

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE

#### Arrêté du 14 décembre 2007 portant homologation des modalités minimales de contrôle des exigences et recommandations en matière de certification de conformité

NOR : AGRP0765902A

Le ministre de l'agriculture et de la pêche et le secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme,  
Vu l'article R. 641-59 du code rural ;  
Vu l'arrêté du 3 juillet 2007 portant approbation du guide de bonnes pratiques en matière de certification,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Sont homologuées à compter de la date de parution au *Journal officiel* de la République française du présent arrêté les modalités minimales de contrôle – parties communes et généralités – applicables à la certification de conformité figurant en annexe.

**Art. 2.** – Le directeur général des politiques économique, européenne et internationale et le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 14 décembre 2007.

*Le ministre de l'agriculture et de la pêche,*  
Pour le ministre et par délégation :  
Par empêchement du directeur général  
des politiques économique,  
européenne et internationale :  
*Le chef de service des stratégies  
agricoles et industrielles,*  
P. MERILLON

*Le secrétaire d'Etat  
chargé de la consommation  
et du tourisme,*

Pour le secrétaire d'Etat et par délégation :

Par empêchement du directeur général  
de la concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes :

*Le chef de service,*  
F. AMAND

## A N N E X E

### MODALITÉS MINIMALES DE CONTRÔLE APPLICABLES À LA CERTIFICATION DE CONFORMITÉ

#### PARTIES COMMUNES ET GÉNÉRALITÉS

##### *Sommaire*

Objet

Définitions

1. Plan d'évaluation d'admission et d'habilitation

1.1. Généralités

1.2. Les conditions d'évaluation et d'admission du fournisseur

- 1.3. L'habilitation et la qualification des opérateurs
2. Plan de surveillance
  - 2.1 Généralités
  - 2.2 Contenu
  - 2.3 Responsabilités
  - 2.4 Fréquences et durées
  - 2.5 Sous-traitance
3. Plan de correction
  - 3.1 Généralités sur la nature du plan de correction
  - 3.2 Règles de construction, suivi et exploitation du plan de correction

### *Objet*

Le présent document répond aux objectifs suivants :

- rappeler les différents éléments constituant le plan de contrôle : plan d'évaluation, d'admission et d'habilitation, plan de surveillance, plan de correction ;
- définir les responsabilités assurées par le fournisseur et les conditions dans lesquelles celui-ci, après évaluation, est admis dans le processus de certification, tandis que les opérateurs font l'objet parallèlement, après évaluation, d'une habilitation directe par l'organisme certificateur (OC) ou d'une qualification par un organisme habilité à cet effet ;
- décrire le plan de surveillance (ou de suivi), notamment l'articulation entre actions de maîtrise et de contrôle interne et actions de contrôle externe ;
- identifier les éléments essentiels du plan de correction (non-conformités, actions correctives, sanctions) et préciser leurs modalités de mise en œuvre ;
- harmoniser et rationaliser les obligations de contrôle afin, d'une part, d'éviter les distorsions de concurrence et, d'autre part, de faciliter le recours à la sous-traitance.

Le présent document, associé au plan de surveillance spécifique à chaque catégorie de produits, constitue un modèle obligatoire pour les OC et les fournisseurs.

Les OC doivent s'assurer que le plan de contrôle de chaque référentiel respecte ces obligations.

### *Définitions*

Actions correctives : mesures visant à éliminer les causes des non-conformités, grâce à une analyse de ces causes par le fournisseur et les opérateurs. Ces mesures comprennent souvent des actions préventives nouvelles.

Actions correctrices (ou de correction) : mesures d'application immédiate qui sont mises en œuvre, par le fournisseur et les opérateurs, lorsque la surveillance aura montré une non-conformité, une perte de maîtrise (par exemple déclassement d'un lot).

Actions de maîtrise : mesures prises par le fournisseur pour assurer ses engagements concernant le respect du cahier des charges.

Audit : examen méthodique et indépendant permettant d'assurer que les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies. Il peut porter sur le système, sur le produit ou le processus. Il n'est pas limité à un point déterminé dont on examine la conformité ou la non-conformité.

Contrôle : examen qui permet de vérifier si une ou plusieurs caractéristiques du produit sont conformes aux exigences spécifiées dans le cahier des charges.

Fournisseur (norme EN 45011 – exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits – paragraphe 3-11) : partie ayant la responsabilité d'assurer que les produits répondent et, s'il y a lieu, continuent de répondre aux exigences sur lesquelles la certification est fondée.

Habilitation : reconnaissance, par l'organisme de certification, après une évaluation directe ou indirecte, d'une part, de l'aptitude d'un opérateur et de ses agents à satisfaire aux exigences du cahier des charges le concernant, d'autre part, de l'engagement de cet opérateur à appliquer le cahier des charges.

Opérateur : toute personne ou structure juridique qui participe aux activités de production, de transformation ou d'élaboration du produit concerné. L'opérateur peut être également un groupement d'opérateurs.

Plan de maîtrise : ensemble des actions de maîtrise concernant un cahier des charges.

Qualification : reconnaissance par un agent habilité du fournisseur ou d'une structure habilitée par l'organisme de certification, selon une procédure définie par ce dernier, de l'aptitude d'un opérateur à satisfaire aux exigences du cahier des charges le concernant et de son engagement à l'appliquer.

## *1. Plan d'évaluation d'admission et d'habilitation*

### **1.1. Généralités**

Le fournisseur (parfois appelé demandeur), après admission par l'OC, devient le licencié ou détenteur du droit d'usage de la marque de certification. Il met en œuvre le cahier des charges. Ces notions sont à appliquer au regard des exigences du document du Comité français d'accréditation (COFRAC) CPS REF 17.

Le fournisseur assure la maîtrise et la coordination du système qualité et veille à la conformité des produits aux exigences de la certification posées par l'OC.

Il peut assurer sa mission de différentes manières, selon les structures en place :

- soit en effectuant directement l'ensemble des contrôles internes et la qualification des opérateurs ;
- soit en déléguant à d'autres opérateurs l'exécution de certaines actions de qualification et de contrôle ;
- soit en déléguant l'ensemble des actions de qualification, de maîtrise et de contrôle à d'autres opérateurs.

Sa mission se limite donc à assumer la coordination de l'ensemble des actions de maîtrise et de contrôle, en tirant les conséquences des contrôles effectués par les organismes délégataires et en veillant au suivi des actions correctives et des éventuelles sanctions.

Dans tous les cas, le fournisseur assume pleinement sa responsabilité en matière de conformité des produits. Ceci suppose, s'il n'intervient pas lui-même, une information complète sur les actions menées par les organismes (groupements ou producteurs de base) qui agissent pour son compte, la capacité de réagir à partir de cette information et notamment de tenir l'OC informé. Celui-ci doit également, et par réciprocité, tenir pleinement informé le fournisseur des résultats des contrôles et audits menés par lui et des conséquences qui en sont tirées.

L'organisme certificateur :

- vérifie par une évaluation approfondie que le fournisseur est capable d'assurer sa responsabilité et de répondre aux exigences de la certification et donc d'être admis comme licencié ;
- surveille le bon usage de ce droit de licence en combinant l'audit du fournisseur et des audits et contrôles directs portant sur les différents opérateurs et les produits ;
- s'il y a lieu, retire l'admission et le droit de licence.

Pour procéder à l'admission du fournisseur, l'OC évalue les différents opérateurs de la filière de production, leur capacité et leur engagement à suivre le cahier des charges et le plan qualité. Elle se traduit par leur habilitation.

L'OC procède ainsi, d'une part, à l'admission du fournisseur et, d'autre part, à l'habilitation des autres opérateurs. Dans certains cas, des opérateurs (les producteurs...) peuvent faire l'objet d'une qualification par des structures et des personnes elles-mêmes habilitées à cet effet par l'OC.

## **1.2. Les conditions d'évaluation et d'admission du fournisseur**

Lors de la demande de certification, l'OC doit exiger du demandeur, préalablement à ladite demande, qu'il se conforme aux exigences à remplir en matière de certification (paragraphe 8.12 de la norme) qui sont traduites dans un document de type « exigences générales de certification », qui constitue un document de type contractuel. Dans ce document, le demandeur doit notamment s'engager à fournir toute information requise pour l'évaluation par l'organisme de certification.

Avant de procéder à l'évaluation, l'organisme de certification conduit une « revue de contrat » lui permettant de fournir la preuve documentée que :

- les exigences pour l'octroi de la certification sont clairement définies, documentées et comprises ;
- toute différence de compréhension entre les deux partenaires (OC et fournisseur) est résolue ;
- l'organisme de certification est en mesure d'assurer la prestation correspondant à la portée de la certification demandée (paragraphe 9.1, *a*, *b* et *c*, de la norme EN 45011).

Lors de l'évaluation proprement dite, l'OC évalue la capacité du fournisseur à mettre en œuvre ou superviser le plan de contrôle dans sa partie interne pour que celui-ci soit articulé de façon harmonieuse avec le plan de contrôle externe.

A ce titre, il effectue :

- une évaluation d'ensemble de la faisabilité de ce plan de contrôle interne qui comprend à différents niveaux des actions de maîtrise, d'autocontrôle, de contrôle, d'audit, de correction ;
- l'évaluation plus particulière de la capacité du fournisseur à pratiquer à cet effet une action de coordination et de surveillance (contrôle, audit), à organiser le contrôle interne, à mener les actions correctives nécessaires ;
- l'évaluation de l'aptitude du demandeur à assurer :
  - le suivi technique des contrôles externes (y compris les actions correctives) ;
  - la planification de la production, le cas échéant, et de son contrôle en interne ;
  - la gestion des documents avec chaque opérateur (convention d'engagement) ;
  - la diffusion des exigences des cahiers des charges aux opérateurs ;
  - la gestion des étiquetages ;
  - le suivi de son engagement général vis-à-vis de l'OC et dans le cadre des exigences générales de certification prévues par celui-ci.

Le rapport sur les conclusions de l'évaluation remis par l'OC au fournisseur comporte toutes les non-conformités qui doivent être éliminées et les évaluations ou essais supplémentaires (norme EN 45011, art. 14). Lorsque le fournisseur apporte la preuve que toutes les mesures correctives ont été prises et que tous les opérateurs ont fait l'objet d'une décision d'habilitation, l'OC délivre sa licence qui se traduit par la remise d'un

document formel de certification. Ce document précise le nom et l'adresse du fournisseur dont les produits font l'objet de la certification, la portée et la date d'effet et, s'il y a lieu, l'échéance de la certification. Il fait du fournisseur un licencié.

### 1.3. L'habilitation et la qualification des opérateurs

Ce paragraphe concerne l'ensemble des opérateurs dont l'activité a une incidence sur les caractéristiques explicites ou la traçabilité.

L'OC identifie, dans le plan de contrôle associé au cahier des charges :

- les opérateurs impliqués dans le processus de production et responsables de chaque étape du schéma de vie ;
- les responsables des contrôles ainsi que les fréquences de contrôle et d'audit appliquées à chaque type d'opérateur pour l'ensemble des étapes concernées.

Les modalités d'évaluation initiales des différents opérateurs tout au long des filières sont décrites dans les paragraphes suivants.

Les opérateurs sont soit habilités directement par l'OC, soit qualifiés par des organismes de qualification habilités par l'OC.

#### 1.3.1. *Les organismes chargés de la qualification et du suivi des opérateurs*

L'habilitation des organismes chargés de la qualification des opérateurs est faite par l'OC, qui vérifie notamment leur aptitude à assurer la mission de qualification (identification de l'opérateur, signature de l'engagement de l'opérateur, évaluation...) afin de s'assurer qu'un opérateur satisfait aux exigences du cahier des charges le concernant.

L'habilitation de l'OC concerne également les agents chargés, dans le cadre de ces organismes, de la qualification des exploitations (niveau initial de formation et d'expérience, connaissance du référentiel, des procédures de qualification...).

L'habilitation des organismes chargés du suivi des opérateurs est également assurée par l'OC qui vérifie notamment l'aptitude des organismes chargés du suivi des opérateurs à faire respecter et maîtriser le cahier des charges et à pratiquer les contrôles internes nécessaires.

La procédure de qualification des opérateurs doit satisfaire aux dispositions suivantes.

La qualification des opérateurs est assurée selon une procédure définie par l'organisme de qualification. Cette procédure, approuvée par l'OC lors de l'habilitation, est élaborée et appliquée par l'organisme de qualification qui dispose du personnel compétent et disponible pour assurer, d'une part, l'évaluation lors de la qualification initiale des exploitations et, d'autre part, leur suivi ultérieur comprenant la réalisation par celles-ci des contrôles internes.

La procédure de qualification prévoit :

- l'information des opérateurs sur les exigences de la partie du référentiel qui les concerne ;
- la déclaration d'intention de l'opérateur d'être qualifié ;
- la réalisation par l'organisme de qualification d'une évaluation, visant à vérifier la capacité du producteur à respecter tous les points du ou des cahiers des charges qui le concernent ; cette évaluation fait l'objet d'un compte rendu dont les rubriques sont formalisées dans un document ;
- la qualification de l'opérateur, matérialisée par la signature d'un contrat d'adhésion à la démarche de certification ;
- le suivi périodique de l'opérateur par l'organisme de qualification qui donne lieu à la réalisation de contrôles, au minimum une fois par an, sur site. Ces contrôles font l'objet de comptes rendus. L'organisme de qualification tient à jour la liste des opérateurs qualifiés et informe l'OC lors de chaque mise à jour.

L'organisme chargé de la qualification ne peut procéder à la qualification des opérateurs qu'avec l'accord du fournisseur, détenteur du cahier des charges. Il ne peut qualifier que sur demande directe de l'opérateur.

Les opérateurs peuvent également être habilités directement par l'OC :

- à la demande explicite du fournisseur ;
- s'il n'existe pas d'organisme chargé de la qualification des opérateurs ;
- si l'OC estime qu'un organisme de qualification ne peut assurer la mission de qualification des opérateurs en raison de l'insuffisance de ses moyens.

#### 1.3.2. *Les exploitations agricoles*

Elles font l'objet d'une qualification par les organismes chargés de la qualification et habilités par l'OC, sur la base du ou des cahiers des charges concernant la production qui tient compte du document intitulé « Exigences et recommandations applicables à la certification de produits ». La qualification des exploitations est effectuée selon la procédure définie au paragraphe 13.1.

1.3.3. *La fonction de transport*  
(si exigence explicite dans le cahier des charges)

Transport au sein de l'exploitation agricole  
et entre exploitations agricoles

Les opérateurs qui assurent simplement le transfert au sein de l'exploitation ou entre exploitations n'ont pas lieu d'être habilités et ne sont pas concernés, sauf exigence formelle du cahier des charges.

Transport de l'exploitation agricole à un opérateur responsable du stockage, du conditionnement et/ou d'expédition ou à des ateliers de transformation

Si le transport est assuré directement par un opérateur habilité ou qualifié par ailleurs pour une autre activité (groupement de producteurs, transformateurs...), l'OC doit s'assurer que cet opérateur est aussi habilité ou qualifié pour l'activité de transport.

Si le transport est assuré par un transporteur indépendant ou une société de transport spécialisée :

- le transporteur indépendant ou la société de transport spécialisée doit être qualifiée ;
- le transporteur indépendant ou la société de transport spécialisée doit s'engager à appliquer les exigences du cahier des charges le concernant.

En cas de sous-traitance, le transporteur indépendant ou la société de transport spécialisée doit s'engager à porter les exigences du cahier des charges le concernant à la connaissance des opérateurs qui vont réaliser le transport.

1.3.4. *Les intrants (engrais, produits de traitement, aliments pour animaux...)*

Lorsque le cahier des charges ne comporte pas de caractéristiques explicites liées aux intrants, ceux-ci ainsi que leurs fabricants sont référencés par les organismes chargés du suivi des fabricants. Les organismes de qualification fournissent les listes d'opérateurs référencés aux organismes certificateurs.

Lorsque le cahier des charges comporte au moins une caractéristique explicite de la certification faisant référence à ces intrants, l'habilitation de leurs fabricants est nécessaire. Elle est faite par l'OC, qui vérifie notamment l'aptitude de chaque fabricant à respecter et maîtriser le cahier des charges relatif à la traçabilité et à la qualité de ces intrants.

1.3.5. *Les producteurs de matières premières*  
(si exigence explicite dans le cahier des charges)

Ils font l'objet d'une qualification par les organismes chargés de la qualification et habilités par l'OC. La qualification de ces producteurs se fait sur la base du ou des cahiers des charges concernant la production qui tient compte du document intitulé « Exigences et recommandations applicables à la certification de produits ».

La qualification de ces producteurs est effectuée selon la procédure définie au paragraphe 1.3.1.

1.3.6. *Les structures de stockage et/ou d'expédition*  
(si exigences spécifiques dans le cahier des charges)

Ces structures font l'objet d'une habilitation directe par l'OC (cas où au minimum un contrôle externe annuel systématique est prévu pour ces opérateurs dans le plan de surveillance de la filière) ou bien d'une qualification par les organismes chargés de la qualification (cas où seul un contrôle par sondage est prévu en externe dans le plan de surveillance de la filière). L'habilitation ou la qualification de ces structures se fait sur la base du ou des cahiers des charges concernant la production qui tient compte du document intitulé « Exigences et recommandations applicables à la certification de produits ».

1.3.7. *Les grossistes*

Ces opérateurs commerciaux doivent assurer la traçabilité du produit.

En outre, les grossistes qui procèdent à un fractionnement de produits ou de lots doivent être habilités selon la procédure suivante :

- préhabilitation par la signature d'un contrat ou d'une convention entre le fournisseur et le grossiste ;
- information de l'OC par le fournisseur dans les quinze jours qui suivent la préhabilitation ;
- habilitation par l'OC après contrôle du grossiste dans les trois mois à partir de la préhabilitation.

1.3.8. *Les ateliers de transformation*

L'habilitation est faite par l'OC, qui vérifie l'aptitude de chaque atelier de transformation à respecter et maîtriser le cahier des charges le concernant.

### 1.3.9. *Points de vente* (hors unités de vente consommateur industrielles, UVCI)

Les points de vente sont habilités selon la procédure suivante :

- préhabilitation par la signature d'un contrat ou d'une convention entre le fournisseur et le point de vente ;
- information de l'OC par le fournisseur dans les quinze jours qui suivent la préhabilitation ;
- habilitation par l'OC après contrôle du point de vente dans les six mois à partir de la préhabilitation.

## 2. *Plan de surveillance*

### 2.1. **Généralités**

Le plan de surveillance est un ensemble articulé d'actions menées en interne par le fournisseur ou les opérateurs dépendant de lui et en externe par l'OC pour le contrôle des exigences spécifiques du cahier des charges hors réglementation.

Les actions menées en interne sont de différentes natures :

- actions de maîtrise ;
- actions de contrôle qui comportent des audits et contrôles.

Elles sont menées à différents niveaux, par exemple pour les actions de contrôle :

- autocontrôles exercés par une personne physique sur sa propre activité ;
- contrôles assurés par l'opérateur sur différentes activités ;
- contrôles exercés par un opérateur sur l'activité d'un autre opérateur à l'intérieur de la filière (par exemple par l'organisme chargé de la qualification et du suivi sur l'éleveur) ;
- contrôles exercés par le fournisseur sur différents opérateurs.

Les actions menées en externe sont uniquement des actions d'audit de contrôle ou de surveillance menées par l'OC ou son sous-traitant.

Elles peuvent revêtir différentes formes : audit, contrôle, surveillance, analyses et essais, contrôles documentaires, visuels, contrôles sur place.

### 2.2. **Contenu**

Les plans de surveillance comportent des éléments suffisants sur :

- les responsables des actions de maîtrise ou de contrôle ;
- les fréquences ;
- la nature des contrôles ;
- les documents sur lesquels s'appuieront les actions de maîtrise et de contrôle (procédures, instructions...) ;
- les enregistrements effectués.

Les plans de surveillance précisent l'articulation des actions de maîtrise et de contrôle interne et de contrôle externe :

- la complémentarité des actions prévues ;
- les conditions dans lesquelles l'OC contrôle les actions de maîtrise et de contrôle interne et est informé de leur efficacité ;
- la convergence des actions (par exemple pour assurer la traçabilité des produits).

A cet égard, il est recommandé que les tableaux établis pour le plan de maîtrise et de contrôle interne et le plan de contrôle externe soient complétés par un tableau de synthèse et des commentaires écrits.

Un plan de surveillance détaillé devra être élaboré sur le modèle des conditions minimales de contrôle par catégorie de produit. Il précisera en particulier le schéma de vie du produit, les opérateurs responsables de chaque étape de ce schéma de vie, le responsable du contrôle du respect du cahier des charges lors de chacune de ces étapes, ainsi que la fréquence de ces contrôles tant en interne qu'en externe.

### 2.3. **Responsabilités**

Toute non-conformité constatée par un opérateur ou le fournisseur doit faire l'objet d'une information de l'OC dans les plus brefs délais, selon une procédure définie dans le système qualité du fournisseur. Le fournisseur peut ou non exercer directement les contrôles sur les autres opérateurs de la filière, mais, en tout état de cause, il doit en assurer la responsabilité. Dans l'hypothèse où il n'exerce pas le contrôle sur les autres opérateurs de la filière, l'OC doit tenir compte de cette situation dans ses contrôles externes :

- en veillant par des audits approfondis du fournisseur et des contrôles plus fréquents des opérateurs à ce que la maîtrise du plan qualité sur l'ensemble de la filière soit réelle ;
- en s'assurant par des contrôles par sondage d'un certain nombre d'opérateurs que les tâches de qualification et de suivi sont accomplies dans de bonnes conditions par les organismes qui en sont chargés.

Lorsque le fournisseur exerce et coordonne partiellement ou en totalité le contrôle interne, il convient que l'OC, lors de ses audits du fournisseur, veille tout particulièrement à ce que les résultats du contrôle interne soient bien exploités et donnent lieu aux mesures correctives nécessaires.

## 2.4. Fréquences et durées

Chaque opérateur doit faire l'objet d'au moins un contrôle annuel soit dans le cadre des contrôles internes, soit dans le cadre des contrôles externes. L'OC doit vérifier que ce principe est régulièrement respecté et s'assurer qu'au moins une des opérations de contrôle des opérateurs par an est effectuée de manière inopinée.

Lorsqu'un opérateur est impliqué dans plusieurs démarches de certification, le nombre total de contrôles auquel est soumis cet opérateur peut être réduit, à condition qu'un contrat de sous-traitance précis soit signé entre les OC chargés de certifier les différents cahiers des charges et que le champ du contrôle couvre bien l'ensemble des critères certifiés des différents cahiers des charges. La durée du contrôle devra être adaptée au nombre de cahiers des charges contrôlés. Le nombre total de contrôles ne peut être inférieur au nombre de contrôles fixé pour un cahier des charges.

En cas de certification système délivrée par un OC au sein d'une même filière, l'OC délivrant la certification de conformité pourra moduler ses temps d'intervention sur les champs communs aux deux démarches, sous réserve du résultat des audits système auquel il devra avoir accès.

Des fréquences réduites d'audit et de contrôle pour les opérateurs faisant l'objet de certification système ISO 9000 et 22000 sont définies dans les plans de surveillance par filières.

La réduction de ces fréquences implique que :

- l'entreprise donne accès aux résultats des audits assurance qualité aux auditeurs de l'OC ;
- les résultats de l'audit donnent confiance et ne révèlent pas de non-conformités importantes ;
- le champ d'application couvre les produits concernés.

## 2.5. Sous-traitance

Peuvent être admises comme structures sous-traitantes :

- pour les analyses, uniquement des laboratoires accrédités pour cette analyse selon la norme ISO 17025 (lorsque le programme d'accréditation existe) ou, à défaut, pour le programme le plus proche existant ;
- pour des inspections, uniquement des organismes accrédités selon la norme ISO 17020 ;
- pour les contrôles ou audits, uniquement des OC accrédités selon la norme EN 45011.

Le recours à une sous-traitance individuelle de personnel réalisant des inspections, contrôles ou audits peut être envisagé dans le cas où ces personnes sont habilitées directement par l'OC selon les mêmes procédures que son propre personnel, afin d'apporter les mêmes garanties de compétence et d'impartialité.

## 3. Plan de correction

### 3.1. Généralités sur la nature du plan de correction

La finalité même des contrôles, internes et externes, est de garantir des produits conformes, d'éliminer les produits non conformes et d'éviter que, à l'avenir, les mêmes causes ou d'autres créent de nouvelles non-conformités.

L'introduction de sanctions diverses est un des moyens dont dispose l'OC pour rétablir la conformité outre les demandes d'action correctrice ou corrective lorsque la non-conformité présente un degré de gravité réel, qu'elle se répète ou qu'elle n'est pas éliminée par l'action corrective mise en œuvre.

Le plan de correction comporte :

- les actions correctrices ;
- les actions correctives ;
- les sanctions prises dans des cas déterminés.

S'agissant des sanctions, le plan de correction précise :

- les types de non-conformité susceptibles de donner lieu directement à sanction, en prenant en compte l'incidence de leur gravité et de leur répétitivité ainsi que la bonne exécution des actions correctives ;
- la liste des sanctions (de l'avertissement au retrait de licence en passant par les sanctions financières et les contrôles supplémentaires payants).

### 3.2. Règles de construction, suivi et exploitation du plan de correction

#### 3.2.1. Cohérence du traitement des non-conformités en interne et externe

La cohérence interne-externe implique que, lors des audits du fournisseur et des opérateurs, l'OC s'assure que les non-conformités ont bien été relevées, que les actions correctrices et correctives ont été prises spontanément par les opérateurs.

Il importe que les fournisseurs, lorsqu'ils ne procèdent pas directement eux-mêmes à certains contrôles, soient, de façon permanente et par un système efficace, informés de ce qui est fait en matière de traitement des non-conformités par les autres opérateurs auxquels ils délèguent en partie leur compétence et en gardent une synthèse exploitable et analysable par l'OC.

Il convient qu'un système d'information adéquat, reliant organismes certificateurs, fournisseurs et opérateurs, soit mis en place, avec des procédures clairement définies, assurant le transfert d'informations sur le traitement des non-conformités, avec une périodicité régulière et suffisante.

### 3.2.2. *Suivi du traitement*

La cohérence des informations de base est la condition nécessaire mais non suffisante d'un suivi efficace. Il convient de faire apparaître clairement :

- les non-conformités les plus fréquentes par produit ;
- les non-conformités les plus graves en termes de risque pour le produit ;
- le taux de règlement effectif des non-conformités.

### 3.2.3. *Éléments de synthèse*

Il s'agit de fournir les éléments d'une synthèse éclairant les dirigeants de l'OC et du fournisseur, en vue d'améliorer la qualité et de simplifier ou de renforcer les contrôles.