

	<p>PROCEDURE : PRO-P09-01 Version 6 du 05/06/2018</p>	<p>Gérer les suites aux non-conformités constatées</p>
<p>Cette procédure décrit les modalités de traitement des non conformités constatées lors et à l'issue des inspections.</p> <p>La non-conformité est qualifiée d'anomalie ou de manquement, selon les définitions suivantes</p> <p><u>Manquement</u> : constatation qu'un point du cahier des charges n'a pas été respecté susceptible de sanction.</p> <p><u>Anomalie</u> : constatation qu'un point du cahier des charges relevant des conditions de production et susceptible de faire l'objet d'une correction dans le délai d'un mois, doit faire l'objet de correction.</p> <p>A l'issue d'une inspection, l'opérateur contrôlé peut formuler un appel (recours), une réclamation ou des observations</p> <p><u>Un appel</u> est une demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès du CIVT pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet.</p> <p>Les réclamations sont traitées selon la procédure PRO-P09-02.</p> <p>Le traitement des manquements, anomalies et des appels (recours) fait l'objet de la présente procédure et est réalisé sous l'entière responsabilité du CIVT. Le traitement des manquements, anomalies et appels (recours) ne donne lieu à aucune action discriminatoire. La procédure est mise à disposition de toute partie intéressée sur demande.</p> <p>1) <u>Inspection produit</u> :</p> <p>Les non conformités constatées sur le contrôle organoleptique ou analytique du produit ne peuvent faire l'objet que d'un manquement.</p> <p>Suite à la constatation d'un manquement, le CIVT envoie, par courrier, dans les trois jours ouvrés suivant la fin de la réalisation de l'inspection, un rapport d'inspection faisant état du manquement (modèle FOR-P07-06). L'opérateur a dix jours ouvrés pour faire part des observations, formuler un appel (recours) ou proposer des actions correctives ou correctrices.</p> <p>Le CIVT enregistre dans un tableau d'enregistrement Excel pour chaque rapport : le numéro du rapport, le nom de l'opérateur, la date d'envoi, la date d'échéance du délai de l'appel (recours).</p> <p>Dans le cadre du contrôle des produits, l'appel (recours) est systématiquement traité et mis en œuvre.</p> <p>Si l'opérateur formule un appel (recours), un accusé de réception lui est délivré par le CIVT. L'inspecteur inscrit l'échantillon dans la liste des lots à contrôler à la date de la prochaine session. L'examen et le traitement de l'appel (recours) sont réalisés par une personne n'ayant pas</p>		

été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel. Au terme de l'examen de l'appel (recours), l'opérateur est informé par écrit des suites données à l'appel.

L'appel (recours) produit n'entraîne pas de frais supplémentaire.

A l'issue du nouveau contrôle :

- soit le produit est jugé sans défaut, dans ce cas l'opérateur est averti que l'échantillon est acceptable sans défaut ;
- soit l'échantillon comporte un défaut, dans ce cas le CIVT envoie le constat à l'opérateur qui peut proposer des actions de correction.

Le CIVT envoie le rapport d'inspection à l'INAO dans les 3 jours suivant la fin du délai de réponse de l'opérateur.

L'opérateur peut, en dehors de tout **appel** (recours), formuler une observation ou une réclamation.

2) Conditions de production :

Les non-conformités constatées peuvent faire l'objet d'un manquement ou d'une anomalie suivant que cette non-conformité soit corrigible ou non dans un délai d'un mois.

En cas d'anomalie, le CIVT envoie par courrier ou mail, dans les trois jours ouvrés suivant la réalisation **de la fin** de l'inspection, un constat faisant état d'une anomalie. L'opérateur a dix jours ouvrés pour faire **un appel (recours), des observations ou proposer des mesures de correction qui doivent être réalisables dans le mois. Le délai d'un mois court à compter de la réception du constat par l'opérateur.** Au terme du délai d'un mois, le CIVT procède à la vérification de la levée d'anomalie.

Si l'anomalie n'a pas été levée, le CIVT effectue un constat de manquement.

En cas de manquement, le CIVT envoie, par courrier, dans les trois jours ouvrés suivant la réalisation **de la fin** de l'inspection, un rapport d'inspection faisant état d'un manquement (modèle FOR-P05-02). L'opérateur a dix jours ouvrés pour faire **un appel (recours), des observations ou proposer des actions correctives ou correctrices.**

Le CIVT enregistre dans un tableau d'enregistrement Excel pour chaque rapport : le numéro du rapport, le nom de l'opérateur, la date d'envoi, la date d'échéance du délai de réponse.

Si l'opérateur (ou l'ODG) souhaite formuler une demande d'appel (recours), cette demande doit être réalisée dans les dix jours ouvrés qui suivent la notification des conclusions du constat. Un accusé de réception est délivré par le CIVT. L'examen et le traitement de l'appel (recours) sont réalisés par une personne n'ayant pas été impliquée dans les activités d'inspection à l'origine de l'appel.

Une nouvelle expertise (à la charge de l'opérateur ou de l'ODG) peut être réalisée sous réserve que l'objet sujet de l'inspection soit resté en l'état. Toute intervention de l'opérateur (ou de l'ODG) sur l'objet inspecté interdit une nouvelle expertise.

Au terme de l'examen de l'appel (recours), l'opérateur est informé par écrit des suites données à l'appel.

3) contrôle opérateur

Le contrôle s'effectue en présence de l'opérateur. Les manquements constatés sont signifiés à l'issue du contrôle à l'opérateur. Si l'opérateur accepte le constat, il n'y a pas d'appel (recours) possible.

4) contrôle ODG

Le contrôle s'effectue en présence des responsables des ODG. Les manquements constatés sont signifiés à l'issue du contrôle à l'ODG. Si l'ODG accepte le constat, il n'y a pas d'appel (recours) possible.

5) Suites données aux appels (recours)

Chaque appel (recours) est conservé et inscrit sur le tableau FOR-P09-02.

Toute action qui serait mise en place suite au traitement d'un appel (recours) est traitée selon la procédure PRO-P09-13 et enregistré sous le tableau FOR-P09-19.