



Sustainable
Eel Group

La norme SEG

Guide des allégations et de l'étiquetage

La norme SEG

Guide des allégations et de l'étiquetage

Versions publiées

Numéro de version	Date	Description de la modification
1.0	4/7/18	Initial
1.1	21/01/2020	Modification pour une conformité immédiate au Guide des bonnes pratiques d'ISEAL sur la crédibilité des affirmations
2.0	1/12/2022	Modifications apportées suite à l'expérience acquise depuis 2020 et en prévision de la révision standard de 2023.
2.1	20/08/2023	Examen dans le cadre du projet de conformité au code ISEAL, incluant le logo de certification SEG proposé
2.2	5/12/2023	Corrections mineures
2.3	1/11/24	Changement d'adresse enregistrée
3.0	12/06/26	Examen substantiel pour compléter la norme SEG révisée (V8) et s'aligner sur la directive « Autonomiser les consommateurs pour la transition écologique ». Pour consultation

Ce document est la propriété du Sustainable Eel Group. Il entre en vigueur à la date indiquée ci-dessus.

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
1040 BRUXELLES
Belgique

Table des matières

1.	<u>Objet et portée</u>	4	
2.	<u>Applicabilité et responsabilité</u>		4
3.	<u>Principes généraux</u>	4	
4.	<u>Demandes acceptées</u>		5
5.	<u>Justification des</u>	revendications	7
6.	<u>Informations complémentaires concernant les affirmations</u>		
	8		
7.	<u>Revendique un processus d'approbation</u>		
	8		
8.	<u>Tracabilité et chaîne de contrôle</u>	9	
9.	<u>Demandes d'indemnisation partielles et en pourcentage</u>		
	9		
10.	<u>Utilisation des logos et des marques déposées</u>		
	10		
11.	<u>Surveillance</u>	<u>et conformité</u>	10
12.	<u>Informations publiques sur les réclamations</u>		
	11		
13.	<u>Utilisateurs approuvés</u>		11
14.	<u>MEL et revue</u>	11	

1. Objet et portée

1.1 Ce document décrit les politiques, les procédures et les exigences relatives aux allégations et à l'étiquetage dans le cadre de la norme de durabilité du Sustainable Eel Group (SEG) et du système de certification associé.

Il s'agit d'une proposition préliminaire, soumise à consultation dans le cadre de la révision de la norme SEG, vers la version 8.0.

Ce guide a pour objectif de garantir que :

- a) Les entreprises et les particuliers font les déclarations correctes associées à leur certification SEG,
- b) Les entreprises et les particuliers mettent en avant avec précision les aspects de durabilité de leurs produits, pratiques ou services liés au commerce de l'anguille certifiée SEG lors de l'élaboration des emballages et des supports marketing.
- c) La valeur et l'intégrité des logos, marques et de l'image de marque de SEG sont protégées.
- d) Les allégations et l'utilisation du logo sont conformes à la [directive visant à autonomiser les consommateurs pour la transition écologique](#).
- e) Les personnes souhaitant utiliser les allégations et l'étiquetage SEG reçoivent des directives en matière de communication et de marketing.

1.2 Plus précisément, ce document :

- a) Clarifie et explique ce que signifie la certification selon la norme SEG,
- b) Définit comment les entreprises peuvent utiliser le logo **certifié SEG**, en complément du manuel d'utilisation du logo certifié SEG (à compléter et à publier).
- c) Définit comment les anguilles certifiées SEG et les produits à base d'anguilles doivent être identifiés ou étiquetés et quelles allégations peuvent être faites et dans quelles circonstances.

2. Applicabilité et responsabilité

2.1 Ce guide est destiné aux clients certifiés SEG (pêcheurs, négociants, éleveurs d'anguilles, transformateurs, grossistes et détaillants). Il doit également être utilisé par les organismes d'évaluation de la conformité pour vérifier le respect des déclarations des clients. Il peut aussi servir de référence aux ONG, aux consommateurs et à toute personne intéressée par l'anguille européenne.

2.2 Il sera publié sur notre page web : [Système standard SEG](#).

2.3 Il incombe à ceux qui l'utilisent et l'appliquent de s'assurer qu'ils utilisent la dernière version.

3. Principes généraux

3.1 Véracité et exactitude

Les allégations autorisées et fournies pour utilisation dans ce guide ont été soigneusement examinées afin d'être claires, pertinentes et exactes pour refléter la norme SEG et les impacts de durabilité associés concernant l'anguille européenne.

Plus précisément, elles sont cohérentes avec :

- a) Le périmètre du programme, ses impacts en matière de durabilité (sociaux, environnementaux et économiques) et les stratégies décrites dans notre [Théorie du changement 009](#),

- b) Atteinte des niveaux de performance définis dans les composantes et les critères de la [norme SEG](#),
- c) Conformité au dispositif tel que défini dans le [système d'assurance 202](#),
- d) de traçabilité et de chaîne de contrôle tels que définis dans la [norme SEG](#),
- e) Les données relatives à la performance en matière de développement durable sont collectées conformément à notre [plan 302 MEL](#), mais ne concernent pas les impacts en matière de développement durable de chaque titulaire de certificat individuel.
- f) La directive visant à [autonomiser les consommateurs pour la transition écologique](#).

3.2 Transparence

Les origines et les justifications des revendications autorisées sont décrites plus en détail dans les documents de référence « [Théorie du changement](#) » (009) et « [Plan MEL](#) » (302), afin d'assurer une transparence totale quant aux fondements de leur élaboration. Elles sont susceptibles d'être remises en question et améliorées.

3.3 Pertinence

Les revendications admises sont censées concerner :

- La diversité des types d'opérateurs susceptibles de demander une certification,
- Clients et consommateurs d'anguilles et de produits dérivés,
- Des scientifiques, des ONG et des organismes de conservation possédant des connaissances spécialisées sur la gestion et la conservation de l'anguille européenne,
- Les gouvernements et leurs agences responsables de la gestion et de la réglementation en matière de conservation et de politique de conservation des anguilles.

3.4 Clarté et compréhensibilité

Les revendications autorisées se veulent claires, faciles à comprendre et aussi peu ambiguës et sujettes à interprétation que possible. Les définitions sont fournies au point 4.2, le cas échéant ou lorsque cela s'avère nécessaire. Vos commentaires et suggestions d'amélioration sont les bienvenus.

4. Réclamations admises

4.1 Que signifie la certification selon la norme SEG ?

La norme SEG comprend des indicateurs pour une gamme de composantes et de critères pertinents au périmètre des opérations de l'organisation.

Pour obtenir un certificat SEG Standard, un client doit se conformer à la norme, selon les niveaux décrits et selon les processus d'évaluation définis dans le [système d'assurance SEG 202](#).

L'atteinte des indicateurs est évaluée par un auditeur indépendant et confirmée et certifiée par un organisme d'évaluation de la conformité (OEC) agréé par SEG.

4.2 Réclamations admises

En étant titulaire d'un certificat de norme SEG valide, une entreprise peut faire une ou plusieurs des déclarations autorisées suivantes sur son site web, son emballage, ses factures, son matériel promotionnel ou sa publicité.

Lorsque des affirmations sont faites, elles doivent être accompagnées d'un lien vers la page [« Que signifie la certification SEG ? »](#), qui fournit des informations complémentaires accessibles aux parties prenantes afin de leur permettre de comprendre l'affirmation.

L'argument principal que nous recommandons à nos clients d'utiliser est le suivant :

Anguille ***européenne certifiée et issue de sources responsables***
Néerlandais: ***Gecertificeerde Europese paling uit verantwoorde bron***
Français : ***Anguille européenne certifiée et issue de sources responsables***
Allemand : ***Zertifizierter, verantwortungsvoll beschaffter Aal***
Espagnol : ***Anguila europea certificada y de origen responsable***

Cela peut être utilisé sur le produit (emballage) ou hors produit (informations marketing, site web , factures).

Les revendications secondaires autorisées sont les suivantes :

Anguille européenne traçable du pêcheur au produit final. Pêchée, manipulée et commercialisée par des organismes certifiés SEG, conformément aux meilleures pratiques, afin de soutenir le rétablissement des populations d'anguilles européennes.

ou:

Respecte les meilleures pratiques en matière de protection de l'anguille européenne, de la pêche au consommateur, grâce à une chaîne d'approvisionnement traçable.

et:

Faire un contribution à la protection et au rétablissement de l'anguille européenne .

Ces éléments peuvent être utilisés sur le produit (emballage) ou hors produit (informations marketing, site web , factures).

4.3 Définitions

Responsable	<i>Elle va au-delà des exigences légales et respecte les meilleures pratiques en matière de pêche, de commerce et de manipulation de l'anguille européenne.</i>
Approvisionnement responsable	<i>Anguille européenne traçable du pêcheur au produit final. Pêchée, manipulée et commercialisée par des organismes certifiés SEG , conformément aux meilleures pratiques, afin de soutenir le rétablissement des populations d'anguilles européennes.</i> Ou:

	<i>Respecte les meilleures pratiques en matière de protection de l'anguille européenne, de la pêche au consommateur, grâce à une chaîne d'approvisionnement traçable.</i>
--	---

4.4 Réclamations SEG ainsi que d'autres réclamations

Les clients peuvent souhaiter mentionner la certification SEG dans leurs supports marketing ou leurs rapports annuels, au même titre que leurs autres engagements en matière de développement durable. Dans ce cas, ils doivent veiller à ce que leurs supports n'associent pas la certification SEG à d'autres marques ou logos.

Dans ces documents marketing ou rapports annuels, seules les affirmations ci-dessus peuvent être utilisées.

Logo certifié SEG 4.5

Les clients certifiés sont autorisés à utiliser ce logo **SEG Certified** sur les emballages et autres supports, en complément ou à la place des allégations autorisées, sous réserve d'une **autorisation SEG. Accord d'utilisation relatif aux réclamations et à l'étiquetage.**



5. Justification des revendications

Les conditions préalables permettant de déterminer si un client peut utiliser les réclamations autorisées sont les suivantes :

- 5.1 Le client a été certifié conforme à la norme SEG et aux performances de durabilité associées, telles que déterminées par un audit réalisé par un CAB indépendant, appliquant le système d'assurance SEG.
- 5.2 Accord écrit avec SEG sur la ou les revendications à utiliser et, le cas échéant, pour l'utilisation du logo **SEG Certified**.

6. Informations justificatives des réclamations

- 6.1 Les informations complémentaires destinées à informer les utilisateurs des allégations associées à la certification SEG se trouvent dans ce guide.
- 6.2 Les informations récapitulatives destinées aux consommateurs **seront disponibles** sur la page web de SEG : [« Que signifie la certification SEG ? »](#). Les consommateurs seront redirigés vers cette page via le code court « eel.group » figurant sur le logo **de la certification SEG**. Ils pourront également utiliser le code QR situé à proximité du logo **de la certification SEG sur les produits**.

URL : <https://www.sustainableeelgroup.org/what-seg-certified-means/>

URL courte

[ee l.groupe](#)

Code QR :



7. Processus d'approbation des réclamations

Les demandes d'indemnisation doivent être soumises et approuvées comme suit :

7.1 Procédures de candidature

- a) Contactez SEG à l'adresse : standard@sustainableeelgroup.org
- b) Formuler une demande concernant la ou les réclamations dont l'utilisation est envisagée, et préciser si/comment les utiliser Logo **certifié SEG** :
- c) Spécifiez , en utilisant le manuel d'utilisation du logo certifié SEG (à compléter et à publier)
 - i. La ou les réclamations que vous souhaitez formuler
 - ii. Sur quel(s) produit(s) / emballage(s) / facturation / supports marketing (y compris le site web) souhaitez-vous le placer ?
 - iii. Comment vous souhaitez qu'il apparaisse (envoyez des exemples), y compris le logo **certifié SEG** .

7.2 Examen et vérification

- a) Le responsable du système SEG examinera la demande afin de vérifier sa compatibilité avec les exigences du présent guide.
- b) vérifier l'admissibilité du demandeur en vérifiant auprès du CAB le statut de sa certification SEG et les critères de performance pertinents enregistrés dans les rapports d'audit.

7.3 Critères d'approbation

- a) Lorsque les exigences seront jugées satisfaites, le gestionnaire du système SEG élaborera et délivrera un **SEG. Accord d'utilisation relatif aux réclamations et à l'étiquetage** à l'intention du demandeur.
- b) Informations complémentaires : L'accord inclura l'obligation de fournir un lien ou un code QR vers la page Web de SEG : [Que signifie la certification SEG ?](#) [page non disponible pour le moment] qui fournit des informations complémentaires accessibles aux parties prenantes afin de leur permettre de comprendre la revendication.
- c) Le gestionnaire du système SEG enregistrera la décision d'approbation, y compris les détails énumérés au point 7.1.

7.4 Délais et validité

- a) Voici les délais normaux et maximaux de traitement des demandes et d'approbation. Ces délais peuvent être prolongés si la recherche d'un accord entre SEG et le demandeur prend plus de temps que prévu. Tous les délais sont exprimés en jours ouvrables .

Phase	Délai normal	délai maximal
Accusé de réception de la demande	3 jours	10 jours
Examen et vérification	3 jours	10 jours
Approbation	3 jours	10 jours
Réponse au candidat	3 jours	10 jours

- b) Les réclamations seront valables tant que la certification SEG Standard du client est valide.

8. Traçabilité et chaîne de contrôle

- 8.1 La [norme SEG](#) spécifie des critères de performance pour la traçabilité et la chaîne de contrôle, exigeant que l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement soit certifiée SEG et qu'il n'y ait pas de mélange d'anguilles certifiées et non certifiées.
- 8.2 La certification SEG n'est délivrée que lorsque ces critères sont remplis, suite à une évaluation approfondie réalisée par l'organisme indépendant d'évaluation des certifications (CAB). Par conséquent : tout client certifié SEG aura satisfait à ces critères de performance.
- 8.3 Le risque de fraude est réduit par :
- a) Évaluation et analyse rigoureuses des documents lors de l'audit,
 - b) La possibilité de visites inopinées (le CAB est tenu de procéder à des audits inopinés de 10 % des clients par an).
- 8.4 Ces critères sont également fournis sur la page Web de la SEG [intitulée « Chaîne de contrôle »](#), avec un résumé du fonctionnement du modèle de chaîne de traçabilité de la norme SEG et des contrôles mis en place pour garantir son intégrité.

9. Demandes d'indemnisation partielles et basées sur un pourcentage

- 9.1 Dans la plupart des cas, lorsque les opérateurs traitent des anguilles certifiées et non certifiées, celles-ci doivent être clairement séparées et étiquetées en conséquence.
- 9.2 La seule exception concerne les élevages d'anguilles, qui peuvent ne pas disposer de bassins suffisants pour séparer les anguilles et trier les différents lots. Dans ce cas, l'élevage peut mélanger jusqu'à 33 % d'anguilles non certifiées. Toutefois, (a) l'exploitant consignera une non-conformité mineure lors de l'audit d'évaluation et (b) il devra démontrer, par un calcul de bilan massique vérifiable, qu'il n'a pas vendu plus d'anguilles certifiées qu'il n'en a acheté.
- 9.3 Ainsi, bien qu'un certain mélange puisse être autorisé, les anguilles certifiées vendues seront soit (a) 100 % traçables à une pêcherie certifiée, soit (b) mélangées à un maximum de 33 % dans les fermes d'anguilles, mais pas plus d'anguilles certifiées vendues que celles achetées.

10. Utilisation des logos et des marques de commerce

- 10.1 Les clients souhaitant utiliser le logo SEG Certified doivent suivre le manuel d'utilisation du logo SEG Certified qui contient les critères et les spécifications pour l'octroi de licences d'utilisation du logo **SEG Certified ainsi que** les revendications autorisées.
- 10.2 Le manuel d'utilisation du logo certifié SEG contient des directives supplémentaires en matière de communication et de marketing. Le client précisera, dans ce cadre, comment il souhaite communiquer et promouvoir sa certification SEG, pour accord avec SEG.
- 10.3 Avant toute utilisation du logo **certifié SEG** ou de toute allégation marketing ou de communication autorisée, les clients devront conclure un accord écrit avec SEG à cet effet. Cet accord fera partie intégrante du **Contrat d'utilisation des allégations et de l'étiquetage de SEG** .

11. Surveillance et conformité

SEG appliquera les procédures suivantes pour surveiller l'utilisation des réclamations et limiter leur utilisation abusive.

11.1 Surveillance

- a) SEG développera un système permettant aux clients de signaler des informations relatives à leurs revendications afin de : (i) vérifier que le volume de produit certifié portant le label ne dépasse pas la quantité de matière première certifiée achetée ; (ii) calculer ou rapprocher les frais de licence et (iii) assurer la traçabilité et l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement certifiée.
- b) Deux mois après et à la date anniversaire annuelle de chaque accord d'utilisation des déclarations et de l'étiquetage SEG avec un client certifié, SEG effectuera un examen du site Web du client pour vérifier la conformité des déclarations faites sur le site Web avec l'accord et demandera au client s'il y a eu des changements dans son activité qui pourraient avoir une incidence sur sa capacité à faire des déclarations liées à SEG.
- c) SEG examinera tout signalement reçu concernant des produits potentiellement mal étiquetés ou des allégations inexactes, y compris les utilisations abusives par des organisations non affiliées au programme SEG. Les signalements peuvent être adressés à SEG à l'adresse : standard@sustainableeelgroup.org .
- d) Lors de la réévaluation (généralement tous les deux ans), le CAB entreprendra un examen des dossiers, des factures et du matériel de marketing dans le cadre de l'audit prévu, afin d'examiner la documentation par rapport à l'accord d'utilisation des réclamations et de l'étiquetage SEG du client.

11.2 Mesures correctives

SEG appliquera les mesures suivantes en cas d'utilisation abusive, signalée ou suspectée, des allégations ou de l'étiquetage :

- a) Écrivez au client pour identifier l'utilisation abusive présumée et demandez-lui de s'expliquer et/ou de prendre des mesures correctives sous 10 jours ouvrables. Cela peut consister, par exemple, à demander la correction et le réimpression de l'emballage. Cette démarche devrait résoudre tout problème dans 95 % des cas.

- b) Si aucune mesure corrective n'est prise dans un délai de 10 jours, SEG pourra prendre les mesures progressives suivantes :
 - i. Un courrier de rappel sera envoyé afin de préciser qu'en l'absence de mesures correctives dans un délai de 10 jours, leur certificat SEG sera suspendu et des poursuites judiciaires pourraient être engagées. Ceci fait partie intégrante du Contrat d'utilisation des déclarations et de l'étiquetage SEG.
 - ii. Si aucune mesure corrective n'est prise dans ce délai de 10 jours, le CAB suspendra le certificat SEG. Il envisagera ensuite un retrait définitif de la certification.
- c) SEG peut faire appel aux ressources et à l'expertise des CAB pour mener des enquêtes visant à identifier l'ampleur de l'utilisation abusive des allégations ou de l'étiquetage.
- d) En cas d'erreur d'étiquetage ou de déclaration, le client doit en informer les maillons de la chaîne d'approvisionnement ayant reçu des produits ou matériaux portant un marquage incorrect. Ceci est particulièrement important lorsque des déclarations ou un étiquetage ont été apposés sur des produits non certifiés.

11.3 Appels et règlement des différends

En cas de litige entre SEG et le client concernant les réclamations et l'étiquetage, SEG s'efforcera de le résoudre par la discussion et la négociation.

Si cela n'est pas possible ou a été épuisé, le client peut utiliser la [procédure de réclamation SEG](#).

12. Information publique sur les réclamations

12.1 Ce guide est publié sur notre site web sous la référence 205 SEG Standard Claims and Labelling Guide. [Le système standard SEG](#) et des informations récapitulatives sont également disponibles sur la page Web : [SEG -Standard-Claims-and -Labeling](#).

13. Utilisateurs autorisés

13.1 SEG tiendra à jour une liste de tous les utilisateurs agréés des réclamations (par exemple, les titulaires de licence/certificats/clients).

13.2 SEG publiera sur son site web, accessible depuis la page web : [SEG-Standard-Claims-and-Labeling](#), une liste d'utilisateurs agréés, sous réserve de la législation sur la protection des données.

14. Suivi, évaluation, apprentissage et révision

14.1 Il s'agit d'un guide des allégations et de l'étiquetage considérablement mis à jour, révisé pour coïncider avec le lancement du logo **SEG Certified**.

14.2 En tant que nouveau document système, comportant un ensemble de procédures et de normes, il sera inclus dans notre revue annuelle du système de gestion afin d'identifier si des améliorations peuvent être apportées.

- 14.3 Il sera donc également intégré à notre plan MEL (Suivi, Évaluation et Apprentissage) pour un examen régulier et comme sujet potentiel d'évaluation externe des résultats.
- 14.4 Il sera également examiné chaque fois que la norme SEG sera révisée, au cours de laquelle nous consulterons les parties prenantes, afin d'inclure des documents de soutien tels que ce guide.