	PLAN DE CONTRÔLE	PC LA 08 V 03 Validation : 17/07/2007 Remplace : PC 08 V02 page 39 / 57
	HUÎTRES FINES DE CLAIRES VERTES LABEL ROUGE LA 25-89	

En cas d'écarts dans l'application du plan de contrôle interne ou d'écarts graves et/ou répétés par rapport aux exigences du référentiel Label Rouge « Huîtres Fines de Claires Vertes », le Comité de Certification du CERTIPAQ peut demander un **renforcement des fréquences** de contrôles internes et/ou externes, conformément aux procédures de l'Organisme Certificateur (voir également chapitre 4 - "Plan de correction").

4 - PLAN DE CORRECTION

4.1 - Eléments généraux

Les écarts par rapport aux exigences des référentiels Label Rouge et/ou au plan de contrôle doivent **systématiquement** faire l'objet d'**actions correctives** de la part du producteur ou de l'opérateur concerné et/ou de l'Organisme de Défense et de Gestion, en fonction de la gravité de l'écart constaté et des règles de fonctionnement définies par la convention CERTIPAQ / Organisme de Défense et de Gestion « Huîtres Marennes Oléron ».

Ils peuvent également entraîner, de la part du Directeur de la Certification ou du Comité de Certification "LR/CCP" de CERTIPAQ, des **sanctions** allant de l'avertissement au retrait de la qualification, de l'habilitation, du certificat et/ou de la licence conformément à la procédure PR 10 - "Gestion des non-conformités et des décisions relatives au maintien, à la suspension et au retrait de la certification" et au document de travail DT 07 - "Barème général de sanctions".

4.2 - Evaluation des écarts

Les écarts constatés lors des contrôles de site ou d'analyses du produit sont évalués conformément à la procédure générale PR 09 du CERTIPAQ "Cotation des non-conformités" et à la **grille de cotation** particulière appliquée aux producteurs/opérateurs et à l'Organisme de Défense et de Gestion participant à la démarche Label Rouge.

La répétition d'une non-conformité d'un contrôle à l'autre augmente d'un niveau sa gravité.


4.3 - Suivi des écarts

4.3.1 - Gestion des écarts constatés lors des contrôles internes

Pour les écarts constatés lors des contrôles internes chez les producteurs ou opérateurs, l'agent qualifié mandaté par l'Organisme de Défense et de Gestion ayant réalisé le contrôle, transmet une **fiche de contrôle interne** mentionnant la (les) non-conformité(s) relevée(s) et la demande de mise en place d'actions correctives.

Le contrôleur interne et/ou le Responsable de l'Organisme de Défense et de Gestion **gère(nt) les écarts et applique(nt) les sanctions** à partir de la grille de cotation définie dans le système qualité. Ils peuvent faire procéder au déclassement des lots concernés si la qualité de ces lots est insuffisante par rapport aux exigences du référentiel Label Rouge.

Les producteurs ou opérateurs contrôlés **mettent en place les actions correctives** demandées par l'Organisme de Défense et de Gestion. Celui-ci vérifie **l'application et l'efficacité** des mesures correctives apportées conformément aux règlements de la Commission de contrôle.

	PLAN DE CONTRÔLE	PC LA 08 V 03 Validation : 17/07/2007 Remplace : PC 08 V02 ----- page 40 / 57
	HUÎTRES FINES DE CLAIRES VERTES LABEL ROUGE LA 25-89	

Le contrôleur interne archive les documents de contrôle et les fiches de demande de mise en place d'actions correctives complétées et les tient à la disposition de l'Organisme Certificateur CERTIPAQ.

En cas de **non-conformité majeure**, le contrôleur interne ou l'Organisme de Défense et de Gestion en **avertit l'Organisme Certificateur CERTIPAQ dans les 72 heures** suivant la réalisation du contrôle, de la non-conformité relevée.

Cet écart sera alors géré par l'Organisme Certificateur conformément au chapitre suivant "Gestion des écarts constatés dans le cadre du suivi de la Certification par l'Organisme Certificateur".

L'agent qualifié chargé des contrôles internes archive les fiches de non-conformité et les tient à la disposition de CERTIPAQ lors de ses contrôles périodiques.

4.3.2 - Gestion des écarts constatés dans le cadre du suivi de la certification par l'Organisme Certificateur

Ce chapitre prend en compte la gestion des écarts constatés lors d'un audit externe, d'un essai produit, ou lors d'un contrôle point de vente mené par CERTIPAQ.

Les non-conformités sont gérées selon la procédure PR 10 - " Gestion des non-conformités et des décisions relatives au maintien, à la suspension et au retrait de la certification ".

✓ Rédaction d'une fiche de non-conformité

Tout écart constaté donne lieu à la rédaction d'une **fiche de non-conformité (DT 16)** par l'auditeur ou le responsable du contrôle.


Elle reprend :

- l'identification de l'Organisme de Défense et de Gestion,
- l'identification de l'entité auditée,
- le cadre et la date du contrôle,
- l'écart constaté et sa cotation.

La fiche de non-conformité est ensuite **validée** (intitulé et niveau de l'écart) par le Responsable de la Certification de CERTIPAQ, puis **transmise à l'Organisme de Défense et de Gestion et/ou au producteur/opérateur** responsable de cet écart, dans un **délaï de trois semaines** après le constat de l'écart.

L'Organisme de Défense et de Gestion ou le producteur/opérateur concerné complètent la fiche de non-conformité en mentionnant la (les) **traitement(s) et action(s) corrective(s)** proposée(s) ainsi que le **délaï de mise en place**.

Les fiches de non-conformité dûment complétées sont **transmises** à l'Organisme Certificateur dans un **délaï de 15 jours** après leur date d'émission, qu'il s'agit de non-conformités majeures constatées lors de contrôles internes ou d'écarts constatés dans le cadre de contrôles externes.

	PLAN DE CONTRÔLE	PC LA 08 V 03 Validation : 17/07/2007 Remplace : PC 08 V02 ----- page 41 / 57
	HUÎTRES FINES DE CLAIRES VERTES LABEL ROUGE LA 25-89	

✓ **Evaluation de la pertinence de chacune des réponses**

Au retour des réponses de l'Organisme de Défense et de Gestion et/ou du producteur/opérateur, l'auditeur évalue la pertinence des traitements et actions correctives proposées et l'indique sur chaque fiche de non-conformité.

S'il juge qu'une réponse est insuffisante ou incomplète, il peut demander un complément à l'action correctrice, voire une refonte complète de la réponse. Dans cette situation, les délais octroyés pour la transmission de la nouvelle réponse sont d'une semaine.

✓ **Enregistrement et archivage**

Le Responsable de la Certification de CERTIPAQ s'assure de l'enregistrement :


- des non-conformités relevées ;
- des actions correctives envisagées ou réalisées, ainsi que les délais proposés par l'Organisme de Défense et de Gestion et/ou le producteur/opérateur;
- de l'évaluation de la réponse apportée ;
- de la décision du Directeur de Certification.

Les fiches de non-conformités, ainsi que les comptes-rendus d'audit, sont archivés au CERTIPAQ dans des dossiers spécifiques de l'Organisme de Défense et de Gestion et du producteur/opérateur concerné pour une durée de 3 ans.

✓ **Suivi des écarts**

Les non-conformités font l'objet de décisions et d'éventuelle(s) sanction(s) par le Directeur et/ou le Comité de Certification conformément à la procédure PR 10 " Gestion des non-conformités et des décisions relatives au maintien, à la suspension et au retrait de la certification ".

- Les décisions/sanctions relatives aux non-conformités mineures et moyennes sans caractère récurrent, sont directement assurées par le Directeur de la Certification, en collaboration avec le Responsable de la Certification de CERTIPAQ.
Le Comité de Certification a la possibilité de décider d'un complément ou d'un aménagement de la sanction, prononcée par le Directeur de la Certification.
- Les décisions/sanctions relatives aux non-conformités majeures et/ou aux non-conformités présentant un caractère récurrent, ayant une incidence sur les caractéristiques du produit ou mode de production, et/ou susceptibles d'entraîner un problème relatif à l'hygiène, à la sécurité sanitaire du produit, sont assurées par le Comité de Certification de CERTIPAQ.
Le Directeur de la Certification peut, après accord du Président du Comité de Certification "LR/CCP", décider d'une action immédiate, communiquée dans les meilleurs délais à l'Organisme de Défense et de Gestion et/ou à l'opérateur concerné. Ce(s) dernier(s) doit (doivent) en retour faire connaître à l'Organisme Certificateur les actions mises en place sous huit jours.

	PLAN DE CONTRÔLE	PC LA 08 V 03 Validation : 17/07/2007 Remplace : PC 08 V02 ----- page 42 / 57
	<i>HUÎTRES FINES DE CLAIRES VERTES</i> LABEL ROUGE LA 25-89	

Lors de chaque réunion du Comité de Certification, le Responsable de la Certification de CERTIPAQ fait éditer un **état complet des écarts constatés** lors des audits externes, et de leur traitement. Chaque « état » reprend les éléments enregistrés depuis le début de l'année ou période de production en cours, complété des non-conformités non levées de l'année ou période de production précédente, afin que le Comité de Certification puisse prendre les décisions et les éventuelles sanctions appropriées, au regard notamment de l'historique de l'Organisme de Défense et de Gestion ou du producteur/opérateur.

La vérification des actions correctives proposées par les producteurs ou les opérateurs, est effectuée soit par étude documentaire, soit au cours des audits externes définis dans le cadre du plan de surveillance, soit au cours de contrôles spécifiques supplémentaires. L'auditeur vérifie, entre autres, que les actions correctives apportées ont été mises en place, sont efficaces et ont intégré les éventuels compléments demandés par le Directeur de la Certification ou le Comité de Certification.

✓ Sanctions

Les sanctions, qu'elles émanent du Directeur de la Certification ou du Comité de Certification "LR/CCP", sont prises conformément à la procédure PR 10 - "Gestion des non-conformités et des décisions relatives au maintien, à la suspension et au retrait de la certification" et au document de travail DT 07 - "Barème général de sanctions".

Elles peuvent être :

- avertissement par lettre avec ou sans recommandée au producteur/opérateur et/ou à l'Organisme de Défense et de Gestion,
- déclassement de lot,
- renforcement d'audit,
- renforcement d'essai,
- suspension de la qualification du producteur, de l'habilitation de l'opérateur, du certificat ou de la licence de l'Organisme de Défense et de Gestion,
- retrait de la qualification du producteur, de l'habilitation de l'opérateur, du certificat ou de la licence de l'Organisme de Défense et de Gestion (exclusion).

Ces décisions sont effectuées en fonction du **barème** figurant au chapitre 4.4 - "Tableau récapitulatif : évaluation des écarts et sanctions appliquées".

Le barème est utilisé comme **base de réflexion** et d'orientation des décisions. Il n'est pas exhaustif, mais les principaux écarts sont présentés.

Seule la prise en compte du **contexte** (historique, réactivité...) et son évaluation par le Directeur de la Certification et Comité de Certification "LR/CCP" permet de finaliser la décision.

Toute sanction peut faire l'objet d'un **recours**. Ces recours sont traités conformément à la procédure PR 17 "Gestion d'un recours" de CERTIPAQ.

4.4 - Tableau récapitulatif : évaluation des écarts et sanctions appliquées par l'Organisme Certificateur

4.4.1 - Evaluation des écarts constatés chez les ostréiculteurs

Ecart constaté chez les ostréiculteurs	Cotation			Sanction					
	Mineure	Moyenne	Majeure	AV	DL	RA	RE	SQ	RQ
Absence d'adhésion ou d'engagement du producteur		X		X		X		X	
Non respect des conditions de sélection des huîtres (espèce, origine, critères physiques...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X	X				
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des conditions d'exploitation des claires (prise d'eau, titre d'exploitation, entretien et gestion...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X	X				
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des pratiques d'affinage et/ou verdissement (durées, densité...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X	X				
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Conditions générales d'hygiène et/ou conditions techniques relatives aux installations des établissements ostréicoles insuffisantes :									
<i>ponctuel</i>		X		X	X	X	X		
<i>récurrent</i>			X		X	X	X	X	
Non respect des méthodes de stockage et de finition (date de pêche, densité, lavage, propreté...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X	X				
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des opérations de conditionnement (tri, dégorgement, lavage, disposition des huîtres, quantité d'huîtres par emballage, étiquetage, DLC, fermeture...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X	X				
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des conditions de stockage et de transport des huîtres (température, aspersion ou réimmersion des produits...) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X					
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des caractéristiques physico-chimiques et/ou microbiologiques minimales du produit fini :									
<i>ponctuel</i>	X			X	X		X		
<i>récurrent</i>		X		X	X	X	X	X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X

Légende des sanctions :

AV Avertissement par lettre de l'opérateur - DL Déclassement de lot - RA Renforcement des audits - RE Renforcement des essais - SQ Suspension de Qualification (suspension du producteur pour le Label Rouge) - RQ Retrait de la Qualification (exclusion du producteur pour le Label Rouge)

Écart constaté chez les ostréiculteurs	Cotation			Sanction					
	Mineure	Moyenne	Majeure	AV	DL	RA	RE	SQ	RQ
Qualité organoleptique des produits jugée insatisfaisante :									
<i>ponctuelle</i>		X		X			X		
<i>récurrente</i>			X	X		X	X	X	
Absence de déclassement de lots suite à des non-conformités relevées :									
<i>ponctuelle</i>		X		X	X	X			
<i>récurrente</i>			X	X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X	X				X	X
Absence de mise à jour des documents de traçabilité :									
<i>ponctuelle</i>	X			X					
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Perte d'identification et de traçabilité :									
<i>ponctuelle</i>		X		X	X	X			
<i>récurrente</i>			X	X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Absence du 1 ^{er} niveau de contrôle interne (auto-contrôle) :									
<i>ponctuelle</i>	X			X					
<i>récurrente</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Non respect des fréquences de contrôle interne :									
<i>ponctuel</i>		X		X	X	X	X		
<i>récurrent</i>			X		X	X	X	X	
Absence d'actions correctives en cas d'écarts ou actions correctives inadaptées et/ou tardives :									
<i>ponctuelle</i>		X		X	X	X	X		
<i>systématique</i>			X		X	X	X	X	X
Non respect des exigences contractuelles fixées par l'Organisme de Défense et de Gestion :									
<i>ponctuel</i>	X			X		X			
<i>récurrent</i>		X		X	X	X		X	
<i>systématique</i>			X		X			X	X
Cumul d'écarts lors d'une même visite ou lors de deux visites successives :									
<i>mineurs</i>		X		X		X	X		
<i>moyens</i>			X	X	X	X	X	X	
<i>majeurs</i>			X		X			X	X
Moyens (humain, technique, documentaire...) mis à disposition pour la bonne réalisation de l'audit externe insuffisants		X		X		X			
Refus de visite – Refus d'accès aux documents			X					X	X
Faux caractérisé			X		X			X	X

Légende des sanctions :

AV : Avertissement par lettre de l'opérateur – **DL** : Déclassement du lot – **RA** : Renforcement des audits – **RE** : Renforcement des essais – **SQ** : Suspension de Qualification (suspension du producteur pour le Label Rouge) – **RQ** : Retrait de la Qualification (exclusion du producteur pour le Label Rouge).

4.4.2 - Evaluation des écarts constatés au niveau de l'Organisme de Défense et de Gestion « Huîtres Marennes Oléron »

Ecart constaté au niveau de l'Organisme de Défense et de Gestion	Cotation			Sanction								
	Mineure	Moyenne	Majeure	AV	DL	RA	RE	SC	RC	SL	RL	
Non respect des missions incombant à l'ODG (qualification, formation, suivi, procédures internes, système qualité...) :												
<i>ponctuel</i>	X			X								
<i>récurrent</i>		X		X		X		X	X	X		
<i>systematique</i>			X					X	X	X	X	
Absence de convention entre l'Organisme de Défense et de Gestion et les opérateurs :		X		X		X						
<i>ponctuelle</i>												
<i>récurrente</i>			X	X		X		X	X	X		
Diffusion et/ou de mise en place tardive des informations nécessaires à la maîtrise des référentiels L.R. aux opérateurs concernés :												
<i>ponctuelle</i>	X			X								
<i>récurrente</i>		X		X		X		X				
Absence de diffusion et/ou de mise en place des informations nécessaires aux opérateurs pour la maîtrise du référentiel			X			X		X		X		
Non respect de la procédure de validation des étiquetages :												
<i>modification d'un étiquetage existant</i>		X		X	X	X						
<i>nouvel étiquetage</i>			X	X	X	X		X	X	X		
Application de la procédure de gestion des plaintes et/ou des réclamations consommateurs inadaptée et/ou tardive		X		X		X						
Absence d'application de la procédure de gestion des plaintes et/ou des réclamations consommateurs			X			X		X	X	X		
Réalisation du 2 ^{ème} niveau de contrôle interne par des agents non qualifiés et/ou non mandatés :												
<i>ponctuelle</i>		X		X		X						
<i>récurrente</i>			X	X		X		X				
<i>systematique</i>			X					X	X	X		
Rapports de contrôles incomplets :												
<i>ponctuelle</i>	X			X		X						
<i>récurrente</i>		X		X		X		X				
<i>systematique</i>			X					X	X	X		

Légende des sanctions :

AV : Avertissement par lettre de l'Organisme de Défense et de Gestion – **DL** : Déclassement du lot – **RA** : Renforcement des audits – **RE** : Renforcement des essais – **SC** : Suspension du certificat – **RC** : Retrait du certificat – **SL** : Suspension de la licence – **RL** : Retrait de la licence (exclusion).

Ecart constaté au niveau de l'Organisme de Défense et de Gestion (suite)	Cotation			Sanction							
	Mineure	Moyenne	Majeure	AV	DL	RA	RE	SC	RC	SL	RL
Non respect des fréquences de contrôle interne :											
<i>ponctuel</i>		X		X		X	X				
<i>récurrent</i>			X	X		X	X	X		X	
Absence de suivi des actions correctives chez les opérateurs :											
<i>ponctuelle</i>		X		X		X	X				
<i>récurrente</i>			X	X		X	X	X		X	
Absence de mise en place et de suivi des actions correctives au niveau de l'ODG, ou mise en place d'actions correctives inadaptées et/ou tardives :											
<i>ponctuelle</i>		X		X		X					
<i>récurrente</i>			X	X		X		X		X	
Transmission tardive à CERTIPAQ des informations relatives à la certification :											
<i>ponctuelle</i>	X			X							
<i>récurrente</i>		X		X		X					
Absence de transmission à CERTIPAQ des informations relatives à la certification			X	X		X		X	X	X	
Cumul d'écarts lors d'une même visite ou lors de deux visites successives :											
<i>mineurs</i>		X		X		X	X				
<i>moyens</i>			X	X		X	X	X			
<i>majeurs</i>			X					X	X	X	X
Moyens (humain, technique, documentaire...) mis à disposition pour la bonne réalisation de l'audit externe insuffisants		X		X		X					
Refus de visite - refus d'accès aux documents			X					X	X	X	X
Faux caractérisé			X					X	X	X	X

Légende des sanctions :

AV : Avertissement par lettre de l'Organisme de Défense et de Gestion - **DL** : Déclassement du lot - **RA** : Renforcement des audits - **RE** : Renforcement des essais - **SC** : Suspension du certificat - **RC** : Retrait du certificat - **SL** : Suspension de la licence - **RL** : Retrait de la licence (exclusion).