

Conditions générales d'utilisation de la certification

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (« CGU ») régissent les conditions de candidature, d'attribution, d'utilisation, de suivi, de recertification, de suspension et de retrait de la certification ShiftingPact® (« le Label »), administrée par BetterBusiness SRL.

Elles définissent les droits et obligations de BetterBusiness et de l'entreprise candidate ou certifiée. La vérification indépendante de la conformité aux critères relevant du périmètre de certification est réalisée par Forum Ethibel ASBL, conformément au Cahier des Charges ShiftingPact® et au processus de vérification applicable.

Le Cahier des Charges constitue le document normatif et procédural de référence. Le Livre blanc présente publiquement le fonctionnement du système. Le Guide d'utilisation des Badges encadre l'usage du Label et des badges.

2. Définitions

- **BetterBusiness** : BetterBusiness SRL, propriétaire du système ShiftingPact®, responsable du référentiel, de l'administration du Label, de l'onboarding, du suivi annuel et des livrables.
- **Entreprise candidate** : personne morale qui sollicite la certification ShiftingPact® et complète le processus d'évaluation.
- **Entreprise certifiée** : personne morale à laquelle le Label a été attribué et dont la certification est en cours de validité
- **Forum Ethibel** : Forum Ethibel ASBL, tiers vérificateur indépendant chargé de vérifier la conformité des entreprises candidates aux critères relevant du périmètre de certification et d'émettre une conclusion « Compliant » ou « Not compliant ».
- **Périmètre certifié** : entité ou entités, activités et unités d'établissement couvertes par la certification, telles qu'identifiées dans le dossier et le certificat.
- **Pacte d'engagements** : ensemble d'engagements futurs éligibles formalisés dans le cadre du processus ShiftingPact® et distincts des pratiques déjà mises en œuvre.

- **Vérification indépendante** : examen réalisé par Forum Ethibel sur la base du dossier, des preuves, de l'entretien de vérification et de ses procédures internes afin d'établir une conclusion de conformité.

3. Conditions d'attribution

Pour être certifié ShiftingPact®, le Client doit satisfaire aux exigences décrites dans la présente section.

3.1 Conditions cumulatives

Le Label est attribué par BetterBusiness uniquement lorsque :

- L'entreprise candidate satisfait aux conditions d'éligibilité et le périmètre de certification est défini ;
- Le taux de complétion ESG atteint au moins 90 % ;
- Le score ShiftingPact® atteint au moins 50 % ;
- Le score Environnement atteint au moins 30 % ;
- Le score Social atteint au moins 30 %, sauf lorsque ce pilier est non applicable selon les règles du référentiel ;
- Forum Ethibel a émis une conclusion globale « Compliant » ;
- Le Pacte d'engagements et les autres documents requis ont été finalisés ;
- Les conditions administratives et financières applicables ont été remplies.

BetterBusiness attribue administrativement le Label conformément à la conclusion de Forum Ethibel. BetterBusiness ne réalise pas une seconde vérification et ne rejuge pas les constats du vérificateur indépendant.

3.2 Responsabilité de l'entreprise candidate

L'entreprise candidate complète elle-même l'évaluation ShiftingPact® et demeure responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de l'authenticité des informations et éléments de preuve communiqués. Elle participe à l'entretien de vérification et fournit, dans un délai raisonnable, les compléments demandés dans le cadre du processus.

3.3 Transparence

L'entreprise candidate accepte qu'en cas de certification, BetterBusiness publie les informations nécessaires à la transparence du système, notamment l'identité du titulaire, son activité, le périmètre certifié, le score et/ou le niveau applicable, la période de validité, le statut de la certification, le Rapport d'impact public lorsqu'il est publié et l'identification de Forum Ethibel comme vérificateur indépendant.

4. Droits et obligations de l'entreprise certifiée

4.1. Utilisation du label

Pendant la période de validité, l'entreprise certifiée peut utiliser le nom ShiftingPact®, le certificat et les badges conformément aux présentes CGU et au Guide d'utilisation des Badges.

Le droit d'usage porte exclusivement sur le périmètre certifié. Il ne constitue pas une certification des produits ou services de l'entreprise. **Toute utilisation du Label ou d'un badge sur un produit, son emballage ou dans une communication susceptible de laisser entendre que le produit ou**



service lui-même est certifié est interdite, sauf modalité expressément prévue par le Guide d'utilisation des Badges et excluant tout risque de confusion.

Toute communication relative au Label doit être exacte, loyale, vérifiable et proportionnée au périmètre effectivement couvert. L'entreprise s'interdit notamment :

- D'étendre le Label à une entité, un produit, un service ou une activité non couverte par le périmètre certifié ;
- De présenter un engagement futur comme une pratique déjà réalisée ;
- D'utiliser le Label pour soutenir une allégation environnementale ou sociale plus large que ce que la certification démontre effectivement ;
- De modifier ou déformer les badges ou éléments graphiques officiels.

4.2 Engagements continus de l'entreprise certifiée

L'Entreprise reconnaît que la certification repose sur une appréciation de sa situation à la date de la vérification. Pendant toute la durée de validité du Label, elle s'engage à :

- Maintenir le respect des exigences applicables ayant fondé la certification ;
- Poursuivre la mise en œuvre des actions prévues dans son Pacte d'engagements ;
- Participer au suivi annuel organisé par BetterBusiness ;
- Signaler sans délai tout changement significatif susceptible d'affecter les conditions ayant fondé la certification ;
- Fournir les informations et éléments de preuve raisonnablement nécessaires au suivi du Label ou à une éventuelle vérification complémentaire par Forum Ethibel.

Le maintien du droit d'usage du Label est subordonné au respect de ces obligations pendant toute sa période de validité.

4.3. Changements significatifs

L'entreprise certifiée informe BetterBusiness sans délai de tout changement susceptible d'affecter matériellement la certification, notamment une modification substantielle d'activité ou de périmètre, une fusion ou restructuration, une décision réglementaire ou judiciaire significative, ou toute information remettant en cause une déclaration déterminante. Lorsque l'information est susceptible d'affecter une exigence ayant fait l'objet de la vérification indépendante, BetterBusiness la transmet à Forum Ethibel afin de déterminer si une vérification complémentaire est nécessaire.

4.4. Suivi annuel

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

5. Obligations de BetterBusiness et rôle de Forum Ethibel

5.1. BetterBusiness

BetterBusiness s'engage à administrer le système conformément au Cahier des Charges, à mettre à disposition les critères et documents applicables, à organiser l'onboarding et le suivi



annuel, à produire les livrables et à informer les entreprises des modifications substantielles du référentiel ou des présentes CGU.

5.2. Forum Ethibel

Forum Ethibel réalise la vérification indépendante selon son propre Internal Verification Framework. Dans le cadre de ShiftingPact®, Forum Ethibel ne conseille pas les entreprises sur la manière de satisfaire une exigence et ne conçoit pas les critères du Label.

6. Durée et recertification

6.1. Durée

Le Label est attribué pour une durée de 2 années à compter de la date de délivrance du certificat, sous réserve d'une suspension ou d'un retrait anticipé conformément aux présentes CGU.

6.2. Recertification

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

Afin d'éviter une interruption de validité, l'entreprise doit engager le processus suffisamment tôt avant l'échéance selon les modalités communiquées par BetterBusiness. À défaut de finalisation de la recertification au plus tard à la date d'échéance, la certification expire automatiquement.

7. Conditions de paiement

7.1. Frais de certification et de renouvellement

Les frais de certification et de recertification sont fixés par BetterBusiness et communiqués à l'entreprise au moyen d'un devis. Les factures sont payables dans les quinze (15) jours ouvrables suivant leur émission, sauf conditions particulières convenues par écrit.

Le certificat est émis lorsque la conclusion de Forum Ethibel est « Compliant » et que les conditions administratives et financières applicables sont remplies.

7.2. Cotisation annuelle

La cotisation annuelle est due à chaque date anniversaire de la délivrance du Label. Le non-paiement à l'échéance peut entraîner la suspension du droit d'usage du Label jusqu'à régularisation complète.

7.3. Retard de paiement et résiliation pour non-Paiement

En cas de retard de paiement, ShiftingPact® peut suspendre l'utilisation du Label par le Client jusqu'à régularisation. Des pénalités de retard pourront être appliquées conformément aux lois en vigueur.

En cas de non-paiement persistant au-delà de trente (30) jours calendaires après l'échéance, BetterBusiness peut retirer le Label, refuser toute prestation ultérieure et recourir aux procédures



de recouvrement applicables, les frais y afférents étant à charge de l'entreprise dans les limites autorisées par la loi.

8. Renonciation, non-conformité, suspension et retrait

8.1. 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.

À compter de cette date, l'entreprise cesse de se présenter comme certifiée et toute nouvelle utilisation du Label. Elle dispose de 15 jours calendaires pour retirer les badges et références au Label de ses supports sous son contrôle.

8.2. 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.

8.3. Effets de la suspension, du retrait ou de l'expiration

En cas de suspension, l'entreprise cesse immédiatement de se prévaloir du Label pendant la durée concernée.

En cas de retrait, d'expiration ou de renonciation, elle cesse immédiatement de se présenter comme certifiée et toute nouvelle utilisation du Label. Elle dispose de 15 jours calendaires pour retirer les badges et références au Label de ses supports sous son contrôle. Le registre public est mis à jour en conséquence.

9. Responsabilité

9.1. Responsabilité de l'entreprise

L'entreprise est responsable des informations qu'elle communique, de l'utilisation du Label et de ses propres allégations environnementales ou sociales. Le droit d'usage du Label ne la dispense pas du respect des règles applicables aux pratiques commerciales, à la publicité et à l'information des consommateurs.

9.2. Portée de la certification et responsabilité de BetterBusiness

La certification constitue une appréciation fondée sur le périmètre, les informations et les preuves examinés au moment de la vérification. Elle ne constitue ni une garantie générale de conformité



légale, ni une attestation de performance future, ni la preuve que l'entreprise est « durable » dans l'absolu ou qu'elle ne génère aucun impact environnemental ou social négatif.

BetterBusiness n'est pas responsable des messages, allégations ou interprétations formulés par l'entreprise en dehors de la portée de la certification. Sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité de BetterBusiness est limitée aux dommages directs prouvés et ne peut excéder le montant des frais d'attribution de la certification.

10. Propriété intellectuelle

La marque ShiftingPact®, le Label, les badges et les éléments graphiques associés restent la propriété de BetterBusiness ou de leurs titulaires respectifs. L'entreprise n'acquiert aucun droit de propriété et bénéficie uniquement d'un droit d'usage révocable, non exclusif et limité à la période de validité de sa certification, conformément aux présentes CGU et au Guide d'utilisation des Badges.

BetterBusiness peut demander la correction ou le retrait de toute présentation non conforme. Toute utilisation non autorisée ou postérieure à la fin du droit d'usage peut donner lieu aux mesures appropriées.

L'entreprise autorise BetterBusiness, pendant la durée de la certification et aux seules fins de communication sur le système ShiftingPact®, à reproduire sa dénomination et sa marque dans le registre, les livrables et les communications relatives aux entreprises certifiées.

11. Confidentialité

11.1. Confidentialité de BetterBusiness

BetterBusiness protège les informations non publiques reçues dans le cadre du processus de certification et limite leur utilisation aux besoins de l'administration, de l'attribution, du suivi et de la recertification du Label, sous réserve des obligations légales et des informations destinées à être rendues publiques au titre de la transparence du système.

11.2. Transmission à Forum Ethibel

Dans le cadre de la vérification indépendante, les informations et éléments de preuve nécessaires sont transmis à Forum Ethibel. Avant le début de la vérification, l'entreprise candidate et Forum Ethibel concluent directement un accord de confidentialité (NDA) encadrant l'accès, l'utilisation et la divulgation de ces informations.

Les échanges entre BetterBusiness et Forum Ethibel sont limités aux informations nécessaires au fonctionnement, à la vérification, à l'attribution et au suivi du Label et sont soumis aux obligations de confidentialité applicables entre les parties.

Le traitement de données à caractère personnel éventuellement contenues dans les informations ou preuves transmises demeure soumis à la réglementation applicable en matière de protection des données et, le cas échéant, aux documents d'information ou accords spécifiques applicables.



12. Réclamations et contestations

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

Lorsqu'une réclamation ou contestation concerne l'évaluation ou la conclusion de vérification, BetterBusiness la transmet à Forum Ethibel, qui l'examine conformément à son Internal Verification Framework et communique le résultat de cet examen à BetterBusiness. Les réclamations relatives à l'administration du Label, à son usage ou aux services de BetterBusiness sont traitées par BetterBusiness selon la procédure applicable.

Le Comité consultatif n'intervient pas dans le traitement ou la décision de dossiers individuels.

13. Modification des CGU et du référentiel

BetterBusiness peut modifier les présentes CGU ou le référentiel afin de tenir compte notamment d'une évolution méthodologique, réglementaire ou organisationnelle. Toute modification substantielle est datée, documentée et communiquée aux entreprises concernées avec sa date d'entrée en vigueur et, lorsque nécessaire, les règles transitoires applicables.

Lorsque la modification affecte les obligations d'une entreprise certifiée pendant sa période de validité, BetterBusiness précise les conséquences applicables au cycle en cours. Une modification ne peut avoir pour effet de transformer rétroactivement une certification valablement attribuée en non-conformité sans base prévue par le système ou par la loi.

14. Droit applicable et litiges

Les présentes CGU sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution relève des tribunaux compétents de Bruxelles, sous réserve des règles impératives de compétence applicables.

15. Acceptation et opposabilité

Les présentes CGU sont mises à disposition de l'entreprise avant le début du processus de certification et sont accessibles via le devis ou la proposition commerciale.

L'entreprise accepte les CGU lors de son inscription au processus de certification. Le paiement, total ou partiel, d'une facture relative à la certification vaut également acceptation des CGU applicables, dès lors qu'elles ont été préalablement portées à sa connaissance.

16. Dispositions finales

Si une stipulation des présentes CGU est déclarée nulle ou inapplicable en vertu d'une disposition légale ou d'une décision définitive, les autres stipulations conservent leur plein effet. Les parties s'efforcent, lorsque nécessaire, de remplacer la stipulation concernée par une disposition valide poursuivant un objectif équivalent.



