

Livre blanc

Présentation publique du système de
certification ShiftingPact®



Shifting[®]
Pact A corporate label
for improvement

Préface

Ce Livre Blanc présente les principes fondateurs et le fonctionnement du système de certification ShiftingPact®. Il décrit les principales composantes du dispositif : critères d'éligibilité, évaluation, processus de certification, scoring, vérification, livrables, suivi et recertification.

Il présente également les principales règles de gouvernance du système ainsi que les dispositions applicables à l'utilisation du label. Ce Livre Blanc constitue la présentation publique du système de certification ShiftingPact®. Il est basé sur le Cahier des Charges ShiftingPact®, qui constitue le référentiel méthodologique détaillé du système de certification. ShiftingPact® est une démarche structurée associant évaluation, engagements d'amélioration, suivi et transparence.





Table des matières

1. Présentation du système ShiftingPact®
 - Propriétaire du système de certification
 - Tiers vérificateur indépendant
 - Parcours de certification
 - Objectifs et référentiels
2. Procédure de certification
 - Critères d'éligibilité
 - Exclusions et situations particulières
 - Adaptation de l'évaluation
 - Onboarding
 - Complétion
 - Vérification par Forum Ethibel
 - Entretien de vérification
 - Conclusion de conformité
 - Suivi des engagements
 - Recertification
3. Évaluation et conditions d'obtention
 - Ce que la certification évalue
 - Scoring et conditions d'obtention
 - Niveaux de maturité
4. Résultats de la certification
 - Rapport d'impact
 - Certificat ShiftingPact®
 - Transparence
 - Communication
5. Gouvernance du système
 - Indépendance et conflits d'intérêts
 - Réclamations et recours
 - Evolution du référentiel
 - Comité consultatif
 - Conditions Générales d'Utilisation
 - Suspension et retrait
6. Cadre réglementaire
 - Directive (UE) 2024/825

Présentation du système ShiftingPact®



Propriétaire du système de certification



Tiers vérificateur indépendant



Parcours de certification ShiftingPact®



Évaluation



Référentiels



Objectifs



Propriétaire du système de certification

BetterBusiness est propriétaire du système de certification ShiftingPact®.

Entreprise certifiée B Corp®, BetterBusiness a pour mission d'accompagner les petites et moyennes entreprises dans la création, le développement et la mise en œuvre de leur stratégie de durabilité.

BetterBusiness met au centre de ses préoccupations la nécessité pour les TPE et les PME de bénéficier d'un accompagnement concret et adapté, qui tienne compte de leur taille, de leur secteur d'activité et de leurs ressources internes.

En tant que propriétaire du système, BetterBusiness assure la conception, le développement et la mise à jour du référentiel ShiftingPact®, de sa méthodologie et des outils associés.

BetterBusiness attribue le label exclusivement conformément à la conclusion de conformité émise par Forum Ethibel.



BetterBusiness SRL

Siège social : rue des Tanneurs 60A, 1000 Bruxelles

N° d'entreprise : BE0788.900.703

E-mail : info@betterbusiness.be

Site : www.betterbusiness.be



Tiers vérificateur indépendant

Forum Ethibel ASBL est le tiers vérificateur indépendant du système de certification ShiftingPact®.

Forum Ethibel réalise la vérification des entreprises candidates sur la base du Cahier des Charges ShiftingPact® et conformément à son cadre de vérification interne.

La vérification porte notamment sur les informations déclarées par l'entreprise, les éléments de preuve fournis, l'application des critères du référentiel et les résultats de l'évaluation.

À l'issue de cette vérification, l'OET prend la décision d'attribution ou de refus de la certification ShiftingPact®.



Forum Ethibel ASBL

Siège social : rue du Progrès 333 boîte 7, 1030 Bruxelles

N° d'entreprise : BE0445.738.556

E-mail : info@ethibel.org

Site : www.forumethibel.org

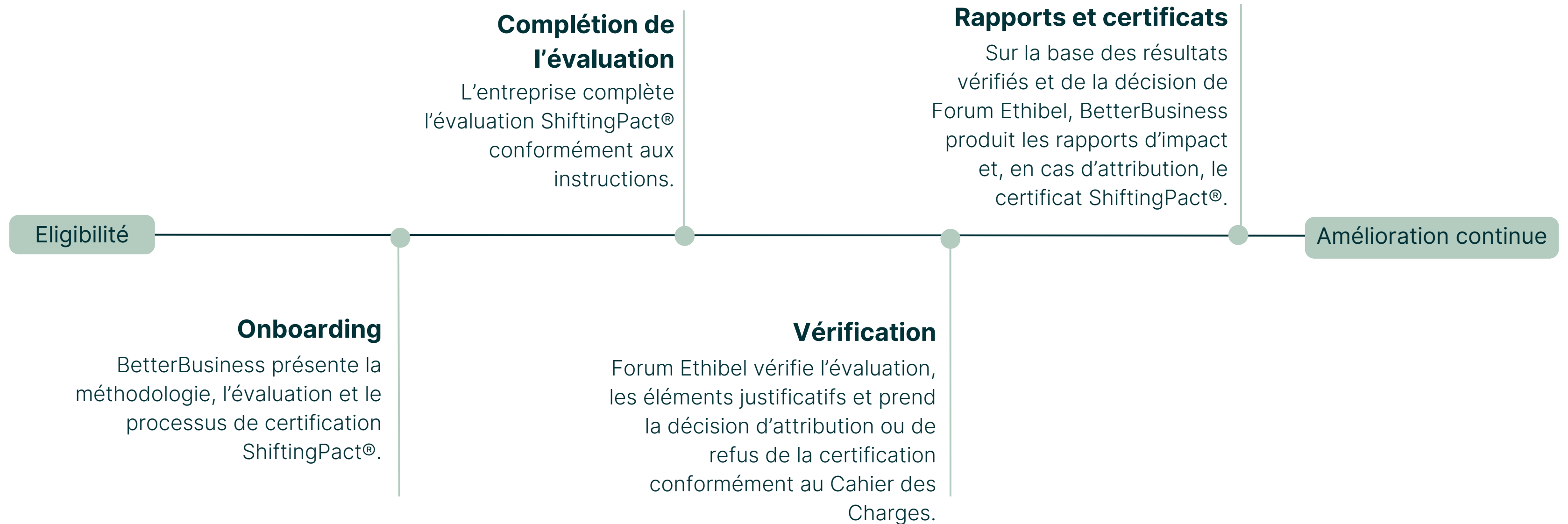


➤ Parcours de certification ShiftingPact®

- 1 Eligibilité et adaptation de l'évaluation au profil de l'entreprise
- 2 Entretien d'onboarding
- 3 Complétion de l'évaluation ShiftingPact®
- 4 Vérification indépendante par Forum Ethibel
- 5 Décision de certification
- 6 Production des rapports et certificats



➤ Parcours de certification ShiftingPact®



Évaluation

Les pratiques **environnementales**, **sociales** et de **gouvernance** (ESG) constitue la base du scoring de la certification.

- **Module ESG** : ce module couvre les piliers Environnement, Social et Gouvernance, structurés autour de dix-huit enjeux. Les questions applicables sont adaptées au profil de l'entreprise selon les règles du référentiel.
- **Pacte d'engagements** : L'entreprise peut sélectionner des pratiques qu'elle s'engage à mettre en œuvre dans un délai maximal de deux. Ces engagements sont formalisés dans un **Pacte d'engagements**. Un engagement futur reste explicitement distinct d'une pratique déjà mise en œuvre.

Cette base est complétée par des outils avec une finalité informative :

- **Diagnostic ODD** : La mission de l'entreprise est identifiée au travers d'un diagnostic lié aux **Objectifs de Développement Durable**.
- **Matrice de durabilité** : un outil de synthèse, visualisation et priorisation.

ShiftingPact® propose un cadre structuré permettant d'évaluer les pratiques existantes et de définir une trajectoire d'amélioration.



Cadre réglementaire et référentiels

Le système ShiftingPact® est organisé afin de répondre aux exigences applicables aux labels de développement durable :

- **Directive (UE) 2024/825** relative à l'autonomisation des consommateurs pour la transition verte et à sa transposition en droit belge par la loi du 22 juillet 2026, publiée au Moniteur belge le 4 août 2026.
- **Références méthodologiques** : Le référentiel ShiftingPact® mobilise des cadres reconnus pour structurer sa méthodologie, notamment le standard volontaire de reporting de durabilité pour les PME non cotées (VSME) pour les enjeux ESG et les Objectifs de Développement Durable comme outil de mise en perspective de la mission de l'organisation.
- **Agrément en Région de Bruxelles-Capitale** : ShiftingPact® est agréé par Bruxelles Économie et Emploi comme label témoignant d'une démarche vers l'exemplarité sociale et environnementale, par décision d'agrément n° 24-01-007 du 5 mars 2024.



Objectifs

- **Évaluer** le niveau de maturité de l'entreprise en matière de durabilité, au regard de son modèle d'affaires et de ses pratiques opérationnelles.
- **Encourager** l'amélioration des pratiques opérationnelles par le biais de questionnaires à choix multiples et valoriser les engagements définis.
- **Susciter la prise de conscience**, informer et responsabiliser les entreprises, inspirer des modèles d'affaires durables.
- Proposer un **Rapport d'impact** personnalisé, chiffré, impartial et clair, mettant en avant les résultats obtenus par l'entreprise certifiée.
- Délivrer un **Pacte d'engagements**, que l'entreprise s'engage formellement à mettre en œuvre dans les deux ans.



Procédure de certification ShiftingPact®



Critères d'éligibilité



Causes d'inéligibilité & exclusions



Processus de certification



Transparence



Suivi des engagements



Recertification



Les critères d'éligibilité

Les critères d'éligibilité à la certification ShiftingPact® sont les suivants :

- **Entreprise en activité** : La certification ShiftingPact® est accessible aux entreprises en activité, quelle que soit leur forme juridique, sous réserve de répondre aux autres critères d'éligibilité.
- **Secteur éligible** : L'activité principale de l'entreprise doit relever d'un secteur éligible à la certification ShiftingPact®. [La liste des secteurs éligibles](#) est définie sur la base des codes NACE.
- **Disponibilité et engagement** : La personne responsable du processus de certification s'engage à consacrer le temps nécessaire à sa réalisation et à fournir les informations demandées de manière diligente, honnête et objective.
- **Respecter les législations** : L'entreprise ne peut être éligible aussi longtemps qu'elle est impliquée dans un litige relatif au respect des législations sociales ou environnementales, conformément aux conditions précisées dans le Cahier des Charges.

Les critères d'éligibilité font l'objet d'un questionnaire accessible en ligne sur le site ShiftingPact® [accessible ici](#). Les informations déclarées peuvent faire l'objet d'une vérification sur la base de sources publiques et de documents fournis par l'entreprise.

Directive (UE) 2024/825 - art. 1er, § 1, b

Le système de certification doit être ouvert, dans des conditions transparentes, équitables et non discriminatoires, à tous les professionnels désireux et en mesure de se conformer à ses exigences.



Exclusions et situations particulières

Les **exclusions sectorielles** sont définies sur la base des règles du référentiel (codes NACE) et la liste des secteurs concernés est accessible publiquement.

Des règles spécifiques existent pour:

- **Entreprises sous statut de franchise** : Les entreprises opérant sous franchise sont présumées non éligibles lorsque leur modèle contractuel limite leur autonomie stratégique. Une exception est possible lorsque l'entreprise démontre disposer d'une autonomie suffisante pour mettre en œuvre une démarche de durabilité propre. L'éligibilité est déterminée sur la base d'un questionnaire spécifique et des critères de décision associés.
- **Sociétés de management ou patrimoniales** : Les entreprises considérées comme société de management ou patrimoniale sont présumées non éligibles. Une exception est possible lorsque l'entreprise démontre disposer d'une autonomie suffisante pour mettre en œuvre une démarche de durabilité propre. L'éligibilité est déterminée sur la base d'un questionnaire spécifique et des critères de décision associés.



Processus de certification

01. Conception de l'outil sur mesure ShiftingPact®

Le formulaire d'éligibilité permet d'identifier certaines caractéristiques de l'organisation prises en compte dans la configuration de son évaluation ShiftingPact®, notamment :

- Entreprise de **service ou de produit**
- Entreprise ayant ou non des **employé·es** sur son payroll
- Entreprise propriétaire ou locataire des **bureaux** qu'elle occupe

Ces caractéristiques permettent d'identifier les questions applicables au regard des leviers d'action environnementaux et sociaux de l'organisation.

Les questions non applicables restent accessibles à titre informatif dans l'outil ShiftingPact®.



Processus de certification

02. Entretien d'onboarding avec l'organisation

Un entretien d'onboarding est organisé par BetterBusiness préalablement à la complétion de l'évaluation.

Lors de cet entretien, l'outil ShiftingPact® adapté au profil de l'organisation est présenté, ainsi que les différentes composantes de l'évaluation et les étapes du processus de certification.

Les modalités de complétion du questionnaire, les éléments de preuve susceptibles d'être demandés au cours de la vérification ainsi que le fonctionnement du Pacte d'engagements sont également expliqués.

Cet échange permet par ailleurs de préciser certains éléments relatifs au fonctionnement de l'organisation, à ses activités, à son équipe et à son secteur lorsque ceux-ci sont nécessaires à la configuration de l'évaluation.

À l'issue de cet entretien, l'organisation complète son évaluation de manière autonome.



Processus de certification

03. Complétion de l'évaluation ShiftingPact®

L'entreprise complète elle-même l'évaluation de ses pratiques environnementales, sociales et de gouvernance et fournit les informations et preuves demandées.

L'entreprise peut sélectionner des pratiques qu'elle s'engage à mettre en œuvre dans un délai maximal de deux ans lorsque le référentiel l'autorise. Ces engagements sont formalisés dans un Pacte d'engagements

Responsabilité de l'entreprise candidate

L'entreprise candidate complète elle-même l'évaluation ShiftingPact®. Elle est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'authenticité des informations et éléments de preuve qu'elle communique dans le cadre du processus de certification.



Processus de certification

04. Vérification indépendante par Forum Ethibel

Périmètre de vérification :

La vérification porte sur les réponses ESG, leur applicabilité, les éléments de preuve, le Pacte d'engagements et l'exactitude du calcul du score. Le diagnostic ODD et la matrice de durabilité n'entrent pas dans le périmètre de vérification indépendante.

Analyse des preuves :

Forum Ethibel examine le dossier transmis et peut demander des justificatifs ou informations complémentaires. Les preuves doivent être pertinentes pour le périmètre certifié, se rapporter à la période appropriée et être suffisamment fiables pour étayer les réponses concernées

Forum Ethibel peut demander des informations ou justificatifs complémentaires lorsque ceux-ci sont nécessaires à la vérification du dossier.

Directive (UE) 2024/825 - art. 1er, § 1, b

Le contrôle du respect des exigences du système fait l'objet d'une procédure objective et est effectué par un tiers dont la compétence et l'indépendance par rapport au propriétaire du système comme au professionnel sont fondées sur des normes et procédures internationales, de l'Union ou nationales.



➤ Processus de certification

05. Entretien de vérification

Un entretien de vérification est organisé par Forum Ethibel avec l'entreprise candidate.

Cet entretien permet notamment :

- de clarifier les réponses fournies ;
- d'examiner les éléments de preuve ;
- d'examiner les engagements sélectionnés ;
- de traiter les questions ouvertes et de recueillir les éléments nécessaires à la conclusion de la vérification.

À l'issue de cet examen, Forum Ethibel peut corriger les réponses ou ajuster le score lorsque les éléments déclarés ne sont pas suffisamment étayés par les preuves disponibles, conformément à ses procédures de vérification.

Les éléments nécessaires à l'entretien sont communiqués à l'entreprise préalablement à celui-ci.



Processus de certification

06. Conclusion de conformité

À l'issue de la vérification, Forum Ethibel établit un rapport de vérification et une conclusion « **Conforme** » ou « **Non conforme** ».

Lorsque les conditions d'obtention sont remplies, l'entreprise obtient la certification ShiftingPact® pour une durée de deux ans.

Sur la base des résultats vérifiés et de la décision de Forum Ethibel, BetterBusiness produit les livrables associés à la certification :

- un Rapport d'impact complet, destiné à l'entreprise ;
- un Rapport d'impact abrégé, destiné à être publié ;
- le certificat ShiftingPact® ;
- les badges personnalisés associés à la certification.

Indépendance de la décision

BetterBusiness ne modifie pas la conclusion de Forum Ethibel et ne procède pas à une vérification du dossier



Suivi pendant les 2 ans

Suivi annuel BetterBusiness

BetterBusiness organise un suivi individuel annuel portant notamment sur l'avancement du Pacte d'engagements et les évolutions significatives de l'organisation. Ce suivi vise l'accompagnement, la progression et l'identification des changements susceptibles d'affecter les exigences du label. Il ne constitue pas une nouvelle vérification indépendante ni une reconfirmation automatique de conformité.

Changements significatifs

L'organisation informe BetterBusiness sans délai de tout changement susceptible d'affecter matériellement la certification : modification substantielle d'activité ou de périmètre, fusion ou restructuration, décision réglementaire ou judiciaire significative, ou information remettant en cause une déclaration déterminante.

Toute information susceptible de remettre matériellement en cause une condition ayant fondé la certification est transmise à Forum Ethibel pour appréciation et, lorsque nécessaire, vérification complémentaire. Forum Ethibel communique ses conclusions à BetterBusiness, qui applique les mesures prévues par le système et les CGU.

Maintien du droit d'usage

Le droit d'usage du label reste subordonné au respect des exigences applicables pendant toute la période de validité.



Recertification ShiftingPact®

La certification ShiftingPact® est valable deux ans.

La recertification constitue un nouveau cycle : actualisation de l'éligibilité et du périmètre, nouvelle évaluation, nouvelle vérification indépendante par Forum Ethibel, examen des engagements du cycle précédent et nouvelle conclusion de conformité.

Un engagement réalisé peut devenir une pratique actuelle lorsque sa mise en œuvre est démontrée. Le traitement d'un engagement non réalisé suit les règles de scoring applicables au nouveau cycle. Le rapport de recertification met en évidence l'évolution de l'organisation par rapport au cycle précédent.

Afin d'éviter une interruption de validité, le processus de recertification doit être engagé suffisamment tôt avant l'échéance, selon les modalités communiquées par BetterBusiness.



Evaluation et conditions d'obtention



Ce que la certification évalue



Scoring et conditions d'obtention



Niveaux de maturité



Ce que la certification évalue

Périmètre certifié

Le périmètre juridique et opérationnel est défini avant la vérification : entité ou entités, unités d'établissement, activités couvertes, période de référence et éventuelles exclusions justifiées.

Module ESG

Les pratiques environnementales, sociales et de gouvernance effectivement mises en œuvre par l'entreprise.

Pacte d'engagements

Les engagements d'amélioration sélectionnés par l'entreprise et qu'elle s'engage à mettre en œuvre au cours des deux années suivantes.

Contribution aux ODD

L'identification de la mission de l'entreprise n'entre pas dans le calcul du score ShiftingPact® et ne relève pas du périmètre de vérification.

Matrice de Durabilité

La matrice de durabilité est un outil de synthèse et de priorisation issu de l'évaluation. Elle peut alimenter la restitution et le Pacte d'engagements, mais ne constitue ni une source autonome de points ni une étape supplémentaire de vérification.



Scoring et conditions d'obtention

Principe de score

Le score ShiftingPact® repose exclusivement sur le module ESG. Les questions non applicables sont neutralisées conformément aux règles d'applicabilité. Chaque pilier est plafonné à 100 %.

Situation	Traitement dans le score
Pratique actuelle	100% des points attribuables
Engagement éligible	25% des points attribuables, dans la limite du plafond prévu par les règles de scoring
Non applicable	Neutralisation conformément aux règles d'applicabilité



Scoring et conditions d'obtention

Conditions cumulatives de certification

Pour obtenir la certification ShiftingPact®, l'entreprise doit :

- Avoir complété au minimum **90 %** du questionnaire ESG
- Obtenir un score ShiftingPact® d'au moins **50%**
- Obtenir un score Environnemental d'au moins **30 %**
- Obtenir un score Social d'au moins 30%, sauf lorsque ce pilier est non applicable selon les règles du référentiel, notamment en l'absence de travailleurs.

Le respect de ces conditions est vérifié par Forum Ethibel dans le cadre du processus de certification.

Complétion ESG	Score global	Environnemental	Social
≥ 90 %	≥ 50 %	≥ 30 %	≥ 30 %



Niveaux de maturité

Selon le score obtenu, un niveau de maturité est associé à l'entreprise afin de situer l'état d'avancement de sa démarche de durabilité :

- Niveau de maturité ShiftingPact® - **En transition**
- Niveau de maturité ShiftingPact® - **Avancé**
- Niveau de maturité ShiftingPact® - **Inspirant**

Non conforme	En transition	Avancé	Inspirante
< 50 %	≥ 50 % < 70	≥ 70 % < 85	≥ 85 %



En transition



Avancé



Inspirante



Résultats de la certification

➤ Rapport d'impact

➤ Certificat ShiftingPact®

➤ Transparence

➤ Communication



Rapport d'impact

À l'issue de la vérification et de la décision de certification, BetterBusiness produit le Rapport d'impact sur la base des résultats issus du processus de vérification.

Le rapport distingue clairement les résultats relevant du périmètre vérifié des informations ou diagnostics complémentaires qui n'en relèvent pas.

Le rapport présente les principaux résultats de l'évaluation ShiftingPact®, notamment :

- le score ShiftingPact® et le niveau de maturité obtenu ;
- les résultats relatifs aux pratiques ESG ;
- la contribution aux Objectifs de Développement Durable ;
- le Pacte d'engagements de l'entreprise.



Certificat ShiftingPact®

Lorsqu'une entreprise satisfait aux conditions d'obtention de la certification, Forum Ethibel prend la décision d'attribution de la certification ShiftingPact®.

Sur la base de cette décision, BetterBusiness produit le certificat ShiftingPact®.

Le certificat identifie au minimum :

- l'identité de l'entreprise certifiée ;
- le périmètre certifié
- son score ShiftingPact® et son niveau de maturité ;
- la période de validité de la certification ;
- l'identification BetterBusiness comme propriétaire et attributaire du label et Forum Ethibel comme vérificateur indépendant.

La certification ShiftingPact® est valable deux ans.



➤ Transparence

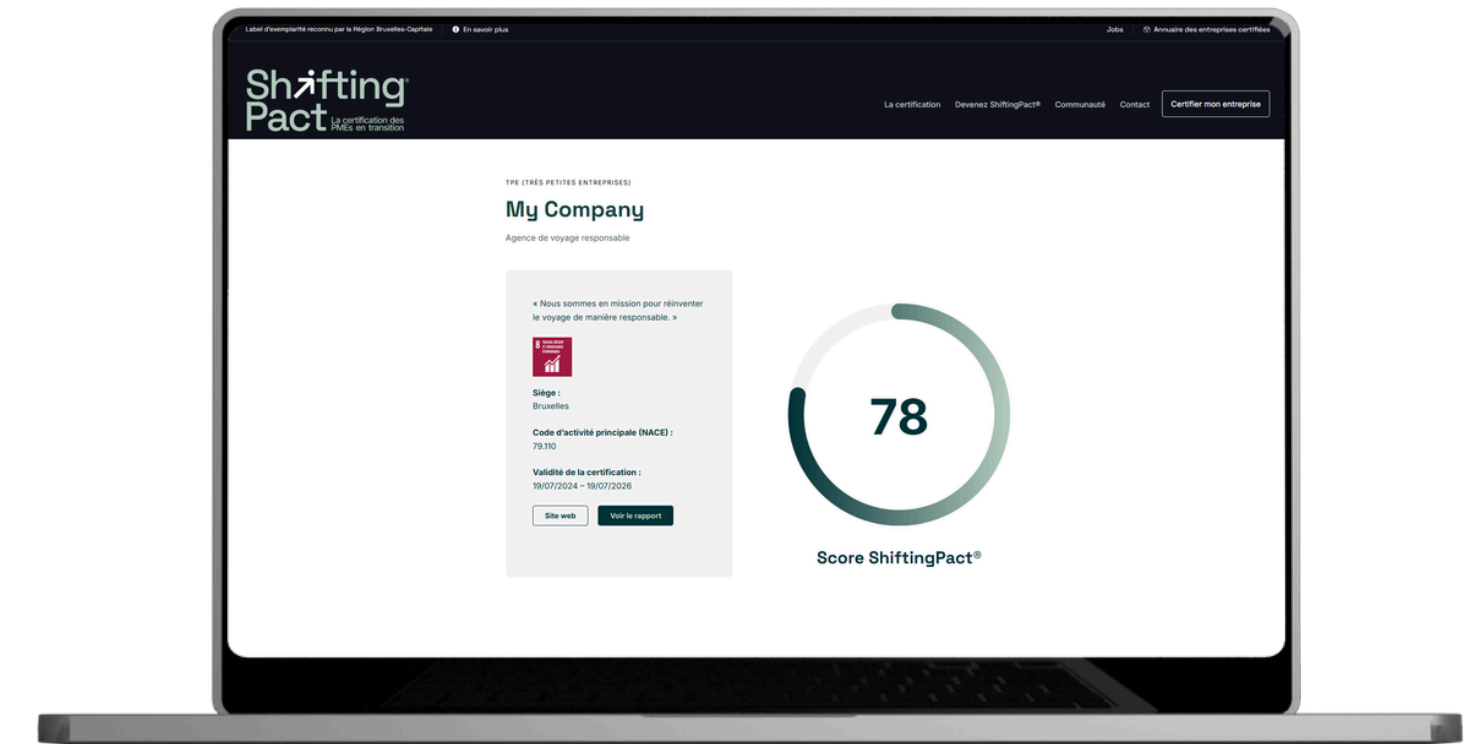
Afin d'assurer la transparence de la certification ShiftingPact®, chaque entreprise certifiée dispose d'une page publique sur le site dédié à la certification.

Cette page présente :

- le nom de l'entreprise certifiée ;
- son activité principale et son code NACE ;
- son score ShiftingPact® et son niveau de maturité ;
- la période de validité de la certification ;
- son Rapport d'impact public ;
- l'identification de l'OET en qualité de tiers vérificateur indépendant.

Les informations issues de la certification sont publiées après vérification par Forum Ethibel de leur conformité avec les résultats validés et la décision de certification.

Cette transparence permet à un client, partenaire ou autre partie intéressée de comprendre la portée du label et de vérifier la validité d'une certification.



Communication

Pendant la période de validité de sa certification, l'entreprise certifiée peut utiliser le nom et les éléments graphiques ShiftingPact® conformément aux règles d'utilisation applicables.

BetterBusiness met à disposition de l'entreprise les badges universels ou associés à son niveau de maturité ainsi qu'un guide précisant leurs conditions d'utilisation.

Toute communication relative à la certification doit refléter fidèlement le résultat obtenu, son périmètre et sa période de validité.



Allégations générales

ShiftingPact® ne peut pas être utilisé pour présenter l'ensemble d'une organisation, d'un produit ou d'un service comme « durable », « vert », « respectueux de l'environnement » ou équivalent lorsque cette affirmation n'est pas spécifiquement étayée.



Gouvernance du système



Indépendance et conflits d'intérêts



Réclamation et recours



Révision du référentiel



Comité consultatif



Conditions Générales d'Utilisation



Suspension et retrait



Indépendance

La vérification des dossiers et les décisions d'attribution de la certification ShiftingPact® sont assurées par Forum Ethibel tiers indépendant de BetterBusiness, propriétaire du système, et des entreprises candidates ou certifiées.

Directive (UE) 2024/825 - art. 1er, §1, b), définition r), iv)

Référence méthodologique

Les procédures de vérification et de décision applicables à la certification ShiftingPact® ont été développées en tenant compte des principes et exigences pertinents de la norme ISO/IEC 17065, notamment en matière de compétence, d'impartialité, d'indépendance, de gestion des conflits d'intérêts, de traitement des recours et de prise de décision.

Conflits d'intérêts

Des règles de prévention et de gestion des conflits d'intérêts s'appliquent aux personnes intervenant dans la vérification et la décision. Toute situation susceptible d'affecter leur impartialité doit être déclarée et traitée conformément aux procédures applicables au système ShiftingPact®.



Réclamations et recours

Toute réclamation relative au processus ShiftingPact® peut être introduite par écrit à **plainte@shiftingpact.be**. Elle est enregistrée, examinée et fait l'objet d'une réponse motivée.

Lorsqu'une réclamation concerne l'évaluation ou la conclusion de vérification, BetterBusiness la transmet à Forum Ethibel, qui l'examine conformément à son cadre de vérification interne. Les réclamations relatives à l'administration du label, à son usage ou aux services de BetterBusiness sont traitées par BetterBusiness selon les CGU et la procédure applicable.

Directive (UE) 2024/825 - art. 1er, §1, b), définition r), iv)

Le contrôle du respect des exigences du système est effectué par un tiers dont la compétence et l'indépendance à l'égard du propriétaire du système et du professionnel sont fondées sur des normes et procédures internationales, de l'Union ou nationales.



Évolution du référentiel

BetterBusiness est responsable du développement et la mise à jour du référentiel ShiftingPact®.

Le référentiel est revu périodiquement afin de tenir compte notamment de l'évolution des pratiques, des référentiels et du cadre réglementaire applicables.

Toute modification substantielle est identifiée, motivée, datée et documenté. Le Comité consultatif ShiftingPact® peut être sollicité afin d'apporter des perspectives externes et des recommandations.

Chaque modification du Cahier des Charges fait l'objet d'une traçabilité précisant la date de la mise à jour et la nature des changements apportés.

Directive (UE) 2024/825 - art. 1er, §1, b), définition r), ii)

Les exigences du système sont élaborées par son propriétaire en consultation avec les experts et les parties prenantes concernés.



Comité consultatif

ShiftingPact® dispose d'un Comité consultatif réunissant des personnes disposant d'expertises et d'expériences complémentaires en matière de durabilité, de responsabilité des entreprises et de gouvernance.

Le Comité consultatif participe à la révision du référentiel ShiftingPact® et examine les modifications qui lui sont apportées. Il contribue également à l'analyse des retours issus de l'application du référentiel et peut formuler des recommandations concernant son évolution.

Sa composition vise à réunir différentes perspectives pertinentes au regard du système ShiftingPact® :

- un représentant de BetterBusiness, propriétaire du système
- un représentant des entreprises certifiées
- un représentant d'un organe public
- un représentant de Forum Ethibel

Directive Greenwashing (UE) 2024/825 - art. 1er, § 1, b), définition r), ii)

Les exigences du système sont élaborées par son propriétaire en consultation avec les experts et les parties prenantes concernés.



L'utilisation de la certification ShiftingPact® est encadrée par des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), mises à disposition de l'entreprise avant son engagement dans le processus de certification et acceptées lors de son inscription. Les Conditions Générales d'Utilisation en vigueur sont [consultables sur le site internet ShiftingPact®](#). Les CGU définissent notamment :

- 1. Objet :** Conditions de certification.
- 2. Définitions :** Termes clés.
- 3. Conditions d'attribution :** Critères et processus pour obtenir le label.
- 4. Droits et obligations de l'entreprise certifiée :** Ce que l'entreprise peut faire et doit respecter en utilisant le label.
- 5. Obligations de BetterBusiness et rôle de Forum Ethibel :** Engagements de BetterBusiness et rôle de Forum Ethibel.
- 6. Durée et recertification :** Période de validité.
- 7. Conditions de paiement :** Frais et délais.

- 8. Renonciation, non-conformité, suspension et retrait du label :** Conditions et effets
- 9. Responsabilité :** Responsabilités du client et de ShiftingPact®
- 10. Propriété intellectuelle :** Droits d'utilisation du logo et de la marque.
- 11. Confidentialité :** Protection des informations échangées entre ShiftingPact® et le client.
- 12. Réclamations et contestations**
- 13. Modification des CGU :** Changements des conditions.
- 14. Droit applicable et litiges :** Juridiction compétente.
- 15. Acceptation et opposabilité**

Directive Greenwashing (UE) 2024/825 - art. 1er, § 1, b), définition r), i)

Les conditions du système, y compris ses exigences, sont accessibles au public de manière transparente, équitable et non discriminatoire.

Renonciation, non-conformité, suspension et retrait

Renonciation de l'entreprise

L'entreprise certifiée peut renoncer au Label à tout moment par notification écrite à BetterBusiness. La renonciation prend effet à sa réception, sauf date ultérieure indiquée par l'entreprise.

Non-conformité en cours de validité

Une non-conformité peut notamment résulter d'une information significativement inexacte, de la perte d'une condition d'éligibilité, d'un usage trompeur du Label, d'un défaut de paiement ou d'un changement substantiel affectant les conditions ayant fondé la certification.

En cas de non-conformité susceptible d'être corrigée, BetterBusiness en informe l'entreprise et lui accorde 15 jours calendaires pour régulariser sa situation ou présenter ses observations.

Lorsque la non-conformité concerne les critères ayant fait l'objet de la vérification indépendante, BetterBusiness saisit Forum Ethibel. À défaut de régularisation dans le délai imparti, le Label peut être suspendu ou retiré.

En cas de fraude, fausse déclaration significative ou usage manifestement trompeur du Label, BetterBusiness peut suspendre immédiatement son droit d'usage.

Directive Greenwashing (UE) 2024/825 - art. 1er, § 1, b), définition r), iii)

Le système prévoit des procédures permettant de traiter les cas de non-conformité à ses exigences ainsi que le retrait ou la suspension de l'utilisation du label en cas de non-respect de ces exigences.

Cadre réglementaire



Directive (UE) 2024/825



Référence à la norme ISO/IEC 17065



Agrément en Région de Bruxelles-Capitale



Directive (UE) 2024/825 et droit belge

Le système ShiftingPact® est organisé afin de répondre aux exigences applicables aux labels de développement durable, notamment à la Directive (UE) 2024/825 relative à l'autonomisation des consommateurs pour la transition verte et à sa transposition en droit belge par la loi du 22 juillet 2026, publiée au Moniteur belge le 4 août 2026.

Ce cadre prévoit notamment des exigences relatives à l'accès transparent, équitable et non discriminatoire au système, à l'élaboration des exigences en consultation avec des experts et parties prenantes, au traitement des non-conformités et à la suspension ou au retrait du label, ainsi qu'au contrôle objectif par un tiers compétent et indépendant du propriétaire du système et du professionnel.

Les dispositions concernées sont indiquées dans les différentes sections du présent Livre Blanc.

1

**Accès transparent,
équitable et non
discriminatoire**

2

**Exigences élaborées
avec experts et parties
prenantes**

3

**Non conformité,
suspension et retraits
encadrées**

4

**Varification objective
par un tiers compétent
et indépendant**



ISO/IEC 17065

La norme ISO/IEC 17065 définit des exigences applicables aux organismes procédant à la certification de produits, processus et services, notamment en matière de compétence, d'impartialité et d'indépendance.

Une démarche a été entreprise auprès de BELAC afin d'examiner la possibilité d'une accréditation du système selon la norme ISO/IEC 17065. À l'issue de cet examen, BELAC a indiqué ne pas identifier de possibilité d'intégrer le dispositif ShiftingPact® dans le champ d'une telle accréditation, certaines caractéristiques du système, notamment la vérification entièrement à distance et la prise en compte d'engagements futurs, étant difficilement conciliables avec une activité d'évaluation de la conformité telle qu'envisagée dans ce cadre.

ShiftingPact® ne fait dès lors pas l'objet d'une accréditation selon la norme ISO/IEC 17065.

Cependant, le système ShiftingPact® a été développé en tenant compte des principes et exigences pertinents de cette norme, notamment en matière de compétence, d'impartialité, de gestion des conflits d'intérêts, de processus de vérification et de décision et de traitement des recours.



Agrément en Région de Bruxelles-Capitale

ShiftingPact® est agréé par Bruxelles Économie et Emploi comme label témoignant d'une démarche vers l'exemplarité au niveau social et environnemental.

Cet agrément a été délivré le 5 mars 2024, après avis favorable du Comité d'exemplarité, en application du chapitre 2 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 6 juillet 2023 relatif à l'exemplarité au niveau social et environnemental des entreprises.

Dans le cadre de cet agrément, ShiftingPact® a notamment été évalué au regard de son périmètre social et environnemental, de sa gouvernance, de l'accessibilité de ses critères et de sa méthode de vérification, du caractère vérifiable des informations utilisées, de l'existence d'un contrôle et de la prise en compte de la conformité réglementaire.

L'agrément du label est valable cinq ans.

Les entreprises bruxelloises certifiées ShiftingPact® peuvent, dans les conditions prévues par la réglementation régionale, bénéficier de la reconnaissance de leur démarche dans le cadre du dispositif bruxellois d'exemplarité.

Références

Décision d'agrément BEE n° 24-01-007 du 5 mars 2024

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 6 juillet 2023 relatif à l'exemplarité au niveau social et environnemental des entreprises — chapitre 2, notamment articles 5 à 14 — NUMAC 2023043748



Contact

ShiftingPact

+32 2 315 64 64

contact@shiftingpact.be

www.shiftingpact.be

BetterBusiness

Rue des Tanneurs 60 - 1000 Bruxelles

Courbevoie 13 - 1348 Louvain-la-Neuve

BE0788900703



La certification ShiftingPact® est opérée par BetterBusiness®.

Pour les PME, par une PME.

BetterBusiness est un cabinet de conseil bruxellois, qui accompagne les entreprises à créer, développer et implémenter leur stratégie de durabilité.



