

Procédure :	TP-02-CA
Création :	Juin 2009
Date d'entrée en vigueur de la dernière mise à jour : 1 ^{er} avril 2023	Fév. 2023



Procédure de suivi des mesures correctives pour les auditeurs et les organismes de certification

Échec à l'audit et mesures correctives

Vous trouverez ci-dessous la description du processus pour assurer le suivi aux demandes de mesures correctives à la suite d'échec à un audit. Un échec à un audit signifie que le participant au programme :

- a subi un échec automatique, ou
- n'a pas obtenu une note de 100 % à son audit s'il était inscrit à l'option de certification B, C, ou D, ou
- n'a pas obtenu la note minimale de 95 % à son audit s'il était inscrit à l'option de certification E ou F, ou
- n'a pas obtenu la note minimale de 85 % à son audit s'il était inscrit à l'option de certification A1 ou A2.

1. Chronologie

- a. Pour les options de certification B, C, D, E et F : L'entreprise qui n'a pas réussi son audit doit se conformer aux demandes de mesures correctives dans un délai de 60 jours à partir de la réception de son rapport d'audit. Pour certaines non-conformités, il se peut qu'un plan de mesures correctives soit acceptable, puisqu'il est possible que l'entreprise ne puisse effectuer les correctifs nécessaires dans la saison/année en cours. Le participant au programme pourra alors déposer un plan réaliste pour la mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année suivante. L'organisme de certification/auditeur doit évaluer une telle situation au cas par cas et la mise en œuvre des mesures correctives par l'entreprise doit être validée à l'audit suivant. Les entreprises qui n'auront pas mis en œuvre les mesures correctives dans les délais ou dont le plan de mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année suivante n'aura pas été approuvé par l'organisme de certification/auditeur ne seront pas certifiés ou perdront leur certification.
- b. Pour les options de certification A1 et A2 : l'entreprise qui n'a pas réussi son audit doit se conformer aux demandes de mesures correctives dans le plus court des deux délais suivants : à l'intérieur de 60 jours à partir de la réception de son rapport d'audit ou avant la fin de la saison. Les entreprises qui ne se seront pas conformées aux demandes de mesures correctives dans les délais prescrits n'obtiendront pas leur certification ou se verront retirer leur certification et devront se soumettre à un autre audit physique.
- c. Pour toutes les options de certification : L'échéance d'exécution INCLUT la révision et l'approbation des mesures correctives par l'organisme de certification. L'auditeur ou l'organisme de certification peut exiger des pièces justificatives supplémentaires (registres, photos, etc.) ou peut effectuer une visite de suivi, ou les deux. L'entreprise auditée doit prévoir suffisamment de temps (au moins 2 à 3 semaines) pour que l'auditeur et l'organisme de certification aient le temps de réviser et d'approuver ses mesures correctives. À la discrétion de l'organisme de certification, il est possible d'obtenir un délai de plus de 60 jours dans des circonstances exceptionnelles (par ex., qui requièrent des investissements majeurs).

Procédure :	TP-02-CA
Création :	Juin 2009
Date d'entrée en vigueur de la dernière mise à jour : 1 ^{er} avril 2023	Fév. 2023

2. Certains clients ont établi des échéances à l'intention de leurs fournisseurs concernant les échecs à un audit et le suivi des mesures correctives qui sont peut-être différentes des exigences de base du programme. Si les délais de correction exigés par ses clients sont plus courts que ceux du programme, il incombe à l'entreprise auditée de répondre aux demandes de mesures correctives dans des délais lui permettant de satisfaire à leurs exigences.
3. Aucun certificat ne sera émis tant et aussi longtemps que :
 - a. l'entreprise n'aura pas corrigé les éléments entraînant un échec automatique, le cas échéant,
 - b. l'entreprise n'aura pas appliqué les mesures correctives nécessaires pour lui permettre d'obtenir la note de passage à l'audit,
 - c. pour les options B, C, D, E et F, l'entreprise n'aura pas reçu l'approbation de l'organisme de certification pour son plan de mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année suivante.
4. La procédure à suivre par les auditeurs et les entreprises auditées est la suivante :
 - 4.1. L'auditeur remplit son rapport et le fait parvenir à l'organisme de certification. Dans certains cas, si cela est opportun, l'auditeur pourra attendre de recevoir d'autres informations de la part de l'entreprise auditée avant de terminer son rapport d'audit (par exemple, des registres additionnels qui n'étaient pas disponibles sur place pendant l'audit mais qui peuvent être envoyés à l'auditeur dans un délai raisonnable). Vous pourrez obtenir des orientations additionnelles concernant des situations particulières en vous adressant au responsable de CanadaGAP à votre organisme de certification.
 - 4.2. Conformément à la formation des auditeurs de CanadaGAP, l'auditeur doit remplir le Sommaire de l'audit et y indiquer les résultats de l'audit. Ces derniers incluent tout élément entraînant un échec automatique et autres observations, assortis d'un délai d'achèvement (voir la Section C – Sommaire des résultats de l'audit). Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de toutes les demandes de mesures correctives (l'entreprise auditée doit se référer à la copie du rapport final d'audit pour voir tous les éléments qui exigent une mesure corrective). L'auditeur remet une copie du Sommaire à l'entreprise. Ce n'est que dans des circonstances spéciales qu'une copie du sommaire ne doit pas être remise à l'entreprise auditée lors de la réunion de clôture de l'audit. Dans ce cas, la copie devrait être envoyée par télécopieur ou par courriel le lendemain. L'auditeur explique à l'entreprise que les résultats de l'audit sont sujets à révision par l'organisme de certification (OC) et qu'une copie du rapport final d'audit lui sera envoyée par l'OC.
 - 4.3. L'organisme de certification recevra le rapport de l'auditeur et le révisera. L'entreprise auditée recevra le rapport d'audit final de l'organisme de certification l'avisant d'un échec.
 - 4.4. Le rapport d'audit n'est pas automatiquement communiqué au(x) client(s) de l'entreprise auditée, bien que certains clients l'exigent. Dans tous les cas, l'entreprise auditée doit autoriser au préalable la communication du rapport par l'organisme de certification. L'entreprise peut autrement envoyer lui-même une copie de son rapport d'audit à ses clients. En cas d'échec à l'audit, si l'entreprise auditée n'a pas autorisé au préalable la communication du rapport, il peut en retenir la distribution jusqu'au moment de l'application des mesures correctives et de l'approbation de la certification. À ce moment, l'entreprise auditée pourra communiquer le résultat de l'audit à ses clients – c.-à-d. le rapport d'audit original et le *Rapport de mesures correctives* dûment rempli.

Procédure :	TP-02-CA
Création :	Juin 2009
Date d'entrée en vigueur de la dernière mise à jour : 1 ^{er} avril 2023	Fév. 2023

- 4.5. Il incombe à l'entreprise auditée d'appliquer les mesures correctives le mieux possible, dans les délais prescrits par le programme ou par son client, le plus court délai prévalant. Le délai exigé par le client pourrait être très court [par ex., immédiatement (une semaine), un mois, et ainsi de suite], selon la nature et la gravité des non-conformités.
- 4.6. Il est de l'intérêt de l'entreprise d'éviter les délais puisqu'ils augmentent le risque de ne pouvoir obtenir une certification pour l'année en cours ou peuvent entraîner une période de certification plus courte (par ex., peu importe la date d'émission d'un certificat, sa date d'échéance peut s'approcher de la date anniversaire de l'audit initial).
- 4.7. L'entreprise auditée est responsable de l'application des mesures correctives et doit ensuite communiquer avec son **auditeur** afin de démontrer objectivement qu'il a pris les mesures nécessaires. Il pourrait s'agir de transmettre les registres qui n'avaient pas été remplis, des photographies numériques et autres. Dans certains cas, il pourrait être nécessaire que l'auditeur fasse une autre visite. L'entreprise devrait communiquer avec l'organisme de certification ou l'auditeur pour obtenir les indications nécessaires dans ces cas particuliers.
- 4.8. Si l'organisme de certification détermine qu'une visite de suivi est nécessaire, le participant au programme doit assumer les coûts supplémentaires (c.-à-d. le temps et le déplacement de l'auditeur).
- 4.9. Même si une visite de suivi n'est pas nécessaire, **l'entreprise doit défrayer les coûts de suivi aux mesures correctives**; des frais s'appliquent à la révision des documents soumis suite à l'application de mesures correctives même si une visite de suivi n'est pas nécessaire.
- 4.10. Les éléments ayant entraîné un échec automatique doivent être corrigés.
- 4.10.1 Les entreprises inscrites aux options de certifications B, C, ou D doivent mettre en œuvre toutes les mesures correctives pour atteindre la note de passage de 100 %, ou doivent obtenir une approbation de l'organisme de certification/auditeur pour leur plan de mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année suivante si certaines mesures ne peuvent être instaurées pendant la saison/année en cours. La mise en œuvre de ces dernières doit être validée par l'organisme de certification/auditeur à l'audit suivant.
- 4.10.2 Les entreprises inscrites à l'option de certification E ou F doivent mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires pour atteindre la note de passage de 95 %, ou doivent obtenir une approbation de l'organisme de certification/auditeur pour leur plan de mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année en cours. La mise en œuvre de ces dernières doit être validée par l'organisme de certification/auditeur à l'audit suivant.
- 4.10.3 Les entreprises inscrites aux options de certification A1 ou A2 doivent instaurer les mesures correctives prioritaires que l'auditeur a indiquées dans le Sommaire, sous la rubrique « Autres observations », une fois que les éléments entraînant un échec automatique ont été réglés. L'entreprise auditée devrait parcourir la totalité du rapport d'audit pour prendre connaissance de toutes les faiblesses notées et choisir celles qu'il veut corriger en vue d'obtenir la note de passage de 85 %.

Procédure :	TP-02-CA
Création :	Juin 2009
Date d'entrée en vigueur de la dernière mise à jour : 1 ^{er} avril 2023	Fév. 2023

- 4.11. Il se peut qu'il soit impossible de corriger les éléments ayant entraîné un échec automatique ou une perte de points dans les délais prescrits. Il se peut qu'il ne soit possible d'appliquer les mesures correctives que la saison suivante (par ex., si la récolte est terminée). Dans le doute, il est recommandé à l'entreprise de communiquer avec l'auditeur ou l'organisme de certification pour s'assurer qu'il reste suffisamment de temps pour instaurer des mesures correctives. Les entreprises inscrites aux options de certification B, C, D, E et F peuvent soumettre un plan de mise en œuvre des mesures correctives pour la saison/année suivante, mais celui-ci doit être approuvé par l'organisme de certification/auditeur et la mise en œuvre des mesures correctives doit être validée lors de l'audit de la saison/année suivante.
- 4.12. Tout ce qui aura été fait pour la mise en œuvre de mesures correctives sera inscrit dans un **document distinct** de la Liste de contrôle de l'audit. Un modèle de ce document, le *Rapport des mesures correctives*, est disponible sur le site Internet du programme CanadaGAP à www.canadagap.ca. L'entreprise engage le processus de suivi en utilisant ce document pour consigner les actions mises en œuvre. L'auditeur remplit le reste du *Rapport des mesures correctives* en suivant les instructions. **L'auditeur/organisme de certification doit utiliser le document fourni à titre de *Rapport des mesures correctives*; ne pas ajouter d'information sur le rapport d'audit original. N'apporter aucun changement au rapport d'audit original, qu'il s'agisse du pointage original ou des commentaires et observations de l'auditeur.**
- 4.13. L'auditeur doit examiner les preuves de l'application des mesures correctives et les envoyer à l'organisme de certification à des fins d'examen et de décision. Il est dans l'intérêt de l'entreprise auditée de fournir à l'auditeur une information complète afin de limiter le plus possible le temps nécessaire pour assurer le suivi.
- 4.14. L'auditeur fait parvenir à l'organisme de certification le *Rapport des mesures correctives* dûment rempli et les pièces justificatives objectives permettant de clore la demande de mesures correctives (registres, photos numériques et autres).
- 4.15. L'organisme de certification étudiera le *Rapport des mesures correctives* et les pièces justificatives disponibles afin de décider s'il convient de certifier l'entreprise.
- 4.16. Le résultat final (succès/échec) suite à l'approbation des mesures correctives sera consigné au *Rapport des mesures correctives* et une copie de ce rapport sera transmise à l'exploitant audité (et aux clients de celui-ci s'il en a donné l'autorisation).
- 4.17. Le résultat final de l'audit est donc composé de deux rapports : 1) le rapport d'audit original, dans lequel se trouvent les observations effectuées lors de l'audit et le pointage original et 2) le *Rapport de mesures correctives* dûment rempli.

L'auditeur a le devoir de faire parvenir toute question concernant les pratiques de l'organisme de certification quant à la réception et l'étude des rapports, le suivi des mesures correctives et ainsi de suite au responsable de CanadaGAP de l'organisme de certification.

Procédure :	TP-02-CA
Création :	Juin 2009
Date d'entrée en vigueur de la dernière mise à jour : 1 ^{er} avril 2023	Fév. 2023

Mesures correctives visant à accroître les résultats de l'audit

L'entreprise qui désire améliorer les résultats obtenus à l'audit peut demander le suivi de mesures correctives. Certaines entreprises peuvent avoir besoin de prendre des mesures correctives pour atteindre une note minimale exigée par un acheteur, un détaillant ou autre.

La même procédure (décrite précédemment) s'applique lorsque des mesures correctives sont prises par une entreprise pour avoir une meilleure note à l'audit. Toutefois, aucune étape de retrait de la certification n'est prévue si l'entreprise ne met pas en œuvre les mesures correctives dans le délai de 60 jours imposé.

Autres types de mesures correctives

Des mesures correctives peuvent être nécessaires après la révision de l'auto-déclaration et l'auto-vérification de CanadaGAP par l'organisme de certification, ou lorsque des mesures correctives sont émises dans le cadre d'un audit du système de gestion, ou d'un audit du système de gestion des entreprises à emplacements multiples.

Dans ces cas, les entreprises devraient utiliser le *Rapport de mesures correctives* pour satisfaire aux non-conformités qui ont été trouvées par l'auditeur ou par l'organisme de certification.

Les procédures pour ces listes de contrôle sont différentes des procédures susmentionnées (par ex., les entreprises doivent fermer toutes les demandes de mesures correctives avant que la certification puisse être approuvée, les délais pour fermer les demandes sont différents, etc.). Ces procédures se trouvent dans le Guide de gestion du programme CanadaGAP.

L'utilisation de la page de pointage par l'organisme de certification diffère également dans ce contexte. Il n'y a pas d'ajustement à un pointage; l'organisme de certification indiquera plutôt si les mesures correctives qui ont été mises en œuvre aboutissent à un échec ou à une réussite de l'audit.

Option B : Certification de groupe, délais de mise en œuvre des mesures correctives

Consultez l'Annexe III.1 du *Guide de gestion du programme CanadaGAP* pour plus de détails sur les délais de mise en œuvre des mesures correctives dans le contexte d'une certification de groupe sous l'option B.