conformément aux exigences de la norme EN NF ISO/CEI 17065 et mentionne notamment :

- L'identité de l'Organisme certificateur,
- L'identité du gestionnaire,
- La qualité du bénéficiaire : « gestionnaire individuel »
- Le référentiel Label Haie - Gestion et sa version,
- Le logo du Label Haie
- La date de rentrée en conformité des pratiques pour l'audit initial (Le certificat va donc permettre de garantir les pratiques sur l'année précédant la date de l'audit initial)
- Le numéro de certificat
- Le code Label Haie
- La date d'entrée en vigueur de la certification,
- La date limite de validité du certificat,
- La date d'émission du certificat,
- La signature du responsable de la décision (ou son délégataire).

Dans le cadre d'une certification de groupe, le détenteur du certificat est uniquement l'Organisation collective de gestionnaires. Une attestation d'appartenance à cet OCG est délivrée au gestionnaire.

Particularité de l'audit initial

L'audit initial pour l'entrée dans le Label Haie se fait sur la base des pratiques observées pendant deux phases pleines consécutives (soit 12 mois ou plus). Le certificat va donc permettre de garantir les pratiques sur l'année précédant la date de l'audit initial.

2.11 Evolutions juridiques et de périmètre du gestionnaire de l'OCG

Plusieurs situations d'évolution juridiques et de périmètre du gestionnaire peuvent survenir une fois le gestionnaire engagé dans l'OCG. L'OCG doit notifier l'Organisme certificateur de ces évolutions dès que possible et avant le prochain audit au plus tard.

Les OCG doivent se mettre en conformité vis-à-vis des nouvelles situations juridiques des gestionnaires engagés. Ces situations sont présentées dans le tableau ci-dessous :

<i>Situation avec changement de SIREN</i>	<i>Conséquence sur le contrat d'engagement réciproque Gestionnaire -OCG</i>	<i>Conséquence sur la certification</i>
Changement de raison sociale (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat doit être signé	Pas de conséquence sur la certification avec reprise de la situation antérieure (Niveau et nombre d'année dans le Label Haie)
Changement de forme juridique (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat doit être signé	
Changement de forme juridique (Changement du SIRET)	Un nouveau contrat doit être signé	
Changement d'adresse / siège social (Changement de SIRET)	Un nouveau contrat doit être signé	

Changement de représentant légal (Conservation du SIRET)	Un avenant au contrat doit être signé	Cf Transfert à périmètre identique détaillé ci-dessous
Changement de représentant légal et Changement de forme juridique (Changement du SIRET)	Un nouveau contrat doit être signé	

Modification du périmètre de linéaire de haie (représentant légale identique) :

Le gestionnaire doit tenir à jour la modification de son périmètre (sur ses documents, PGDH...) suivant le référentiel gestion du Label Haie et en informer son OCG qui tiendra à jour ces nouvelles informations.

Le gestionnaire est engagé sur l'ensemble de son périmètre et doit donc respecter son engagement dans le Label Haie à la date de l'évolution de son périmètre. Lors de l'audit interne, ce sont les pratiques des 12 derniers mois qui sont évaluées. Elles ne pourront être attribuées au gestionnaire engagé que 12 mois après la modification du périmètre.

Transfert à périmètre identique

Dans le cas d'un transfert d'une exploitation engagée dans le Label Haie, le contrat d'engagement réciproque établi au nom du gestionnaire cédant son exploitation devient caduc.

Si le repreneur souhaite à son tour s'engager dans le Label Haie, il devra anticiper et signer un nouveau contrat d'engagement avec l'OCG dès sa reprise et sans délai. Dans la suite des étapes administratives de son engagement, il signalera auprès de l'OCG que son cédant était déjà labellisé. Cela permet une adaptation des procédures. En effet, il bénéficiera de la certification de son cédant pendant un délai d'un an à compter de sa date de reprise. A la fin de ce délai, il devra réaliser son audit interne initial.

Transfert à périmètre différent

Dans le cas d'un transfert d'une exploitation engagée dans le Label Haie, le contrat établi au nom du gestionnaire cédant son exploitation devient caduc.

Si le repreneur souhaite à son tour s'engager dans le Label Haie, il devra signer un nouveau contrat d'engagement réciproque avec l'OCG et réaliser l'audit interne initiale, dès la reprise du nouveau périmètre. Lors de l'audit interne, ce sont les pratiques des 12 derniers mois qui sont évaluées. Elles ne pourront être attribuées au gestionnaire engagé que 12 mois après la modification du périmètre.

2.12 Possibilité de continuité vers la certification individuelle

En cas de dissolution de l'OCG, les gestionnaires alors engagés dans l'OCG ont la possibilité de poursuivre leur engagement dans le Label Haie en basculant dans le type de certification individuelle.

L'OCG doit signaler, avec la meilleure anticipation possible, aux gestionnaires la possibilité de ce maintien en certification individuelle et demander à l'Organisme certificateur des attestations individuelles pour chacun des gestionnaires. L'OCG devra alors informer chacun des gestionnaires de la fin de validité de leur certification collective.

A partir de la date d'émission de l'attestation individuelle, les gestionnaires disposeront d'un an pour s'engager individuellement dans le Label Haie en suivant les étapes administratives présentées dans le cas 1

« Certification individuelle » des dispositions générales. Le gestionnaire pourra alors se réengager uniquement à partir du niveau et du délai de son acquisition déjà précédemment engagée.

2.13 Réengagement dans le Label Haie

Après avoir quitté volontairement le Label Haie, le gestionnaire pourra se réengager uniquement à partir du niveau et du délai de son acquisition déjà précédemment engagée. (Exemple : si l'arrêt dans le Label intervient au bout de 3 ans d'engagement en niveau 1 alors il n'aura plus que 3 ans pour obtenir le niveau 2 lors de son réengagement)

Dans le cas d'une perte de la certification Label Haie, le gestionnaire doit laisser au minimum 2 phases pleines consécutives avant de pouvoir se réengager. Le gestionnaire pourra alors se réengager uniquement à partir du niveau et du délai de son acquisition déjà précédemment engagée.

III. Dispositions relatives au référentiel Label Haie - Distribution

Le référentiel « Label Haie - Distribution fait l'objet d'une certification selon la norme NF EN ISO/CEI 17065 par un organisme certificateur indépendant conformément à l'article II.2.

1. Inscription d'un opérateur

1.1 Demande d'engagement dans la marque Label Haie

L'opérateur souhaitant exploiter le référentiel « Label Haie – Distribution » et bénéficier de la marque Label Haie doit au préalable :

Déposer une demande d'engagement dans la marque Label Haie auprès du détenteur du schéma, l'association Afac-Agroforesteries et signer un contrat d'engagement « Distributeur ». Le détenteur transmettra à l'opérateur à la signature du contrat d'engagement :

- Les versions en vigueur du référentiel Label Haie - Distribution et des dispositions générales Label Haie
- Le contrat d'engagement signé par les deux parties
- Un identifiant unique du distributeur appelé « Code Label Haie »

1.2 Demande de certification

La demande de certification contient à minima :

- Informations sur la personne morale ou physique :
 - Numéro d'identification unique
 - Nom Prénom ou Raison sociale
 - N° de SIRET
 - Adresse postale
 - Numéro de téléphone (si disponible)
 - Adresse email (si disponible)
- Interlocuteur (responsable de l'entité juridique) :
 - Titre / Fonction
 - Prénom
 - Nom
 - Numéro de téléphone (si disponible)
 - Adresse e-mail (si disponible)

L'entreprise transmet les informations permettant l'étude de recevabilité de la demande et notamment :

- Document justifiant de l'identité de l'établissement (extrait Kbis ou document équivalent),
- Description des opérations effectuées : collecte, type de produits élaborés, utilisation de la marque sur les produits.

La demande est écrite et signée par le représentant de la structure.

1.3 Devis et contrat avec l'organisme certificateur

A réception de la demande de contrôle, l'organisme certificateur procède à une revue de la demande.

Si la demande est complète et recevable, l'organisme certificateur émettra au demandeur un contrat de certification ainsi qu'un devis.

Le contrat de certification et le devis devront être signés au plus tard avant l'audit.

1.4 Cas des opérateurs en multisites

Si l'opérateur dispose de plusieurs sites avec des numéros SIRET différents, alors l'engagement dans la marque Label Haie doit se faire pour chacun des sites distincts.

2. Processus d'évaluation

Le processus d'évaluation se fait en 2 étapes :

- un audit documentaire qui permet à l'opérateur d'avoir une certification provisoire et donne la possibilité de vendre du bois labélisé
- un audit initial qui intervient au plus tard 6 mois après les premières ventes de bois labélisé et qui permet d'émettre le certificat de 3 ans

2.1 Audit documentaire

Cet audit documentaire peut se dérouler à distance.

L'objectif de cet audit est que l'opérateur démontre qu'il a mis en place les dispositions nécessaires pour respecter le référentiel distribution et qu'il a mis en place le cadre de suivi pour le prouver.

Dans le cas d'un audit documentaire valide, un certificat provisoire de labellisation est édité, permettant la vente de bois labélisé jusqu'à l'audit initial, au plus tard 6 mois après les premières ventes de bois labélisé.

L'audit du distributeur est constitué du système documentaire suivant :

- L'examen des procédures et des dispositions d'identification des produits et de l'application future du référentiel. Celui-ci permet de vérifier la préparation de l'établissement à l'application effective du référentiel et du contrat

La liste de documents à transmettre à l'organisme certificateur est détaillée en annexe

Un rapport d'audit est ensuite établi et remis dans les 15 jours au distributeur.

2.2 Audit initial

Les interventions d'audit sont réalisées sur rendez-vous et sur site, en présentiel. La durée des interventions sera définie par l'organisme certificateur en fonction du périmètre à contrôler.

Pour que l'audit initial puisse avoir lieu, l'entreprise doit avoir déjà vendu du bois issu de gestionnaires certifiés Label Haie afin de permettre un contrôle d'un fonctionnement effectif.

L'audit du distributeur consiste en l'examen sur site de l'application effective des exigences du contrat d'engagement et du référentiel sur la base des procédures établis lors de l'audit documentaire préalable.

La liste de documents à présenter à l'organisme certificateur est détaillée en annexe
Un rapport d'audit est ensuite établi et remis dans les 15 jours au distributeur.

2.3 Audit de suivi

A partir de la seconde année de labélisation, le contrôle par l'organisme certificateur est réalisé annuellement au premier bilan comptable suivant l'audit initial (plus ou moins 2 mois) et sur rendez-vous sur site. Il porte sur l'ensemble du périmètre d'activité de l'établissement, des exigences du contrat d'engagement et du référentiel.

La liste de documents à présenter à l'organisme certificateur est détaillée en annexe

Un rapport d'audit est ensuite établi et remis dans les 15 jours au distributeur.

Cas particulier des audits de renouvellement

Au bout de 3 ans, et au plus tard 2 mois avant la date anniversaire d'émission du certificat. L'audit de suivi est un audit qui permet le renouvellement du certificat pour une nouvelle durée de 3 ans

2.4 Rapport d'audit et gestion des écarts

2.4.1 Rapport d'audit

A la fin de l'audit, un rapport de synthèse de l'audit est adressé au distributeur précisant :

- les **points forts**,
- les **points d'amélioration**,
- les éventuels écarts relevés pour lesquels il doit apporter des réponses, ainsi que mettre en place des actions correctives efficaces.

2.4.2 Classification des écarts

Ecart	Mesure
Non-présentation du contrat d'engagement Afac-distributeur signé par les deux parties	-Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité En l'absence de remise en conformité : non admission

Non-mise à jour du contrat d'engagement (après changement de raison sociale ou n° de SIRET)	- Avertissement avec un délai de 30 jours pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : non admission
Non-transmission des éléments de transparence annuellement	- Avertissement avec un délai de 15 jours pour remise en conformité - En l'absence de remise en conformité : non admission
Absence ou insuffisance de justification technique et comptable du coefficient de conversion des tonnages vendus à la tonne verte	Avertissement correction dans un délai de 90 jours En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation de 1 an
Différence mineure (entre 5 et 15 %) entre le volume de bois selon le référentiel Label Haie – Gestion achetés et le volume vendu	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 1 an En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation de 1 an
Différence majeure (plus de 15 %) entre le volume de bois selon le référentiel Label Haie – Gestion acheté et le volume vendu	Suspension de 1 an
Les volumes de bois comptabilisés dans le calcul du droit de vente de bois selon le référentiel Label Haie – Gestion ne sont pas tous issus de gestionnaires certifiés	<u>Moins de 10% du volume de bois labellisé total :</u> Avertissement correction dans un délai de 90 jours : mise à jour du bilan massique de bois en déduisant le volume de bois vendu à tort comme étant du bois labellisé pour l'année n+1. -En l'absence de remise en conformité : suspension avec un délai d'un an pour remise en conformité En l'absence de remise en conformité : retrait de la certification <u>Au-delà de 10% du volume de bois labellisé total :</u> Suspension de l'attestation pendant un délai d'un an
Les distances de livraison entre le producteur (adresse du siège de l'exploitation) et le lieu de stockage dépassent en moyenne 1km parcouru pour 1m3 de bois transporté.	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 1 an soit une moyenne de 1km parcouru pour 1 m3 de bois transporté sur les 2 années considérées En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation
La distance de livraison entre le lieu de stockage ou de production et le lieu consommation dépasse 1km parcouru, à l'aller, pour 1m3 de bois transporté	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 1 an soit une moyenne de 1km parcouru pour 1 m3 de bois transporté sur les 2 années considérées En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation
Le prix d'achat du bois au gestionnaire est inférieur au prix de production comprenant main d'œuvre, matériels et prestataires.	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 90 jours En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation En l'absence de correction en fin de période de suspension : retrait de l'attestation
Défaut de déclaration de la provenance de la matière (volumes et identité des fournisseurs)	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 90 jours

	En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation
Défaut d'affichage et de communication du taux d'incorporation de bois Label Haie sur l'année comptable écoulée via le bilan comptable.	Avertissement avec demande de correction dans un délai de 15 jours En l'absence de correction dans les délais : suspension de l'attestation
Non-respect des règles d'usage de la marque	Cf article 10 du règlement d'usage de la marque

2.4.3 Traitement des écarts

A réception du rapport de synthèse de l'audit et si des écarts sont constatés, le distributeur dispose de **15 jours** pour identifier les **actions appropriées** à mettre en œuvre et leurs délais de réalisation ou mettre en œuvre directement les actions correctives.

A la réception du plan d'action de traitement des écarts par le distributeur, l'organisme certificateur :

- évalue et accepte la réponse ou l'action corrective ainsi que le délai associé
- évalue le résultat de l'action corrective à l'échéance du délai convenu
- lève l'action corrective (documentaire ou visuelle selon l'écart)
- valide les éléments de transparence à communiquer au détenteur

2.5 Eléments de transparence et redevance

2.5.1 Eléments de transparence

Les éléments de transparence sont :

- Volume de bois labellisé entrant (équivalent tonnes sèches)
- Taux d'incorporation de bois labellisé Label Haie (%)
- Taux d'incorporation de bois issu de haies (%)

Ces éléments de transparence validés par l'organisme certificateur sont transmis par le distributeur au détenteur (contact@labelhaie.fr) en mettant l'organisme certificateur en copie avant l'audit.

Les éléments généraux envoyés seront vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit. En cas de non-validation de l'ensemble des éléments généraux par l'organisme certificateur, la fiche définitive validée à la suite de l'audit devra être transmise au détenteur.

Ces éléments de transparence seront utilisés par le détenteur de la marque pour calculer la redevance au Label Haie du distributeur

2.5.2 Redevance

Pour assurer le fonctionnement du dispositif, le détenteur de la marque Label Haie collecte la redevance auprès des opérateurs engagés. Le système de calcul du montant de la redevance est établi par le détenteur de la marque Label Haie annuellement. Les montants des redevances sont disponibles sur le site du Label Haie (<https://labelhaie.fr/couts-labellisation/>).

La redevance est due à compter de la date de l'émission du certificat d'obtention de la certification Label Haie.

En cas de non-acquittement de la redevance, le bénéficiaire perdra l'usage de la marque et la certification associée.

2.6 Validation des conclusions

Après évaluation du plan d'action de traitement des écarts transmis par le distributeur, l'organisme certificateur établit un rapport d'audit final formulant les décisions à prendre dans l'intérêt du respect des exigences du référentiel et des dispositions générales

Ces décisions peuvent :

- Confirmer l'utilisation du référentiel par le distributeur et le taux d'incorporation en bois selon le référentiel Label Haie - Distribution
- Demander des actions correctives supplémentaires ou un audit complémentaire,
- Suspendre l'autorisation d'utilisation du référentiel
- Remettre en cause l'autorisation d'utiliser le référentiel par le distributeur en question.

Le rapport est transmis au distributeur dans un délai de 15 jours

2.7 Certificat Label Haie

L'organisme certificateur transmet au distributeur, à la fin du processus d'audit, une certification attestant la conformité au référentiel Label Haie - Distribution.

Ce certificat comprend la date d'entrée en vigueur de l'attestation et la date de prise de décision « favorable » ou la date de levée des réserves dans le cas d'une décision « favorable sous réserve ».

Le certificat est édité par l'organisme certificateur pour une durée de 3 années à partir de la date de décision de certification.

Il mentionne notamment :

- L'identité de l'Organisme certificateur,
- L'identité du distributeur,
- Le référentiel Label Haie - Distribution et sa version,
- La date d'entrée en vigueur et la date limite de validité du document,
- La date d'émission du document,

La signature du responsable de la décision (ou son délégataire).

LISTE DES ANNEXES

1. [Demande d'engagement du contrat Gestionnaire](#)
2. [Documents à fournir à l'organisme certificateur lors de l'audit de contrôle, d'un gestionnaire individuel](#)
3. [Contrat d'engagement réciproque gestionnaire- OCG](#)
4. [Demande d'engagement du contrat OCG Distributeur](#)
5. [Fiche des éléments de transparence OCG](#)
6. [Fiche des éléments de transparence Distributeur](#)
7. [Exemple des pièces à fournir pour une OCG lors de l'audit \(partie bureau\)](#)
8. [Exemple d'éléments à fournir pour l'audit \(parties documentaire et terrain\) d'un distributeur de bois énergie certifié Label Haie](#)
9. [Organismes de certification référencés par le détenteur de la marque Label Haie](#)

Annexe 1 - Demande d'engagement du contrat GESTIONNAIRE

Etape 1

Identification et engagement auprès de l'Afac-Agroforesteries

Document ci-joint à remplir et à envoyer

Par mail à : contact@labelhaie.fr

Par voie postale à l'adresse suivante :

Réseau Haies France
Siège administratif
18 rue Quadrant
14123 FLEURY-SUR-ORNE

La structure

Raison Sociale :

SIRET :

Adresse du siège social :

Code postal :

Ville :

Code Label :

Vous trouverez ce code à la suite de la création de votre compte sur l'application Label Haie, dans l'espace « Ma structure »

Le.a représentant.e

Le contrat sera signé sur le site de signature électronique yousign (<https://yousign.com/fr-fr/valeur-juridique-signature-electronique-france>). Les coordonnées du signataire, mandaté pour engager la structure dans le contrat permettront de lui envoyer les droits de signature électronique (mail et téléphone).

Nom :

Prénom :

Email (obligatoire pour la signature électronique) :

Téléphone portable :

En signant ce formulaire, je certifie que les informations transmises sont exactes et je certifie :

- ☐ Avoir pris connaissance et accepter le règlement intérieur du Label Haie (dispositions générales et règlement d'usage de la marque)
- ☐ Avoir pris connaissance du cahier des charges gestion Label Haie et m'engager à le respecter
- ☐ Avoir compris que la redevance associée sera demandée après obtention de la certification

L'entreprise agricole se déclare en démarche volontaire vers l'obtention du Label Haie.

La prochaine étape est la prise de contact avec l'organisme certificateur, CERTIS, pour solliciter un devis et fixer une date pour procéder à l'audit d'entrée dans le Label Haie.

Coordonnées CERTIS :

CERTIS

Emilie BELLIER

Responsable d'activités – Auditrice

emilie.bellier@certis.com.fr

Tél : 02 99 60 82 82

- ☐ Je souhaite recevoir, de la part de l'Afac-Agroforesteries ou de ses partenaires, les informations professionnelles concernant le Label Haie

Fait le : ... / ... / ...

A

Signature du représentant :

Annexe 2 : Documents à fournir à l'organisme certificateur lors de l'audit de contrôle, d'un gestionnaire individuel

<i>Exigence du Label Haie</i>	<i>Ce qui est vérifié par l'organisme certificateur</i>	<i>Ce qui doit être produit par le gestionnaire pour prouver le respect de l'exigence</i>	<i>Documents à fournir pour le contrôle</i>
Engagement dans le Label Haie	1. Que le contrat d'engagement est signé par les deux parties	Le gestionnaire prouve qu'il est bien engagé dans la démarche en montrant qu'il a signé le contrat d'engagement Label Haie avec le détenteur de la marque (Afac-Agroforesteries).	Le contrat d'engagement signé par le gestionnaire et l'Afac-Agroforesteries avec le code label
Réalisation PGDH et sa mise à jour	1. Que le PGDH a été réalisé dans les délais impartis 2. Que le PGDH a été réalisé par un technicien agréé 3. Que le PGDH est mis à jour via l'application gestionnaire Label Haie	Le gestionnaire montre son PGDH réalisé et la date de réalisation, respectant les n+2 après l'entrée dans le Label Haie. Le gestionnaire tient à jour son PGDH.	Avoir les PGDH réalisés en version numérique ou sous format papier (facultatif) Avoir un accès numérique à l'ensemble des PGDH réalisés (compte gestionnaire)

Annexe 3 : Contrat d'engagement réciproque gestionnaire- OCG



ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

L'entreprise, la société, l'association... (dénomination et forme sociale),
n° SIRET, dont le siège social est situé, représentée par Mme / M.
..... (prénom-nom et fonction),

Ci-après dénommée l'« **OCG** ».

D'une part

ET :

Le gestionnaire (dénomination et forme sociale),

n° SIRET, dont le siège social est situé, représenté par Mme / M.
..... (prénom-nom et fonction),

code Label Haie XXXX

Ci-après dénommé « *le Gestionnaire* ».

D'autre part

Il a été rappelé et convenu ce qui suit :

L'association Afac-Agroforesteries a signé avec l'Organisation Collective de Gestionnaires (ci après dénommée OCG) un contrat de partenariat relatif au référentiel « Label Haie - gestion » (ci-après dénommé le « Référentiel »). Ce contrat de partenariat autorise l'OCG a engager des gestionnaires pour l'utilisation du Référentiel.

Le gestionnaire est informé que l'OCG s'est porté garant à l'égard de l'Afac-Agroforesteries du respect du Référentiel par l'ensemble des gestionnaires qu'il encadre. Pour cela, l'OCG a développé un dispositif d'accompagnement formalisé qu'il met en œuvre. Ce dispositif d'accompagnement fait l'objet d'une certification par un organisme certificateur missionné par l'Afac-Agroforesteries.

L'Afac-Agroforesteries a enregistré le référentiel du
« Label Haie » protégé par le droit d'auteur
(enveloppe e-soleau), déposée le 27/11/2019 à l'INPI
enregistrée sous le n° **DSO2019017734**.



et

Cadre Général

Le Label Haie est un dispositif de certification des pratiques de gestion des haies et des filières de distribution du bois issu des haies. Il assure :

- des haies pérennes, en bon état écologique grâce au réapprentissage des pratiques de gestion adaptées
- du bois durable, local et éthique grâce à une filière contrôlée de la haie à l'utilisateur final (ex : chaufferie)

Le Label Haie repose sur deux cahiers des charges, un système de contrôle participatif (intervention d'un organisme certificateur indépendant et audits internes) et un outil informatique de traçabilité.

Objet du contrat

Le présent Contrat d'engagement a pour objet de définir les modalités de collaboration entre le Gestionnaire et l'OCG dans le cadre de la démarche Label Haie.

Engagement de l'OCG

L'OCG :

- s'engage à communiquer le Référentiel au gestionnaire et à l'informer du dispositif d'accompagnement qu'il met en œuvre pour son respect,
- Il s'engage à mettre en place les moyens pour la réalisation des audits internes et l'accompagnement nécessaire pour animer l'OCG
- s'engage à ne communiquer les informations du gestionnaire recueillies et relatives au Référentiel qu'à des tiers autorisés par l'Afac-Agroforesteries.
- s'engage à faire respecter le référentiel « Label Haie – Gestion » à l'ensemble des gestionnaires qui ont contractualisés avec lui.
- représente le gestionnaire et fait les démarches auprès du porteur du Label Haie
- représente le gestionnaire auprès de l'organisme certificateur
- s'engage à transmettre la liste des gestionnaires bénéficiaires du Label Haie à l'Afac-Agroforesteries afin qu'ils puissent bénéficier des droits d'usage tel que définis dans le règlement d'usage de la marque « Label Haie ».

Engagement du Gestionnaire

Le Gestionnaire :

- reconnaît avoir pris connaissance du contenu du référentiel Label Haie– gestion et s’engage à le respecter continuellement dans son ensemble,
- reconnaît avoir pris connaissance du dispositif d’accompagnement développé par son OCG et s’engage à le respecter dans son ensemble,
- s’engage à déclarer, de façon véritable et sincère, les informations exigées par le Référentiel auprès de son OCG,
- accepte et facilite les contrôles réalisés par l’OCG et par l’organisme certificateur en charge de la certification de l’OCG,
- accepte que les informations le concernant, recueillies et relatives au Référentiel, soient transmises par l’OCG à des tiers autorisés par l’Afac-Agroforesteries,
- accepte que les données de son Plan de gestion durable des haies (PGDH) soient transmises sur la base Label Haie pour y avoir accès via l’application agriculteur mise à disposition par l’Afac-Agroforesteries et que la mise à jour des données du PGDH soit transmise à la géohaie suivant ses règles d’utilisation,
- s’engage à déclarer toute modification de ses modalités d’exploitation et/ou de production à son OCG qui serait susceptible d’avoir une incidence sur le respect du Référentiel,
- en cas d’autorisation d’utilisation des Nom et Logo délivrée par l’OCG au gestionnaire, il s’engage à respecter les modalités du règlement d’usage qui lui seront communiquées par l’OCG.
- s’engage à respecter les décisions de l’OCG prises dans le cadre de la certification suite aux avis de l’OCG.

Redevance

- La licence du Label Haie dispensée à l’OCG est consentie en contrepartie du paiement de redevances calculées selon les dispositions définies par l’Afac-Agroforesteries et acceptées par l’OCG. Cette redevance participe au montant dû annuellement par l’OCG à l’Afac-Agroforesteries. L’OCG peut répercuter ce montant aux gestionnaires en demandant une participation totale ou partielle. Cette participation est définie annuellement en assemblée générale ou en conseil d’administration (**à adapter suivant l’organisation interne de la structure**)

Cet Accord sera entendu, interprété et appliqué selon le droit français. Cet Accord constitue l’intégralité du contrat concernant l’objet des présentes et remplace tous les accords antérieurs, conditions et communications échangés par les Parties de manière écrite ou orale, concernant l’objet des présentes.

Fait en deux exemplaires à _____, le _____

L’OCG	Le Gestionnaire

Annexe 4 : Demande d'engagement du contrat OCG – Distributeur

Étape 1

Identification et engagement
auprès de l'Afac-Agroforesteries

Document ci-joint à remplir et à

Par mail à : contact@labelhaie.fr

La structure

Raison Sociale :

.....

SIRET :

.....

.....

Adresse du siège social :

.....

Code postal :

.....

.....

Ville :

.....

.....

Code Label :

.....

.....

Vous trouverez ce code à la suite de la création de votre compte sur l'application Label Haie, dans l'espace « Ma structure »

Forme juridique (remplissez la colonne correspondant à votre structure) :

ENTREPRISE	ASSOCIATION	COLLECTIVITÉ
Au capital de :	Déclarée en préfecture de :	Type d'organisation :
Immatriculé au RCS de :	Sous le numéro de :	Code COG :
Sous le numéro RCS :		

Les activités de la structure à certifier

- ☐ Devenir une **Organisation Collective de Gestionnaires (OCG)** certifiée Label Haie
- ☐ Devenir un **distributeur** de bois énergie certifié Label Haie

Le·a représentant·e

Le contrat sera signé sur le site de signature électronique YouSign (<https://yousign.com/fr-fr/valeur-juridique-signature-electronique-france>). Les coordonnées du signataire, mandaté pour engager la structure dans le contrat permettront de lui envoyer les droits de signature électronique (mail et téléphone).

Nom :

.....
.....

Prénom :

.....
.....

Fonction :

.....
.....

E-mail (obligatoire pour la signature électronique) :

.....

Téléphone portable (obligatoire pour la signature électronique) :

.....

La personne en charge du dossier

Nom :

.....
.....

Prénom :

.....
.....

Fonction :

.....
.....

E-mail :

.....
.....

Téléphone :

.....
.....

Tout changement de personne en charge du dossier Label Haie doit être signalé à l'Afac-Agroforesteries.

En signant ce formulaire, je certifie que les informations transmises sont exactes et je certifie :

- ☐ Avoir pris connaissance et accepter le règlement intérieur du Label Haie ([dispositions générales](#) et [règlement d'usage de la marque](#)).
- ☐ Avoir pris connaissance des [cahiers des charges gestion](#) et/ou [distribution](#) Label Haie et m'engager à les respecter.

- ☐ Avoir compris que la [redevance](#) associée sera demandée après obtention de la certification.

La structure se déclare en démarche volontaire vers l'obtention du Label Haie.

La prochaine étape est la prise de contact avec l'organisme certificateur, CERTIS, pour solliciter un devis et fixer une date pour procéder à l'audit d'entrée dans le Label Haie.

Je souhaite recevoir, de la part de l'Afac-Agroforesteries ou de ses partenaires, les informations professionnelles concernant le Label Haie.

Fait le : ____/____/____ Signature du représentant :

À

Annexe 5 : Fiche des éléments de transparence pour une OCG

Année 20XX – 20XX

Éléments généraux qui seront présentés à Certis pour l'audit :

Nombre d'agriculteurs labellisés (nbr) <i>Y compris ceux suspendus, non compris ceux exclus</i>	
--	--

Éléments déclaratifs :

Estimation du nombre de kilomètres linéaires labellisés (kml)	
---	--

Zoom sur les gestionnaires

Un export de l'espace « Suivi Gestionnaire » de l'application Label Haie est suffisant.
Sinon, veuillez remplir le tableau ci-dessous.

NOM	Prénom	Niveau Label Haie

Cette fiche doit être complétée et transmise par mail à l'Afac-Agroforesteries (contact@labelhaie.fr) **avant l'audit.**

Les éléments généraux envoyés seront **vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit**. En cas de non-validation de l'ensemble des éléments généraux par l'organisme certificateur, vous **devez envoyer la fiche définitive validée à la suite de l'audit**.

Ces éléments de transparence seront utilisés par l'Afac-Agroforesteries pour calculer la redevance au Label Haie de votre structure.

Annexe 6 : Fiche des éléments de transparence pour les distributeurs



Fiche des éléments de transparence, Année 20XX – 20XX

Éléments généraux qui seront présentés à Certis pour l'audit :

Volume de bois labellisé entrant (équivalent tonnes sèches) <i>Les tonnes vertes doivent être converties en tonnes sèches à l'aide de votre coefficient de conversion</i>	
Taux d'incorporation de bois labellisé Label Haie (%) : <i>(Volume de bois labellisé Label Haie entrant / Volume total de bois bocager entrant)</i>	
Taux d'incorporation de bois bocager (%) : <i>(Volume de bois de bocage entrant / Volume total de bois entrant (bocage, forestier, autre))</i>	

Cette fiche doit être complétée et transmise par mail à l'Afac-Agroforesteries (contact@labelhaie.fr) **avant l'audit.**

Les éléments généraux envoyés seront **vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit.** En cas de non-validation de l'ensemble des éléments généraux par l'organisme certificateur, vous **devez envoyer la fiche définitive validée à la suite de l'audit.**

Ces éléments de transparence seront utilisés par l'Afac-Agroforesteries pour calculer la redevance au Label Haie de votre structure.

Annexe 7 : Exemple des pièces à fournir pour une OCG lors de l'audit (partie bureau)

Listing et justification des preuves à fournir pour la partie « bureau » de l'audit d'une Organisation Collective de Gestionnaires (OCG), portant sur le système de management <i>Exigences des Dispositions générales</i>			
<i>Exigence du Label Haie</i>	<i>Ce qui est vérifié par l'organisme certificateur</i>	<i>Ce qui doit être produit par l'OCG pour prouver le respect de l'exigence</i>	<i>Documents à fournir pour le contrôle</i>
Engagement dans le Label Haie	1. Que le contrat d'engagement est signé par les deux parties 2. Que les contrats d'engagement réciproque gestionnaire – OCG sont signés par les deux parties	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> L'OCG prouve qu'elle est bien engagée dans la démarche en montrant qu'elle a signé le contrat d'engagement Label Haie avec le détenteur de la marque (Afac-Agroforesteries). L'OCG prouve qu'elle a constitué un groupe de gestionnaires engagés dans la démarche Label Haie en montrant les contrats d'engagement réciproque gestionnaire-OCG sont signés par les deux parties pour l'ensemble des gestionnaires engagés dans l'OCG.	Le contrat d'engagement signé par l'OCG et l'Afac-Agroforesteries avec le code label Les contrats d'engagement réciproque signés par les gestionnaires et l'OCG
Formation aux exigences du Label Haie <i>(Dispositions générales – page 16)</i>	1. Qu'un ou plusieurs opérateurs (interne ou externe à la structure porteuse de l'OCG) réalisant les audits pour l'OCG soient formés à être auditeurs Label Haie 2. Qu'aucun audit n'a été réalisé avant l'obtention de l'attestation Label Haie 3. Que toutes les personnes	<u>Lors de l'audit « bureau » :</u> L'OCG doit s'assurer que le ou les opérateur(s) auditeurs sont référencés sur le site du Label Haie : https://labelhaie.fr/personnes-ressources-qualifiees/ L'OCG doit montrer l'attestation auditeur Label Haie, délivrée, signée et datée par le détenteur (l'Afac-Agroforesteries nationale) ou par un référent régional identifié par l'Afac pour chaque opérateur réalisant les audits de l'OCG.	La (les) attestation(s) auditeurs nominative signée(s) par le référent régional Label Haie ou le détenteur, et datée(s)

	formées auditeur Label Haie réalisant les audits pour l'OCG sont référencés par le détenteur		
Suivi de la réalisation et mise à jour des PGDH <i>(Dispositions générales – page 16)</i>	1. Qu'un ou plusieurs opérateurs (interne ou externe à la structure porteuse de l'OCG) réalisant les PGDH pour l'OCG soient formés à la réalisation des PGDH 2. Qu'aucun PGDH n'a été réalisé avant l'obtention de l'agrément 3. Que les PGDH de tous les gestionnaires sont réalisés maximum 2 ans après l'entrée du gestionnaire dans le Label Haie 4. Que les PGDH sont mis à jour via l'application gestionnaire Label Haie	<u>Lors de la partie documentaire de l'audit :</u> L'OCG doit montrer l'agrément PGDH, délivrée, signée et datée pour chaque opérateur réalisant les audits de l'OCG. L'OCG doit avoir réalisé (ou fait réaliser) les PGDH de ses gestionnaires, deux ans après leurs entrées dans le Label Haie. Pour cela, l'OCG tiendra un calendrier de programmation de réalisation des PGDH, et seront jugés le respect des délais, la faisabilité et l'opérationnalité au vu des moyens humains mobilisés. Une fois le PGDH réalisé, l'OCG doit s'assurer que chaque gestionnaire met bien à jour son PGDH (si réalisation de chantier de prélèvement) sur l'application gestionnaire. En absence de PGDH, un tableau de suivi des interventions doit être tenu.	L'agrément PGDH, signé et daté Avoir les PGDH réalisés en version numérique ou sous format papier (facultatif) Calendrier de réalisation des PGDH Tableau de suivi des dates de réalisation du PGDH par rapport à la date d'audit d'entrée dans le Label Haie (une colonne de l'outil de suivi) Une vue de l'application audit, onglet « Haies » pour montrer les dates de gestion et la mise à jour du PGDH, voir un accès numérique à l'ensemble des PGDH réalisés (compte gestionnaire)
Réalisation des audits internes <i>(Dispositions générales – page 16)</i>	1. Que chaque audit soit correctement réalisé, avec le choix justifié des trois haies et des commentaires	<u>Lors de la partie « terrain » de l'audit :</u> Trois haies sont choisies selon des critères énoncés dans les Dispositions générales (des haies prélevées il y a moins de 5 ans, dans des îlots différents, des types différents, des haies à des interfaces	Outil de suivi des gestionnaires Justifications (écrites ou orales) du choix des trois haies de l'audit

	pertinents pour les indicateurs 2. Que les rapports d'audit soient signés par le gestionnaire et l'auditeur agréé 3. Que les audits de chaque gestionnaire de l'OCG sont bien réalisés tous les deux ans 4. Que les niveaux atteints par les gestionnaires de l'OCG soient les mêmes entre l'audit interne et l'audit externe	différentes, des haies d'au moins 100 mètres de long) pour être auditées. Ce choix des haies doivent être justifiables pour chaque audit pour prouver le respect de ces critères. L'OCG réalise l'audit d'entrée du gestionnaire dans l'OCG puis un audit tous les 2 ans pour évaluer son évolution dans les pratiques de gestion des haies. Les commentaires pour justifier de la notation de chaque indicateur sont les bienvenus. Pour prouver le respect de la fréquence des audits, l'OCG tient à jour un outil de suivi de ses gestionnaires, permettant de suivre les échéances (réalisation des audits tous les 2 ans, niveau du Label Haie atteint à chaque audit, etc.). Cet outil de suivi peut être un export Excel de l'espace « Suivi Gestionnaire » de l'application audit Label Haie, ou s'appuyer sur le modèle fourni par le détenteur. L'OCG prévoit une restitution de l'audit au gestionnaire concerné et doit s'assurer de la signature du rapport d'audit par l'auditeur et le gestionnaire, pour chaque audit d'entrée ou de suivi réalisé. En cas de suspension ou de retrait d'un gestionnaire à la suite d'un audit, l'OCG doit présenter des pièces justifiant la démarche suivie pour cette suspension ou ce retrait (trace écrite de la suspension, modification de l'état de certification sur l'application audit)	Tous les rapports d'audit datés et signés (numérique ou papier) Pièces justifiant la démarche de suspension ou retrait d'un gestionnaire
Encadrement, suivi technique et formation des gestionnaires	Que l'OCG anime son groupe de gestionnaires, l'encadre, le suit techniquement et le fait progresser dans ses pratiques de gestion	<u>Lors de l'audit « bureau » :</u> Pour assurer l'amélioration des pratiques de gestion des haies de l'ensemble des gestionnaires, l'OCG peut mettre en place des journées de formations collectives ou individuelles sur diverses thématiques selon les demandes et besoins du groupe, des suivis de chantier, etc. Ces journées peuvent	Toutes preuves d'animation de groupe (Attestation individuelle ou feuille d'émargement, invitation envoyée aux gestionnaires : comprenant la date de l'animation ainsi

		être coordonnées en interne ou elles peuvent être l'occasion de faire appel à un partenaire extérieur, apportant un autre point de vue complémentaire de l'animateur de l'OCG. Toutes preuves d'animation de l'OCG peuvent être demandées par l'organisme certificateur. Cette vérification donne lieu à un échange entre l'animateur.trice de l'OCG et l'organisme certification sur l'animation mise en place.	que le programme qui permet de résumer le contenu de la journée, compte-rendu de la journée, livrables distribués, etc.)
Gestion des écarts <i>(Dispositions générales – page 18)</i>	Que les écarts énoncés (s'il y en a) à la suite de l'audit sont correctement traités (mesures correctives) dans des délais convenables et cohérents avec l'action corrective à mettre en place.	Suite à l'audit: L'OCG dispose de 15 jours à la suite de l'audit pour identifier les actions appropriées à mettre en œuvre et leurs délais de réalisation et les soumettre à l'organisme certificateur. L'écart est levé après analyse du résultat de l'action corrective à l'échéance du délai convenu, par l'organisme certificateur. Elle peut également mettre en œuvre directement les actions correctives.	Suite à l'audit de l'année n : Une liste des écarts avec leurs actions correctives prévues et réalisées et leurs délais de réalisation Et pour l'audit n+1 : La liste des écarts avec leurs actions correctives effectives, leur date de réalisation et preuve de réalisation
Mise à jour des informations de l'OCG	Que l'OCG informe l'organisme certificateur en cas de changement de périmètre de certification	Partie documentaire de l'audit : En cas d'augmentation ou diminution du périmètre de certification, c'est-à-dire d'intégration ou d'exclusion de gestionnaires dans l'OCG entre deux audits de contrôle, l'OCG doit informer de ces changements l'organisme certificateur et le détenteur de la marque.	Preuve de transmission de la mise à jour du changement de périmètre de certification (mail par exemple)
Paieement de la redevance	1. Que l'OCG a transmis au détenteur du Label Haie les éléments de transparence avant l'audit 2. Que l'OCG a envoyé les éléments de	Partie documentaire de l'audit : L'OCG envoie la fiche des éléments de transparence à l'Afac-Agroforesteries (administration@afac-agroforesteries.fr) avant l'audit de contrôle. Les éléments de transparence seront utilisés par l'Afac-Agroforesteries pour calculer la redevance au Label Haie de la	La fiche des éléments de transparence complétée (modèle ici) La preuve de l'envoi de la fiche au détenteur du Label Haie

	transparence définitifs de l'année n-1 (si changement à la suite de l'audit) 3. Que l'OCG a payé la redevance à l'année n-1	structure. Les éléments généraux envoyés seront vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit. En cas de non-validation de l'ensemble des éléments généraux par l'organisme certificateur, l'OCG devra envoyer la fiche définitive validée à la suite de l'audit. En cas de non-paiement de la redevance, le détenteur adressera une relance à l'OCG. Après plusieurs relances restées sans réponse, une mise en demeure sera émise, entraînant la perte du Label Haie.	La preuve du paiement de la redevance au détenteur
Information au détenteur et à l'organisme certificateur de tout arrêt d'activité ou de toute modification portée à sa connaissance par les opérateurs <i>(Dispositions générales – page 16)</i>	1. Que l'OCG a bien informé de son arrêt d'activité ou de sa sortie du Label Haie 2. Que l'OCG ne communique plus sur le Label Haie	<u>Entre deux audits :</u> L'OCG envoie un courriel informant le détenteur du Label Haie de sa cessation d'activité ou de la sortie du Label Haie. Elle doit alors cesser toute utilisation de la marque Label Haie.	Envoi d'un courriel officiel
Le traitement des réclamations des clients <i>(Dispositions générales – page 27)</i>	Que l'OCG a bien pris en considération les réclamations clients et ne met pas en péril la marque Label Haie	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> L'OCG doit donner suite à toutes les réclamations des clients	Preuves de tout échange courriels électroniques ou postaux avec le client

Annexe 8 : Exemple d'éléments à fournir pour l'audit (parties documentaire et terrain) d'un distributeur de bois énergie certifié Label Haie (liste non exhaustive)

Exemple d'éléments à fournir pour l'audit (parties documentaire et terrain) d'un distributeur de bois énergie certifié Label Haie (liste non exhaustive)			
<i>Exigence du Label Haie</i>	<i>Ce qui est vérifié par l'organisme certificateur</i>	<i>Ce qui doit être produit par le distributeur pour prouver le respect de l'exigence</i>	<i>Documents à fournir pour le contrôle</i>
Engagement dans le Label Haie	1. Le contrat d'engagement est signé par les deux parties, avant l'audit documentaire 2. L'avenant est signé par les deux parties, avant l'audit documentaire (s'il y a)	<u>Partie documentaire</u> de l'audit: Le distributeur prouve qu'il est bien engagé dans la démarche en montrant qu'il a signé le contrat d'engagement Label Haie avec le détenteur de la marque (Afac-Agroforesteries). Si le distributeur a plusieurs sites de commercialisation du bois, il doit y avoir plusieurs contrats d'engagement (si numéro de SIRET différent), ou un seul contrat d'engagement avec une centralisation des données au siège social (si un seul numéro de SIRET pour tous les sites) ou un avenant signé avec une démarche multisite (si un seul numéro de SIRET pour tous les sites).	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Le contrat d'engagement est signé par le distributeur et le détenteur avec le code label
Coefficient de conversion (Cahier des charges)	La méthode utilisée pour convertir des tonnes humides en tonnes sèches (coefficient de conversion/per	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> Le distributeur justifie la méthode et les références utilisées pour calculer le coefficient de perte. Cela permet de convertir des tonnes humides en tonnes sèches	<u>Pour l'audit documentaire :</u> La méthode² écrite et justifiée de calcul du

² Le détenteur du Label Haie met à disposition une note détaillant méthodologie de calcul du coefficient de conversion à télécharger [ici](#)

<i>Distribution – indicateur 1.1)</i>	te) est correcte et justifiée	pour ensuite les convertir en m3 sec équivalent pour le calcul de l'indicateur « 1m3 sec transporté=1km parcouru ». <u>Partie terrain de l'audit :</u> Le distributeur montre la valeur des coefficients de conversion	coefficient de conversion <u>Pour l'audit terrain :</u> Un outil intégrant les valeurs réelles avec le calcul du coefficient de conversion
Droit de vente <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 1.2)</i>	1. Le volume total de bois Label Haie vendu est inférieur ou égale au volume de bois Label Haie acheté 2. Seuls les volumes de bois achetés Label Haie sont comptabilisés dans le calcul du droit de vente de bois selon ce référentiel et sont vendus en tant que volume de bois Label Haie	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> Le distributeur expose sa méthode de suivi des volumes de bois acheté et vendu en Label Haie. 1. Le distributeur montre qu'il assurera la traçabilité des volumes de bois Label Haie achetés en reportant le taux (%) de bois Label Haie par lot de bois acheté / livraison, indiqué sur la facture d'achat du Distributeur certifié Label Haie, dans le tableau général de traçabilité des lots Label Haie achetés (extrait du logiciel de traçabilité général) et qui seront vendus en Label Haie, dès que le Distributeur sera labellisé. 2. Le distributeur montre qu'il s'assurera que figure le taux (en %) de bois Label Haie affilié à l'approvisionnement facturé conforme au N° de certificat : LH - C00xxxx-Cxxxx sur les factures d'achat. 3. Le distributeur montre qu'il s'assurera que le bois acheté est bien du bois certifiés Label Haie	<u>Pour l'audit documentair e :</u> Le tableau général de traçabilité avec tous les achats de bois Le modèle type de facture avec du bois Label Haie Les factures d'achat de bois Label Haie <u>Pour l'audit terrain :</u> Le tableau général de traçabilité complété avec tous les achats de

		en ayant récupéré le certificat Label Haie des fournisseurs (distributeurs et/ou gestionnaires) qui l'approvisionnent, en vigueur et en s'assurant que le N° de certificat présent sur les factures d'achat correspondent bien au N° de certificat présent sur le Certificat Label Haie. 4. Le distributeur montre qu'il attestera de la manière dont il fera figurer sur toutes les factures de vente de bois intégrant du bois Label Haie le taux (en %) de bois Label Haie affilié à l'approvisionnement facturé conforme au N° de certificat : LH - C00xxxx-Cxxxx avec un modèle type de facture. 5. Le distributeur montre comment sera fait le calcul du volume total de bois Label Haie acheté (converti en équivalent m3 sec) et non vendu à l'année n, stocké et qui sera vendu en bois Label Haie à l'année n+1. 6. Le distributeur montre à partir du tableau général de traçabilité et du rapprochement avec les factures associées comment sera fait le calcul pour prouver que le volume de bois Label Haie acheté (équivalent m3 sec) est supérieur ou égal au volume de bois Label Haie vendu (équivalent m3 sec). <u>Partie terrain de l'audit :</u>	bois et les ventes de bois intégrant du Label Haie Toutes les factures d'achat de bois Label Haie Les factures de ventes de bois Label Haie (l'organisme certificateur peut même demander des factures d'autres bois pour vérifier qu'il n'y ait pas de mention Label Haie)
--	--	--	---

		Le distributeur complète son tableau de suivi avec toutes les entrées et sorties de bois. Il met à disposition de l'organisme certificateur toutes les pièces administratives et comptables associées à ce tableau de suivi (factures d'achat et de vente de bois intégrant du bois Label Haie correspondantes à la période auditée et au tableau général de traçabilité, ticket de pesée, etc.) Le distributeur montre à partir du tableau général de traçabilité et de toutes les factures associées (d'achat et de vente) que le volume de bois Label Haie vendu (équivalent sec) est inférieur ou égale au volume de bois Label Haie acheté (équivalent sec) sur l'année comptable écoulée pour els audits de suivi et depuis le premier achat de bois Label Haie pour l'audit d'entrée.	
Origine du bois <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 2.1)</i>	1. L'ensemble des bois labellisés Label Haie proviennent de gestionnaires et/ou distributeurs labellisés selon le cahier des charges Gestion du Label Haie	Le distributeur justifie qu'il s'agit bien de bois certifiés Label Haie en montrant le certificat Label Haie en vigueur des fournisseurs (gestionnaires et/ou distributeurs) qui l'approvisionnent	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Les certificats Label Haie de tous les fournisseurs (distributeur et/ou gestionnaire) <u>Pour l'audit terrain :</u>

			Les certificats Label Haie des nouveaux fournisseurs de bois (distributeur et/ou gestionnaire)
Distance de livraison pour stockage <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 3.1)</i>	La moyenne des livraisons du lieu de production (adresse du siège du gestionnaire) au 1 ^{er} lieu de stockage (plateforme) respecte le rapport : 1m3 sec transporté <= 1 km parcouru	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> Le distributeur montre sa méthode de calcul de cet indicateur en fournissant un tableur (à partir d'un export de son logiciel interne ou export de l'application Distribution Label Haie) comportant les colonnes suivantes, pour chaque livraison de bois (achat et vente) ayant du bois certifié Label Haie : - Nom du fournisseur Label Haie - Adresse du fournisseur (coordonnées GPS) - Nom du client - Adresse du client (coordonnées GPS) - Quantité de bois - Taux de bois Label Haie - Taux d'humidité mesuré - Distance pour stockage et/ou distance pour livraison (en kilomètres) - Quantité de bois total transporté benne dont le pourcentage de bois Label Haie	<u>Pour l'audit documentair e :</u> Tableur de suivi <u>Pour l'audit terrain :</u> Tableur de suivi complété
Distance de livraison pour consommation <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 3.2)</i>	La moyenne des livraisons du premier lieu de stockage (plateforme d'achat du bois Label Haie) au lieu de consommation (la chaufferie) respecte le rapport : 1m3 sec transporté <= 1 km parcouru		

		A partir de ce tableau, sont calculés : - La moyenne du coefficient de conversion ; - La conversion du tonnage en m³ équivalent sec ; - La moyenne du total de volume de bois en équivalent m³ sec transporté intégrant du bois Label Haie des trajets pour stockage et pour livraison - La moyenne des km parcourus avec du bois Label Haie des trajets pour stockage et pour livraison - Le rapport moyen m³ sec totaux des bennes intégrant du bois Label Haie transporté par km parcourus des trajets pour stockage et pour livraison NB : En cas de transfert du bois d'une plateforme à une autre, la distance est comptabilisée dans cette distance de livraison. Cet indicateur intègre tous les transports de la première plateforme de stockage au lieu de consommation. <u>Partie terrain de l'audit :</u> Le distributeur partage son tableau de suivi complété depuis le premier achat de bois Label Haie pour l'audit d'entrée et sur l'année comptable écoulée depuis le dernier audit pour l'audit de suivi.	
--	--	---	--

Prix d'achat du bois <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 4.1)</i>	Le prix d'achat du bois au gestionnaire doit être au moins égal au coût de revient	Le distributeur doit être transparent sur le prix d'achat du bois au gestionnaire. La valeur de ce prix doit être justifiée et au moins égale au coût de revient	Les factures d'achat La justification du prix d'achat
Taux d'incorporation <i>(Cahier des charges Distribution – indicateur 5.2)</i>	1. La méthode de calcul du taux d'incorporation 2. Comment et sur quels documents de communication est affiché ce taux d'incorporation	<u>Partie documentaire de l'audit :</u> Le distributeur montre la méthode qui sera utilisée pour calculer son taux d'incorporation de bois Label Haie sur sa période comptable écoulée, précédant l'audit. Sur cette période, le distributeur applique le calcul suivant : - Rapport du volume de bois Label Haie acheté / Total de volume de bois (tout produit confondu) acheté - Rapport du volume de bois Label Haie acheté / Total de volume de bois issu de haies acheté Pour la première année de labellisation, le taux sera de 0% , étant donné qu'aucun bois n'a pu être vendu en Label Haie puisque le distributeur n'avait pas la certification. Il pourra donc être affiché la mention suivante sur les supports de communication concernant le taux d'incorporation (au lieu de 0%) : « 1^{ère} année de labellisation ».	<u>Pour l'audit documentair e :</u> La méthode de calcul du taux d'incorporation Tous les documents / supports de communication de distributeur où sont mentionnés l'engagement dans le Label Haie Le document comptable attestant de la totalité des bois entrants sur l'année comptable écoulée <u>Pour l'audit terrain :</u> Tous les nouveaux documents / supports de

		Dès la première année comptable écoulée en ayant la certification Label Haie, le distributeur pourra calculer et afficher le taux d'incorporation. Ce taux est figé et calculé annuellement. Le distributeur pourra le calculer après chaque clôture comptable en fin d'année et le changer sur les supports de communication. <u>Pour l'audit terrain :</u> Le Distributeur doit montrer ses deux valeurs de taux d'incorporation sur l'année comptable écoulée. Le Distributeur montre également ses différents supports de communication, où doivent être affichés le taux d'incorporation dès lors qu'il est fait mention de son engagement dans le Label Haie.	communication de distributeur où sont mentionnés l'engagement dans le Label Haie Le document comptable attestant de la totalité des bois entrants sur l'année comptable écoulée
Transparence et communication sur la facture <i>(Règlement d'usage de la marque)</i>	Les mentions obligatoires apparaissent bien sur les factures de vente de bois intégrant du Label Haie	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Le Distributeur montre qu'il attestera de la manière dont il fera figurer sur toutes les factures de vente de bois intégrant du bois Label Haie le taux (en %) de bois Label Haie affilié à l'approvisionnement facturé <u>Pour l'audit terrain :</u> Le Distributeur fournit les factures de vente à l'organisme certificateur ainsi que la liste de ses clients.	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Le modèle type de facture de vente de bois Label Haie <u>Pour l'audit terrain :</u> Toutes les factures de ventes,

			intégrant du bois Label Haie, du distributeur
Gestion des écarts <i>(Dispositions générales – page 27)</i>	Les écarts énoncés (s'il y en a) à la suite de l'audit sont correctement traités (mesures correctives) dans des délais convenables	<u>Partie terrain de l'audit :</u> Le distributeur dispose de 15 jours à la suite de l'audit pour identifier les actions appropriées à mettre en œuvre et leurs délais de réalisation et les soumettre à l'organisme certificateur. L'écart est levé après analyse du résultat de l'action corrective à l'échéance du délai convenu, par l'organisme certificateur. Il peut également mettre en œuvre directement les actions correctives.	<u>Suite à l'audit terrain et pour l'audit terrain n+1 :</u> Une liste des écarts avec leurs actions correctives et leurs délais de réalisation
Paiement de la redevance <i>(Dispositions générales – page 27)</i>	1. Le distributeur a transmis au détenteur du Label Haie les éléments de transparence avant l'audit 2. Le distributeur a envoyé les éléments de transparence définitifs de l'année n-1 (si changement à la suite de l'audit) 3. Le distributeur a payé la redevance à l'année n-1	<u>Pour l'audit terrain :</u> Le distributeur établit la fiche comportant les éléments de transparence de l'année qui sera transmise au détenteur (contact@labelhaie.fr) avant l'audit de contrôle. Les éléments de transparence seront vérifiés par l'organisme certificateur lors de l'audit. Après validation de l'ensemble des éléments de transparence par l'organisme certificateur, le distributeur devra envoyer la fiche définitive validée à la suite de l'audit au détenteur. Les éléments de transparence seront utilisés par le détenteur pour calculer la redevance du Label Haie du distributeur. En cas de non-acquittement de la redevance, le bénéficiaire perdra l'usage de	<u>Pour l'audit terrain :</u> La fiche des éléments de transparence complétée La preuve de l'envoi de la fiche au détenteur du Label Haie La preuve du paiement de la redevance au détenteur

		la marque et la certification associée. Après deux relances restées sans réponse, une mise en demeure, est émise, donnant un délai de paiement avant perte du droit d'utilisation de la marque Label Haie et de la certification associée	
Information au détenteur et à l'organisme certificateur de tout arrêt d'activité ou de toute modification portée à sa connaissance par les opérateurs <i>(Dispositions générales – page 27)</i>	1. Le distributeur a bien informé de son arrêt d'activité ou de sa sortie du Label Haie 2. Le distributeur ne communique plus sur le Label Haie	<u>Entre deux audits :</u> Le distributeur envoie un courriel informant le détenteur du Label Haie de sa cessation d'activité ou de sa sortie du Label Haie. Il doit alors cesser toute utilisation de la marque Label Haie.	Envoi d'un courriel officiel
Le traitement des réclamations clients <i>(Dispositions générales – page 27)</i>	Le distributeur a bien pris en considération les réclamations clients et ne met pas en péril la marque Label Haie	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Le distributeur doit donner suite à toutes les réclamations clients	<u>Pour l'audit documentaire :</u> Preuves de tout échange courriels électroniques ou postaux avec le client

Annexe 9 : Organismes de certification référencés par le détenteur de la marque Label Haie

- **CERTIS SAS**
Numéro de SIRET : **528 254 790 00017**
Immeuble le Millepertuis

3 Rue des orchidées
35650 LE RHEU