




# Ecert – Portail client

Manuel d'utilisation

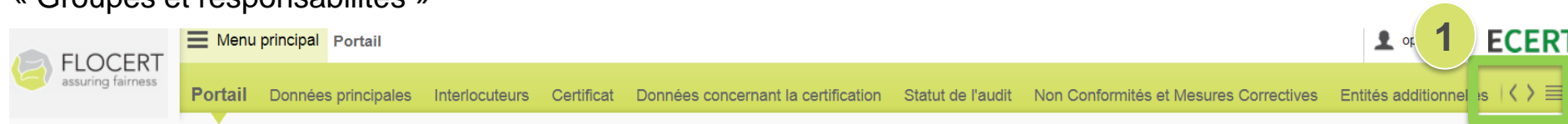
Pour télécharger votre certificat, cliquez sur la fenêtre « certificat ». Choisissez le certificat à télécharger et cliquez sur le symbole «  ».




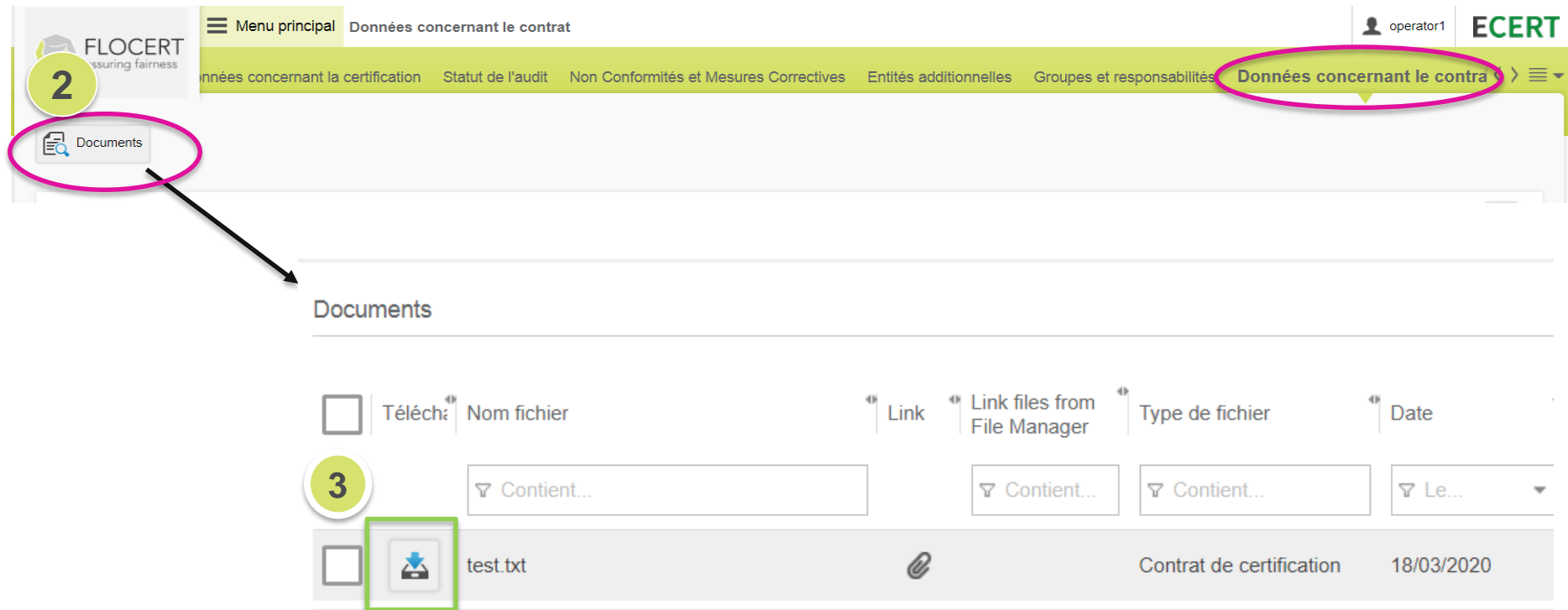
The screenshot shows the FLOCERT web interface. At the top left is the FLOCERT logo. A navigation menu is visible with the following items: Portail, Données principales, Interlocuteurs, **Certificat** (highlighted with a green box and a circled '1'), Données concernant la certification, Statut de l'audit, and Non Conformités et Mesure. Below the menu, the 'Certificat' section is active. It contains a table with columns: Aperçu, Numéro du certificat, Description, Année, and Valide jusqu'au. The first row of the table is highlighted in grey and contains the following data: a download icon (highlighted with a green box and a circled '2'), 'CERT Certificate web en', '2019', and '14/10/2023'.

Aperçu	Numéro du certificat	Description	Année	Valide jusqu'au
	Contient...	Contient...	Co	Le...
		CERT Certificate web en	2019	14/10/2023



La fenêtre « contrat » est la dernière affichée sur le menu, si elle n'apparaît pas, cliquez sur la flèche à côté de « Groupes et responsabilités »



Cliquez sur « Documents » et sélectionnez le contrat à télécharger dans la liste de documents, puis cliquez sur le symbole «  ».



Documents

<input type="checkbox"/>	Télécharger	Nom fichier	Link	Link files from File Manager	Type de fichier	Date
<input type="checkbox"/>		test.txt			Contrat de certification	18/03/2020

- **Non-Conformité (NC)** : Lors des audits, les auditeurs contrôlent le respect des exigences des standards sur la base de listes de contrôle et identifient une non-conformité si tout ou partie d'une exigence n'est pas respectée. Les clients FLOCERT doivent corriger toutes les non-conformités.
- **Mesure Corrective (MC)** : Une MC est une mesure visant à corriger des non-conformités existantes et à empêcher leur réapparition. Les clients FLOCERT doivent proposer des MC pour les non-conformités identifiées au cours des audits, soit lors de la réunion de clôture de l'audit, soit ultérieurement, et doivent justifier leur mise en œuvre en fournissant des « preuves matérielles » pertinentes.
- **Preuve Matérielle (PM)** : Tout document demandé par FLOCERT à un client lors du procédé de certification, permettant de prouver la mise en œuvre de chaque mesure corrective et ainsi la résolution de la NC.

## Audit



**Auditeur**



**Client  
"Vous"**

1

L'auditeur saisit les Non-Conformités dans le système. Au plus tard, deux semaines après l'audit.

2



**Analyste**

L'analyste vérifie les résultats de l'audit :

1. L'analyste **confirme** les Non-Conformités
2. \* Et **demande** au client de fournir les Mesures Correctives

4



**Analyste**


L'analyste évalue les Mesures Correctives reçues, puis :

1. **Confirme** les Mesures Correctives
2. **Demande** au client de fournir les Preuves Matérielles.

3



**Client  
sur ECERT**

Le **client fournit** les Mesures Correctives  seulement sur demande de l'analyste.

*Vous avez accès aux Non-Conformités sur Ecert une fois que le rapport de l'auditeur a été traité par l'analyste.*

5



**Client  
sur ECERT**

Le **client fournit** les Preuves Matérielles  seulement sur demande de l'analyste.

6



**Analyste**

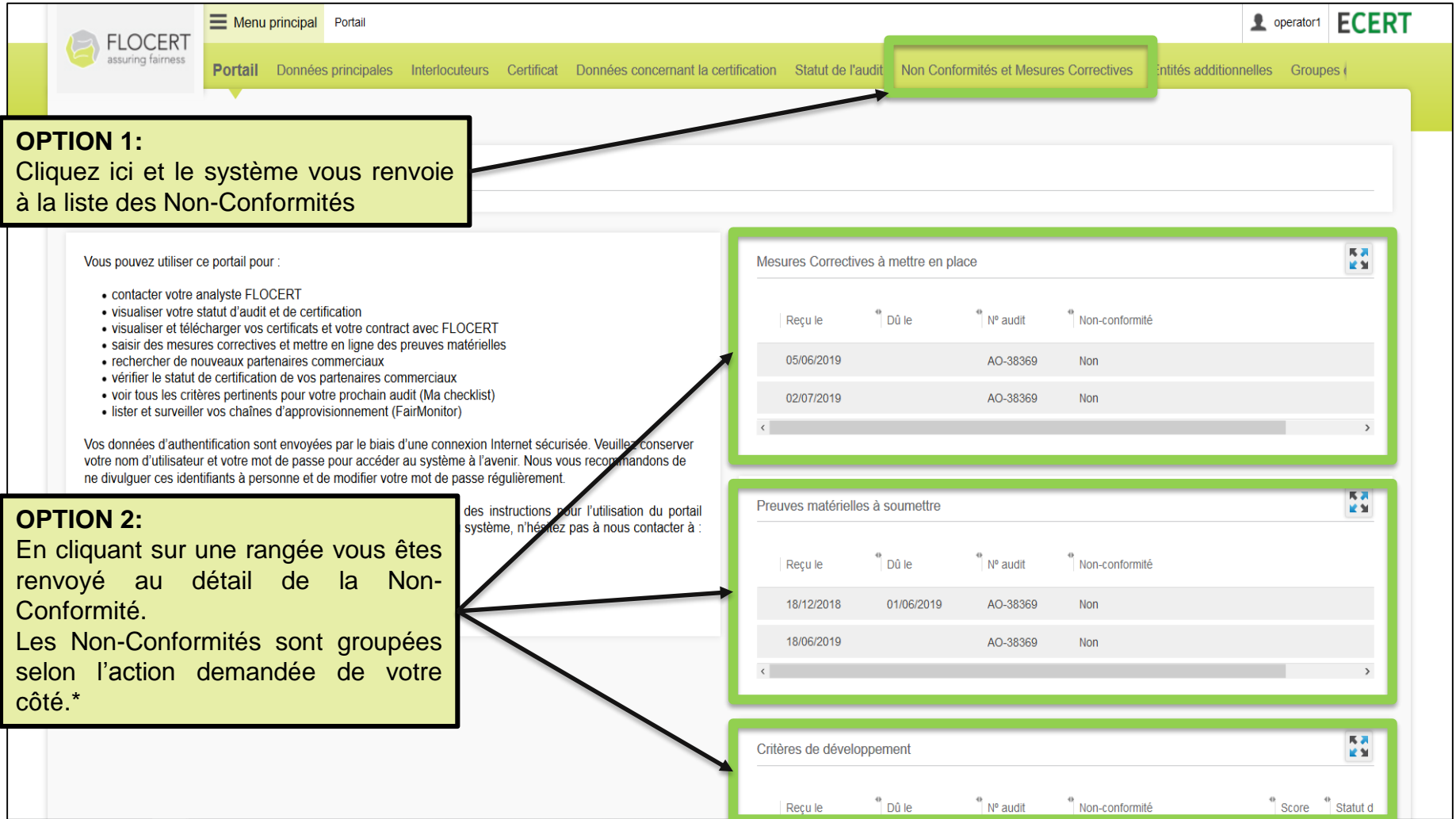
L'analyste finalise la certification et informe le client.

## Certificat



*\* Si le client a proposé les Mesures Correctives durant la réunion de clôture avec l'auditeur, le processus passe directement à l'étape 4. Le client pourra voir la demande de Preuves Matérielles dans le portail client Ecert.*

## DEUX OPTIONS pour accéder les demandes de Mesures Correctives et Preuves Matérielles



**OPTION 1:**  
Cliquez ici et le système vous renvoie à la liste des Non-Conformités

Vous pouvez utiliser ce portail pour :

- contacter votre analyste FLOCERT
- visualiser votre statut d'audit et de certification
- visualiser et télécharger vos certificats et votre contrat avec FLOCERT
- saisir des mesures correctives et mettre en ligne des preuves matérielles
- rechercher de nouveaux partenaires commerciaux
- vérifier le statut de certification de vos partenaires commerciaux
- voir tous les critères pertinents pour votre prochain audit (Ma checklist)
- lister et surveiller vos chaînes d'approvisionnement (FairMonitor)

Vos données d'authentification sont envoyées par le biais d'une connexion Internet sécurisée. Veuillez conserver votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour accéder au système à l'avenir. Nous vous recommandons de ne divulguer ces identifiants à personne et de modifier votre mot de passe régulièrement.

des instructions pour l'utilisation du portail système, n'hésitez pas à nous contacter à :

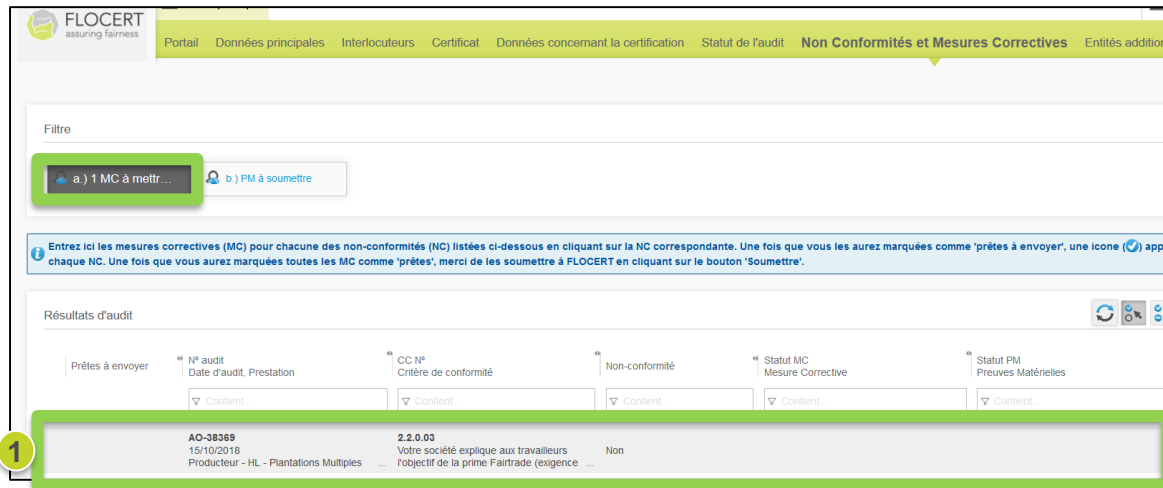
**OPTION 2:**  
En cliquant sur une rangée vous êtes renvoyé au détail de la Non-Conformité.  
Les Non-Conformités sont groupées selon l'action demandée de votre côté.\*

Reçu le	Dû le	N° audit	Non-conformité
05/06/2019		AO-38369	Non
02/07/2019		AO-38369	Non

Reçu le	Dû le	N° audit	Non-conformité
18/12/2018	01/06/2019	AO-38369	Non
18/06/2019		AO-38369	Non

Reçu le	Dû le	N° audit	Non-conformité	Score	Statut d
---------	-------	----------	----------------	-------	----------

\*Les critères de développement ne s'appliquent uniquement aux producteurs lors d'audits de renouvellement



Filtre

a.) 1 MC à mettr... b.) PM à soumettre

Entrez ici les mesures correctives (MC) pour chacune des non-conformités (NC) listées ci-dessous en cliquant sur la NC correspondante. Une fois que vous les aurez marquées comme 'prêtes à envoyer', une icône (✓) apparaît à côté de chaque NC. Une fois que vous aurez marquées toutes les MC comme 'prêtes', merci de les soumettre à FLOCERT en cliquant sur le bouton 'Soumettre'.

Résultats d'audit

Prête à envoyer	N° audit Date d'audit, Prestation	CC N° Critère de conformité	Non-conformité	Statut MC Mesure Corrective	Statut PM Preuves Matérielles
	AO-38369 15/10/2018 Producteur - HL - Plantations Multiples	2.2.0.03 Votre société explique aux travailleurs l'objectif de la prime Fairtrade (exigence ...	Non		

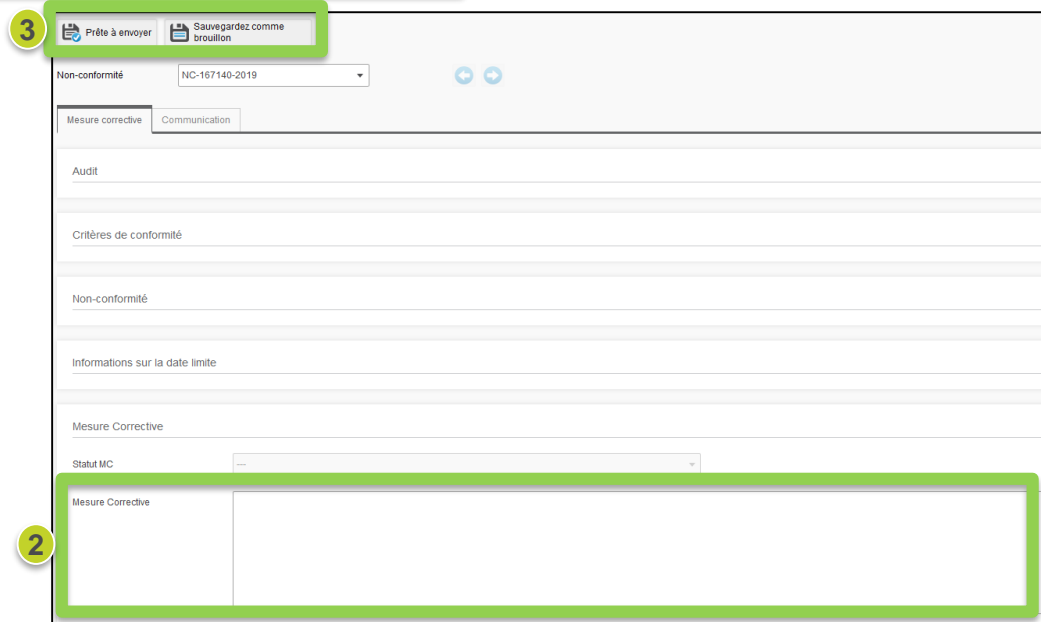
## Saisir une Mesure Corrective (MC)

1 Cliquez sur « MC à mettre en place » pour voir la liste des NC. Cliquez sur une NC pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

2 Dans la nouvelle fenêtre, faites défiler la page vers le bas et saisissez votre proposition de MC dans le champ indiqué.

3 Ensuite, cliquez sur « Prête à envoyer ». Si vous souhaitez continuer ultérieurement, cliquez sur « Sauvegarder comme brouillon ».

**Voir page 9 pour voir comment envoyer les MC à FLOCERT**



Prête à envoyer Sauvegarder comme brouillon

Non-conformité NC-167140-2019

Mesure corrective Communication

Audit

Critères de conformité

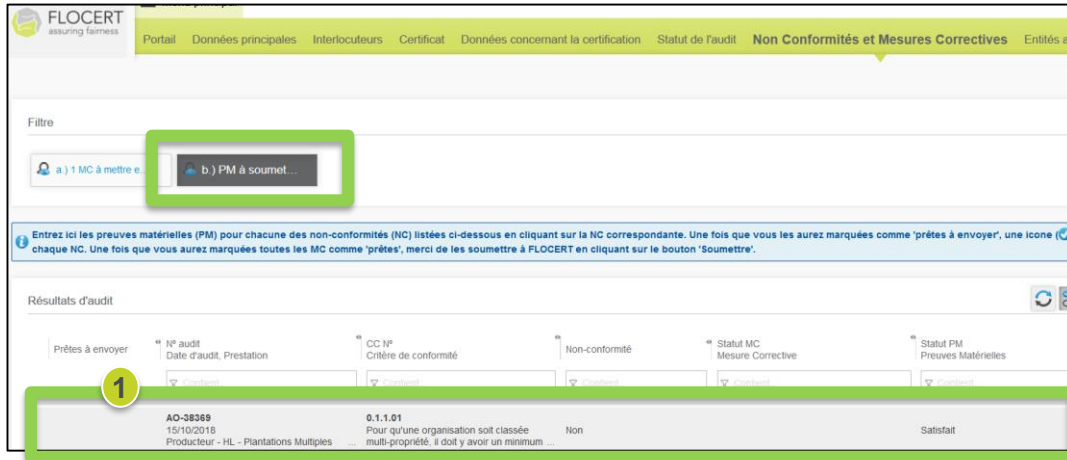
Non-conformité

Informations sur la date limite

Mesure Corrective

Statut MC

Mesure Corrective



Portail Données principales Interlocuteurs Certificat Données concernant la certification Statut de l'audit Non Conformités et Mesures Correctives Entités au

Filtre

a.) 1 MC à mettre e. b.) PM à soumet...

Entrez ici les preuves matérielles (PM) pour chacune des non-conformités (NC) listées ci-dessous en cliquant sur la NC correspondante. Une fois que vous les aurez marquées comme 'prêtes à envoyer', une icône de chaque NC. Une fois que vous aurez marquées toutes les MC comme 'prêtes', merci de les soumettre à FLOCERT en cliquant sur le bouton 'Soumettre'.

Résultats d'audit

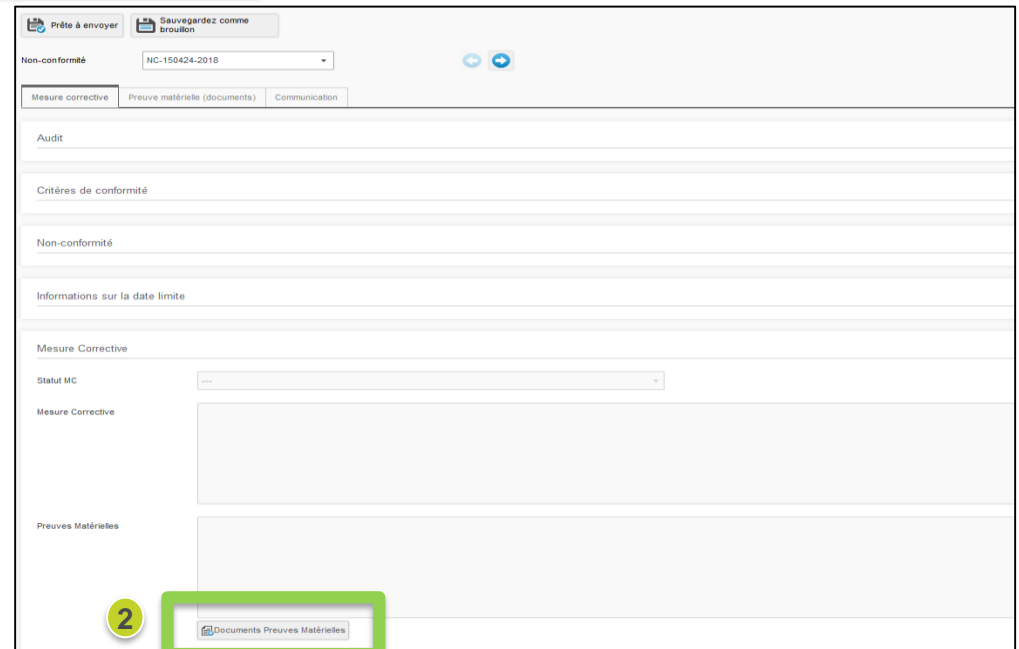
Prêtes à envoyer	N° audit Date d'audit, Prestation	CC N° Critère de conformité	Non-conformité	Statut MC Mesure Corrective	Statut PM Preuves Matérielles
1	AO-38369 15/10/2018 Producteur - HL - Plantations Multiples	0.1.1.01 Pour qu'une organisation soit classée multi-propriété, il doit y avoir un minimum	Non		Satisfait

**Téléchargez des documents en tant que Preuve Matérielle (PM)**

1 Cliquez sur « PM à soumettre » pour voir la liste des NC. Cliquez sur une NC pour l'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

2 Dans la nouvelle fenêtre, faites défiler la page vers le bas et cliquez sur le bouton « Documents Preuves Matérielles »

Cette action ouvrira une nouvelle fenêtre (voir diapositive suivante)



Prête à envoyer Sauvegardez comme brouillon

Non-conformité NC-150424-2018

Mesure corrective Preuve matérielle (documents) Communication

Audit

Critères de conformité

Non-conformité

Informations sur la date limite

Mesure Corrective

Statut MC

Mesure Corrective

Preuves Matérielles

2 Documents Preuves Matérielles



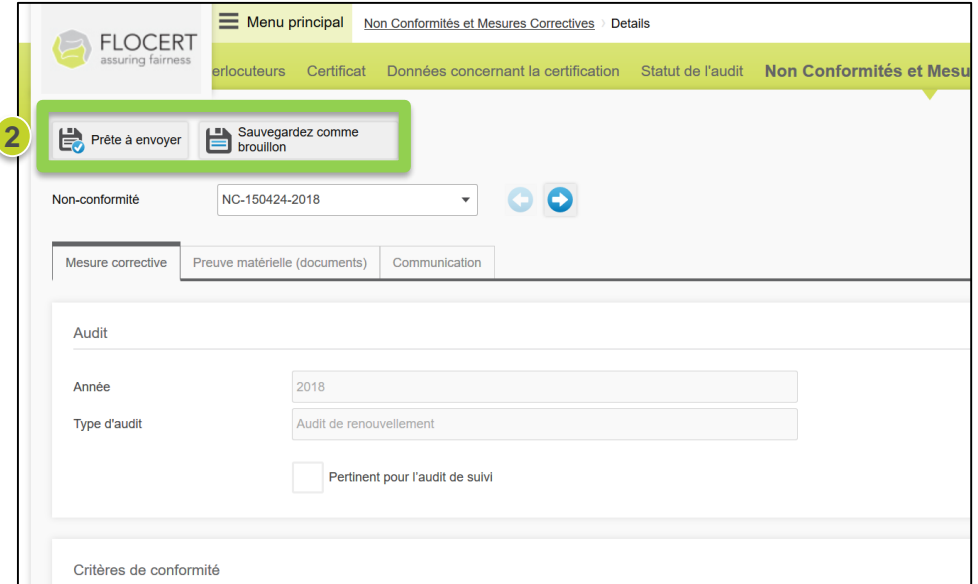
## Téléchargement des Preuves Matérielles



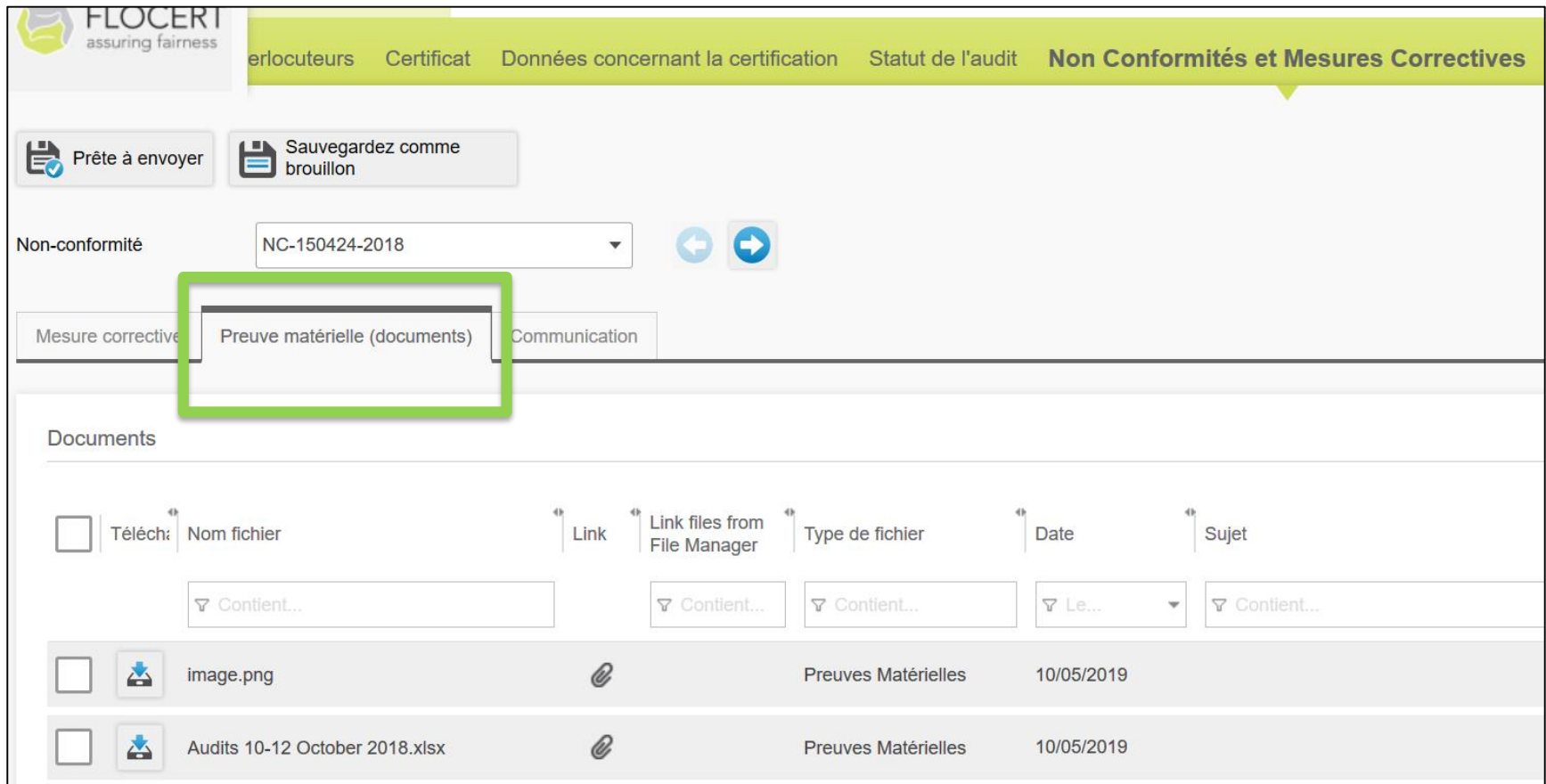
- 1 Dans la fenêtre suivante, cliquez sur « Faire glisser des fichiers/images ici » et recherchez dans votre ordinateur le document à télécharger. Quand le téléchargement aura terminé, cliquez sur « Sauvegarder et fermer »

2 Cliquez sur « Prête à envoyer » pour indiquer que l'élément est complété.





Vous pouvez aussi cliquer « Sauvegarder comme brouillon » et continuer l'ajout des documents plus tard.

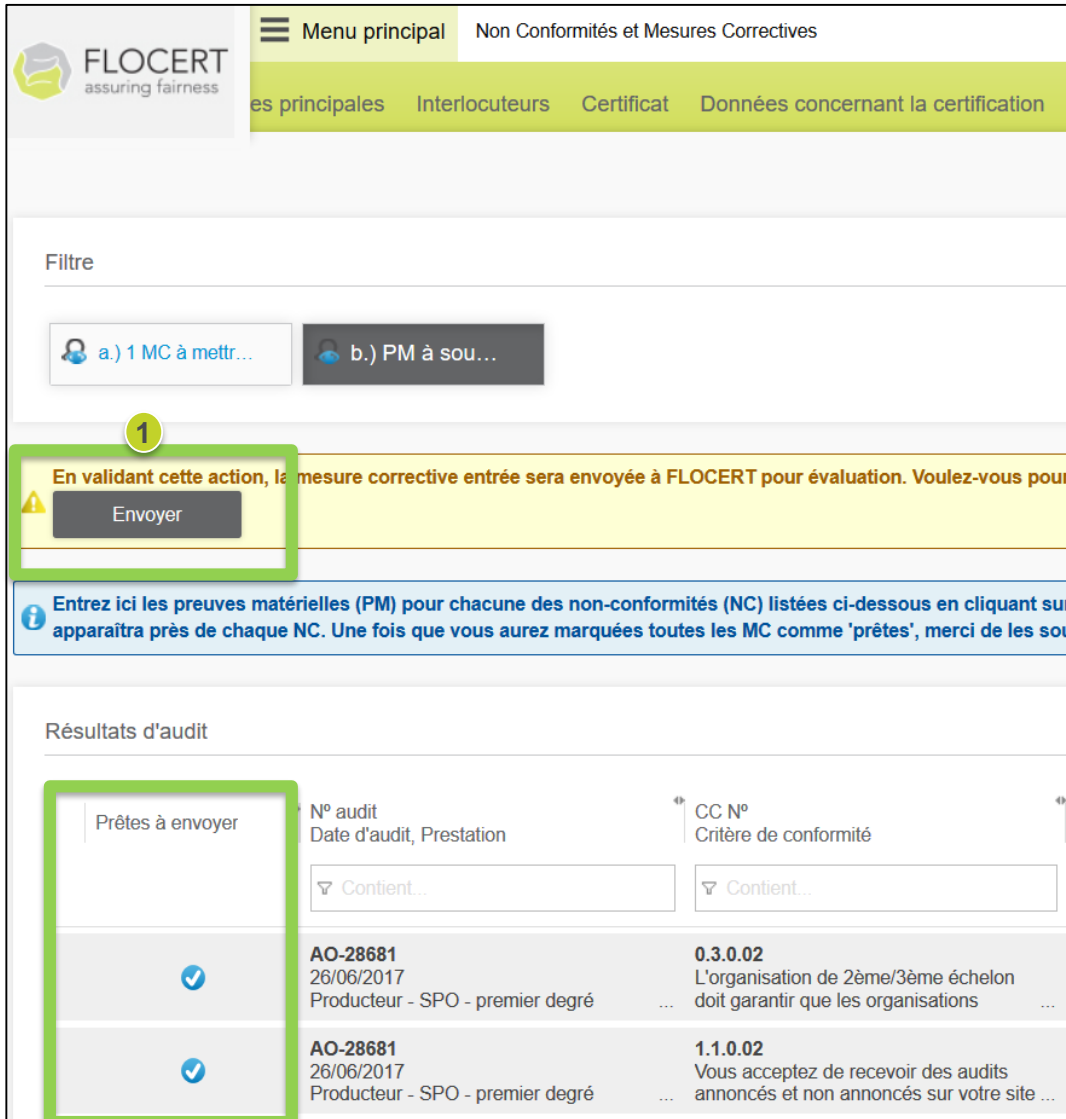


Vous pouvez voir les documents que vous avez enregistrés comme Preuves Matérielles dans l'onglet « Preuve matérielle (documents) ».



The screenshot shows the FLOCERT web interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: **erlocuteurs**, **Certificat**, **Données concernant la certification**, **Statut de l'audit**, and **Non Conformités et Mesures Correctives**. Below the navigation bar, there are two buttons: **Prête à envoyer** and **Sauvegardez comme brouillon**. A dropdown menu for **Non-conformité** is set to **NC-150424-2018**. Below this, there are three tabs: **Mesure corrective**, **Preuve matérielle (documents)** (highlighted with a green box), and **Communication**. The **Documents** section is visible, showing a table with the following columns: **Télécharger**, **Nom fichier**, **Link**, **Link files from File Manager**, **Type de fichier**, **Date**, and **Sujet**. The table contains two rows of documents:

Télécharger	Nom fichier	Link	Link files from File Manager	Type de fichier	Date	Sujet
<input type="checkbox"/>	image.png			Preuves Matérielles	10/05/2019	
<input type="checkbox"/>	Audits 10-12 October 2018.xlsx			Preuves Matérielles	10/05/2019	



Menu principal Non Conformités et Mesures Correctives

es principales Interlocuteurs Certificat Données concernant la certification

Filtre

a.) 1 MC à mettr... b.) PM à sou...

**1** En validant cette action, la mesure corrective entrée sera envoyée à FLOCERT pour évaluation. Voulez-vous pour...  
 Envoyer


**i** Entrez ici les preuves matérielles (PM) pour chacune des non-conformités (NC) listées ci-dessous en cliquant sur... apparaîtra près de chaque NC. Une fois que vous aurez marquées toutes les MC comme 'prêtes', merci de les sou...

Résultats d'audit


Prêtes à envoyer	N° audit Date d'audit, Prestation	CC N° Critère de conformité
<input checked="" type="checkbox"/>	AO-28681 26/06/2017 Producteur - SPO - premier degré	0.3.0.02 L'organisation de 2ème/3ème échelon doit garantir que les organisations
<input checked="" type="checkbox"/>	AO-28681 26/06/2017 Producteur - SPO - premier degré	1.1.0.02 Vous acceptez de recevoir des audits annoncés et non annoncés sur votre site

## Envoyer vos mesures correctives ou preuves matérielles à FLOCERT


Comme indiqué auparavant, après avoir proposé des Mesures Corrective ou après avoir téléchargé des Preuves Matérielles. Chaque Non Conformités doit être marqué comme « Prêtes à envoyer »

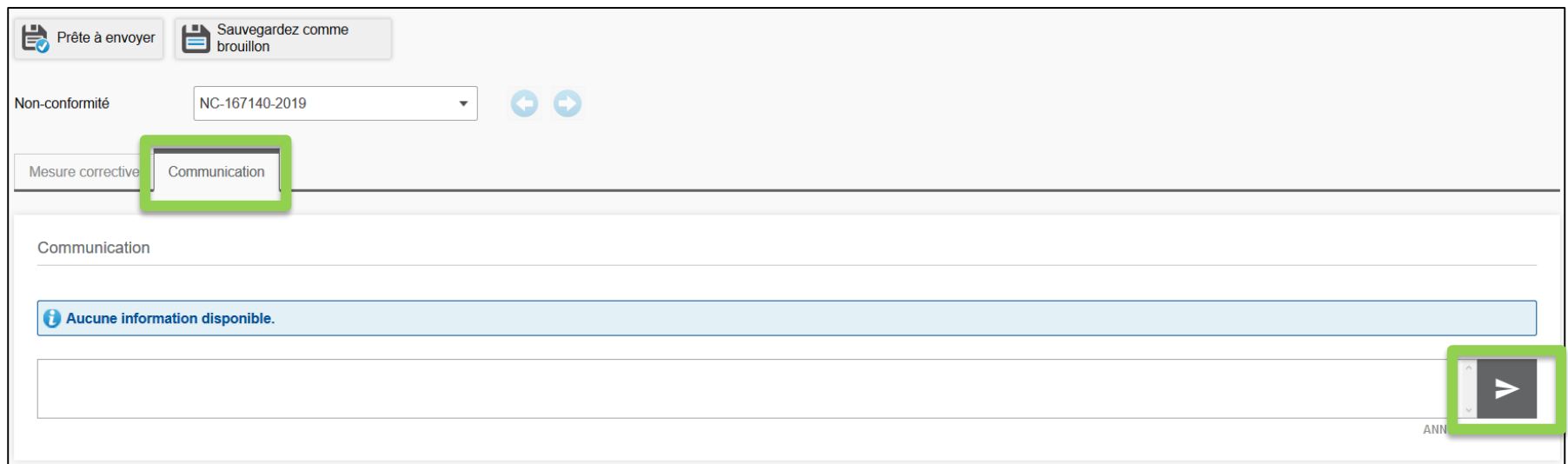
Si au moins une NC est marquée comme « Prêtes à envoyer », l'entrée sera cochée, symbolisé par l'icone «  » et la fonction « Envoyer » apparaîtra alors au-dessus de la listes des NC.

**1** Cliquez dessus pour envoyer vos MC/PM à FLOCERT.

**Les NC qui ne sont pas indiquées par un «  » ne seront pas envoyées!**

Votre analyste peut potentiellement vous retourner, via votre portail client Ecert, les MC ou PM qui doivent être clarifiées. Nous vous conseillons de vérifier régulièrement les messages provenant de votre analyste, dans la rubrique « Communication ».

Vous pouvez aussi écrire votre propre message dans le champ « Communication » puis cliquer sur «  ». Le message sera visible par votre analyste après avoir renvoyé les MC ou PM à FLOCERT.



The screenshot displays the user interface for handling non-conformities. At the top, there are two buttons: 'Prête à envoyer' (Ready to send) and 'Sauvegardez comme brouillon' (Save as draft). Below these, the 'Non-conformité' (Non-conformity) section shows a dropdown menu with the value 'NC-167140-2019' and two navigation arrows. Underneath, the 'Mesure corrective' (Corrective measure) section has a dropdown menu with 'Communication' selected, which is highlighted with a green box. The 'Communication' section contains a light blue message box stating 'Aucune information disponible.' (No information available.) and a large empty text input field. At the bottom right of the input field, there is a 'Send' button with a right-pointing arrow, also highlighted with a green box. The word 'ANN' is partially visible at the bottom right of the interface.

## Historique des changements

Version	Auteur	Date d'approbation	Changements
10	Josefina Rey	04.07.2014	Première version
11	Enrique Trejo	03.02.2016	Captures d'écran et explications de la nouvelle disposition
12	Enrique Trejo	30.05.2017	Design et explications
13	Enrique Trejo	04.07.2017	Design et explications
14	Stephan Fehling	08.07.2019	Mises à jour captures d'écran, design et composition
15	Lucie Pouliquen	15.07.2020	Ajout des diapositives certificat (2) et contrat (3)