

5. - PLAN DE CORRECTION

5.1. - Traitement des écarts (non-conformités)

5.1.1. - Mise en évidence des écarts et traitement

Les écarts mis en évidence par :

- les contrôleurs,
- les auditeurs,
- les rapports d'analyses,

font l'objet d'un traitement du produit non conforme lorsque cela est possible, et le cas échéant d'une action corrective afin d'éviter la reproduction de la non-conformité. Les actions proposées par les opérateurs sont validées par le contrôleur et / ou l'auditeur.

Les écarts sont détectés soit par le plan de contrôle interne, soit par le plan de contrôle externe.

- Lorsqu'ils sont détectés par le plan de contrôle interne, les écarts sont traités et vérifiés par le bénéficiaire et / ou les opérateurs.
La détection et le traitement des écarts internes sont régulièrement vérifiés par les auditeurs et contrôleurs de QUALITE-FRANCE SA.
- Lorsqu'ils sont détectés en externe (QUALITE-FRANCE SA), les écarts font l'objet de traitement du produit ou d'actions correctives par le bénéficiaire et / ou les opérateurs.

A partir de la détection d'un écart, l'opérateur dispose de 14 jours pour proposer des éléments nécessaires au traitement de l'écart et le cas échéant d'une action corrective, ainsi qu'un délai de mise en œuvre de ces actions.

La vérification de l'efficacité du traitement ou de l'action corrective est exercée par l'auditeur ou le contrôleur et / ou par le chargé d'affaires (analyses) QUALITE-FRANCE SA. En cas de non-satisfaction, ces derniers peuvent demander un complément de traitement, repousser le délai de traitement, éditer une nouvelle fiche d'écart.

QUALITE-FRANCE SA a mis en place des Indices Risque Produit par non-conformité mise en évidence. Cet indice est calculé à partir des éléments suivants :

TABLEAU DE COTATION INDICE RISQUE PRODUIT (IRP)

COTATION	GRAVITE	DETECTABILITE ET REACTIVITE	OCCURENCE
1	Sans incidence sur la conformité du produit <input type="radio"/>	Contrôle interne réalisé et efficace <input type="radio"/>	Ponctuel et isolé <input type="radio"/>
5	Ecart avec incidence sur le maillon (n+1) de la filière et ne portant pas atteinte aux caractéristiques communicantes <input type="radio"/>	Contrôle interne réalisé mais non efficace <input type="radio"/>	Fréquence et / ou quantité moyenne <input type="radio"/>
10	Atteinte aux caractéristiques communicantes, aux aspects saïn, loyal et/ou marchand du produit. <input type="radio"/>	Contrôle interne non réalisé, absence de réactivité (traitement du produit non-conforme et / ou actions correctives <input type="radio"/>	Fréquence et/ou quantité importante <input type="radio"/>

QUALITÉ - FRANCE S.A.	CERTIFICATION DE CONFORMITE PRODUIT	Réf : C-0801-PC.3-06
	PLAN DE CONTRÔLE Huîtres Marennes Oléron fines de claires et spéciales de claires	Page 35 de 39

Ces Indices Risque Produit permettent de mieux orienter les décisions de chaque maillon impliqué dans la démarche de certification, et celles relatives au choix du plan de correction validé par le comité sectoriel de Qualité-France SA

5.1.2. - Suivi des écarts et de leurs traitements par QUALITE-FRANCE SA

Le comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA est informé mensuellement de tous les écarts dont l'IRP est supérieur ou égal à 100, de leur traitement et/ou actions correctives et de leurs évolutions dans le temps. Lors de cette présentation, le comité peut être amené à prendre des décisions complémentaires à celles prises en concertation par le bénéficiaire et /ou opérateur et QUALITE-FRANCE SA.

En cas d'écart supérieur ou égal à 500, le chargé d'affaires est informé sous 48h et le comité est informé lors de sa prochaine réunion (ou avant si nécessaire). Le comité prend les décisions qui s'imposent ainsi que prévues dans les procédures de QUALITE-FRANCE SA.

L'ensemble des écarts et des actions correctives et / ou traitement est synthétisé par chaque chargé d'affaires attaché à un dossier. Cette synthèse annuelle est présentée au comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA.

De même pour les analyses externes, un suivi est réalisé par le Chargé d'affaires. Les résultats sont présentés régulièrement au comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA.

5.1.3. Suivi des analyses et leur traitement

Les analyses sont suivies par le chargé d'affaires qui s'assure de leur conformité aux critères définis (valeurs cibles / méthodes / COFRAC ...).

Les bulletins non-conformes font l'objet de fiches d'incidents produit ou laboratoire. Elles sont suivies par le chargé d'affaires jusqu'à résolution.

Les résultats d'analyses non conformes majeurs sont présentés régulièrement devant le Comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA.

Une fois par an, une synthèse est également présentée au Comité sectoriel.

5.2. - Cas entraînant un blocage des produits par le contrôleur dans l'attente d'une décision du comité ou dans le cadre de la délégation du comité de certification par le chargé d'affaires

Les cas suivants entraînent la mise en œuvre de mesure conservatoire par rapport à la certification de produit assurée par QUALITE-FRANCE SA par l'intervenant de QUALITE-FRANCE SA immédiatement lors de son intervention (audit, contrôle, examen de résultats d'analyses).

L'intervenant signifie sur la fiche d'écart la mise en œuvre de mesures conservatoires des produits certifiables ou certifiés en spécifiant les caractéristiques du ou des produits concernés.

L'opérateur communique à l'intervenant ou à QUALITE-FRANCE SA les moyens mis en œuvre permettant d'assurer que les produits concernés n'entrent pas dans le circuit des produits certifiés dans l'attente de la décision de QUALITE-FRANCE SA.

Les écarts suivants entraînent le blocage immédiat des produits au regard de la certification prononcée par QUALITE-FRANCE SA :

- Perte de la traçabilité,
- Non respect des critères de sélection de huîtres,
- Non respect des conditions d'affinage : durée, densité,

QUALITÉ - FRANCE S.A.	CERTIFICATION DE CONFORMITE PRODUIT	Réf : C-0801-PC.3-06
	PLAN DE CONTRÔLE Huîtres Marennes Oléron fines de claires et spéciales de claires	Page 36 de 39

- Conditionnement et marquage non conformes

....

Cette liste n'étant pas exhaustive, l'intervenant de QUALITE-FRANCE SA peut bloquer les produits lorsqu'il le juge nécessaire en dehors des éléments prévus ci-dessus.

5.3. – Décisions et sanctions du comité

5.3.1. – Décisions et sanctions

Lors de son examen des non-conformités et/ou des actions correctives menées par le bénéficiaire et les opérateurs, le comité sectoriel peut juger opportun d'intervenir sous forme de décisions complémentaires ou de sanctions.

Les différentes causes de décision d'une action ou sanctions prise par le Comité sectoriel:

- Ecart dont l'IRP est supérieur à 100
- Traitement d'un produit non conforme :
- Action corrective non réalisée dans les délais
- Action corrective proposée non satisfaisante par rapport à l'écart constaté
- Ecart inférieur à 100 : qui se répète dans le temps
- Non-respect important du plan de contrôle interne (y compris l'absence de mise en place des analyses externes)
- Non-respect des décisions et des délais du Comité sectoriel
- Non-respect des décisions et des délais de la Commission Nationale des Labels et des Certifications
- Non-application des procédures annexées au contrat liant le bénéficiaire à QUALITE-FRANCE SA
- Usage abusif de la marque et des logos
- Élément externe remettant en cause la crédibilité de la certification accordée (Courrier DGCCRF, Information...)
- Refus ou obstruction de contrôle : entrave à l'intervention des auditeurs / contrôleurs
- Action pouvant nuire à l'image de marque de QUALITE-FRANCE SA

NB : Cette liste n'est pas exhaustive.

Ces éléments sont présentés aux membres de chaque Comité sectoriel et diverses décisions peuvent être prises selon la gravité des éléments.

Les différentes décisions et sanctions prises par le comité sectoriel

Face aux différentes causes mentionnées ci-dessus, le comité peut prendre des décisions ou des sanctions éventuelles vis à vis d'un bénéficiaire ou d'un opérateur cité dans le logigramme suivant.

Toute décision de sanction doit être notifiée et signée par le Président du Comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA. Pour la suspension ou le retrait d'un opérateur ou bénéficiaire mais également pour le retrait du droit d'usage de la marque, le bénéficiaire est informé par lettre recommandée avec accusé de réception signé par le Directeur Général et par délégation permanente le Responsable de la Certification de QUALITE-FRANCE SA.

QUALITÉ - FRANCE S.A.	CERTIFICATION DE CONFORMITE PRODUIT	Réf : C-0801-PC.3-06
	PLAN DE CONTRÔLE Huîtres Marennes Oléron fines de claires et spéciales de claires	Page 37 de 39

La lettre d'information du bénéficiaire doit toujours contenir :

- la nature de la sanction,
- la cause de la sanction,
- les modalités de levée de la sanction (actions correctives et délai).

Possibilités de décisions du Comité sectoriel :

- Décisions ne remettant pas en cause le droit d'usage de la marque de certification :
 - Pas d'action complémentaire : suivi par l'auditeur ou le contrôleur,
 - Lettre simple avec demande impérative d'action,
 - Avertissement,
 - Déclenchement d'un audit / contrôle supplémentaire,
 - Déclenchement d'un plan de contrôle renforcé sur une période déterminée.
- Sanctions remettant en cause le droit d'usage de la marque de certification
 - Retrait du produit non conforme,
 - Suspension d'un opérateur ou du bénéficiaire jusqu'à mise en place des actions correctives satisfaisantes et pour une durée donnée,
 - Retrait de l'habilitation, et du droit d'usage de la marque liée à la certification.

5.3.2. - Tableau des sanctions applicables : (libellés génériques et liste non exhaustive)

Type d'écart*	IRP	Sanction applicable
<ul style="list-style-type: none"> - Ecart de nature documentaire (oubli ou erreur) - Non respect d'une procédure n'ayant pas une influence directe sur la qualité du produit - Absence d'un document preuve n'étant pas de nature à remettre en cause la certification (bon de livraison...) - Absence de liste de documents applicables (avec n° de version) au Service Qualité 	IRP < 100	<ul style="list-style-type: none"> - Notification de l'écart qui est, par la suite, suivi par l'auditeur / contrôleur (mise en place d'une action corrective validée)
<ul style="list-style-type: none"> - Ecart ayant un IRP <100 non traité dans les délais impartis - Absence d'action corrective suite à un écart constaté en interne - Absence de gestion des non-conformités - Non traitement des réclamations - Modification d'étiquette sans en avoir référé à l'organisme certificateur - Non respect d'une caractéristique explicite - Défauts de présentation du produit - Non respect de certains critères réglementaires 	100 ≤ IRP < 500	<ul style="list-style-type: none"> - Notification de l'écart qui est, par la suite, suivi de l'écart par l'auditeur / contrôleur (mise en place d'une action corrective validée) - Lettre de demande d'information au comité concernant le suivi de l'écart par l'auditeur / contrôleur avec échéance - Lettre d'avertissement du comité - Déclenchement d'un audit/contrôle complémentaire éventuel (décision du comité) - Décision par le comité de mettre en place un plan de contrôle renforcé pendant une période déterminée
<ul style="list-style-type: none"> - Risque d'intoxication du consommateur - Fraude, tromperie du consommateur - Usurpation de la certification - Perte de traçabilité du produit 	IRP ≥ 500	<ul style="list-style-type: none"> - Suspension de la certification par le comité - Retrait de la certification par le comité - Ordre du comité de retirer les produits du marché - Avertissement du comité

* les libellés des écarts cités ci-dessus sont pris à titre d'exemple pour illustrer le plan de correction applicable. Néanmoins, suivant la gravité constatée sur le terrain, certains types d'écarts peuvent se retrouver dans une tranche d'IRP différente.

Les actions mises en œuvre par le bénéficiaire et les opérateurs, leur pertinence et leur efficacité influent également sur les sanctions décidées par le comité sectoriel de QUALITE-FRANCE SA.