

## **Doc. Exp. 2 Les demandes d'actions correctives et les pénalités de la certification**

Le programme de certification est composé d'exigences que le producteur doit suivre afin d'être conforme. Dans le cas de non respect de ces exigences, il s'agit d'une non-conformité et le producteur recevra une demande d'action corrective en accord. Un avis de non-conformité pourrait aussi être émis suivant les cas. La définition exacte des termes est expliquée ci-dessous :

**Non-conformité** : écart partiel ou entier à une exigence du programme qui mène à une demande d'action corrective.

**Demande d'action corrective (DAC)** : demande émise à une personne ou une entreprise, qui a pour but d'éliminer la cause d'une non-conformité, identifiée dans le cadre d'une norme ou d'une certification.

**Avis de non-conformité** : moyen utilisé pour informer le producteur du non-respect d'une condition liée à la certification. Il peut s'agir autant d'une absence de réaction dans le temps imparti pour une demande d'action corrective, d'une absence de réponse à une demande quelle qu'elle soit ou encore d'un défaut de paiement.

Le processus d'émission de demande d'action corrective doit être considéré comme un moyen d'amélioration continue et de révision des exigences du programme de qualité Veau Vérifié et Veau de grain du Québec certifié.

Différents évènements peuvent induire des non-conformités et faire l'objet de DAC. Voici des exemples, sans s'y limiter, d'évènements menant à l'émission de DAC :

- Déclaration d'expédition non-complétée et/ou non fournie à l'acheteur à plusieurs reprises.
- Soumission des documents d'évaluation des registres dépassant la date de renouvellement du site certifié.
- Évaluation des registres : document ou registre manquant ou incomplet par rapport aux exigences.
- Constatation de non-conformité lors d'audit régulier ou aléatoire.

Le comité de certification évalue tout dossier en non-conformité et peut prendre les décisions suivantes :

- Allonger la période pour résoudre la/les demandes d'action corrective selon la situation du producteur,
- Recommander la vérification particulière aux frais du producteur (maximum trois tentatives de rendez-vous permises sinon le retrait du certificat s'en suit),
- Recommander le retrait du certificat.

De plus, le comité de certification a mis en place un système de suivi des évènements de demandes d'actions correctives reçues par site certifié. Ce système permet de recenser les DAC émises aux producteurs dans le temps. Un seuil de trois évènements distincts maximal est toléré dans un intervalle de 12 mois.

Ainsi, lorsque le seuil de trois DAC sur une période de 12 mois est atteint pour le site, une lettre de non-conformité sera transmise au producteur. Cette lettre aura pour but d'informer le producteur que le seuil a été atteint pour le site et que, si un autre évènement venait à se produire durant la période visée, une vérification particulière aux frais du producteur sera exigée afin de comprendre les sources des DAC.

Par exemple, si la première date de DAC était le 11 mars 2021, alors la période visée s'étendrait jusqu'au 11 mars 2022. Ainsi, si le site recevait une autre DAC après réception de l'avis de non-conformité mentionnant les trois DAC consécutives, mais avant le 11 mars 2022, alors le site devrait effectuer une vérification particulière à ses frais.

