



Sustainable
Eel Group

groupe Sustainable *Eel*
Systeme d'assurance

Le système d'assurance SEG

Versions publiées

Numéro de version	Date	Description de la modification	Approuvé par :
1.0	21 juin 2013	Création d'une méthodologie	A. Kerr , président du conseil d'administration
1.1	29 novembre 2016	Mises à jour et corrections mineures	A. Kerr , président du conseil d'administration
2.0	4 juillet 2018	Modifications substantielles suite à la révision et à la publication de la nouvelle norme, le 21 juin 2018.	A. Kerr , président du conseil d'administration
2.1	26 septembre 2018	Mises à jour et corrections mineures	A. Kerr , président du conseil d'administration
2.2	15 janvier 2019	Mise à jour mineure de la section 4 : mention des infractions présumées avant la certification	A. Kerr , président du conseil d'administration
2.3	15 août 2019	Mise à jour mineure de la section 4, avec lien vers la procédure d'enquête mise à jour v2.3	A. Kerr , président du conseil d'administration
2.4	Juillet 2022	Quelques précisions mineures suite à la nomination du CAB, à la correction d'erreurs et au changement d'adresse	A. Kerr , président du conseil d'administration
3.0	16 novembre 2023	Des modifications substantielles ont été apportées afin de se conformer au code d'assurance ISEAL.	Conseil d'administration de SEG
3.1	5 décembre 2023	Exemplaire de travail avec modifications et corrections	D.Bunt , responsable système SEG
3.2	1er novembre 2024	Changement d'adresse enregistrée	A. Kerr , président du conseil d'administration
3.3	15 décembre 2024	Modifications apportées suite à l'évaluation de conformité au code ISEAL et à l'examen annuel avec le CAB	Conseil d'administration de SEG
3.4	9 juillet 2025	Changement d'adresse enregistrée	Conseil d'administration de SEG

3,5 d1	Juin 2026	Série de modifications visant à assurer la compatibilité avec la révision en cours de la norme SEG vers la version 8 Mises à jour mineures : Ajout de la norme ISO19011 à la version 9.2.1 Circonstances atténuantes supplémentaires Pour la consultation de la norme SEG V8.0	D. Bunt, responsable système SEG
--------	-----------	---	----------------------------------

Ce document est la propriété du Sustainable Eel Group. Il est applicable à compter de la date indiquée.



Droits d'auteur :

Version 3.5 brouillon 1
Juin 2026

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site : www.sustainableeelgroup.org

Ou contactez-nous à l'adresse suivante :
standard@sustainableeelgroup.org

Adresse enregistrée : Sustainable Eel Group VZW,
Rond Point Schuman 6, Box 5
Bruxelles, 1040, Belgique .

Contenu

1. [Introduction](#)
2. [Objet du présent document](#)
3. [Applicabilité, responsabilités et admissibilité](#)
4. [Gestion des risques](#)
5. [Procédures opérationnelles](#)
6. [Certification](#)
7. [Appels, plaintes et enquêtes](#)
8. [Supervision des CAB](#)
9. [Compétences et formation](#)
10. [Reconnaissance de l'équivalence](#)

11. Contrôle des données, des enregistrements et des documents d'assurance

12. Impartialité

13. Dispositions d'urgence en l'absence d'un comité d'examen agréé

14. Revue de direction

15. Examen du système d'assurance

16. Disponibilité de l'information

17. Contribution des parties prenantes

1. Introduction

1.1 Le Sustainable Eel Group (SEG) - notre raison d'être

La population d'anguilles européennes a considérablement diminué depuis le début des années 1980. Autrefois très commune et largement répandue sur son aire de répartition, de l'Afrique du Nord à la Scandinavie en passant par l'Europe, elle soutenait la pêche, le commerce associé et les moyens de subsistance.

La diminution de la population représente un risque pour l'espèce elle-même, la faune sauvage et les écosystèmes, ainsi que pour les aspects socio-économiques des communautés qui pêchent, commercialisent et consomment l'anguille.

Notre objectif principal est de contribuer au rétablissement de l'anguille européenne, ce qui engendre de multiples bénéfices simultanés pour les habitats, les communautés, les traditions et les économies qui en dépendent.

Nos travaux et stratégies visent à soutenir le rétablissement de l'anguille européenne et le règlement (CE) n° 1100/2007 de la Commission européenne relatif à l'anguille . Ce règlement a pour principal objectif d'établir un cadre pour le rétablissement de l'espèce et, comme le précise son article 1, d'assurer « la protection et l'utilisation durable du stock d'anguille européenne ».

La norme SEG, l'une de nos principales stratégies, a été élaborée comme un code de conduite de bonnes pratiques pour la filière anguille commerciale, afin de soutenir le rétablissement des stocks d'anguille européenne et d'atteindre les objectifs du Règlement sur l'anguille. Ce système d'assurance qualité décrit les règles et procédures à appliquer pour garantir le bon fonctionnement de la norme SEG.

1.2 Définition

L'expression « Organisme d'évaluation de la conformité » (OEC) désigne toute organisation agréée par SEG pour mettre en œuvre le programme de certification aux normes SEG. Elle inclut les auditeurs sous-traitants de l'OEC chargés de réaliser des audits/évaluations de clients selon la norme SEG.

1.3 Justification

SEG a mis en place une structure et des activités d'assurance, incluant un système d'évaluation par un tiers et la gestion des réclamations associées, visant à garantir le plus haut niveau d'intégrité. SEG considère cette approche comme particulièrement nécessaire dans un secteur où le commerce clandestin et illégal est fréquent. L'objectif est de renforcer la crédibilité des acteurs, à tous les niveaux d'une chaîne d'approvisionnement complexe, qui souhaitent atteindre et démontrer l'intégrité de leurs actions.

Dans le cadre de notre système d'évaluation par un tiers, nous désignerons des organismes d'évaluation communautaire (OEC) qui ont fait leurs preuves et qui possèdent une crédibilité reconnue dans la prestation de tels services d'assurance.

2. Objet du présent document

2.1 Ce document décrit le système d'assurance de la norme Sustainable Eel Group ([SEG](#)).

Ce document détaille le programme d'assurance de SEG et définit :

- Responsabilités et opportunités au sein du système d'assurance SEG ;
- Exigences et procédures de demande, d'approbation provisoire et d'approbation des organismes d'évaluation de la conformité (OEC) ;

- Supervision des activités du CAB, garantissant la compétence en matière d'audit ;
- Procédures d'examen du système d'assurance ;
- Procédures et méthodologies que les CAB et les SEG sont tenus de suivre; et
- Procédures à mettre en œuvre en cas de problèmes ou de préoccupations concernant le système d'assurance.

Le système a été conçu sur mesure pour correspondre à la portée limitée et à la taille relativement restreinte du programme SEG. L'ensemble de la documentation permettant de définir et de gérer le système SEG est disponible à l'adresse suivante : <http://www.sustainableeelgroup.org/the-seg-standard-system/>.

2.2 Statut

Le conseil d'administration de SEG a approuvé ce document et, en tant que propriétaire du système standard, SEG est responsable de son contenu.

3. Applicabilité, responsabilités et admissibilité

3.1 Applicabilité

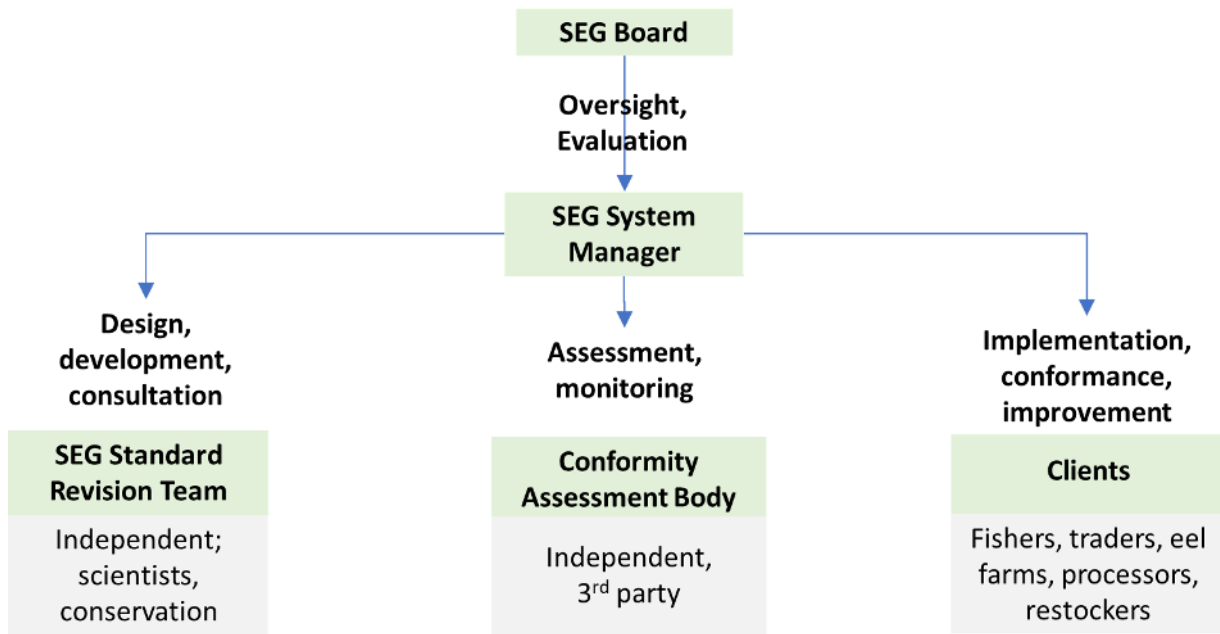
Ce système est destiné à l'usage du SEG, des CAB et des auditeurs. Il est disponible sur la page « [Système SEG](#) » de notre site web : www.sustainableeelgroup.org . Il incombe aux utilisateurs de s'assurer d'utiliser la version la plus récente.

3.2 Responsabilités du SEG

- 3.2.1 Voir également [la procédure de développement et de révision de la norme SEG 102 . 119 Termes de référence de l'équipe de révision des normes SEG](#) et [004 Résumé de la gouvernance SEG](#) , tous disponibles sur : [Système de normes SEG](#) .
- 3.2.2 Les responsabilités du système SEG, (1) en matière de conception, de développement et de consultation et (2) en matière de mise en œuvre, d'évaluation et de suivi, sont résumées dans le diagramme ci-dessous.

Responsibility for the SEG System

(Standard, Assurance System, Monitoring & Evaluation system, Claims and Labelling)



- 3.2.3 **Les procédures de gouvernance du Sustainable Eel Group** sont définies dans le document [004 Résumé de la gouvernance du SEG](#).
- 3.2.4 La procédure de développement et de révision d'une norme SEG (y compris les systèmes d'assurance et de suivi, d'évaluation et d'apprentissage [MEL]) est définie dans [la procédure de développement et de révision de la norme SEG 102](#).
- 3.2.5 Les principales responsabilités liées à l'élaboration, à la révision et à l'approbation d'une norme SEG sont résumées comme suit :

3.3 Conseil d'administration de SEG (« Conseil de SEG »)

Le conseil d'administration de SEG :

- a) est responsable du fonctionnement global et de l'amélioration du système d'assurance, y compris des systèmes de gestion de l'information et des risques, de la supervision des CAB, ainsi que de l'approbation des CAB, et de la suspension et du retrait de l'approbation des CAB ;
- b) impose l'élaboration ou la révision d'une norme SEG ;
- c) approuve les procédures de développement et de révision des normes SEG, y compris les termes de référence d'une norme et de son développement ou de sa révision, ainsi que les systèmes d'assurance et de suivi, d'évaluation et d'apprentissage associés.
- d) nomme le gestionnaire du système SEG et les membres de l'équipe de révision des normes SEG par le biais d'un processus de candidature des parties prenantes ;
- e) approuve la norme SEG définitive (et ses révisions substantielles ultérieures) ainsi que les systèmes d'assurance et de suivi, d'évaluation et d'apprentissage associés, uniquement sur la base du fait que :
 - i. Les procédures de développement et de révision des normes SEG ont été mises en œuvre à la satisfaction du Conseil et
 - ii. La norme SEG qui en résulte répond aux termes de référence spécifiés.

3.4 Présidente du SEG

- a) Le président du SEG doit être indépendant des intérêts représentés au sein du conseil d'administration. Il/Elle s'efforcera de dégager un consensus équilibré afin d'obtenir les meilleurs résultats pour le SEG et de prendre en compte l'ensemble des différents intérêts représentés.
- b) En cas d'absence de consensus ou d'égalité des points de vue sur un sujet donné, le président peut disposer d'une voix prépondérante, toujours dans le but d'obtenir le meilleur équilibre possible pour les parties prenantes à la pérennité de l'anguille européenne.

Gestionnaire de système 3.5 SEG

- a) Le responsable du système SEG sera le chef de projet et le gestionnaire, en charge de la conception et de la gestion du système SEG.
- b) Ils seront nommés par le conseil d'administration de la SEG.
- c) Déposé par le Conseil d'administration, le responsable du système SEG est chargé des tâches de développement, de révision et de maintenance de la norme SEG et du système SEG, ainsi que de l'élaboration de processus en consultation avec les parties prenantes et les collègues, pour approbation par le Conseil d'administration de SEG.

3.6 Équipe de révision des normes SEG

- a) L'objectif de l'équipe de révision de la norme SEG est de rassembler un éventail équilibré de points de vue sectoriels afin d'examiner les commentaires des parties prenantes, de rédiger et de recommander les améliorations les plus appropriées pour la prochaine version de la norme SEG et des systèmes d'assurance et de suivi, d'évaluation et d'apprentissage associés.
- b) L'équipe de révision des normes SEG rédige une norme SEG ou une révision conformément à la procédure de développement et de révision des normes SEG 102, pour approbation par le conseil d'administration de SEG.
- c) Elle sera indépendante du conseil d'administration du SEG, ayant été nommée par le biais d'un processus de candidature géré et supervisé par le conseil d'administration du SEG, et présidée par le gestionnaire du système SEG.
- d) Elle devra comprendre au moins une personne représentant chaque intérêt social, économique et environnemental.
- e) Elle peut faire appel à des conseillers cooptés ou engagés pour l'aider dans son développement ; ces conseillers doivent être nommés avec l'approbation du conseil d'administration de SEG.
- f) L'équipe de révision des normes SEG :
 - i. rédige et gère le développement ou la révision d'une norme, conformément à la procédure de développement et de révision des normes 102 SEG, pour approbation par le conseil d'administration de la SEG.
 - ii. fournit des commentaires sur les éléments du système SEG – la série de procédures et de lignes directrices qui soutiennent la norme, par exemple, le système d'assurance, le système MEL, les lignes directrices et la formation pour l'audit, les procédures de certification, etc.
 - iii. Recommande les versions finales et la publication de la norme et des systèmes de support pour approbation par le conseil d'administration de la SEG.
- g) Le mandat complet de l'équipe de révision des normes SEG se trouve à la [page 119 : Mandat de l'équipe de révision des normes SEG](#).

3.7 Responsabilités du CAB

- a) Les organismes d'évaluation de la conformité (OEC) agréés par SEG sont responsables de la mise en œuvre de ce système d'assurance pour la certification à la norme SEG dans le cadre d'un accord contractuel.
- b) Les CAB sont également responsables du maintien et du contrôle des compétences, ainsi que de l'impartialité, des conflits d'intérêts et de la gestion des plaintes, comme indiqué dans le présent document.

3.8 Admissibilité à la certification et à l'approbation

- 3.8.1 Tous les acteurs de la pêche, de l'élevage et de l'aquaculture de l'anguille européenne, *Anguilla anguilla* (L.), ainsi que du commerce, du transport et de la transformation des anguilles et des produits dérivés, sont éligibles à demander une certification selon la norme SEG.
- 3.8.2 La certification ne sera accordée que par les organismes d'évaluation agréés, et seulement à ceux qui démontrent une conformité continue à la norme SEG.
- 3.8.3 Tout CAB peut demander l'approbation du SEG, sous réserve des critères d'admissibilité de la section 8.

4. Gestion des risques

SEG exploite le système de gestion des risques 018 qui est publié dans le [système SEG](#) et qui comprend la gestion des menaces à l'intégrité de l'assurance.

5. Procédures opérationnelles

5.1 Système de gestion documenté

La gestion du système d'assurance SEG est décrite dans le présent document, ainsi que celle du système de gestion documentaire SEG (103), de la revue de gestion du système standard SEG (014), du système de gestion des risques SEG (018) et du système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage SEG (301). Tous ces documents sont disponibles sur notre page web : [Système SEG](#).

Le processus de certification est résumé dans le [document 213 SEG – Procédure de certification CAB](#), également disponible à l'adresse suivante : <https://www.sustainableeelgroup.org/how-to-apply-for-seg-certification/>

5.2 L'organisation faisant l'objet de la certification – Bénéficiaire effectif ultime

L'organisation qui sollicite la certification sera considérée en fonction de son bénéficiaire effectif ultime (UBO).

- 5.2.1 L'organisation ou l'entreprise souhaitant obtenir la certification SEG doit faire l'objet d'un audit complet ; la certification de certaines parties de l'organisation est insuffisante. Ceci afin de garantir la transparence et la traçabilité et de démontrer l'engagement de l'ensemble de l'organisation, et non seulement de certaines parties.

- 5.2.2 De même, un bénéficiaire effectif ultime (UBO), ou une organisation affiliée ou filiale, ne peut être certifié pour une société lorsqu'une autre société sous leur contrôle a été poursuivie ou fait l'objet d'une enquête pour activité illégale liée à la pêche ou au commerce de l'anguille.
- 5.2.3 Dans ce contexte, une « organisation » désigne une société ou un groupe de sociétés ayant une propriété, une direction, une gestion ou un contrôle communs exercés par une personne, une société ou une organisation. Le bénéficiaire effectif peut également être responsable au sein d'un groupe de sociétés.
- 5.2.4 Bien que l'ensemble d'une organisation relevant d'un UBO doive être audité et certifié, si une entité au sein de cette organisation échoue à un audit ou une inspection ultérieure, les mesures correctives, la suspension ou le retrait de la certification ne s'appliquent qu'aux entités n'ayant pas atteint le niveau de conformité requis.
- 5.2.5 En cas de violation majeure, d'enquête judiciaire ou de poursuites, cela s'applique à l'ensemble de l'organisation, conformément aux procédures habituelles de notre système d'assurance.
- 5.2.5 L'évaluation de l'UBO est un critère spécifique de la norme SEG.

5.3 Procédures d'audit

5.3.1 Auto-évaluation initiale

- 5.3.1.1 Avant de procéder à un audit complet, les clients doivent effectuer une auto-évaluation afin d'obtenir le statut de « client SEG ». Ils doivent consulter un CAB agréé pour bien cerner l'étendue de leur organisation à évaluer. Voir la définition du terme « organisation » au point 5.2 ci-dessus.
- 5.3.1.2 L'exercice d'auto-évaluation permettra au client de fournir et de déclarer les informations essentielles à un organisme d'audit agréé avant un audit complet. Il lui permettra également de comprendre la norme SEG et, par conséquent, d'évaluer l'ampleur des travaux préparatoires ou correctifs nécessaires avant de procéder à son application et à son audit.

5.3.2 Accord juridique contraignant

Avant de lancer un audit, le client doit conclure un accord juridique contraignant avec un organisme d'audit agréé. Cet accord doit comprendre :

- 5.3.2.1 L'étendue, le calendrier et le coût de l'audit. L'étendue comprend l'ensemble des activités de l'organisation évaluée.
- 5.3.2.2 exigences pour le client afin de s'assurer qu'il n'y a pas de paiements en suspens relatifs à la certification ;
- 5.3.2.3 exigences relatives à la fourniture par le client des données et informations requises par le système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage du SEG ;
- 5.3.2.4 Engagements du CAB agréé par le SEG à traiter les données de manière confidentielle et sécurisée et à respecter les [Système de gestion des données 011 SEG](#) ; et
- 5.3.2.5 reconnaissance que les données et les résultats d'audit seront partagés ouvertement avec SEG.

5.3.3 Audit initial sur site

Un audit sur site sera requis pour la certification initiale de tous les clients. Cet audit comprendra les éléments suivants :

- 5.3.3.1 Accord préalable à l'audit. Avant l'audit, le client et le CAB discuteront et définiront les éléments de la norme inclus dans le périmètre de l'audit. Le client sera invité à décrire ses processus de bout en bout. Il devra être informé que le CAB doit avoir accès à tous les documents en sa possession afin de pouvoir vérifier ses conclusions.
- 5.3.3.2 Visite des opérations. Le CAB doit effectuer un audit complet des opérations du client, y compris des visites des sites et/ou l'observation des activités de pêche, sous réserve des exigences d'échantillonnage identifiées à la section 5.7.
- 5.3.3.3 Discussion et évaluation au regard de la norme. Le CAB évalue le client au regard des composantes pertinentes de la norme. Le CAB recueille des éléments de preuve à chaque étape.
- 5.3.3.4 Obtenir des informations et des contributions de clients et de parties prenantes.
- a) Les éléments de preuve pour les évaluations proviennent principalement du client, doivent se rapporter aux indicateurs tels que définis pour les critères de la norme SEG, et il est de la responsabilité du client de se procurer et de fournir des informations complètes et exactes à l'appui de sa demande.
 - b) L'audit initial devra prendre en compte les éléments probants d'une période de 5 ans précédant l'audit.
 - c) Dans le cadre de l'évaluation, il est parfois nécessaire de recueillir des informations auprès d'autres parties prenantes et sources. Ces situations et sources sont précisées dans les critères de la norme SEG. Par exemple : (1) Critère 1.1 : Les organismes d'évaluation communautaire (OEC) doivent obtenir des preuves auprès des organismes d'application de la loi et d'autres sources similaires attestant que le client n'a pas de condamnations pertinentes ; (2) Critère 2.3 : Les OEC doivent obtenir des preuves auprès de l'autorité locale compétente en matière de pêche que les pêcheurs respectent la réglementation, par exemple en soumettant leurs déclarations de captures ; (3) Critère 4.3 : Les OEC doivent obtenir des preuves auprès des clients des négociants en anguilles attestant que la mortalité se situe dans les limites spécifiées.
 - d) Dans le cadre du processus d'assurance qualité, les organismes d'évaluation de la conformité (OEC) doivent donner aux parties prenantes concernées la possibilité de contribuer à l'évaluation de la conformité ou des performances de leurs clients. Ces parties prenantes comprennent notamment les organismes statutaires, les agences de pêche, les autorités chargées de l'application de la loi et les ONG locales et nationales. Les rapports d'évaluation ne devant pas être communiqués en raison de la présence d'informations confidentielles, les parties prenantes seront invitées à faire part de leurs observations ou des éléments de preuve dont elles disposent quant à la conformité du client à la norme SEG.
- 5.3.3.5 Réunion finale. Discussion finale, présentation des résultats initiaux et explication des prochaines étapes.
- 5.3.3.6 Rapport préliminaire. À la suite d'un audit de certification initial, l'organisme d'évaluation de la certification (OEC) établit, dans un délai de 30 jours, un rapport préliminaire décrivant la performance du client au regard de chacun des critères des composantes évaluées. Ce rapport formule une recommandation de certification. Le rapport préliminaire est d'abord transmis au client pour observations, afin de vérifier son exactitude et de s'assurer de sa satisfaction quant à son contenu. Si le client ne formule aucune observation dans les deux semaines suivant l'envoi du rapport, l'OEC établit le rapport préliminaire sans modification.

5.3.3.7 Rapport final. Dans les 60 jours (une prolongation peut être convenue entre le CAB et le client dans des circonstances exceptionnelles) du dernier jour de la partie sur site de l'audit, le rapport final (intégrant toutes les clarifications convenues au cours du processus d'examen avec le client) doit être envoyé à l'entité décisionnelle du CAB, qui a le pouvoir d'attribuer le certificat en vertu de l'accord contractuel avec SEG.

5.3.3.8 La décision, les rapports finaux, les certificats et la correspondance de certification finale seront transmis au client et à SEG dans les 14 jours suivant la remise du rapport final.

5.3.3.9 SEG tiendra un registre des clients évalués sur son [site web](#). Les certificats seront également publiés, avec un lien vers ce registre, afin de garantir une transparence totale, dans les 7 jours suivant leur réception du CAB.

5.3.4 Exigences pour tous les audits

5.3.4.1 Le CAB doit appliquer des processus de contrôle de la qualité des données pour garantir l'exactitude des rapports d'audit.

5.4 Audits de surveillance

5.4.1 Un client certifié est tenu de suivre un programme d'audit de surveillance établi, conformément à une évaluation des risques que le CAB doit réaliser à l'issue de chaque audit initial. Cette évaluation des risques est mise en œuvre selon le tableau suivant :

Tableau 1. Choix du programme de surveillance

Question	Performance du client lors de l'audit	Oui	Non
1	Le client a-t-il fait l'objet d'une enquête externe susceptible de constituer une violation de la norme SEG ou de la loi, ou a-t-il été suspendu de toute autre norme de certification ?	Surveillance renforcée	Passez à la question 2
2	La certification du client a-t-elle été suspendue pour quelque raison que ce soit depuis le dernier audit sur site ?	Surveillance renforcée	Passez à la question 3
3	Le client se contente-t-il d'acheter et de vendre le produit (sans le manipuler physiquement) ?	Minimum Surveillance	Passez à la Q4
4	Tous les autres scénarios	Standard Surveillance	

5.4.2 Les fréquences d'audit pertinentes sont indiquées dans le tableau 2 ci-dessous :

Tableau 2. Fréquences d'audit

Audit de certification	Année 1	Année 2	Année 3	Audit de recertification de l'année 4

Surveillance minimale	Audit sur site	Aucun audit	Audit à distance	Aucun audit	Audit sur site
Surveillance standard	Audit sur site	Aucun audit	Audit sur site	Aucun audit	Audit sur site
Surveillance renforcée	Audit sur site	Audit sur site	Audit sur site	Audit sur site	Audit sur site

- 5.4.3 Un rappel concernant l'échéance d'un audit de surveillance sera envoyé aux clients certifiés au moins trois (3) mois avant la date anniversaire de l'audit. Il leur incombe alors de planifier et d'organiser cet audit. L'audit peut être avancé ou reporté jusqu'à trois (3) mois avant la date anniversaire, voire plus longtemps en cas de circonstances exceptionnelles. Si l'audit n'a pas lieu, la certification de l'organisme sera suspendue, sauf si celui-ci peut justifier de circonstances exceptionnelles (voir section 5.16) et proposer un délai raisonnable pour la réalisation de l'audit.
- 5.4.4 Un audit à distance comprend une étude documentaire et, le cas échéant, des échanges par vidéoconférence ou téléphone. Le client devra fournir la documentation relative au système en place. Si cette documentation est jugée insuffisante, un audit sur site pourra être requis. Les rapports d'audit définitifs des audits à distance doivent être remis dans les 60 jours suivant la date de livraison prévue de la documentation au CAB.
- 5.4.5 Les procédures d'un audit de surveillance sur site sont les mêmes que pour l'audit de certification initial, sauf qu'elles examinent les preuves objectives de la période écoulée depuis le dernier audit.

5.5 Durée de l'audit

- 5.5.1 La durée de l'audit est déterminée par le CAB et dépend de la taille de l'organisation du client audité. Elle est d'au moins une journée (temps total incluant la rédaction du rapport) et ne dépasse généralement pas cinq jours. L'intensité de l'audit est évaluée en fonction des critères suivants :
- le type d'entreprise (une entreprise plus complexe nécessitera un audit plus long) ;
 - la taille de l'entreprise (les grandes entreprises nécessiteront un audit plus long) ;
 - le nombre d'installations ou de pêcheurs à échantillonner, le cas échéant ;
 - type d'audit (les audits initiaux auront probablement un niveau d'intensité plus élevé que les audits de surveillance) ; et
 - que l'audit soit réalisé sur site ou à distance ; et
 - dans le cadre d'un audit de surveillance ou de recertification, les résultats des audits précédents.

5.6 Périmètre de l'audit

- 5.6.1 Toutes les organisations doivent être évaluées selon le critère 1.
- 5.6.2 Comme indiqué dans la norme SEG, des éléments supplémentaires seront inclus dans le périmètre de l'audit en fonction des activités du client. Par exemple, un client qui pratique à la fois la pêche et l'élevage de civelles devra satisfaire aux exigences des deux composantes : la pêche à la civelle (composante 2) et l'élevage d'anguilles (composante 5).
- 5.6.3 Lorsqu'un composant est évalué, tous les critères qui le composent doivent être inclus dans cette évaluation, sauf si des exceptions décrites s'appliquent.

5.7 Échantillonnage d'audit

5.7.1 Dans les cas où il existe plusieurs éléments de preuve objectifs similaires pour un seul indicateur (par exemple, plusieurs pêcheurs dans une pêcherie, plusieurs bassins à poissons dans une ferme piscicole), il est généralement nécessaire de sélectionner un échantillon de preuves à examiner lors de l'audit.

5.7.2 Lorsque l'échantillonnage est utilisé, l'auditeur sélectionne un échantillon aléatoire conformément au tableau 3, sauf si l'audit porte sur :

- a) plusieurs sites au sein d'une organisation qui effectue des opérations d'achat et de vente ; ou
- b) plusieurs sites au sein d'une organisation qui pratique l'élevage d'anguilles ; ou
- c) plusieurs sites au sein d'une organisation qui effectuent le traitement

Dans ces cas, le CAB doit prélever des échantillons sur tous les sites relevant du périmètre de certification.

5.7.3 L'échantillon d'éléments probants objectifs à observer lors de l'audit est choisi selon une stratégie d'échantillonnage élaborée par le CAB. Lors de l'élaboration de cette stratégie, l'auditeur priorise , le cas échéant, les objectifs suivants :

- a) représentation maximale de la variabilité au sein de l'échantillon (par exemple, s'il y a des bassins contenant des anguilles d'âges différents, un échantillon couvrant tous les âges doit être prélevé) ; ou
- b) potentiel maximal d'identification des non-conformités éventuelles (en cas de problème connu, par exemple avec les jeunes anguilles, l'échantillon devra se concentrer sur les bassins d'anguilles d'une classe d'âge plus jeune) ; et
- c) randomisation, lorsque cela est possible, de l'échantillon d'éléments examinés (par exemple, s'il y a trois bassins de la même classe d'anguilles, un échantillon aléatoire parmi eux sera choisi).

5.7.4 Il se peut qu'il ne soit pas possible d'atteindre simultanément les trois objectifs d'échantillonnage. Dans tous les cas, la stratégie d'échantillonnage, y compris sa justification et les objectifs visés, doit être décrite dans le rapport d'audit.

5.7.5 Le CAB augmentera la taille de l'échantillon dans les situations où il existe un degré élevé de variation dans l'échantillon de preuves objectives observées.

5.7.6 Lors des audits de surveillance, le CAB s'efforcera de sélectionner des preuves objectives qui n'ont pas été échantillonnées lors des audits précédents, à moins que cet échantillonnage préférentiel n'indique clairement au client quelles preuves objectives seront incluses dans l'audit actuel (par exemple, sur un site comportant trois réservoirs et dont deux ont été observés lors de l'audit initial, il serait évident pour le client que le réservoir restant serait sélectionné lors du prochain audit de surveillance et l'auditeur ne devrait pas être contraint d'échantillonner celui qui reste).

Tableau 3. Taille minimale de l'échantillon d'audit

Nombre d'articles	Nombre minimal d'éléments observés lors d'un audit initial	Nombre minimum d'articles observé lors d'un audit de surveillance
1	1	1
2-4	2	1

5-9	3	1
10-16	4	2
17-25	5	2
26-36	6	3
37-49	7	4
50 ans et plus	Racine carrée arrondie à l'entier supérieur	Racine carrée divisée par deux arrondie au supérieur

5.8 Examen et décision en matière de certification

Les organismes d'audit certifiés (OAC) sont tenus de mettre en place des procédures d'examen technique des rapports d'audit et des décisions de certification. Ces procédures doivent comprendre au minimum :

5.8.1 Examen de certification

Le CAB désignera au moins une personne chargée d'examiner l'ensemble des informations et des résultats relatifs à l'audit. Cet examen sera effectué par une ou plusieurs personnes n'ayant pas participé au processus d'audit.

5.8.2 Décision de certification

- Les CAB sont tenus de faire appel à du personnel compétent autre que l'auditeur ou l'équipe d'audit pour prendre des décisions impartiales en matière de conformité.
- Le CAB désignera au moins une personne pour prendre la décision de certification en se basant sur toutes les informations relatives à l'audit, à son examen et à toute autre information pertinente.
- L'examen et la décision de certification peuvent être effectués simultanément par la ou les mêmes personnes.
- Lorsque le CAB a besoin de précisions concernant l'interprétation de la norme, il doit s'adresser au responsable du système SEG pour obtenir ces précisions.
- Le CAB est responsable des décisions relatives à la certification et en conserve l'autorité.

5.9 experts techniques et interprètes

5.9.1 Les organismes d'audit sont tenus de s'assurer que les interprètes ou les experts techniques qu'ils emploient ou auxquels ils font appel sont indépendants du client, sauf si cela s'avère impossible en raison de contraintes logistiques, auquel cas ces contraintes, ainsi que les efforts déployés pour les surmonter, les noms et les affiliations de ces experts et une déclaration d'intérêts doivent figurer dans les rapports d'audit.

5.9.2 Lors des activités de contrôle, SEG doit également s'assurer que les interprètes ou les experts techniques qu'elle emploie ou auxquels elle fait appel sont indépendants du CAB évalué ou de son

client, sauf si cela n'est pas possible en raison de contraintes logistiques, auquel cas une déclaration d'intérêts doit être incluse.

5.10 Exceptions

5.10.1 Dans des circonstances exceptionnelles, une dérogation aux exigences de ce processus d'assurance peut s'avérer nécessaire. Ces circonstances exceptionnelles peuvent notamment inclure des situations telles que :

- a) troubles civils;
- b) un problème de santé ou de sécurité qui ne peut être atténué;
- c) événements météorologiques extrêmes ; ou
- d) des situations sociales et environnementales exceptionnelles et imprévisibles, par exemple les pandémies.

5.10.2 Des circonstances exceptionnelles ont été identifiées avant l'audit.

5.10.2.1 En cas de circonstances exceptionnelles, le CAB en informera le SEG et demandera une dérogation aux exigences de ce processus d'assurance qui ne peuvent être mises en œuvre. Les exceptions et les mesures d'atténuation doivent être approuvées avant leur mise en œuvre. Voici quelques exemples de mesures d'atténuation possibles :

- a) réaliser l'audit à distance ;
- b) reporter l'audit et/ou prolonger la date d'expiration d'un certificat ;
- c) retarder l'évaluation de certains éléments de la norme; et/ou
- d) modifier la stratégie d'échantillonnage, etc.

5.10.2.2 Dans les situations où les exceptions et les mesures d'atténuation ne sont pas approuvées avant l'audit, le SEG peut demander au CAB de prendre des mesures correctives, aux frais de ce dernier.

5.10.3 Circonstances exceptionnelles relevées lors de l'audit

5.10.3.1 Dans certaines situations, une circonstance exceptionnelle peut survenir au cours d'un audit et le CAB doit prendre une décision immédiate ; il se peut qu'une notification préalable à SEG ne soit pas possible. Dans ce cas, le CAB doit informer SEG dès que possible de la circonstance exceptionnelle, de l'exception accordée et des mesures d'atténuation prises. SEG déterminera si des mesures d'atténuation supplémentaires sont nécessaires. Un accord sur la prise en charge du coût de ces mesures supplémentaires sera requis.

5.10.4 Certaines exceptions à des critères spécifiques sont spécifiées dans la norme et doivent être appliquées dans l'audit le cas échéant.

5.11 Audits de groupe

5.11.1 Dans la norme SEG, les seuls « groupes » identifiés sont des groupes de pêcheurs opérant au sein d'une même zone de pêche. Les termes « groupe » et « zone de pêche » sont ici interchangeables.

5.11.2 L'objectif d'un audit de groupe est de vérifier le système de gestion établi de la pêcherie et de contrôler un échantillon de pêcheurs, de lieux et de types de pêche pratiqués dans cette pêcherie.

5.11.3 Bien qu'une procédure de certification de groupe ne soit pas obligatoire, l'application et le respect scrupuleux d'une telle procédure permettront d'obtenir une note de conformité élevée pour le critère 2.3 de la norme.

5.11.4 L'auditeur se référera à la [section 211 « Certification de groupe »](#), qui définit plus en détail les procédures d'audit et de certification de groupe. Cette section exige que le responsable du groupe mette en œuvre une procédure interne locale afin de documenter la manière dont il exercera le

contrôle local sur la pêche. Une stratification sera effectuée lorsque la pêche peut être classée en sous-groupes distincts, c'est-à-dire selon différentes méthodes de pêche et/ou différentes limites de pêche reconnues. Si une stratification est requise, les auditeurs suivront la procédure d'échantillonnage pour chaque sous-groupe de manière indépendante.

5.12 Contenu et publication du rapport

- 5.12.1 Les rapports d'audit doivent être rédigés selon le modèle approuvé par le SEG et doivent contenir les informations minimales suivantes :
- a) unité de certification (par exemple, situation géographique, méthode de pêche, étape de la vie, pêcheurs admissibles) ;
 - b) organisation évaluée ; s'il s'agit d'une pêche, le nom de la pêche et une liste des pêcheurs évalués ;
 - c) méthodologie d'audit ;
 - d) calendrier d'audit ;
 - e) intensité et justification de l'audit ;
 - f) Étendue de l'audit ;
 - g) preuves objectives et sources utilisées pour vérifier la performance d'un client pour chacun des critères des composantes par rapport auxquelles il a été évalué ;
 - h) performance du client par rapport à chacun des critères du ou des composants pour lesquels il a été évalué ;
 - i) constatation de l'auditeur pour chacun des critères de la composante par rapport auxquels ils ont été évalués ;
 - j) Calendrier d'évaluation des risques et d'audit de surveillance ;
 - k) le score de responsabilité en pourcentage et la recommandation de certification (pour chacun des composants qui ont été évalués) ;
 - l) toutes circonstances exceptionnelles et mesures d'atténuation (voir 5.10) ;
 - m) toutes les stratégies d'échantillonnage employées et tous les commentaires associés ;
 - n) toute mesure corrective requise, qui sera également spécifiée dans un rapport sur les mesures correctives (CAR).
- 5.12.2 Les conclusions du rapport concernant la performance du client doivent contenir des informations en quantité et en qualité suffisantes pour qu'un lecteur externe puisse vérifier que le score de performance du client est conforme à la norme SEG.
- 5.12.3 Tous les rapports d'audit seront fournis au client et à SEG qui les traiteront de manière confidentielle, conformément au [système de gestion des données 01 1 de SEG](#) .
- 5.12.4 Le SEG publiera les certificats et les résultats des évaluations (mais pas les rapports d'évaluation eux-mêmes en raison de problèmes de confidentialité des données) pour les cinq dernières années sur le site web du SEG à l'adresse suivante : <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-certificate-register/>

5.13 Résultats d'audit

- 5.13.1 Les auditeurs doivent évaluer chacun des critères pertinents pour le ou les éléments relevant du périmètre d'audit. Pour chaque critère, l'auditeur formulera une conclusion :
- Entièrement conforme (« Responsable ») OU :
 - Non-conformité mineure OU :
 - Non-conformité majeure OU :

- Non-conformité critique .

5.13.2 L'auditeur doit fournir une description des constatations, en les comparant aux indicateurs de la norme, afin de justifier clairement la décision prise concernant l'indicateur donné.

5.13.3 Idéalement, un client vise une conformité à 100 % pour tous les critères (soit 100 % de « Responsable »). Cependant, un client peut être certifié avec 75 % de conformité totale, à condition que les critères restants présentent une « non-conformité mineure ».

5.13.4 Les dispositions suivantes s'appliquent en fonction des niveaux de conformité :

Niveau	Conformité	Résultat
1	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité totale à 100 % 	<ul style="list-style-type: none"> • Entièrement certifié • L'audit de surveillance sera effectué à distance.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité totale de 75 à 99 % • 1 à 25 % de non-conformités mineures 	<ul style="list-style-type: none"> • Agréé • Le client doit corriger 50 % de ces non-conformités mineures d'ici le prochain audit dans 2 ans.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité totale de 75 à 99 % • 1 non-conformité majeure 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être certifié « sous conditions ». • Sous réserve de : <ol style="list-style-type: none"> (1) Élaboration d'un plan d'action corrective crédible (2) la non-conformité majeure étant rectifiée dans un délai de 6 mois, sauf indication contraire dans le critère (3 à 12 mois).
4	<ul style="list-style-type: none"> • 2 non-conformités majeures 	<ul style="list-style-type: none"> f) Impossible de certifier g) Peut être certifié sous conditions lorsqu'au moins une de ces non-conformités majeures répond aux critères du niveau 3 ci-dessus. h) Peut certifier lorsque les deux non-conformités majeures atteignent le niveau 1 ou 2 supérieur.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Non-conformité critique 	<ul style="list-style-type: none"> i) <u>Toute</u> non-conformité critique signifierait qu'aucune certification ne peut être délivrée tant que ces non-conformités n'ont pas été résolues conformément aux niveaux décrits ci-dessus.

5.13.6 Le CAB peut également suggérer des « pistes d'amélioration » au client. Bien que ces informations doivent être consignées dans le rapport d'audit, les commentaires doivent rester de nature générale. L'auditeur doit clairement indiquer au client qu'il ne lui fournit pas de solutions spécifiques pour remédier à une non-conformité. Il appartient au client de choisir les améliorations ou les solutions les mieux adaptées à son organisation. Le CAB doit identifier les lacunes en matière de conformité et les points à améliorer, mais ne doit ni proposer ni fournir de solutions.

5.14 Mesures correctives et conséquences

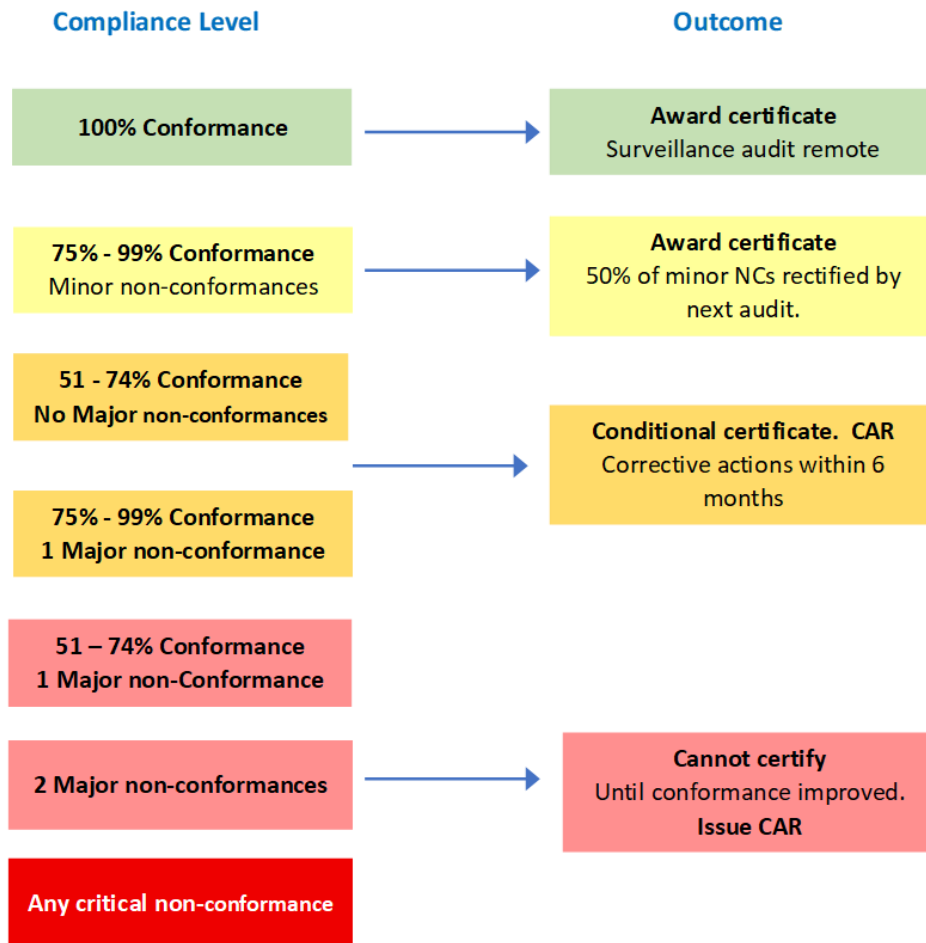
5.14.1 Les CAB n'ont aucun rôle à jouer dans la correction des non-conformités, car il appartient au client de remédier à tout constat de non-conformité, puis de demander au CAB de réévaluer la notation.

5.14.2 Sauf indication contraire dans le présent document pour les Groupes, le délai maximal dont dispose un client pour remédier aux non-conformités est de 12 mois pour les non-conformités majeures et de 24 mois pour les non-conformités mineures.

5.14.3 Si les non-conformités sont corrigées et résolues dans les délais impartis, le client sera classé comme certifié en conséquence ; dans le cas contraire, il sera déclassé en conséquence.

5.15 Organigramme de décision

Ce tableau décisionnel récapitule les processus de décision de certification pour tous les audits.



Key

NC = Non Conformance

CAR = Corrective Action Report

5.16 circonstances atténuantes

Les CAB ont le pouvoir d'assouplir certaines de ces procédures en cas de circonstances atténuantes.

5.16.1 Exemples de circonstances atténuantes (liste non exhaustive) :

- Des personnes indisponibles pour un audit pour des raisons légitimes, par exemple pour cause de maladie.
- Conditions météorologiques extrêmes ou autres événements imprévus ou inattendus ayant un impact sur les opérations ou l'audit,

5.16.2 Voici quelques exemples de procédures qui pourraient être ajustées (liste non exhaustive) :

- Prolonger la date d'expiration du certificat ou la période d'audit
- Prolongation du délai d'achèvement des actions correctives

- 5.16.3 Lorsque des circonstances atténuantes sont invoquées et que les procédures sont modifiées :
- a) Le CAB les consignera dans le rapport d'audit.
 - b) En cas de doute, le CAB demandera une interprétation et un accord au SEG.

5.17 Interprétation et langue

- 5.17.1 Si le CAB a besoin d'une interprétation ou d'une clarification concernant une partie quelconque du système SEG , il doit s'adresser au gestionnaire du système SEG.
- 5.17.2 En cas de litige entre le CAB et un client qu'ils ne parviennent pas à résoudre, celui-ci peut être soumis au SEG pour interprétation ou médiation.
- 5.17.3 Tous les documents du système SEG sont initialement rédigés en anglais. Ils peuvent être traduits dans d'autres langues par des personnes ou par intelligence artificielle (IA). En cas de divergence d'interprétation due à la traduction, la version anglaise fait foi.

5.18 Amélioration continue

- 5.18.1 Les clients ne sont certifiés que lorsqu'ils remplissent les conditions requises. Pour ce faire, ils doivent avoir franchi tout ou partie des étapes suivantes :
- a) Client non-SEG
 - b) Demandeur
 - c) Client
 - d) ou plusieurs non-conformités majeures
 - e) ou plusieurs non-conformités mineures
 - f) Client sans non-conformité = Entièrement certifié
- 5.18.2 Les clients sont tenus d'apporter des améliorations entre les audits afin d'améliorer leur conformité au niveau de responsabilité à 100 %.
- 5.18.3 Ainsi, la norme SEG favorise l'amélioration continue des pratiques dans le secteur de la pêche commerciale à l'anguille. En progressant à travers ces différentes catégories, les clients démontrent leur engagement constant à améliorer leurs opérations afin de se conformer à la norme SEG.
- 5.18.4 La SEG procède à une révision majeure de la norme tous les 5 ans, et à des révisions mineures entre-temps, si nécessaire. À chaque révision, le niveau d'exigence est relevé afin d'améliorer encore les pratiques et d'atteindre la norme.

6. Certification

6.1 La certification SEG signifie qu'un client :

- a) a atteint la conformité aux composantes de la norme pertinentes pour cette activité ;
- b) a démontré des pratiques exemplaires, des pratiques « responsables » et une contribution au rétablissement du stock d'anguilles ;
- c) commercialise des anguilles issues de sources responsables et certifiées SEG.

6.2 Délivrance de certificats

- 6.2.1 Les certificats seront délivrés par le CAB et comprendront les informations suivantes :
- a) Nom et adresse du client.
 - b) Les éléments pour lesquels le client est certifié (le périmètre de l'audit).
 - c) Le numéro de certificat.
 - d) La date d'émission.

- e) La date d'expiration (quatre ans après la date d'émission).
- f) Date du prochain audit de surveillance.
- g) Signature d'un signataire approprié du CAB émetteur.
- h) Si le certificat est conditionnel, il doit faire référence à des documents (le rapport d'audit ou la lettre d'accompagnement) indiquant les étapes nécessaires pour obtenir la certification complète, ainsi que les conséquences du non-respect de ces étapes.
- i) Logo destiné à indiquer le CAB et le SEG, conformément à l'accord conclu entre le SEG et le CAB.

6.2.2 Dates d'expiration des certificats et de réaudit

- a) Par défaut, les certificats expirent quatre ans après leur émission, sous réserve d'audits de surveillance effectués entre-temps, conformément à l'évaluation des risques du point 5.4.
- b) Pour les pêcheries et les commerçants, les dates d'expiration doivent être postérieures à la fin de la saison de pêche, mais dans un délai de 3 mois après celle-ci.
- c) Pour les élevages et les transformateurs d'anguilles, les dates d'expiration seront l'anniversaire de la date de certification.
- d) Les audits doivent porter sur les opérations en cours. Ainsi, pour le secteur de la pêche, ils ne peuvent être réalisés que pendant la saison de pêche.

6.2.3 Les CAB conservent l'autorité pour les décisions relatives à leurs évaluations (c'est-à-dire que la prise de décision n'est pas externalisée).

6.3 Conditions des certificats

- 6.3.1 Le certificat est valable pour une durée maximale de quatre ans, mais peut être suspendu ou retiré à tout moment si des preuves sont disponibles démontrant que le client n'est plus conforme à la norme (par exemple, si un client se voit constater deux non-conformités majeures ou une non-conformité critique lors d'un audit de surveillance).
- 6.3.2 Le client recevra une copie du certificat et des conditions d'utilisation.
- 6.3.3 Les certificats ne sont pas transférables entre clients. En cas de fusion, d'acquisition ou d'acquisition d'une entreprise par un client certifié, le certificat ne peut être transféré au(x) nouveau(x) client(s). Une nouvelle évaluation sera alors nécessaire, l'organisation et le bénéficiaire effectif ayant changé.
- 6.3.4 Le certificat à lui seul ne prouve pas, et ne doit pas être utilisé pour donner l'impression, qu'un lot individuel d'anguilles ou de produits à base d'anguilles est certifié SEG. Les produits certifiés doivent comporter un étiquetage de lot approprié afin de garantir la traçabilité tout au long de la chaîne de contrôle.
- 6.3.5 Le client peut présenter son certificat aux clients pour attester qu'il satisfait aux exigences générales de la section concernée de la norme. Il doit également leur présenter les conditions générales d'utilisation.
- 6.3.6 Les conditions générales complètes de la certification SEG Standard sont documentées dans [les 105 Conditions SEG Standard](#).

6.4 Publication des certificats

Tous les certificats en vigueur et expirés (jusqu'à cinq ans) seront publiés sur le [site web de la SEG](#).

6.5 Utilisation et communication du statut d'assurance

La communication du statut de certification et d'assurance doit être conforme au guide [205 SEG sur les allégations et l'étiquetage](#).

6.6 Suspension et retrait des certificats

- 6.6.1 Conformément au tableau 5.13.4, les certificats seront suspendus par le CAB dans les circonstances suivantes :
- a) la constatation d'une non-conformité critique ;
 - b) constatation de deux non-conformités majeures
 - c) un taux de non-conformités mineures supérieur à 50 %
 - d) un rapport validé indiquant que le client a fait l'objet d'accusations dans le cadre d'une enquête judiciaire (voir critère 1.1)
 - e) un rapport faisant état d'une infraction présumée à la norme par le client est officiellement « en cours d'enquête » (voir 7.3).
 - f) ne respectant pas les termes et conditions de la certification.
- 6.6.2 Le certificat sera rétabli lorsque les raisons de la suspension auront été rectifiées à la satisfaction du CAB – c'est-à-dire pour répondre aux termes de la norme conformément au tableau 5.13.4.
- 6.6.3 Le CAB retirera les certificats dans les circonstances suivantes :
- a) un audit de surveillance n'est pas achevé (c'est-à-dire que le rapport final n'est pas rédigé et soumis à la SEG pour publication sur le site web de la SEG) dans les trois (3) mois suivant sa date anniversaire ; ou
 - b) tout motif de suspension mentionné au point 6.6.1 ci-dessus n'est pas corrigé dans les délais impartis ; ou
 - c) Les conditions de certification ne sont pas remplies lors d'un audit de surveillance ou de recertification.
- 6.6.4 Lorsqu'un certificat a été retiré, pour être à nouveau certifié, le client doit faire l'objet d'une réévaluation complète par un organisme agréé de certification. Le client doit s'assurer, par le biais d'une auto-évaluation, qu'il a remédié aux raisons du retrait.
- 6.6.5 Le CAB doit informer le SEG de tout changement de statut d'un certificat et le SEG doit mettre à jour le registre des certificats en conséquence.

7. Appels, plaintes et enquêtes

7.1 Appels

- 7.1.1 Les organismes d'audit doivent disposer d'une procédure d'appel publique permettant aux clients de contester les décisions d'audit.
- 7.1.2 Lorsqu'un client est insatisfait du résultat de l'appel au CAB, il peut faire appel à SEG en tant qu'organisme de surveillance en utilisant la [procédure de plaintes 015](#).

7.2 Plaintes

- 7.2.1 Les CAB sont tenus de mettre en œuvre une procédure de résolution des plaintes publique et accessible.
- 7.2.2 Les plaintes concernant le statut de certification des clients des CAB ou l'approbation des CAB, ou toute autre question relative à l'assurance peuvent être adressées directement à SEG, conformément à la [procédure de plaintes 015](#).

7.3 Enquêtes

La gestion des enquêtes est décrite plus en détail dans la [procédure d'enquête 208](#).

- 7.3.1 Les parties prenantes sont invitées à faire part de leurs commentaires, notamment de leurs préoccupations ou soupçons quant à la conformité des clients à la norme SEG et aux garanties associées, à tout moment, soit au CAB, soit à SEG à l'adresse standard@sustainableeelgroup.org. SEG demandera alors au CAB de mener une enquête. Tous les signalements seront traités avec la plus grande discrétion et confidentialité.
- 7.3.2 Les préoccupations soulevées par les parties prenantes concernant les activités d'un titulaire actuel ou potentiel de certificat SEG font l'objet d'une enquête menée par l'organisme d'examen agréé (OEA) qui a délivré le certificat. Toute préoccupation initialement portée à l'attention de SEG (ou dont SEG prend connaissance par le biais des médias ou autrement) est déléguée à l'OEA pour enquête. Les OEA agréés par SEG sont tenus de disposer de politiques et de procédures de résolution ouvertes et transparentes pour traiter ces problèmes. Ce n'est que si une partie estime que sa préoccupation n'est pas traitée de manière satisfaisante par l'OEA qu'elle peut saisir à nouveau SEG.
- 7.3.3 Toute préoccupation ou tout problème soulevé auprès de SEG ou d'un organisme d'évaluation agréé sera pris au sérieux et fera l'objet d'une enquête approfondie et respectueuse. Les certificats pourront être suspendus ou retirés pour une durée de 3 mois à 2 ans, en fonction de la gravité de l'infraction, des circonstances atténuantes et des délais prévus par le volet 1.1 (Engagement en matière de légalité) de la norme SEG. Le cas échéant, la [procédure disciplinaire prévue à l' article 209](#) sera également appliquée.
- 7.3.4 Les parties intéressées sont invitées à signaler les infractions présumées en contactant le responsable du système SEG à l'adresse : standard@sustainableeelgroup.org.

7.4 procédure d'enquête

- 7.4.1 Cette procédure est décrite dans le document [208, Procédure d'enquête](#) . Le SEG ou le CAB déclenchera cette procédure dans les cas suivants :
- Un acteur concerné ou une autorité chargée de l'application de la loi signale une infraction présumée à SEG ou au CAB.
 - Un CAB signale à SEG un problème de comportement frauduleux, illégal ou suspect d'un client à la suite d'un audit.
 - Le SEG ou le CAB prend connaissance d'une possible infraction par le biais d'un article de presse.

7.5 Déformation de la réalité et corruption

- 7.5.1 SEG entreprendra et documentera des activités de surveillance afin d'identifier et d'atténuer les cas de fausse déclaration ou de corruption. Cela comprend le suivi des clients suspendus afin de contrôler la cessation des demandes d'indemnisation .
- 7.5.2 Les parties prenantes sont invitées à contacter standard@sustainableeelgroup.org signaler tout cas potentiel de fausse déclaration ou de corruption.

8. Supervision des CAB

8.1 Admissibilité au CAB

- 8.1.1 Les CAB sont tenus de procéder à une étape de demande et d'approbation provisoire avant l'approbation formelle.

- 8.1.2 Seuls les CAB agréés, ayant conclu un contrat légal approprié avec SEG, sont habilités à délivrer des certificats SEG.
- 8.1.3 Les CAB sont tenus de se conformer à la dernière version de ce [système d'assurance 202 SEG](#).

8.2 Exigences pour une demande CAB

Les organismes d'aide à la citoyenneté (OAC) candidats sont tenus de fournir les éléments suivants à SEG :

- 8.2.1 Adresse du siège social, nom du contact et adresse électronique.
- 8.2.2 Preuve que le CAB demandeur est une entité juridique ;
- 8.2.3 Preuve, pour chaque bureau CAB demandant l'approbation, de conformité valide à la norme ISO 17065 (y compris le champ d'application) et/ou preuve d'approbation ou d'accréditation valide par rapport à d'autres normes de certification pertinentes, telles que MSC ou ASC ;
- 8.2.4 Preuve de la présence d'un personnel suffisant et compétent pour gérer un programme d'audit et de supervision de la certification à la norme SEG. Cette preuve doit inclure des informations détaillées sur les lieux de travail, les effectifs et les compétences du personnel clé des organismes d'audit, des auditeurs et des sous-traitants, y compris leurs compétences linguistiques.
- 8.2.5 Procédures de formation continue, de supervision, de suivi des performances et d'étalonnage des auditeurs et des auditeurs sous-traitants.
- 8.2.6 Preuve que les auditeurs concernés et les auditeurs sous-traitants ont participé à une formation sur la norme SEG telle que décrite dans le présent document.
- 8.2.7 Preuve de l'engagement de la direction envers l'intégrité du programme SEG et d'une réactivité suffisante envers les clients.
- 8.2.8 Une copie d'un certificat d'assurance responsabilité civile/indemnisation valide d'une valeur d'au moins 5 000 000,00 €.
- 8.2.9 Preuve des procédures du CAB en matière de gestion de la qualité, garantissant l'impartialité et la prévention des conflits d'intérêts parmi le personnel du CAB, les auditeurs et les auditeurs sous-traitants.
- 8.2.10 Détails de tous les bureaux du CAB demandeur qui seraient impliqués dans le programme SEG et à quel titre, et détails de la ou des personnes désignées comme principaux points de contact pour le programme SEG dans chaque bureau énuméré ci-dessus.
- 8.2.11 Procédures de prise de décisions en matière de certification, y compris les procédures d'examen technique des rapports d'audit, des non-conformités et des actions correctives.
- 8.2.12 Détails des frais que le CAB facturera aux clients du programme SEG.
- 8.2.13 Preuve des systèmes nécessaires, tels que résumés dans les responsabilités du CAB, ci-dessous.
- 8.2.14 Une auto-évaluation pour déterminer si toutes les exigences en matière de compétences, de ressources et autres sont pleinement satisfaites ;
- 8.2.15 Preuve des pays dans lesquels elle est légalement autorisée à exercer ses activités en tant que CAB ;
- 8.2.16 Une lettre d'intention officielle pour devenir un CAB agréé.

8.3 Approbation provisoire du CAB

- 8.3.1 Une fois que le conseil d'administration de SEG aura examiné et approuvé le dossier de candidature, qui doit être soumis en anglais, et une fois que le CAB aura conclu un contrat légal avec SEG, SEG informera le CAB qu'il est provisoirement approuvé et peut commencer à effectuer des audits selon la norme SEG conformément au périmètre d'approbation demandé.

8.4 Exigences pour l'approbation du CAB

Suite à l'approbation provisoire, le CAB doit :

- 8.4.1 Recevez une formation dispensée par SEG sur les normes, la certification et les procédures d'assurance de SEG ;
- 8.4.2 Effectuer des audits des clients qui seront examinés et supervisés par le responsable du système SEG.
- 8.4.3 Le responsable du système SEG examinera la manière dont le CAB applique les procédures d'audit telles que stipulées dans le système d'assurance SEG, l'interprétation de l'application des critères standard, ainsi que l'exactitude et la qualité de la notation et du compte rendu.
- 8.4.4 Après examen concluant de trois rapports d'audit, l'organisme d'audit agréé provisoirement (OAA) sera approuvé par le responsable système de SEG et référencé comme tel sur le site web de SEG. L'OAA ne pourra délivrer de certificats SEG qu'après avoir été approuvé par SEG et référencé sur le [site web de SEG](#).

8.5 Exigences des CAB agréés

Le CAB doit :

- 8.5.1 Signer un accord SEG - CAB avec SEG avant de mener des activités d'audit liées à SEG ;
- 8.5.2 Tenez SEG informé de toute modification des informations fournies lors du processus de demande auprès du CAB ;
- 8.5.3 Mettre en œuvre les exigences décrites dans le système d'assurance SEG ;
- 8.5.4 Affecter aux audits SEG des auditeurs qui répondent aux exigences de compétence et de formation décrites dans le présent document ;
- 8.5.5 Mettre en œuvre un programme continu de formation des auditeurs et autres personnels d'assurance ;
- 8.5.6 Permettre la démonstration récurrente de la compétence des auditeurs par le biais d'une évaluation (par SEG ou d'autres entités), en utilisant des mécanismes de vérification qui incluent l'observation de la performance des auditeurs.
- 8.5.7 Lorsque des écarts par rapport aux responsabilités du CAB au sein du système d'assurance sont identifiés, une non-conformité sera signalée et le CAB devra fournir une analyse des causes profondes (et de l'étendue), une action préventive et une correction pour toute erreur commise, dans les délais spécifiés au point 8.5.20 ;
- 8.5.8 Vérifier et appliquer le Guide des allégations et de l'étiquetage SEG pour les allégations formulées en relation avec l'approbation SEG ;
- 8.5.9 Fournir à SEG des données et des informations spécifiques sur les audits afin de permettre à SEG d'exploiter son système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage ;
- 8.5.10 Fournir à SEG des copies des certificats SEG et des rapports d'audit, conformément au modèle spécifié (disponible auprès de SEG) ;
- 8.5.11 Informez SEG de tout changement concernant le statut d'accréditation ISO 17065 ou autre accréditation pertinente du CAB dans les cinq jours ouvrables suivant le changement ;
- 8.5.12 Participer, sur demande, aux efforts du SEG pour enquêter sur les plaintes et les incidents de transgressions potentielles et de non-conformité à la norme ;
- 8.5.13 Mettre en place une procédure d'appel accessible au public permettant aux clients de contester les décisions d'évaluation.
- 8.5.14 Disposer d'un système de traitement des plaintes accessible au public qui enquête et prend les mesures appropriées concernant les plaintes pertinentes, dans des délais définis, et qui examine et prend les mesures correctives nécessaires ;
- 8.5.15 Conserver un registre de toutes les plaintes et des mesures prises en conséquence, à mettre à disposition pour les audits internes et les revues de direction ;

- 8.5.16 Veillez à ce que les interprètes ou les experts techniques employés soient indépendants du client, sauf si des contraintes logistiques rendent cela impossible. Dans tous les cas, les noms et les affiliations de ces experts doivent figurer dans les rapports d'audit.
- 8.5.17 Contribuer à l'organisation d'audits parallèles ;
- 8.5.18 Mettre en place des systèmes permettant de garantir l'impartialité et d'éviter les conflits d'intérêts ;
- 8.5.19 Continuer de vous conformer à tous les accords, normes, exigences, politiques et procédures de SEG, tels qu'ils sont établis et modifiés. Cela inclut la coopération et l'accès aux informations, au personnel et aux sites requis par SEG.
- 8.5.20 Prendre des mesures pour enquêter sur toute non-conformité des CAB identifiée par les audits internes du SEG ou des CAB, y remédier et prévenir sa récurrence. Les CAB devront fournir une analyse des causes profondes et de l'étendue de la non-conformité, ainsi qu'une analyse corrective et préventive, dans les délais maximums suivants :
- a) quatre mois pour l'analyse et la correction de l'étendue,
 - b) huit mois pour identifier la cause profonde et
 - c) 12 mois pour une action préventive,
- Au total, la durée n'excédant pas 12 mois.
- 8.5.21 Collaborer au suivi des performances via un mécanisme d'indicateurs de niveau de service et de performance. Les comités d'évaluation des conformités seront informés de tout point à améliorer. Des performances inacceptables entraîneront des sanctions, ainsi qu'une suspension ou un retrait possible de l'agrément, à la discrétion de SEG.
- 8.5.22 Ces indicateurs de performance comprennent (mais seront confirmés dans l'accord SEG-CAB) :
- a) Délais maximums de réponse aux clients et d'organisation des auto-évaluations et des audits.
 - b) Délais maximums pour l'établissement des rapports d'audit, la délivrance des certificats et le suivi des rapports de non-conformité et d'actions correctives.
 - c) Envoi de rappels pour les audits de surveillance et la réalisation des actions correctives.
 - d) Délais maximum de réponse aux communications de SEG.
 - e) La qualité du travail des auditeurs, par exemple le respect des exigences des rapports d'audit spécifiés au point 5.12 et des procédures d'audit spécifiées aux sections 5.2 à 5.15.
- 8.5.23 Effectuer des audits internes annuels sur l'atteinte de ces niveaux de service et partager les résultats avec SEG.
- 8.5.24 Assumer l'entière responsabilité de garantir la qualité et l'intégrité de toutes les activités d'assurance sous-traitées à un autre organisme.

8.6 Responsabilités du SEG

SEG doit :

- 8.6.1 Dispensez une formation aux organismes d'agrément des CAB et à leurs auditeurs concernés sur la norme SEG dans le cadre du processus d'agrément des CAB et au besoin par la suite, par exemple lors de la révision et de la mise à jour de la norme SEG ou du système d'assurance. Les détails de la formation sont fournis à la section 9.
- 8.6.2 Dispenser une formation au personnel du SEG chargé des fonctions d'approbation sur la norme SEG et s'assurer qu'il comprend les principes d'assurance, notamment l'approbation et la supervision. Voir la section 9.3.
- 8.6.3 Tous les CAB agréés sont traités de manière égale en matière de surveillance (voir 8.6.5). SEG n'applique pas d'approche fondée sur les risques à la surveillance des CAB.

- 8.6.4 Mettre en œuvre un programme de surveillance continue des organismes d'évaluation de la certification afin de garantir la qualité et la crédibilité des activités de certification. Cette surveillance comprendra :
- Assister à deux audits par an ;
 - examiner 100 % des rapports d'audit et des certifications de chaque CAB au cours de la première année de la nomination du CAB ; 50 % la deuxième année et 10 % par année par la suite pour évaluer si le système d'assurance est correctement appliqué.
 - Une réunion d'examen annuelle pour examiner l'application du système d'assurance par le CAB, y compris un examen du respect des indicateurs de performance spécifiés dans l'accord du CAB.
- 8.6.5 En cas de non-conformité ou d'écart par rapport au système d'assurance, ces éléments doivent être portés à l'attention du comité d'évaluation des conformités compétent, qui prendra les mesures prévues au point 8.5.7 pour remédier à la non-conformité et en prévenir la récurrence. Les délais applicables sont définis au point 8.5.20.
- 8.6.6 Les organismes d'évaluation de la conformité agréés sont publiés à l'adresse <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-standard-2-2/conformity-assessment-body/> et les évaluateurs accrédités à l'adresse <https://www.sustainableeelgroup.org/seg-accredited-assessors/>
- 8.6.7 Résumer et publier les processus de certification dans [213 SEG - Procédure de certification CAB](#).
- 8.6.8 Examinez le système d'assurance tel que décrit dans la section 15.
- 8.6.9 Intégrer les enseignements tirés de la supervision du CAB dans le système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage du SEG.

8.7 Terminaison

SEG peut suspendre ou résilier l'agrément CAB dans les conditions suivantes :

- Le CAB omet à plusieurs reprises de mettre en œuvre correctement et intégralement les exigences du système d'assurance ;
- Le CAB ne soumet pas les données et les informations pour le système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage du SEG ;
- Le CAB ne fait pas l'objet d'un audit parallèle comme demandé par SEG ;
- Les auditeurs du CAB ne participent pas à la formation demandée par le SEG ;
- Le CAB ou ses auditeurs ne respectent pas les indicateurs de performance de qualité ou de délai résumés dans la section 8.5.22 et formalisés dans l'accord entre le CAB et le SEG ;
- Incapacité à traiter adéquatement les non-conformités.
- Le CAB peut mettre fin à son agrément SEG moyennant un préavis de deux mois aux détenteurs de certificats SEG et à SEG.

8.8 Appels

Les CAB peuvent faire appel de la décision de SEG de ne pas les agréer ou de mettre fin à leur mandat. Pour ce faire, ils doivent suivre la [procédure de réclamation 015](#).

9. Compétences et formation

9.1 Formation standard SEG

- Les CAB, leurs auditeurs concernés et le personnel du SEG exerçant des fonctions d'approbation doivent participer à la formation standard du SEG, telle que demandée et dispensée par le SEG.

9.1.2 La formation devra être conçue pour :

- a) Aider les participants à comprendre la théorie du changement du SEG, la norme SEG, le système d'assurance SEG et le programme global du SEG ;
- b) Fournir des informations générales sur le cycle de vie de l'anguille européenne, les menaces qui pèsent sur l'espèce, son statut de conservation, la législation protectrice, la pêche, l'élevage et le marché commercial de l'anguille européenne ;
- c) Sensibiliser les participants en profondeur aux composantes et aux critères de la norme SEG, en mettant l'accent sur les questions les plus critiques ;
- d) Préciser comment générer et présenter les rapports d'audit.
- e) Comprendre le processus de certification.

9.2 Compétences et formation

9.2.1 À tout le moins, le personnel et les auditeurs du CAB chargés de l'audit, de l'examen technique et de la prise de décision doivent posséder les compétences suivantes avant de s'engager dans des activités liées au SEG :

1. Éducation et connaissances	2. Expérience professionnelle	3. Formation et expérience des auditeurs	4. Formation SEG
<p>Licence dans un domaine pertinent, par exemple la gestion environnementale, la gestion des ressources naturelles, la biologie des pêches, l'aquaculture, la technologie alimentaire.</p> <p>Connaissance du règlement (CE) n° 1100/2007 du Conseil de l'Union européenne relatif à la pêche à l'anguille.</p>	<p>5 ans d'expérience professionnelle dans un domaine d'activité lié à l'industrie de la pêche ou de l'aquaculture, ou à l'évaluation environnementale.</p>	<p>Réussir un cours d'audit reconnu par l'IEMA ou l'IRCA pour au moins une des normes ISO suivantes : ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 12877 ou ISO 19011.</p> <p>Participation à 3 audits sur site de toute opération de pêche, d'aquaculture ou de transformation du poisson pour les audits MSC, ASC ou autres normes de pêche.</p>	<p>Participation à la formation standard SEG.</p>

9.2.2 Développement professionnel continu

Pour conserver leur statut d'auditeur pour le programme SEG par la suite, les auditeurs responsables de l'audit, de l'examen technique et de la prise de décision doivent :

- a) effectuer au moins 2 audits SEG par an,
- b) maintenir leur accréditation de formation d'auditeur reconnue par l'ISO,
- c) participer à la formation SEG sur tout élément nouveau ou considérablement révisé du système d'assurance,
- d) participer à une formation de recyclage standard SEG tous les deux ans.

9.2.3 La reconnaissance de cette compétence continue sera effectuée par la délivrance d'un certificat « Évaluateur accrédité SEG », qui sera publié sur le site web du SEG à l'adresse :

<https://www.sustainableeelgroup.org/seg-accredited-assessors/>

9.3 Compétences du personnel de SEG

9.3.1 Le personnel de SEG exerçant des fonctions d'approbation doit au minimum posséder les compétences suivantes :

Assurance	Formation SEG
-----------	---------------

<p>Compréhension des principes d'assurance, notamment d'approbation et de contrôle. Celle-ci peut s'acquérir par exemple par l'étude autonome de la documentation pertinente ou par une formation reconnue.</p> <p>Connaissance de la norme SEG.</p> <p>Connaissance du système d'assurance SEG.</p> <p>Audits parallèles et examen des audits tels que décrits au point 8.6.4</p>	<p>Participation à la formation aux normes SEG dispensée par le responsable du système SEG.</p>
--	---

- 9.3.2 Le personnel de SEG effectuant des audits parallèles et des contrôles de qualité des audits doit également posséder 5 ans d'expérience professionnelle dans un domaine de travail pertinent pour l'industrie de la pêche ou de l'aquaculture ou l'évaluation environnementale et participer à la formation standard de SEG.
- 9.3.3 Dans le cadre de leur perfectionnement professionnel continu, les membres du personnel du SEG doivent :
- témoin (ombre), au moins un audit par an,
 - assurer la qualité des audits du CAB en examinant au moins deux audits par an,
 - participer à une formation de recyclage standard SEG tous les deux ans.

10. Reconnaissance de l'équivalence

- 10.1 La SEG et le CAB reconnaissent les normes équivalentes, ou les composantes équivalentes de normes similaires. Des indications précises sur les cas d'application de cette reconnaissance figurent dans la section « Orientations » de la composante concernée de la norme SEG.
- 10.2 À l'heure actuelle, les seules équivalences reconnues sont :
- l'élément de chaîne de contrôle des normes Marine Stewardship (MSC) et Aquaculture Stewardship Council (ASC), qui est considéré comme équivalent au critère de traçabilité de la norme SEG.
 - Critère 5.2 : Le poisson utilisé comme « FMFO » dans l'alimentation (y compris l'alimentation juvénile) provient soit d'une pêcherie certifiée MSC ou d'une usine certifiée Marin Trust, soit l'alimentation provient d'une usine d'aliments pour animaux certifiée ASC.
 - Lorsque des enregistrements nationaux ou européens sont nécessaires pour reconnaître la conformité légale du client, par exemple : déclaration des captures, documentation de traçabilité, biosécurité, élevage d'anguilles, normes alimentaires, transport d'animaux, rejets d'eaux usées.

11. Contrôle des données, des enregistrements et des documents d'assurance

- 11.1 La gestion et l'assurance des données (y compris les données d'assurance) sont décrites dans [011 Système de gestion des données](#).
- 11.2 La gestion de la documentation système est décrite dans le document [013 Système de gestion documentaire](#).

12. Impartialité

12.1 Indépendance

- 12.1.1 Le programme SEG vise à garantir l'indépendance de l'assurance. Les audits et les décisions de certification sont exclusivement réservés aux organismes d'audit agréés (OAA), tandis que l'agrément de ces OAA et l'octroi des licences de logo relèvent de la compétence de SEG. SEG ne perçoit aucun frais d'agrément ni autre frais auprès des OAA, et ces derniers n'effectuent aucun paiement à SEG.
- 12.1.2 Les CAB doivent être indépendants de SEG, et les auditeurs peuvent être des employés ou des contractuels du CAB, mais également indépendants de SEG.
- 12.1.3 Le conseil d'administration de SEG est composé de représentants d'intérêts équilibrés : deux pour les intérêts sociaux, deux pour les intérêts environnementaux et deux pour les intérêts commerciaux. Ceci garantit une supervision équilibrée et indépendante du développement et du fonctionnement du système SEG.
- 12.1.4 Le personnel de SEG chargé des fonctions d'approbation ne doit entretenir aucune relation commerciale ou financière avec les CAB ni avec aucun client certifié.
- 12.1.5 Les membres de l'équipe de révision des normes SEG qui apportent leur expérience et leur représentation du secteur commercial dans le cadre du développement ou de la révision d'une norme peuvent avoir une relation commerciale avec un CAB ou un client certifié, mais leurs intérêts doivent être clairement déclarés et gérés conformément à la politique de SEG en matière de conflits d'intérêts .
- 12.1.6 Tout autre conflit d'intérêts, réel ou potentiel, doit être porté à la connaissance du président du SEG par son personnel et son conseil d'administration. Ce dernier décidera des mesures à prendre, notamment le retrait des membres du personnel du SEG des activités de supervision, telles que les audits parallèles, ou des fonctions d'approbation. Le personnel du SEG ne peut réaliser d'audits, mais peut y assister dans le cadre de ses fonctions de supervision et d'approbation.

12.2 Impartialité et conflits d'intérêts

- 12.2.1 Le plan de gestion des risques de SEG définit les menaces potentielles à l'impartialité et les conflits d'intérêts au sein de son système d'assurance, ainsi que les mesures d'atténuation prévues. Ce plan présente également les mécanismes de suivi et d'évaluation des risques associés et des mesures d'atténuation mises en œuvre.
- 12.2.2 Le plan de gestion des risques du SEG comprend une évaluation des menaces potentielles à l'impartialité des auditeurs et exige des CAB qu'ils mettent en œuvre des pratiques visant à atténuer les risques associés.

12.3 Prise de décision impartiale

- 12.3.1 Les CAB sont tenus de faire appel à du personnel compétent autre que l'auditeur ou l'équipe d'audit pour prendre des décisions impartiales en matière de conformité.

13. Dispositions d'urgence en l'absence d'un CAB agréé

- 13.1 En cas de besoin, SEG peut, à titre temporaire et en l'absence d'un comité consultatif d'experts (CAB), mettre en place un comité standard SEG indépendant. Ce comité est alors chargé de faire office de CAB et de fournir des avis indépendants au conseil d'administration de SEG. Ce dispositif est décrit

plus en détail dans le document [214 : « Mandat du comité standard SEG lorsqu'il agit en tant que CAB »](#).

14. Revue de direction

- 14.1 SEG effectue des revues de direction au moins une fois par an, conformément à [014 Revue standard de gestion des systèmes](#) L'objectif de cette évaluation est d'évaluer la performance du système d'assurance, de mettre à jour la classification des risques et d'orienter les améliorations. Cette analyse s'appuie sur les données du système d'assurance pour éclairer ces évaluations et classifications des risques.
- 14.2 SEG prend des mesures préventives pour gérer les risques pesant sur l'intégrité du système d'assurance et supervise la mise en œuvre effective des améliorations identifiées lors des analyses de données et des revues de gestion.

15. Examen du système d'assurance

- 15.1 Le système d'assurance SEG sera revu tous les cinq ans ou plus fréquemment si nécessaire, en fonction des retours d'information recueillis lors de sa mise en œuvre, par le biais du système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage SEG, ou lors de la révision d'une norme SEG. Ces revues viseront à garantir la fiabilité, l'adéquation et l'efficacité du système. Elles tiendront compte des éléments suivants :
- a) Résultats de la formation du personnel du CAB, des auditeurs et du SEG ;
 - b) Informations recueillies à partir des rapports d'examen du CAB, des rapports d'audit et des audits parallèles ;
 - c) Résultats des activités de surveillance des allégations et de l'étiquetage ;
 - d) Informations recueillies grâce au système de suivi, d'évaluation et d'apprentissage du SEG ;
 - e) Toute contribution reçue des parties prenantes.
- 15.2 SEG informera les parties prenantes SEG suivantes des modifications apportées au système d'assurance SEG dans un délai de trente jours suivant la modification :
- a) CAB approuvés et approuvés provisoirement par SEG ;
 - b) Personnel de SEG ;
 - c) détenteurs de certificats conformes aux normes SEG ;
 - d) Tous les acteurs du SEG via une publication sur le site web du SEG.
- 15.3 La notification comprendra au minimum :
- a) l'exigence initiale ;
 - b) l'exigence révisée; et
 - c) le calendrier de mise en œuvre de la nouvelle/révision des exigences et les dispositions transitoires.

16. Disponibilité de l'information

- 16.1 SEG veillera à ce que les informations suivantes soient rendues publiques :
- a) Description de la structure du système d'assurance, y compris du processus décisionnel.
 - b) Informations sur la propriété et la disponibilité des données.
 - c) Critères d'acceptation des CAB et de leurs clients dans le cadre du programme.

- d) Procédures de demande pour les clients.
- e) Liste des CAB agréés.
- f) Informations générales sur les frais facturés aux clients et aux candidats.
- g) Description de la méthodologie d'évaluation : types d'évaluation utilisés, modalités d'évaluation des clients, fréquence et intervenants, et fondement des décisions.
- h) Politique relative à la fourniture d'informations (partage des connaissances) aux clients par les CAB.
- i) Comment les parties prenantes peuvent contribuer au processus d'assurance et de contrôle.
- j) Conséquences des différents niveaux de non-conformité.
- k) Résumé des plaintes résolues.
- l) Mesures prises pour avoir confiance dans les résultats d'autres programmes jugés équivalents ou partiellement équivalents
- m) Liste des clients certifiés, étendue de leur assurance et date d'expiration de leur certificat
- n) Informations de base sur les résultats des évaluations des clients et des CAB.

17. Contribution des parties prenantes

Les parties prenantes sont invitées à tout moment à faire part de leurs commentaires sur l'intégrité, le contenu ou la mise en œuvre du système d'assurance SEG. Veuillez nous contacter à l' [adresse standard@sustainableeelgroup.org](mailto:standard@sustainableeelgroup.org).



www.sustainableeelgroup.org