

MANUEL QUALITÉ ET PROCÉDURES QUÉBEC VRAI



4895, boulevard des Forges, bureau 101
Trois-Rivières (Québec) G8Y 4Z3
☎ 819 693-4646 ~ 📠 819 693-1472
✉ info@quebecvrai.org
🌐 www.quebecvrai.org

Octobre 2017

Cette édition sera adoptée à l'assemblée ordinaire du conseil d'administration de l'OCQV, qui se tiendra à l'automne 2016.

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

TABLE DES MATIÈRES

GLOSSAIRE	5
1. INTRODUCTION	8
1.1. DESCRIPTION ET HISTORIQUE DE L'OCQV	8
1.2. BUTS DE LA CERTIFICATION.....	9
1.3. POLITIQUE QUALITÉ	9
1.4. MARQUES DE CERTIFICATION ET LOGOS	10
1.5. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DE L'OCQV	12
1.5.1. Règlements généraux.....	12
1.5.2. Manuel Qualité et Procédures.....	12
1.5.3. Registre des procès-verbaux des assemblés	13
1.5.4. Procédures Internes	13
1.5.5. Dossiers des membres	13
1.5.6. Archivage des dossiers des membres.....	13
1.5.7. Enregistrement documentaire	13
2. STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'OCQV	15
2.1. ORGANIGRAMME DE L'OCQV	15
2.2. BUREAU ADMINISTRATIF	15
2.3. MEMBRES.....	15
2.4. EXIGENCES DE BASE ENVERS L'ÉQUIPE.....	16
2.4.1. Confidentialité.....	16
2.4.2. Lien de conflit d'intérêts.....	16
2.4.3. Développement des politiques du système de certification.....	17
2.5. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	17
2.5.1. Formation et expérience.....	17
2.5.2. Les Comités	17
2.5.3. Le comité Qualité	18
2.5.4. Le comité Perspectives	18
2.5.5. Le comité Nouvelles Certifications.....	18
2.6. LE PERSONNEL ENGAGÉ.....	18
2.6.1. La direction générale	18
2.6.2. Les coordonnateurs des services	19
2.6.3. Les adjointes administrative.....	20
2.7. LES SOUS-TRAITANTS	21
2.7.1. Les inspecteurs	21
2.7.2. Mandat de l'inspecteur.....	22
2.7.3. Formation et expérience.....	22
3. TARIFICATION	23
3.1. GRILLES TARIFAIRES DE L'OCQV.....	24
3.1.1. Frais d'analyses de laboratoire et d'études.....	24
3.1.2. Cotisation au système de surveillance du CARTV.....	24
3.2. CONCEPT D'UTILISATEUR PAYEUR (FRAIS SUPPLÉMENTAIRES).....	24
3.3. MODALITÉS DE PAIEMENT	24
4. PROCESSUS DE CERTIFICATION	26
4.1. ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DE CERTIFICATION DE L'OCQV	26
4.2. ÉTAPES DE LA CERTIFICATION	27
4.2.1. Adhésion et renouvellement.....	28
4.2.2. Délai de traitement des demandes.....	28
4.2.3. Spécificités de la pré-certification.....	29
4.2.4. Spécificités de la vérification d'ingrédients et de l'approbation de la conformité d'un intrant ou d'un service	29
4.2.5. Cas de refus de la demande de certification ou d'attestation	29
4.2.6. Autres cas	29
4.3. AUDITS	32
4.3.1. Audit annuel	33
4.3.2. Audit de suivi.....	34

4.3.3.	<i>Audit inopiné</i>	34
4.4.	DÉCISION DE CERTIFICATION ET D' ATTESTATION	34
4.4.1.	<i>Étude du dossier</i>	34
4.4.2.	<i>Règles relatives aux non-conformités et décisions applicables</i>	35
4.5.	PROCÉDURES DE SUIVI DES NON-CONFORMITÉS	36
4.6.	DEMANDE DE RÉVISION	36
4.7.	DEMANDE D' APPEL	36
4.8.	LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ BIOLOGIQUE	36
4.8.1.	<i>Validité du certificat ou de l' attestation</i>	37
4.9.	ATTESTATION DE CONFORMITÉ	37
4.10.	CERTIFICAT DE TRANSACTION	38
4.11.	CHANGEMENT DE PROCÉDURES RELATIVES AUX EXIGENCES TECHNIQUES	38
4.12.	DEMANDE DE DÉROGATION	39
5.	NORMES DE RÉFÉRENCE	39
5.1.	NORME BIOLOGIQUE DU CANADA	39
5.2.	ENTENTE D'ÉQUIVALENCE USDA-ACIA	39
5.3.	ENTENTE D'ÉQUIVALENCE CEE-ACIA	40
5.4.	AUTRES ENTENTES	40
5.5.	CAHIER DES CHARGES TEXTILE BIOLOGIQUE CERTIFIÉ PAR L'OCQV	40
5.6.	AUTRES RÉFÉRENTIELS	40
5.7.	CAS DE MODIFICATIONS	40
6.	TRANSMISSION DES INFORMATIONS	40
6.1.	AU CARTV	41
6.1.1.	<i>Données sur l' entreprise (exploitant)</i>	41
6.1.2.	<i>Données sur les sites exploités par l' entreprise</i>	41
6.1.3.	<i>Données sur les produits</i>	42
6.1.4.	<i>Données sur les territoires de vente</i>	42
6.2.	À L' AGENCE CANADIENNE D' INSPECTION DES ALIMENTS	43
6.3.	À D' AUTRES ORGANISMES DE CERTIFICATION	43
6.4.	À DES TIERS EN CAS DE LITIGE	43
7.	POLITIQUE D'UTILISATION DES MARQUES DE CERTIFICATION	44
7.1.	PROPRIÉTÉ DE LA MARQUE DE CERTIFICATION	44
7.2.	DROIT D'UTILISATION	44
7.3.	ENTENTE TRIPARTITE	44
7.4.	PERTE OU VOL	44
7.5.	SURVEILLANCE DES MARQUES DE CONFORMITÉ	44
8.	ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DU MEMBRE	45
9.	ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DE L'OCQV	46
9.1.	COUVERTURE MÉDIATIQUE	46
9.2.	MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	46
9.3.	GESTION DES PLAINTES	46
9.3.1.	<i>Plaintes vis à vis l' OCQV</i>	46
9.3.2.	<i>Plaintes contre un membre de l' OCQV</i>	46
9.3.3.	<i>Plaintes lorsqu' une entreprise qui n' est pas membre de Québec Vrai utilise le nom ou le logo de Québec Vrai (ou qui est membre de Québec Vrai, mais qui n' est pas encore certifiée)</i>	47
9.3.4.	<i>Autres plaintes</i>	47

Aux fins du présent document, les définitions suivantes s'appliquent :

Accréditation : Acte par lequel le directoire du CAEQ détermine officiellement qu'un organisme indépendant est compétent pour opérer un programme de certification dans les secteurs d'affaires et les pays qu'il spécifie.

Appel : Demande exprimée par une entreprise ayant demandé la certification de produits ou par un certificateur ayant postulé pour l'accréditation, visant à reconsidérer toute décision défavorable prise à son endroit soit par l'organisme certificateur au regard du statut de certification des produits, soit par l'accréditeur en regard de son statut d'accréditation.

Attestation de conformité : Document délivré par l'organisme de certification attestant que les produits spécifiés, les services, les ingrédients vérifiés sont issus d'opérations qui sont conformes aux normes prescrites dans le programme de certification mentionné par lequel un organisme certificateur consent à une entreprise, le droit d'utiliser sa marque de conformité, que ce soit dans sa publicité, l'étiquetage et la présentation de ses produits ou dans des documents commerciaux qui s'y rapportent, moyennant le respect intégral de conditions prévues au contrat signé entre les deux parties.

CARTV : Le Conseil des appellations réservées et des termes valorisants a été mis sur pied par le gouvernement du Québec le 6 novembre 2006, en vue de l'application de la *Loi sur les appellations réservées et des termes valorisants*. Cette loi vise à protéger l'authenticité de produits et des désignations qui les mettent en valeur au moyen d'une certification acquise en regard de leur origine ou de leurs caractéristiques particulières liées à une méthode de production ou à une spécificité. Le CARTV a juridiction sur les produits agricoles et alimentaires portant une appellation réservée et qui sont vendus sur le territoire du Québec et ce, depuis le 1^{er} janvier 2008 alors qu'il a pris la relève du CAAQ (Conseil des appellations agroalimentaires du Québec) conséquemment au décret 1124-2007 adopté le 12 décembre 2007 par le Gouvernement du Québec.

CAEQ : Comité d'accréditation en évaluation de la qualité du CARTV.

Certificat de conformité : Document délivré par l'organisme de certification attestant que les produits spécifiés sont issus d'opérations qui sont conformes aux normes prescrites dans le programme de certification mentionné par lequel un organisme certificateur consent à une entreprise, le droit d'utiliser sa marque de conformité, que ce soit dans sa publicité, l'étiquetage et la présentation de ses produits ou dans des documents commerciaux qui s'y rapportent, moyennant le respect intégral de conditions prévues au contrat signé entre les deux parties.

Certificat de transaction : Document officiel émis par un organisme de certification lors d'une transaction portant sur des produits biologiques, il s'agit d'un document clé du système de suivi des quantités de produits vendus.

Certification : Procédure selon laquelle une tierce partie donne une garantie écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences prescrites, à la suite d'un exercice d'évaluation par lequel les techniques ou systèmes de production, de préparation, incluant les opérations conduisant à une modification de l'étiquetage initial d'un produit sont évalués sur le plan de la conformité à des normes prescrites.

Inspecteur : Personne assignée par le programme de certification pour faire l'inspection.

Inspection : Visite des sites d'exploitation pour vérifier la conformité aux normes des systèmes et opérations dont sont issus les produits à certifier.

Marque de certification : Signe, attestant du contrôle de certification d'un produit et comprenant impérativement le nom de l'organisme certificateur (en caractères d'imprimerie) et facultativement le logo du programme de certification.

Marque de conformité : Signe attestant qu'un bien a été produit par un système conforme à des normes établies. Une marque de commerce ou une marque de certification peut attester de cette conformité.

Marque de commerce : Signe appartenant à une ou plusieurs entreprises et servant à distinguer aux yeux des acheteurs les produits et marchandises qu'ils offrent à la vente et dont ils ont la responsabilité de la conformité aux règlements et normes en vigueur.

Non-conformité : Écart d'un produit par rapport à des exigences, ou (si le système de certification du produit comprend l'évaluation du système de gestion du fournisseur) l'absence ou encore l'incapacité d'implanter ou de maintenir un ou plusieurs éléments requis pour ce système de gestion, ou une situation qui, sur la base de l'évidence objective disponible, est de nature à soulever un doute significatif quant à la conformité de ce qu'un fournisseur offre à la vente.

OCQV : Organisme de certification Québec-Vrai.

Organisme de certification accrédité : Organisme dont le programme de certification a été évalué et qui est jugé officiellement conforme aux procédures, exigences et critères établis par le Conseil ou toute autre entité administrative avec laquelle le Conseil a conclu une entente afin de gérer un programme de certification de produits.

Plan de contrôle :

Comprend :

- a) la procédure de contrôle type à suivre qui décrit de manière détaillée les mesures de contrôle servant à évaluer les opérations de même que les précautions que l'organisme de certification s'engage à imposer aux exploitants sans son contrôle, pour garantir la conformité des produits certifiés;
- b) les mesures que l'organisme entend appliquer lorsqu'il constate des irrégularités ou des non-conformités par rapport aux exigences de certification;
- c) les moyens que l'organisme prend pour s'assurer que les conditions visant à résoudre les non-conformités restantes sont respectées par les exploitants.

Préparation : abattre, assaisonner, chauffer, coaguler, concentrer, confire, congeler, cuire, décongeler, décoquiller, découper, dépecer, dépiauter, déshydrater, désosser, emballer, enrober, évaporer, éviscérer, extraire, façonner, fermenter, fileter, filtrer, fumer, garnir, griller, hacher, laver, mariner, mélanger, mettre en conserve, mirer, morceler, moude, mouler, parer, pasteuriser, peler, piquer, presser, réchauffer, réemballer, saler, saigner, saumurer, saurer, sécher, torrifier, trancher et tout autre genre de traitement ou de conditionnement d'aliments, à l'exception du parage des parties non comestibles, du lavage à l'eau et de l'emballage des fruits et légumes frais entiers, de l'emballage des œufs de consommation en coquille et de l'infusion, la dilution ou la reconstitution avec de l'eau d'un produit sec ou concentré pour service direct au consommateur en portion individuelle, sans chauffage subséquent de cette portion.

Produit certifié : Tout objet de certification correspondant à un produit tangible résultant d'un processus destiné soit à la consommation (fini), soit à la transformation (brut) en tant qu'ingrédient, et diffusé (offert à la vente) par l'entreprise ayant la responsabilité d'assurer que ledit produit répond et, s'il y a lieu, continue de répondre aux exigences sur laquelle la certification est fondée.

Recertification : Acceptation par un organisme certificateur d'une décision prise par un autre organisme à l'égard d'un produit certifié à la suite d'un examen documentaire incluant l'analyse du rapport d'inspection ayant trait à ce produit.

Référentiel : Document établissant avec précision les exigences à satisfaire pour l'obtention d'une certification ou d'une attestation permettant la vente d'une catégorie de produit sur un territoire géographique donné.

Membre ou exploitant : Toute entreprise qui demande nos services en certification ou attestation de conformité. Cette entreprise produit ou prépare, que ce soit pour son propre compte ou pour celui d'autrui, ou encore fait produire ou préparer pour son propre compte des produits agricoles et alimentaires issus de ou visant un mode de production conforme aux exigences de certification et comportant l'usage d'une appellation réservée dans sa publicité, son étiquetage, sa présentation ou les documents commerciaux y référant, en vue de les commercialiser. Les activités de l'exploitant peuvent se dérouler dans un ou plusieurs sites d'exploitation qui sont sous sa responsabilité.

Service approuvé : Produit intangible (service) résultant d'une activité effectuée par un fournisseur sur un produit tangible à la demande d'un client et permettant d'assurer la conformité aux normes dudit produit, et faisant l'objet d'approbation de la part d'un certificateur.

Site d'exploitation : Lieu géographique où se concentrent les activités d'un exploitant qui utilise à cet endroit précis des terrains et des installations en vue de fournir des produits d'une catégorie donnée. Chaque site d'exploitation doit faire l'objet d'une visite d'inspection spécifique. C'est pourquoi, une ferme agricole et une érablière, même si spatialement contigus sont deux sites d'exploitation différents parce que leurs produits respectifs appartiennent à des catégories de production différentes qui vont nécessiter des inspections à des moments différents dans l'année. Un site d'exploitation peut comporter une ou plusieurs unités de production.

Transfert de certification : Acceptation par un organisme accrédité d'une décision prise par un autre organisme à propos de la certification de produits offerts à la vente par une entreprise, et ce sans examen des rapports d'inspection et autres documents qui ont conduit à la certification initiale desdits produits.

Unité de production : Zone clairement délimitée dans l'espace, faisant partie d'un site d'exploitation utilisé par une entreprise pour produire une denrée agricole ou un aliment spécifique appartenant à une catégorie d'opération donnée. L'unité de production comprend généralement :

- En production agricole, un ou plusieurs champs rapprochés les uns des autres;
- En production animale, les bâtiments d'élevage et les pâturages;
- En production acéricole, le bâtiment et l'érablière;
- En production aquacole, le bassin ou l'étang de même que les terres qui l'entourent;
- Pour la préparation des aliments, l'usine avec ses terrains et bâtiments.

1. INTRODUCTION

1.1. DESCRIPTION ET HISTORIQUE DE L'OCQV

L'Organisme de certification Québec Vrai offre, sur une base contractuelle, un service de certification biologique ou autre, de la production ou de la préparation des produits agro-alimentaires ou connexe à cette industrie.

Tel que mentionné aux règlements généraux, (voté lors de l'assemblée générale annuelle du 23 février 2011) :

- La mission de l'OCQV est : Offrir le service de certification avec intégrité pour une appellation biologique, environnementale ou éthique, au Québec, avec voix participative.
- La vision est : Être reconnue comme la référence éthique en certification au Québec.

Fondé le 7 décembre 1996, l'OCQV a été incorporé sous la loi des compagnies, Partie III, le 26 février 1997. Il possède des lettres patentes qui démontrent son incorporation depuis cette date. Son statut d'organisme sans but lucratif permet une participation accrue des membres dans les processus de décisions administratives et dans l'élaboration des orientations. L'OCQV demeure la propriété de l'ensemble de ses membres.

L'OCQV a débuté avec quelques dizaines de membres pour progressivement augmenter à chaque année. Maintenant, en plus du service de certification biologique, les attestations de conformité sont aussi offertes pour les intrants, les services et les produits de soins corporels. Maintenant, nous offrons le service de certification à tout groupe d'entreprises souhaitant démarquer de façon importante son produit ou son service, de manière environnementale ou éthique, par rapport à l'offre régulière sur le marché.

L'OCQV a obtenu une attestation d'accréditation (no AC-07-03) du Conseil des Appellations Réservées et des Termes Valorisants (CARTV) sur la base de l'évaluation du Comité d'accréditation en évaluation de la qualité (CAEQ) pour des produits agricoles et alimentaires issus de l'agriculture ou de l'aquaculture biologique pour l'appellation réservée « biologique » ou ses synonymes selon le référentiel du conseil incluant les critères de la norme ISO/CEI 17065 : 2012 et ceux du documents « International Requirements for Organic Certification Bodies (IROCB) ». L'accréditation est accordée sur la base du cahier des charges prescrit par le CARTV : Norme biologique du Canada.

L'OCQV a aussi obtenu l'accréditation pour la certification canadienne de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

Les règles de procédures décrites dans le présent document sont élaborées dans le but :

1) de décrire les procédures d'application des cahiers charges que Québec Vrai se doit de respecter et de faire respecter dans ses activités d'évaluation des demandes de certification biologique, à savoir :

- Norme ISO/CEI 17065 : 2012
- Cahier des charges du CARTV relatif aux produits portant des indications se référant au mode de production biologique :

Partie 1 : Personnes visées au cahier des charges et obligations afférentes,

Partie 2 : Conversion d'une exploitation agricole végétale au mode de production biologique,

Partie 3 : Norme d'aquaculture biologique au Québec

Partie 4 : Exigences relatives à l'étiquetage, la publicité, le matériel de présentation et les documents de transaction commerciale des produits agricoles, aquacoles et alimentaires

- Référentiel de certification - Norme nationale du Canada - Systèmes de production biologique - Principes généraux et normes de gestion CAN/CGSB 32.310-2015.
- Référentiel de certification - Norme nationale du Canada - Systèmes de production biologique - Listes des substances permises CAN/CGSB 32.311-2015
- Référentiel d'accréditation pour les certificateurs de produits
- Manuel de fonctionnement, Bureau Bio-Canada

Et 2) d'uniformiser et de faire connaître, tant aux membres, aux administrateurs qu'au personnel engagé et aux sous-traitants, les façons de faire de l'OCQV.

1.2. BUTS DE LA CERTIFICATION

Plusieurs motivations peuvent être invoquées pour recourir à la certification. Certains la perçoivent comme l'aboutissement de plusieurs efforts visant la transition de leur production agricole vers une meilleure gestion de toutes les ressources que leur apporte la terre. D'autres souhaitent présenter cette garantie autant au public consommateur qu'à leur propre entourage immédiat. La définition et l'utilisation de cette appellation leur apparaissent comme devant être protégées. D'autres voient dans la certification le véhicule d'une association à des idées fondamentales de respect, de durabilité de l'agriculture et du milieu rural. D'autres encore y voient une façon de répondre aux besoins précis d'un certain nombre de consommateurs et de profiter ainsi d'un courant de plus en plus populaire. Les utilisateurs du programme de certification comptent une ou plusieurs de ces motivations.

Extrait du référentiel d'accréditation :

« Le fournisseur doit, s'il sous-traite l'une de ses activités à un tiers, rester assujéti aux exigences de certification et permettre que les activités sous-traitées soient soumises aux mêmes contrôles que si elles étaient réalisées par lui-même. »

La distinction entre un fournisseur de produits certifiés (exploitant) et une entreprise qui fournit des services à un exploitant dont les produits sont certifiés, réside dans le fait que le processus de production ou de préparation, l'approvisionnement en matières premières de même que la vente de produits certifiés sont des fonctions qui sont toutes sous le contrôle et la responsabilité du fournisseur de produits certifiés, alors que le fournisseur de services ne fait qu'effectuer une activité (emballage, transport, abattage, etc.) sur un produit en voie de production ou de préparation, selon les spécifications du fournisseur (exploitant) qui reste le propriétaire légal du produit durant tout le processus. »

1.3. POLITIQUE QUALITÉ

Le système qualité vise à s'assurer du maintien rigoureux des exigences de l'accréditation du Conseil des appellations réservées et des termes valorisants (CARTV) en plus des autres objectifs mentionnés à ce manuel. L'OCQV a obtenu une attestation d'accréditation (no AC-07-03) du CARTV sur la base de l'évaluation du Comité d'accréditation en évaluation de la qualité (CAEQ) pour des produits agricoles et alimentaires issus de l'agriculture pour l'appellation réservée « Biologique », ou ses synonymes, selon le référentiel du conseil incluant les critères de la norme ISO/CEI 17065 : 2012 et ceux du document « International Requirements for Organic Certification Bodies (IROCB) ». L'OCQV a de plus obtenu l'accréditation pour la certification canadienne.

Les objectifs en matière de qualité pour les programmes de certification, sont :

- Garantir la rigueur et l'impartialité du processus de certification; à ces fins Québec Vrai s'engage à n'entretenir aucun lien contractuel ou juridique avec des organismes fournissant du conseil technique et à faire vérifier l'impartialité des décisions de certification par le truchement d'un dispositif de préservation de l'impartialité. Des détails sur la préservation de l'impartialité sont inscrits dans les documents suivants : Gestion interne de la qualité et Protocole impartialité-1602
- Garantir la confidentialité des informations confiées par les membres;
- Assurer la conformité des activités selon les critères d'accréditation du CARTV et des standards du Guide ISO/CEI 17065 : 2012;
- Assurer une application équitable des normes et procédures à tous les membres;
- Garantir aux consommateurs la conformité des produits portant une marque de conformité de l'OCQV.

L'OCQV s'engage, par l'entremise de son comité qualité, à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation de ces objectifs et de veiller à ce que soient respectées les dispositions du système qualité décrites dans le manuel qualité et procédures et dans la documentation associée.

La responsabilité du contrôle de la qualité est confiée au comité Qualité. Les membres doivent évaluer les solutions envisagées puis les résultats obtenus pour corriger les faiblesses du programme de certification. La qualité de la certification offerte concerne le respect des critères d'accréditation, la performance de la direction ainsi que la qualité de la gestion, de l'inspection, de la certification ainsi que le service à la clientèle. Les actions correctives sont vérifiées lors d'audits internes et des revues de direction.

1.4. MARQUES DE CERTIFICATION ET LOGOS

Les principaux logos sont enregistrés en vertu de la loi fédérale sur les marques de commerce.







Nous œuvrons à la protection de différentes appellations en lien avec les méthodes de production, de transformation et de manipulation de produits et de services. Suite à la réception du certificat de conformité ou de l'attestation de conformité valide, une entreprise doit inscrire, en caractère d'imprimerie, sur le panneau principal ou secondaire de l'emballage, les mentions décrites au tableau suivant. Si désiré, le logo peut y être ajouté, il est optionnel. Aussi, l'acronyme OCQV peut toujours être utilisé à la place de Québec Vrai.










Toute utilisation du nom « Québec Vrai », de son acronyme « OCQV » ou de ses logos qui constituent ses marques de conformité doit être approuvée au préalable par l'OCQV avant impression, mise en ligne, mise en ondes ou autre utilisation.


Lors d'une adhésion ou d'un ajout de produit, l'ébauche des étiquettes doit être transmise au bureau de l'OCQV, préférablement sous forme numérique. Les commentaires et/ou l'approbation seront transmis par la coordination des services ou la direction. Au rapport de certification ou d'attestation concerné, cette mention doit être ajoutée en commentaire, ou en avertissement sévère si non respecté.

Consulter la section 7 sur la politique d'utilisation des marques de certification.

Tableau 1. Marques de certification et logos.

Catégorie de produit	Français	Bilingue/anglais
Certificat de conformité biologique		
Plus de 95% d'ingrédients biologiques – Produits alimentaires	 « Biologique » et « Certifié par Québec Vrai »	 “Organic” et “Certified by OCQV”
70% à 95% d'ingrédients biologiques – Produits alimentaires	 « Contient X% d'ingrédients biologiques » et « Certifié par Québec Vrai »	 “Contains x% organic ingredients” et “Certified by OCQV”
Textile	 Si plus de 95% bio : « Fait de textile biologique » Entre 70 et 95% bio : « Fait de textile à base de fibre biologique » et « Certifié par Québec Vrai »	 If more than 95% organic: “Made of organic textile” Between 70 and 95% organic: “Contains textile from organic fiber” and “Certified by OCQV”
Produits de soins corporels	Nouveau référentiel privé de QV. Informations à venir.	
Attestation de conformité		

Catégorie de produit	Français	Bilingue/anglais
Produits de soins corporels	 <p>« Ingrédients biologiques vérifiés par Québec Vrai »</p>	 <p>“Verified as organic ingredients by OCQV”</p>
Intrant agricole	 <p>« Approuvé pour l'agriculture biologique par Québec Vrai »</p>	 <p>“Approved for organic agriculture by OCQV”</p>
Intrant transformation alimentaire	 <p>« Approuvé pour la transformation biologique par Québec Vrai »</p>	 <p>“Approved for organic processing by OCQV”</p>
Service	"Approuvé pour (identification du type de service) biologique par Québec Vrai"	"Approved for organic (identification of the type of service) by OCQV"
Autres référentiels		
Logo bio Québec (95 % et plus d'ingrédients biologiques)	 <p>Pour consulter les règles d'utilisation : http://cartv.gouv.qc.ca/logo-bio-quebec</p>	
Certification biologique Canadienne (contenu biologique du produit est égale ou supérieur à 95 %)	 <p>Pour consulter les règles d'utilisation : http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/orgbio/staintf.shtml et http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/orgbio/dir/10-05f.shtml</p>	
Certification biologique américaine	 <p>Pour consulter les règles d'utilisation : PART 205—NATIONAL ORGANIC PROGRAM Subpart D—Labels, Labeling, and Market Information Le logo du département de l'Agriculture des États-Unis peut être téléchargé à partir de la page Web du National Organic Programme : http://www.ams.usda.gov/AMSV1.0/ams.fetchTemplateData.do?template=TemplateC&avID=NOPSealLinkNOPUnderstandingOrganicLabeling&rightNav1=NOPSealLinkNOPUnderstandingOrganicLabeling&topNav=&leftNav=NationalOrganicProgram&page=NOPOrganicSeal&resultType=&acct=nopgeninfo</p>	

Catégorie de produit	Français	Bilingue/anglais
Certification biologique européenne	 <p data-bbox="488 306 1503 457">Pour consulter les règles d'utilisation : Les produits biologiques exportés du Canada vers l'UE peuvent porter le logo de l'UE conformément aux conditions énoncées à l'article 24 du <i>Règlement (CE) no 834/2007 du Conseil</i>, en particulier au dernier alinéa du paragraphe no 1 de l'article 24. Le logo peut être téléchargé à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/agriculture/organic/eupolicy/logo_fr.</p>	

1.5. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS DE L'OCQV

La liste des documents administratifs de l'OCQV est la suivante :

- a) Les règlements généraux***
- b) Manuel Qualité et Procédures***
 - Annexe 1 : Gestion interne de la Qualité*
 - Annexe 2 : Registre de la maîtrise des documents*
 - Annexe 3 : Équipe Québec Vrai*
 - Annexe 4 : Qualification des employés et des sous-traitants*
 - Annexe 5 : Suivi des audits*
 - Annexe 6 : Revue de direction*
 - Annexe 7 : Plan de contrôle*
- c) Registre des procès-verbaux des assemblées*
- d) Procédures internes*
- e) Dossiers des membres**

* Documents non publics, disponibles au conseil d'administration et aux comités.

** Documents non publics, non disponibles au conseil d'administration ni aux comités.

*** Documents publics, disponibles au site web de Québec Vrai

1.5.1. Règlements généraux

Constitue le document de base du fonctionnement de l'organisme à but non lucratif qu'est l'OCQV. On peut y lire la désignation de l'organisme, la définition de la notion de membre, les règles d'assemblée générale et spéciale, du conseil d'administration puis de nomination des officiers. Tout changement à ce document doit être entériné par l'assemblée générale annuelle.

1.5.2. Manuel Qualité et Procédures

Le présent manuel vise à informer l'ensemble des membres, les administrateurs, ainsi que le personnel et les sous-traitants à propos des règles et procédures du programme de certification de l'OCQV. Pour consultation du document, tous n'ont qu'à visiter le site Web de l'OCQV ou à contacter la direction pour en obtenir une copie papier. Les annexes ne sont pas rendues publiques. Les modifications à ce document doivent être approuvées par le CA, puis rendues publiques par la mise en ligne avant application.

1.5.2.1. Annexe 1 : Gestion interne de la Qualité

Le document de Gestion interne de la Qualité est un document qui contient les éléments de suivi et de contrôle de la qualité du programme de certification offert par l'OCQV. Il détaille la grille d'évaluation utilisée lors des audits internes. Celle-ci est constituée des critères d'accréditation en vigueur.

1.5.2.2. Annexe 2 : Registre de la maîtrise des documents

Ce registre a pour but de doter l'organisme d'un outil de gestion des différents documents utilisés. Les documents nécessaires à l'application des exigences normatives y sont consignés. Autant que possible, il est tenu à jour en continu. Les dernières versions sont inscrites à ce registre d'enregistrement par catégorie avec la date de la mise en application et la responsabilité de l'approbation. Le détail de la procédure ainsi que la nomenclature font parties des Procédures Internes. Ce document et son application sont sous la responsabilité de la direction.

1.5.2.3. Annexe 3 : Équipe OCQV

Ce document regroupe tous les membres de l'équipe, leur fonction et leurs coordonnées, qu'il soit impliqué comme bénévole au sein du CA ou d'un comité, comme personnel engagé ou comme sous-traitant.

1.5.2.4. Annexe 4 : Qualification des employés et des sous-traitants

Ce registre détaille la formation des employés et des sous-traitants, les domaines autorisés en fonction de la formation, l'expérience et le mentorat applicable s'il y a lieu. Ces informations servent à l'attribution des divers mandats en fonction des qualifications.

1.5.2.5. Annexe 5 : Suivi des audits

Ce tableau reprend les non-conformités et commentaires mentionnés aux rapports d'audit interne et externe. Il sert à compiler chacun des points avec sa référence au critère d'accréditation, le document concerné ainsi que les suivis datés qui sont fait et à faire. Les commentaires et résolutions sont notés lors des rencontres du Comité Qualité. Un document écrit et signé par les participants est conservé en guise de preuve. Lorsque le comité considère le point résolu, il est enlevé du tableau.

1.5.2.6. Annexe 6 : Rapport de suivi de direction

Ce document constitue le résumé annuel de toutes les facettes de la gestion de l'OCQV. Toute l'équipe est consultée afin de statuer sur l'attente des objectifs fixés, les forces et les faiblesses, le résumé des évaluations annuelles, l'évolution du nombre d'entreprises membres, résume les sondages et les plaintes, les résultats des audits, l'état du marché, le bilan des divers comités et plan d'action pour l'année suivante. Ce document constitue en fait d'un bilan annuel, présenté lors de l'assemblée générale annuelle.

1.5.2.7. Annexe 7 : Plan de contrôle

Ce document contient les mesures que l'OCQV entend appliquer lorsqu'il constate des irrégularités ou des non-conformités par rapport aux exigences de certification, les délais de corrections accordés et les actions ou information requises pour qu'une décision de résolution soit prise.

1.5.3. Registre des procès-verbaux des assemblés

Ce registre est constitué de l'ensemble des ordres du jour, des procès-verbaux et des documents de référence, depuis l'obtention des lettres patentes en 1997.

1.5.4. Procédures Internes

Afin d'alléger le manuel Qualité et Procédures, un dossier des procédures internes a été créé. Ce document regroupe la répartition détaillée des tâches. Il inclut aussi le détail de la maîtrise des documents et autres procédures qui permettent une meilleure gestion interne de l'OCQV.

1.5.5. Dossiers des membres

Les dossiers des membres sont constitués de divers documents sous forme numérique. Ils sont obtenus soit directement du membre lors de l'adhésion ou le renouvellement ou lors de l'audit ou du suivi des non-conformités.

Les documents des membres sont transmis de manière numérique aux inspecteurs. Les procédures internes mentionnent les codes utilisés pour identifier chacun des documents formant le dossier membre informatique.

Tous les documents administratifs, les documents comptables, les courriels et les informations de suivi des non-conformités sont conservés périodiquement sur une copie de sauvegarde, conservée à l'extérieur du bureau.

Les dossiers actifs sont ceux des membres qui détiennent une certification ou une attestation ou qui sont en voie d'obtenir une certification ou une attestation auprès de l'OCQV.

1.5.6. Archivage des dossiers des membres

Toutes les archives sont conservées un minimum de cinq (5) ans. Cependant, les documents légaux tels que les procès-verbaux et les états financiers sont conservés depuis les débuts de Québec Vrai en 1996.

1.5.7. Enregistrement documentaire

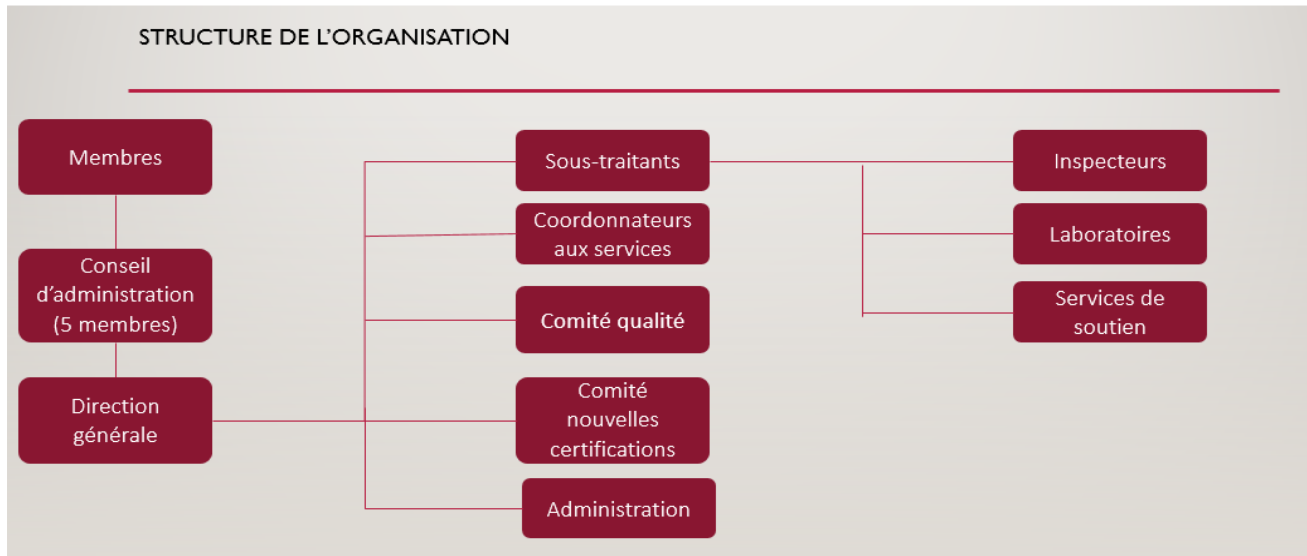
Les documents entre parenthèse constituent les enregistrements permettant d'établir que les procédures de certification ont été appliquées :

- ~ Les demandes de certification : (adhésion, ADH ou renouvellement REN dans tous les dossiers papier et numériques. Suivi au (Fichier Normalisé). Initiales du DG et date sur le formulaire d'adhésion, (ADH), attestant de l'éligibilité de la demande. La Direction peut, à sa discrétion, déléguer le droit de signer les documents d'adhésion à un coordonnateur aux services.
- ~ Les inspecteurs sélectionnés (Répartition des inspecteurs et Qualification des sous-traitants) sont détaillés au (Fichier Normalisé) et à (l'assignation par inspecteur, ASSIGN) selon les (Qualifications des sous-traitants).
- ~ Évaluer la conformité d'un produit ou d'un procédé de l'opérateur par le (Plan de contrôle) et le détail est décrit au (rapport de certification, RC).
- ~ Les rapports d'inspection écrits par lesdits inspecteurs selon le (gabarit d'inspection) qui une fois complété se nomment (Rapport de visite d'inspection, RVI)
- ~ Les vérifications concernant l'efficacité des mesures correctives mises en œuvre par les exploitants, suivi des non-conformités au (rapport de certification annoté, RCA).
- ~ Les autres mesures de surveillance : (registre des audits inopinés) et (registre de surveillance de la marque).
- ~ Les preuves d'octroi, de maintien, de suspension ou de retrait de la certification, dont les motifs qui justifient ces décisions (Plan de contrôle), sont constituées des lettres transmises au membre (Certificat, SuspCert, RetraitCert), ainsi que du certificat et/ou de l'attestation émis. Une copie numérique est conservée.
- ~ Nous tenons annuellement un registre ayant trait aux dérogations accordées (registre Demande Dérogation).
- ~ Aussi, un registre des appels des décisions rendues (registre Demande Appel-Révision) est complété, incluant le suivi effectué et la conclusion.

Tous ces enregistrements sont identifiés (maîtrise de la documentation), gérés et éliminés de façon à garantir l'intégrité du processus et la confidentialité de l'information. Les documents papier sont déchiquetés et les archives numériques peuvent être éliminées la 6^e année.

2. STRUCTURE ADMINISTRATIVE DE L'OCQV

2.1. ORGANIGRAMME DE L'OCQV



2.2. BUREAU ADMINISTRATIF

Le bureau de l'OCQV est situé à Trois-Rivières, au 4895, boulevard des Forges, bureau 101, Trois-Rivières G8Y 4Z3. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 16h30. Le bureau compte deux lignes téléphoniques et une boîte vocale. Les messages sont relevés chaque jour ouvrable. Les appels et courriels sont répondus dès que possible.

2.3. MEMBRES

La définition de membre tel que votée par l'assemblée générale annuelle du 23 février 2011 :
« Est membre toute entreprise s'étant engagée par la signature du contrat de service et le paiement de la cotisation annuelle. Lors d'un vote, chaque membre n'a droit qu'à une voix. Le vote se prend à main levée à moins que deux membres réclament le vote par bulletin secret. »

2.4. EXIGENCES DE BASE ENVERS L'ÉQUIPE

Toute l'équipe de l'OCQV incluant les dirigeants, les employés permanents autant que les employés sous-traitants et tous autres membres de comités, sont tenus à une stricte confidentialité en ce qui concerne les dossiers des membres et la gestion de l'organisme.

Qualités requises :

- Souci de la confidentialité;
- Rigueur professionnelle;
- Bonne capacité d'analyse;
- Capacité de travailler en équipe;
- Sens de l'éthique.

Chacun des membres de l'équipe s'engage à prendre des décisions de gestion et de certification de façon impartiale et indépendante de toute influence. Tous doivent démontrer de l'objectivité dans le processus d'évaluation et de prise de décision. Une assurance erreurs et omissions couvre tous les membres de l'équipe.

Tableau 2. Documents exigés de l'équipe.

Catégories		Contrat de travail	CV	Formation continue	Entente de confidentialité	Déclaration d'intérêt	Évaluation annuelle
Bénévoles	Conseil d'administration				X**	X**	
	Membres de comité				X**	X**	
Personnel engagé		X*	X*	X*	X*	X*	X*
Sous-traitants		X*	X*	X*	X*	X*	X*

*mis à jour annuellement.

** mis à jour lors de changement.

2.4.1. Confidentialité

Sous peine de poursuite légale et de révocation, les personnes ci-dessus énumérées travaillant pour l'OCQV, les dirigeants, les membres de comités, le personnel engagé et les sous-traitants, ne peuvent communiquer publiquement ou en privé toute information reconnue confidentielle. Aussi, tous sont tenus de garder confidentielles toutes informations concernant la gestion de l'OCQV. Tous signent un engagement de confidentialité et de non divulgation dès l'entrée en fonction. Sans préjudice à la loi sur l'accès à l'information.

Toute information fournie par le membre est traitée avec la plus grande confidentialité. Les dossiers sont conservés dans les bureaux administratifs de façon sécuritaire. Lors de la transmission des documents officiels aux inspecteurs ou aux membres, le format PDF est favorisé afin de conserver la version originale.

La direction ne transmet ni ne discute d'aucune façon de l'état des résultats d'audit, du suivi des mesures correctives ou toute autre information des membres, au conseil d'administration ni aux différents comités. En cas d'extrême nécessité, pour exposer une situation problématique, un code numéroté est utilisé afin de protéger l'identité de l'entreprise. La situation est exposée de façon générale.

2.4.2. Lien de conflit d'intérêts

Constitue une situation de conflit d'intérêts toute situation réelle, apparente ou potentielle, qui est de nature à compromettre ou susceptible de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice des fonctions du personnel engagé et des sous-traitants. Constitue une situation de conflit d'intérêt une occasion d'utiliser ou de chercher à utiliser les attributs de sa fonction pour en retirer un avantage indu ou pour procurer un avantage indu à une tierce personne.

La déclaration d'intérêt atteste des liens d'affaires, familiaux ou autres qui pourraient nuancer le jugement. Constitue aussi un lien d'intérêt tout lien direct ou indirect, présent ou passé (moins d'un an), avec d'autres organismes de certification et des entreprises certifiées biologiques. Enfin, tous les membres de l'équipe se doit de déclarer toute situation, réelle, apparente ou potentielle de conflit d'intérêts pouvant les concerner.

Les contrats des employés et des sous-traitants décrivent les liens potentiels de conflit d'intérêt, lesquels sont consignés dans un registre utilisé lors de l'assignation des dossiers. Ainsi une personne en lien (employé, famille ou autre) avec une entreprise en particulier ne pourra réaliser aucun audit ou faire l'étude des documents et/ou des non-conformités, ni être impliqué à aucune des étapes de gestion de dossier et de certification pour le compte de celle-ci.

En ce qui concerne les membres du conseil d'administration et des membres des comités, leur responsabilité est générale à l'organisme et n'a en aucun temps de lien spécifique avec l'une des entreprises certifiées et attestées conformes. Par contre, si une situation particulière doit être portée à leur attention, le nom de l'entreprise, celui du répondant ainsi que les coordonnées sont gardés secrets.

Toute l'équipe est au fait que *tout avis donné au membre se limite à des explications sur les exigences normatives et de certification auxquelles le requérant est assujéti. De l'information générale ou de la formation peut être donnée tant que ce service est offert, sans discrimination, aux membres inscrits.*

2.4.3. Développement des politiques du système de certification

Le développement des politiques du système de certification est un travail d'équipe réalisé par les coordonnateurs aux services et la direction par la mise au point du plan de contrôle. La coordination des services est mise à contribution en participant à la mise en place des principes relatifs au contenu.

2.5. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est formé de cinq administrateurs membres nommés démocratiquement lors de l'assemblée générale annuelle de l'OCQV. De préférence, chacun des administrateurs représente un secteur d'activité de production et de transformation sans prédominance d'un seul intérêt. Le mandat des administrateurs est de deux ans renouvelable. L'OCQV souscrit à une assurance responsabilité pour les fonctions remplies par les administrateurs au sein du conseil d'administration.

Les membres des comités sont aussi choisis, en autant que possible, de façon à ménager un équilibre où aucun intérêt particulier ne prédomine.

Fonctions et responsabilités du conseil d'administration

- Établir le positionnement de l'OCQV et ses orientations;
- Être responsable du fonctionnement en approuvant les procédures et en assurant le suivi lors des assemblées;
- Créer et nommer les membres des comités en lien avec l'administration;
- Embaucher la direction générale et l'évaluer annuellement;
- Être responsable de la prise de décisions administratives concernant les finances, les communications et autres au besoin;
- Entériner annuellement la revue de direction avec le personnel engagé et les autres membres de l'équipe, qui peuvent être représentés par la direction.
- Les administrateurs n'ont pas la possibilité de peser sur les processus d'évaluation, de revue ou sur les décisions de certification des requérants.

2.5.1. Formation et expérience

Aucune exigence particulière n'est demandée comme formation ou expérience pour faire partie du conseil d'administration de l'OCQV. Le fait d'être membre de l'OCQV suffit. Dans le cas d'un retrait de certification ou attestation de l'entreprise, l'administrateur doit démissionner de son poste d'officier.

2.5.2. Les Comités

Le conseil d'administration nomme les membres formant les comités, à l'exception des membres du Comité qualité. Ces comités supportent le conseil d'administration dans sa prise de décision. Un responsable de chaque comité a la responsabilité de mener les rencontres et les sujets de discussion. Il doit régulièrement rapporter le résumé des travaux au conseil d'administration pour la prise de décision, principalement ceux en lien avec une

dépense, une nouveauté ou un changement de procédure. Un résumé écrit des rencontres (date, endroit, présences, sujet et décisions, s'il y a lieu) doit être conservé pour consultation subséquente.

2.5.3. Le comité Qualité

Le comité Qualité est formé d'au moins deux membres de l'OCQV nommés par la direction. Idéalement chaque secteur d'activité (production et transformation) doit y être représenté. Ce comité a la responsabilité du contrôle de la qualité, notamment sur le plan de l'impartialité du processus de certification. Il doit détecter les faiblesses, évaluer les solutions envisagées puis les résultats mis de l'avant pour les corriger. La qualité de la certification offerte concerne le respect des critères d'accréditation, la performance de la direction puis la qualité de la gestion, de l'inspection, de la certification et du service à la clientèle. Ce comité a le mandat de faire la surveillance des plaintes, des sondages, et le suivi des audits internes et externes. D'autres informations au sujet du comité qualité sont inscrites au document Gestion Interne de la qualité. Le comité qualité a le droit d'engager des procédures indépendantes auprès des parties concernées par des éventuels manquements aux exigences d'impartialité dans le cas où la direction refuserait de mettre en œuvre ses recommandations.

2.5.4. Le comité Perspectives

Le comité Perspectives est formé d'au moins deux membres de l'OCQV et de la direction. Ce comité a la responsabilité de l'élaboration des objectifs à venir ainsi que des avenues de développement de l'OCQV. Il doit évaluer les perspectives envisagées dans le respect des critères d'accréditation puis des intérêts de la majorité des membres.

Le comité Perspectives a pour mandat de définir les orientations de l'organisme à court, moyen et long terme principalement vers le développement de d'autres avenues de certification et les aspects marketing de l'OCQV.

Ce comité peut, s'il le souhaite, créer divers sous-comités afin de documenter ou créer la discussion à propos de certains aspects en lien avec les perspectives de l'OCQV, suite à l'acceptation du conseil d'administration.

2.5.5. Le comité Nouvelles Certifications

Le comité Nouvelles Certification est formé d'au moins deux membres de l'OCQV et de la direction. Il a la responsabilité d'évaluer les différentes autres opportunités de certification offertes ou à offrir sans affaiblir la réputation de l'OCQV. Un sous-comité est présentement en activités : Sous-comité Soins Corporels.

2.6. LE PERSONNEL ENGAGÉ

Le personnel engagé regroupe la direction générale, la coordination des services et la ou les adjointes administratives. Une assurance erreurs et omissions, entièrement défrayée par l'employeur, couvre l'ensemble du personnel engagé pour les fonctions mentionnées au contrat de chacun. Ce dernier est valide jusqu'à la signature d'un prochain contrat, avec la clause de renouvellement automatique. Il se termine par la résiliation de l'une des deux parties. La répartition des tâches, faites selon les fonctions, est détaillée aux Procédures Internes puis annexée aux contrats respectifs.

2.6.1. La direction générale

Le conseil d'administration désigne la direction comme la personne responsable de l'ensemble des activités de l'organisme et veiller à son bon fonctionnement. Elle est mandatée pour assurer la surveillance de la mise en œuvre de ses politiques et des finances de l'organisme. Selon la capacité budgétaire, il lui est possible de déléguer de ces tâches au besoin.

La direction générale est assumée par un bachelier en agronomie dont l'expérience de travail et/ou la formation doit refléter à la fois des connaissances techniques en agriculture (préférentiellement biologique), en certification, en gestion financière et en gestion de personnel.

Fonctions générales de la direction :

- Coordonner l'ensemble des activités et procédures de l'OCQV;
- Assurer le suivi auprès des membres du conseil d'administration;

- Assurer le suivi des finances avec le trésorier dans un but de pérennité des services; soumettre à l'Assemblée générale un budget prévisionnel et les états financiers qui démontrent la capacité de Québec Vrai à maintenir ses opérations.
- Gérer le personnel et les sous-traitants, ceci incluant, sans s'y limiter, le recrutement, l'embauche, l'encadrement et l'évaluation;
- Monter le matériel de présentation et participer à diverse activités de représentation et de promotion dans le but de faire connaître l'OCQV et ses services;
- Participer aux travaux des comités;
- Créer et nommer des comités en lien avec les opérations (ex : comité qualité);
- Convoquer les assemblées du conseil d'administration et l'assemblée générale annuelle, y participer, écrire les ordres du jour puis participer à la validation des procès-verbaux;
- Superviser le déploiement du système qualité conformément aux exigences 4.5.2 du Référentiel d'accréditation.
- Assurer le suivi de la maîtrise des documents de l'OCQV ainsi que la tenue de certains registres;
- Recommander et développer des politiques relatives au fonctionnement de nouveaux systèmes de certification dont le plan de contrôle;
- Compléter le rapport annuel de revue de direction;
- Responsable du traitement des plaintes;
- Responsable du maintien de la plus stricte impartialité dans le traitement des demandes de certification.
- Autoriser, par sa signature, le démarrage des procédures de suspension-retrait;
- Assurer le suivi des surveillances des marques de conformité et prendre action lorsque des non-conformités sont détectées;
- Décision de report de plus de 18 mois entre deux inspections;
- Ne se substitue en aucun temps à l'inspecteur ni au coordonnateur des services. Demeure une ressource pour consultation au besoin et pourrait lors de surcharge rédiger et effectuer la revue des rapports de certification et des décisions de certification. Dans des circonstances exceptionnelles (charge inhabituelle de travail, personnel réduit) la direction peut signer des décisions de certification.

2.6.2. Les coordonnateurs des services

La direction désigne les coordonnateurs des services comme les personnes responsables de l'exécution globale des contrôles, de l'inspection et de la certification tels que définis dans le programme d'accréditation. Le mandat est de veiller à la constance et la rigueur des décisions de certification.

La coordination est assumée par des bacheliers en agronomie et un bachelier en sciences et technologie des aliments dont l'expérience de travail et/ou la formation doit refléter à la fois des connaissances techniques en agriculture (préférentiellement biologique), en certification et en gestion de personnel. Ils ne doivent pas avoir œuvré à la prestation de services-conseil en lien avec la certification dans les 12 mois précédant leur entrée en fonction.

Formation des coordonnateurs :

À leur entrée en poste, les coordonnateurs aux services doivent suivre un programme de formation adapté à leurs connaissances préalables des normes de certification de Québec Vrai. Ce niveau de connaissances est évalué sur la base de leur expérience de travail antérieure.

Conjointement avec les coordonnateurs en poste et en tenant compte du domaine de production spécifique que le coordonnateur dans lequel le coordonnateur aura à exercer ses fonctions, la direction de Québec Vrai prépare un plan de formation personnalisé et désigne le ou les responsables de chacune des activités de formation et les outils d'évaluation. Les besoins de formation sont établis en invitant la nouvelle ressource à travailler avec un coordonnateur aux services expérimenté pendant une semaine. Durant cette période, elle doit observer en détail le travail de certification effectué par son formateur, prendre des notes et étudier un ensemble de documents normatifs. À l'issue de cette première étape le coordonnateur en charge de la formation, la direction et le nouvel employé déterminent les lacunes dans les connaissances des normes qui doivent être comblées. Un plan de lectures est soumis à l'employé (cahiers de charges, documents interprétatifs, etc.). Ces lectures doivent être effectuées simultanément à la poursuite de l'accompagnement du coordonnateur dans ses tâches habituelles.

Une troisième étape consiste en la réalisation d'activités de certification simulées. À partir de dossiers d'exploitants (rapports d'inspection et de clôture et pièces justificatives) le nouvel employé doit produire des rapports de certification et se prononcer sur les réponses reçues à des non-conformités. Ces rapports sont révisés par le coordonnateur en charge de la formation qui signale au nouvel employé les points où des erreurs sont détectées.

La dernière étape de formation tient à la fois de la formation continue que du contrôle de la qualité : étant donné que toutes les décisions de certification sont contresignées soit par un deuxième coordonnateur aux services, soit par la direction, le travail du nouvel employé est systématiquement vérifié et ses décisions discutées avec lui en fonction des exigences normatives.

Fonctions générales des coordonnateurs :

Seuls les coordonnateurs aux services et, exceptionnellement, la direction, sont habilités à vulgariser les normes et exigences de la certification auprès des membres; les documents normatifs de base permettant de fournir l'information aux membres sont les Cahiers de charges relatifs aux produits portant des indications se référant au mode de production biologique (Parties 1, 2, 3, 4 du CARTV), les directives du CARTV, la norme nationale du Canada (Systèmes de production biologique), les Réponses du CARTV aux questions d'interprétation, le Règlement sur les produits biologiques, les sections pertinentes du Manuel de fonctionnement du BBC et du Référentiel d'accréditation du CARTV, les Questions et réponses concernant la Norme nationale du Canada sur les systèmes de production biologique, Guidances 310 et 311 et les ententes d'équivalence entre le Canada, les États-Unis, l'Union européenne, le Japon, la Suisse et le Costa Rica.

- Analyser les dossiers en vue de recommander l'attestation, la pré-certification, la certification, la dérogation ou le refus; L'évaluation de la conformité aux exigences du référentiel applicable doit être faite à partir des constatations inscrites au gabarit de Rapport de visite d'inspection (RVI) rempli et signé par les inspecteurs. Le RVI détaille, sous forme de questionnaire, les constatations quant à la conformité de chacune des exigences de la Norme biologique du Canada (CAN/CGSB-32.310-2015 et CAN/CGSB-32.311-2015);
- Valider les recommandations de certification produites par un autre coordonnateur aux services et rendre et signer les décisions de certification;
- Proposer la liste des conditions à remplir et les délais accordés pour répondre aux non-conformités selon le plan de contrôle ou non selon les motifs valables à l'appui;
- Assurer la qualité des services, l'uniformité des décisions de certification et d'attestation (plan de contrôle);
- Réévaluer sa recommandation et argumenter son point de vue lors de demandes de révision et d'appel.
- Signer les documents relatifs aux décisions transmis aux membres et par le fait même assumer les décisions rendues;
- Évaluer les documents des requérants et des membres lors de l'adhésion, du renouvellement (formulaire complet et qualité du plan de production/préparation), du suivi des non conformités, d'une demande de révision et d'appel;
- Mise à jour du plan de contrôle;
- Responsable de l'étude des intrants (registre des produits autorisés pour fin de consultation par tous les membres de l'équipe et les sous-traitants);
- Responsable de la lecture, de la validation et du classement des changements au programmes de certification, (NBC et CARTV); informer la direction de la nécessité d'en assurer la transmission aux exploitants;
- Sur nomination par la direction, assurer la responsabilité du système de management;
- Ne pas fournir de conseil technique.

2.6.3. Les adjointes administrative

La ou les adjointes engagées doivent avoir de l'expérience de travail et/ou une formation en secrétariat, gestion de bases de données, comptabilité et service à la clientèle. Le mandat général est de supporter la direction et la coordination dans ses tâches administratives;

Fonctions générales de l'adjointe administrative :

- Répondre aux questions des membres relatives à l'administration du processus de certification;
- Classer des dossiers et des archives;
- Faire le suivi de la comptabilité;
- Responsable de la tenue des registres et de l'entrée de données;
- Transmettre les documents des membres requis pour la réalisation des mandats des inspecteurs;
- Communications administratives avec les membres;
- Distribuer les appels téléphoniques et les demandes d'information aux membres du personnel concernés;
- Participer, vérifier et informer la direction de l'intégrité de la tenue des registres;
- Assister la direction dans toutes les tâches administratives et de secrétariat que celle-ci jugera nécessaires.

2.7. LES SOUS-TRAITANTS

Québec Vrai sous-traite deux sortes d'activités : les audits annuels, de suivi et inopinés chez les requérants et les analyses d'eau. Les sous-traitants signent une entente contractuelle qui détaille les obligations des parties (y compris un engagement de confidentialité et une déclaration de conflits d'intérêts (cette dernière peut faire partie intégrante de l'entente contractuelle)). Dans le cas de la sous-traitance d'analyses de laboratoire dont les résultats sont nécessaires au processus de certification, le sous-traitant doit détenir une certification ISO 17025.

La base contractuelle sur laquelle repose l'embauche des sous-traitants en charge des activités d'inspection est la rémunération selon la formation, le niveau de connaissances en agriculture biologique ou en certification ainsi que l'expérience pratique dans les secteurs de la production, transformation, distribution, emballage, service ou autres ayant un lien avec le produit à certifier biologique ou à attester conforme. Les mandats sont attribués selon les critères ci-haut mentionnés en plus de l'absence de conflit d'intérêt et du lieu de résidence afin de limiter les déplacements.

Le groupe des sous-traitants est formé des inspecteurs- En cas de besoin, pourrait s'ajouter aussi d'autres prestataires de services tels que pour la traduction, du montage de gabarit, du secrétariat, ou autre.

Le mandat des sous-traitants est d'une durée indéterminée. Ceux-ci peuvent recevoir des mandats tant et aussi longtemps que leurs compétences le permettent, que leur impartialité est intacte, que le lien de confiance mutuel existe et que leur disponibilité est adéquate. Chacun signe un contrat de travail d'un an, renouvelable. Ce dernier inclut la rémunération, la déclaration d'intérêts et l'entente de confidentialité et de non divulgation. Une assurance erreurs et omissions est obligatoire pour tous. Celle-ci à demie défrayée par l'employeur, couvre l'ensemble des sous-traitants pour les fonctions mentionnées au contrat de chacun.

Une formation annuelle est offerte par l'OCQV afin que les connaissances par rapport aux normes, aux procédures et autres soient à jour. Il appartient cependant aux sous-traitants de suivre une formation continue adéquate. La présence à la rencontre annuelle des inspecteurs est demandée. La description de la formation continue et la remise du curriculum vitae à jour sont essentielles au renouvellement des contrats.

Un guide de l'inspecteur est rendu disponible à tous comme base du fonctionnement de Québec Vrai. Ces documents reprennent les procédures les concernant en plus de décrire leur travail en détail.

Suite à l'avis de l'arrêt du contrat entre un sous-traitant et l'OCQV, l'entente de confidentialité et de non divulgation continue de s'appliquer.

2.7.1. Les inspecteurs

Le travail de l'inspecteur en certification consiste à vérifier les informations fournies par le membre, à inspecter les sites d'exploitation, à observer, à informer le membre sur les exigences de conformité et à communiquer ses constatations à Québec Vrai. L'inspecteur doit se considérer comme le plus exigeant des consommateurs. L'inspection doit être abordée avec l'intention de vérifier la conformité de l'entreprise aux normes. Les inspecteurs sont en fait les yeux de l'OCQV puisqu'ils sont mandatés par la direction pour réaliser les audits des membres et rendre un constat. En aucun temps l'inspecteur ne doit prendre de décision de certification ni faire de recommandation.

2.7.2. Mandat de l'inspecteur

Afin de préserver l'indépendance et l'impartialité du programme de certification, l'application des mesures de contrôle et d'inspection est confiée à des inspecteurs indépendants qui réalisent les audits, selon leurs compétences en lien avec un produit ou un service à certifier ou à attester conforme. Dans cette même optique, il est préférable qu'un inspecteur n'audite pas la même entreprise plus de trois années consécutives. Par contre, pour des questions de logistique, de déplacements supplémentaires ou autres, cela peut arriver.

Pour un audit inopiné ou de suivi, l'inspecteur reçoit par écrit un mandat précis d'inspection mentionnant les points particuliers à vérifier, mais il peut aussi faire d'autres vérifications s'il le juge nécessaire.

Fonctions des inspecteurs:

- Préparer et réaliser les audits pour lesquels il est mandaté;
- Prendre rendez-vous à l'avance pour tout audit annuel et de suivi et, à cette occasion, rappeler le mandat de l'inspecteur puis les documents à préparer;
- Lors de l'audit, porter une attention particulière aux points de non-conformité de l'année précédente, aux plaintes, ainsi qu'aux risques de contamination (bande tampon, production parallèle, transformation bio et conventionnelle ou autres). Si l'inspecteur a des raisons de croire que des produits pour lesquels une certification est demandée ont été en contact avec des substances interdites par le référentiel demandé ou encore manipulés au moyen de techniques interdites, il doit procéder à l'échantillonnage des produits suspectés, remplir un gabarit de demande d'analyse et faire parvenir les échantillons au laboratoire désigné par Québec Vrai;
- Compléter un gabarit d'inspection obligatoire couvrant les normes du référentiel choisi par le membre;
- Mentionner les faits et informer au sujet des normes et des procédures. Les documents nécessaires à la transmission de l'information sont ceux détaillés dans la sous-section Fonction des coordonnateurs. Les inspecteurs ne doivent fournir ni conseil technique, ni conseil normatif, et ce ni lors de la visite, ni lors de contacts subséquents (dans un délai d'un an) ni par le rapport d'inspection;
- Compléter un rapport de clôture en y mentionnant tous les sujets de non-conformité discutés en fin d'audit;
- Remettre une copie du formulaire « Grille de satisfaction ».

Les critères d'assignation des dossiers d'inspection sont les suivants, en ordre de priorité :

- Absence de conflit d'intérêts;
- La compétence de l'inspecteur dans le secteur d'activité de l'entreprise;
- La situation géographique de l'inspecteur par rapport à l'entreprise;
- Le nombre total d'assignations souhaitées par l'inspecteur.

2.7.3. Formation et expérience

La direction recherche des inspecteurs qui possèdent la formation et les compétences nécessaires pour la conduite d'inspections. Ils doivent posséder une formation agricole (agronomie, technique agricole ou transformation alimentaire) ou à défaut que leurs compétences soient reconnues par le milieu. Ils doivent obligatoirement avoir une formation spécialisée en inspection et/ou suivre le programme d'accompagnement avec un inspecteur expérimenté. Ce programme est détaillé au document Guide de l'inspecteur. Lors de l'embauche d'un nouvel inspecteur, celui-ci doit travailler en équipe avec un inspecteur expérimenté pour un certain nombre de dossiers. De plus, les rapports de ce nouvel inspecteur sont soigneusement vérifiés avant acceptation par la direction.

2.7.4 Laboratoires

Les qualifications des laboratoires doivent être vérifiées par la Direction avant la signature des contrats de sous-traitance et leur validité confirmée tous les cinq ans. Les points à vérifier sont les suivants :

Points à vérifier	Outil de vérification
Absence de conflits d'intérêts	Entente signée
Enregistrement	Fichier Qualification des sous-traitants rempli
Liste à jour	Fichier Qualification des sous-traitants rempli
Manquements au contrat	Actions correctives au Fichier Qualification des sous-traitants

Un registre de qualification des sous-traitants doit être rempli à cet effet annuellement.

3. TARIFICATION

Les revenus de l'OCQV sont assurés par le paiement des adhésions et des renouvellements des membres. La cotisation est constituée minimalement par le tarif de base pour chacun des membres.

Pour la préparation à la ferme, un frais supplémentaire, selon le nombre de produits préparés, est détaillé à la grille utilisateur-payeur, et s'ajoute au tarif de base.

Pour certaines catégories d'entreprises en renouvellement de certification, au tarif de base s'ajoute aussi un frais variable basé sur les ventes de produits selon le dernier bilan financier du membre. Ces chiffres doivent être vérifiés par l'inspecteur lors de l'audit annuel, de suivi ou inopiné. Si la vérification de l'inspecteur s'avère incomplète en raison de la non-disponibilité de certaines informations financières, la coordination des services recommande que l'entreprise fournisse les informations manquantes et/ou une visite de suivi pour valider sur le site.

Une exception à la grille tarifaire pour éviter que les frais variables ne soient calculés deux fois pour la même entreprise pour les producteurs-transformateurs de produits laitiers : puisque la loi exige la vente du lait à la Fédération et le rachat pour la transformation, le montant des ventes de l'année précédente tient en compte seulement du total des ventes du(des) produit(s) préparé(s). Si une part de lait est vendu sans être rachetée, le montant de cette vente doit faire partie des ventes totales.

Pour la revente à la ferme de produits biologiques, afin de tenir compte que de la marge de profit, le calcul doit être : Ventes totales de produits bio - achats de produits bio pour la revente = Vente nette de produits bio. Si les informations comptables ne permettent pas de ventiler la revente de produits biologiques, le total de ventes de produits au certificat sera retenu comme base de calcul.

Ainsi, toutes les ventes des produits mentionnés au certificat de conformité sont par le fait même des ventes de produits certifiés et doivent être déclarée au renouvellement peu importe le besoin et/ou la demande du consommateur et/ou le prix vendu.

Le renouvellement annuel se fait en mars, peu importe la date d'adhésion, à l'exception des productions acéricoles qui doivent renouveler au mois de décembre.

La cotisation est annuelle et le paiement est exigé au moment du renouvellement annuel. Le paiement couvre le travail de certification (inspection et traitement du dossier), indépendamment de la durée de validité du certificat.

Les frais suivants sont inclus dans les frais de certification annuels:

- a) frais de secrétariat;
- b) frais d'entrée de données;
- c) frais de photocopies et de télécopies des rapports et des lettres ou autres documents produits par l'OCQV;
- d) frais de gestion de l'organisme;
- e) frais relatifs à la visite régulière d'inspection annuelle pour le site principal de production ou de préparation, de vente, d'emballage ou autre;
- f) frais relatifs aux audits inopinés;
- g) frais relatifs à l'étude du dossier de certification ou d'attestation annuelle;
- h) frais d'émission d'un certificat de conformité ou d'une attestation de conformité par année et des

- annexes;
- i) frais de gestion des informations mises en ligne via le site Internet de Québec Vrai et le SIPAB du CARTV;

3.1. GRILLES TARIFAIRES DE L'OCQV

Les grilles tarifaires sont élaborées par la direction puis approuvées par le conseil d'administration de l'OCQV. Les grilles en vigueur sont transmises lors du renouvellement annuel puis sont disponibles en tout temps sur demande.

Advenant un refus de certification ou d'attestation, un abandon ou un retrait, une partie des frais variables versés peut être remboursée au membre dépendamment des frais déjà encourus pour l'étude du dossier. Une demande écrite doit être déposée et l'étude est au cas par cas.

3.1.1. Frais d'analyses de laboratoire et d'études

Si des analyses de laboratoire ou d'études sont nécessaires, elles seront réalisées aux frais du membre. Elles pourront être exigibles dans les cas suivants :

- Existence de précédents de contamination;
- Arrosage aérien régional;
- Soupçon documenté de pratiques non conformes et non déclarées par le requérant;
- Région à risque élevé de pollution industrielle ou agricole;
- Risques de contamination OGM;
- Toutes autres analyses ou étude particulière jugées nécessaires.

Dans le cas où le résultat démontre l'absence de contamination, un fonds prévu à cet effet permet à l'OCQV d'en assumer les frais.

3.1.2. Cotisation au système de surveillance du CARTV

Toutes les entreprises certifiées biologique au Québec doivent aussi payer une cotisation annuelle au CARTV. L'OCQV perçoit cette cotisation au nom du CARTV et la lui remet au complet dans les premiers mois de l'année suivante, suite à la réception de la facture comptabilisant chacune des perceptions. Régulièrement, l'OCQV reçoit des audits du CARTV pour le maintien et le renouvellement de son accréditation. Alors chaque membre peut être appelé à contribuer à financer ces audits.

Puisque Québec Vrai doit payer une extension de son permis pour offrir le service de certification à l'extérieur du Québec, les frais exigés par le CARTV sont divisés entre les membres qui requièrent la certification biologique hors Québec.

3.2. CONCEPT D'UTILISATEUR PAYEUR (FRAIS SUPPLÉMENTAIRES)

Les frais supplémentaires sont basés sur la charge de travail additionnelle encourue pour chacun des membres. Cette politique a été élaborée pour des raisons d'équité entre tous les membres et a été acceptée par la majorité lors de l'assemblée générale annuelle du 8 mars 2006. Depuis, la mise à jour de ces frais est entérinée par le conseil d'administration. Le tableau des frais supplémentaires inclut, entre autres, les frais pour le non-respect des délais de renouvellement, et du suivi des non-conformités, de récurrence des non-conformités, pour l'étude de documents et pour l'émission d'un nouveau certificat ou d'une nouvelle attestation en cours d'année, l'envoi de document (disponible en ligne) par la poste et visite de suivi. Une copie à jour de ce document est fournie à chacun des membres lors de la facturation de la cotisation annuelle.

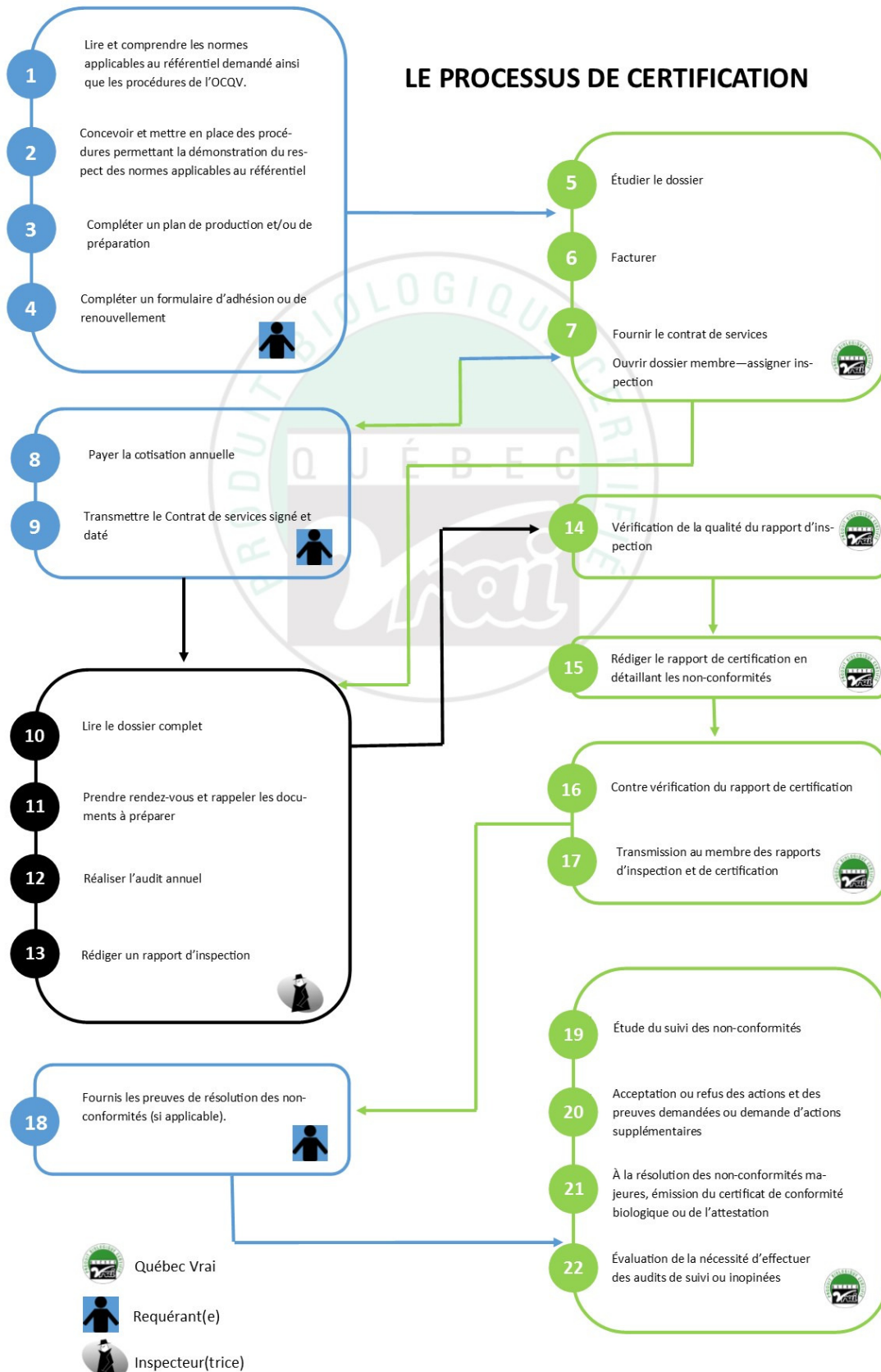
3.3. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements peuvent se faire par dépôt direct (via Desjardins) ou par chèque. Les chèques doivent être faits à l'ordre de l'*Organisme de Certification Québec Vrai*. Le certificat ou l'attestation de conformité ne peut être remis avant l'encaissement du paiement complet. Il est possible de régler le montant en deux ou plusieurs versements, sur approbation de la direction. Le paiement de la visite d'audit doit être versé avant la visite de l'inspecteur ou une entente particulière doit être prise avec la direction au préalable. Tout retard ou

non-paiement de ces frais retient l'émission de la certification annuelle ou de l'attestation de conformité. Tout membre qui retarde le paiement de plus de 30 jours se verra appliquer des frais d'administration de 2% par mois.

4. PROCESSUS DE CERTIFICATION

4.1. ORGANIGRAMME DU PROCESSUS DE CERTIFICATION DE L'OCQV



4.2. ÉTAPES DE LA CERTIFICATION

Il est important de noter que le requérant, ou le membre, est responsable de prouver son admissibilité. Il lui incombe de fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'étude de son dossier. Ces informations sont essentielles à l'OCQV afin d'effectuer le contrôle de l'intégrité biologique et permettent de prendre une décision de certification éclairée. Aussi, ils ne peuvent obtenir ni aide ni conseil du personnel engagé ou sous-traitant de l'OCQV quant aux moyens permettant de traiter les questions faisant obstacle à l'obtention de la certification ou de l'attestation demandée.

Accès et traitement non discriminatoires

Tous les requérants et les membres ont accès aux services de certification. Québec Vrai et le personnel qu'elle mandate ne fait pas et ne distinguera pas sur la base de la race, de la couleur, de la religion, du genre, de l'expression de genre, de l'âge, de l'origine nationale, de l'incapacité, de la situation de famille ou de l'orientation sexuelle dans n'importe laquelle de ses activités et opérations. Ces activités incluent, mais ne sont pas limitées à, la prestation de services de certification.

Québec Vrai veille à l'égalité de traitement entre les différents requérants soumis à la certification et l'ordre de traitement des demandes est déterminé seulement par les nécessités de saine gestion de ressources d'inspection et d'évaluation des dossiers. L'attribution de la certification n'est subordonnée qu'au respect des règles de fonctionnement du schéma et à la satisfaction des critères d'évaluation.

La direction générale de Québec Vrai s'engage à faire respecter la plus stricte impartialité dans le traitement des demandes de certification et ce à toutes les étapes. Cette obligation est d'ailleurs inscrite dans la description des tâches de la direction générale.

Afin d'accéder aux services de certification, le requérant doit :

1. Avoir lu et compris les normes applicables au référentiel demandé ainsi que les procédures de l'OCQV, le membre y sera engagé par contrat.
2. Se préparer et mettre en place les procédures nécessaires permettant de faire la démonstration que l'entreprise est en mesure de respecter les normes applicables au référentiel demandé, permettant entre autre d'assurer la traçabilité. Il est de la responsabilité de l'entreprise de s'assurer que les produits inclus dans sa demande de certification répondent aux exigences de la certification.
3. Préparer un plan de production et/ou de préparation complet et à jour ou la confirmation écrite de la conformité du précédent doit accompagner le formulaire d'adhésion ou de renouvellement. Si remis plus tard, doit être remis avant la visite d'audit. L'OCQV doit avoir copie de la version à jour en tout temps.
4. Adhérer ou renouveler
Lors d'une première demande ou d'un renouvellement, le requérant ou le membre doit compléter et faire parvenir le formulaire d'adhésion ou de renouvellement à l'OCQV. Ces formulaires de demande sont disponibles sur le site Internet de l'OCQV (www.quebecvrai.org). Il est possible de les obtenir par fax ou par courriel. Chacun doit porter une attention particulière aux sections « Revenus biologiques de l'année précédente », de façon à ce que l'organisme puisse appliquer équitablement les frais variables.
 - a. Adhésion : pour toute entreprise qui débute une transition vers une certification ou qui reprend un processus abandonné (applicable aussi en cas de transfert d'un autre organisme de certification)
 - b. Renouvellement : pour toute entreprise qui poursuit un processus de certification. L'invitation au renouvellement annuel se fait environ au mois de mars de chaque année. Cette lettre les avise du délai à respecter pour transmettre leur renouvellement complété ainsi que la mise à jour du plan de production/préparation.
5. L'étude du dossier (plan de production/préparation) est faite par la coordination des services lorsque tous les documents requis sont remis, afin de s'assurer de l'admissibilité à l'adhésion ou au renouvellement
6. Envoi de la facturation, selon les calculs de la grille tarifaire établie par le Conseil d'administration en début d'année.
7. Au précédent envoi postal est aussi joint le *Contrat de service avec le membre*.
8. Le paiement de la cotisation annuelle peut être fait par chèque ou par dépôt direct via Desjardins.
9. Réception du contrat complet et signé.
10. Transmission du dossier complet à l'inspecteur assigné, qui en fait une lecture complète.
11. Prise de rendez-vous pour l'audit annuel et transmission du rappel des documents à préparer.
12. Audit de vérification.

13. Rédaction du rapport d'inspection dans les 12 jours ouvrables maximum.
14. Vérification du rapport d'inspection.
15. Rédaction du rapport de certification.
16. Vérification du rapport de certification.
17. Envoi au membre du rapport d'inspection et de certification et la copie de la facture en guise de reçu.
18. Réception et étude des documents prouvant la résolution des non-conformités soulevées (si applicable).
19. Acceptation ou non des résolutions proposées (si applicable) ou demande de preuves supplémentaires.
20. Émission du certificat de conformité biologique ou de l'attestation de conformité (si acceptation);
21. Possibilité d'un ou plusieurs audits de suivi ou inopinés, demandées par la direction ou la coordination des services.

L'ensemble du cycle de certification doit être effectué à l'intérieur d'une période de quatorze mois à partir de la date d'audit. Le processus est repris annuellement.

4.2.1. Adhésion et renouvellement

Les demandes d'adhésion aux services de certification commencent par l'envoi d'un courriel modèle qui détaille les documents requis pour l'ouverture du dossier. Au renouvellement, les membres reçoivent un courriel d'invitation qui détaille les informations demandées.

Les formulaires d'adhésion et de renouvellement sont disponibles en ligne. Il s'agit de les compléter en version informatique ou manuscrite, les signer et les transmettre préférablement de façon numérique ou par télécopie ou par la poste.

Pour une adhésion, l'OCQV confirme la réception du formulaire et informe le requérant de son admissibilité à la certification par l'envoi du contrat et la facture de la cotisation annuelle. En cas de non admissibilité, un suivi sera fait par la direction par téléphone ou par écrit.

Notez qu'à toutes les étapes du processus l'OCQV offre à ses requérants et membres des explications concernant les documents, les formulaires, les programmes de certification ou autres renseignements complémentaires au besoin, lorsqu'ils en font la demande.

L'avis de renouvellement est transmis au moins 30 jours calendaires avant la période de renouvellement. Toute demande de certification est auditée en période de production. Afin de faciliter les tournées régionales, et ainsi maintenir les coûts au plus bas, les membres en production végétale et animale (production saisonnière) sont fortement invités à respecter les délais de renouvellement.

Advenant un changement de période de renouvellement, celle-ci peut seulement être antérieure et la cotisation totale s'applique.

Lorsque le domaine de la certification désiré concerne un système ou une catégorie de système inclus dans le champ de certification de l'organisme de certification, l'OCQV se fait un plaisir de donner les explications requises et renseignements complémentaires quant à la procédure de demande.

Le formulaire d'adhésion demande de compléter les informations à propos d'une précédente certification des produits par un autre organisme de certification. Le requérant doit obligatoirement déclarer l'historique de certification (retrait ou suspension) ainsi que les motifs de ces décisions.

Si l'entreprise mentionne à l'adhésion qu'elle a déjà entrepris des démarches de certification ou s'est vu refusé la certification dans les 5 dernières années, une demande complémentaire doit être faite au sujet :

- L'année de la ou des demandes (historique)
- Le ou les certificateurs concernés
- Le ou les produits concernés
- Les motifs de suspension ou de retrait si applicable

4.2.2. Délai de traitement des demandes

Pour les productions végétales et animales en renouvellement, et pour les productions végétales en sol en adhésion, l'audit se fera entre les semis et préférablement avant la fin des récoltes. Si les récoltes sont terminées, il doit rester des produits biologiques en entreposage.

Pour les entreprises en préparation en renouvellement, l'audit se fera dans les délais prescrits par les critères d'accréditation. Pour les adhésions en productions végétales en contenants, en préparation ou en attestation, l'audit se fera au maximum dans les 25 jours ouvrables suivant la réception des documents complets, du contrat signé et du paiement.

Une fois auditées, les décisions sont rendues aux membres de façon séquentielle en fonction des dates d'audit. Le délai ne devrait pas dépasser 45 jours ouvrables.

Notez qu'une entente peut être prise avec la direction ou la coordination des services pour un traitement accéléré en cas de situation particulière (fin de période de transition, pré-certification).

4.2.3. Spécificités de la pré-certification

Une première demande de certification pour une production « avec sol » implique une pré-certification. Les documents doivent inclure l'affidavit confirmant la date de la dernière utilisation de produits interdits. À la fin du processus, il y a émission d'une lettre attestant de la pré-certification (si acceptation). Aucune vente ne peut être faite avec l'appellation demandée. La certification n'est officialisée que par l'émission d'un certificat dûment signé et daté.

4.2.4. Spécificités de la vérification d'ingrédients et de l'approbation de la conformité d'un intrant ou d'un service

Lorsqu'un requérant présente une demande d'attestation de conformité, elle doit être faite par écrit selon le formulaire adhésion générale disponible sur notre site Internet.

Un audit de chacun des sites de production d'intrant et/ou de manipulation de produits biologiques est requis lors de l'adhésion, et par la suite à chaque 3 ans.

Lors des années de renouvellement où il n'y a pas d'audit, une revue documentaire doit permettre de faire une balance de vérification. La lettre d'invitation au renouvellement détaille les documents à fournir afin de compléter la revue documentaire.

Un audit inopiné pourrait avoir lieu puisque 5% des attestations reçoivent la visite d'un inspecteur en visite non-annoncée annuellement.

4.2.5. Cas de refus de la demande de certification ou d'attestation

Applicable lorsque le membre n'a pas encore de certificat ou d'attestation. L'admission au programme peut être refusée si les documents d'inscription sont incomplets, si le requérant ou le membre n'a pas fait la preuve de son admissibilité, si les frais ne sont pas acquittés ou s'il n'a pas signé son contrat. Au plus tard 3 mois suite à la facturation, si l'entreprise n'a pas donné suite, une lettre l'avisant de la fermeture du dossier sera transmise.

4.2.6. Autres cas

4.2.6.1. Transfert vers un autre organisme

Lorsqu'un membre de l'OCQV souhaite transférer vers un autre organisme, il doit nous en avertir par écrit. Ainsi, une version numérique du dossier sera transmise par courriel à l'autre organisme. Il est convenu que le contrat signé avec Québec Vrai n'est alors plus valide, la convention prend donc fin à la date de la demande. À cette date il est convenu que le nom de l'entreprise sera retiré du SIPAB comme étant certifiée sous Québec Vrai et que l'entreprise ne peut plus vendre ses produits comme étant certifiés par Québec Vrai.

Les étapes du transfert sont :

1. Réception d'un avis de transfert écrit de la part du membre.
2. Transfert au nouvel OC du dossier numérique, en format pdf: dernier rapport d'inspection, dernier rapport de certification, suivi des non-conformités (RCA), dernier certificat émis.

3. Attendre notification du nouveau OC à l'effet qu'un certificat a été émis.
4. Invalidation du certificat ou de l'attestation au SIPAB et au site web de Québec Vrai.
5. Demande à l'exploitant de ne plus utiliser l'ancien certificat et le matériel publicitaire portant la mention Québec Vrai.
6. Entrée dans les bases de données informatiques.
7. Archivage du dossier.

4.2.6.2. Transfert vers l'OCQV

Lorsqu'une entreprise souhaite un transfert de certification vers Québec Vrai, l'exploitant doit :

- En faire la demande par écrit à son précédent certificateur. Une lettre modèle est disponible sur demande.
- Compléter un formulaire d'adhésion et signer le contrat de services de Québec Vrai. Ces deux documents doivent être déposés dans les plus brefs délais afin d'éviter une période de flottement entre les deux certificateurs.
- Payer la facture annuelle si applicable selon le moment du transfert.
- Entre la demande de transfert et la transmission du contrat signé, la réception du dossier complet du précédent certificateur puis le paiement, ne doit pas s'écouler plus de 30 jours. Dans le cas d'un dépassement de ce délai, l'OCQV avise le certificateur d'origine.

Et Québec Vrai doit :

- S'assurer de la réception du dossier du précédent certificateur
- Vérifier la validité de l'accréditation du précédent certificateur.
- Réviser et évaluer le dernier rapport d'inspection et de certification.
- Par reconnaissance entre les organismes, l'OCQV maintiendra la certification dès réception de la demande de transfert et prendra l'intérim.
- Si l'entreprise est en période de production, l'audit annuel sera planifié au plus tôt.
- Informer l'OC d'origine qu'un certificat au nom de l'exploitant a été émis.
- Mettre à jour la base de données du SIPAB et OCQV (site web)

4.2.6.3. Cas d'abandon

Un membre peut mettre fin au processus de certification en tout temps. Des frais seront tout de même exigés pour le travail accompli.

En cas d'abandon volontaire de la certification ou de l'attestation, suite à son obtention, le dossier est fermé et l'utilisation des marques de conformité est interdite dès l'annonce faite par écrit ou verbalement.

Les logos, les étiquettes et la publicité doivent être modifiés et/ou détruits dans les plus brefs délais. Lorsque la certification ou l'attestation d'un membre est abandonnée volontairement, l'information est transmise au CARTV. La base de données SIPAB ainsi que le site Internet de l'OCQV sont modifiés afin de publiciser l'arrêt de la certification ou de l'attestation.

4.2.6.4. Cas d'ajout ou de retrait de produit et/ou de référentiel en cours d'année

Puisque le processus est annuel, il peut arriver qu'un membre souhaite ajouter ou retirer un produit de sa certification ou de son attestation en cours d'année. Aussi, il pourrait aussi souhaiter ajouter ou retirer un référentiel.

Lorsqu'une entreprise fait la demande d'ajouter ou de retirer un produit et/ou un référentiel à sa certification ou à son attestation en cours d'année, les documents à l'appui doivent être fournis ainsi que la demande dûment signée. La demande est étudiée par la coordination des services afin de déterminer si l'ajout concerne les mêmes intrants que ceux déjà connus dans les autres formulations certifiées ou attestées conformes de l'entreprise. S'il y a lieu, un audit de suivi et une étude du dossier, aux frais de l'entreprise, pourrait être exigée s'il s'agit de nouvelles procédures ou d'un nouveau site.

Il y a un frais pour l'émission d'une nouvelle version du certificat ou de l'attestation, mentionné à la grille utilisateur-payeur.

La base de données SIPAB ainsi que le site Internet de l'OCQV sont modifiés en conséquence afin de publiciser cet ajout ou ce retrait de produit et/ou de référentiel.

4.2.6.5. Cas de suspension ou de retrait

La suspension ou le retrait peut être « partiel » lorsqu'il s'applique à un produit, à un service ou à un intrant. Il peut être « total » lorsqu'il s'applique à tous les produits, services et intrants visés par le certificat de conformité biologique ou l'attestation d'une même entreprise.

L'OCQV informe le CARTV et le membre de toute décision de suspension et de refus de certification. Une copie de l'avis leur est transmise. La base de données SIPAB ainsi que le site Internet de l'OCQV sont modifiés en conséquence. Il est alors interdit d'utiliser la marque de certification.

4.2.6.6. Suspension

Un produit, un service ou un intrant pourrait être suspendu de la certification ou de l'attestation en cas du non-respect du délai accordé pour répondre à une non-conformité relative aux lois applicables (RPB, et ou Loi sur les appellations réservées). La non-conformité peut être soulevée à la suite d'un audit ou en cours d'année au refus ou à l'incapacité de se conformer à un changement aux normes ou à une plainte fondée. Un avis de suspension, sous forme de lettre est acheminé. Il indique l'existence des motifs justifiant la suspension et comprends un rapport qui détaille les motifs, et le délai accordé pour la mise en place de mesures correctives. Le titulaire peut demander une prolongation dudit délai.

Si le titulaire est en mesure de démontrer que les mesures correctives ont été mises en place le coordonnateur aux services doit lever l'avis de suspension. Dans le cas contraire il signe l'envoi d'un avis de suspension au titulaire. La suspension reste en vigueur jusqu'à la mise en place des mesures correctives ou jusqu'à l'annulation du certificat. La lettre indique que le titulaire a la possibilité d'appeler la décision de suspension et indique la façon de le faire.

Dans le cas d'une entreprise qui est en défaut de paiement suffisamment longtemps pour compromettre la visite d'audit dans un délai maximal de 14 mois après la précédente visite annuelle, le certificat ou l'attestation pourrait se voir suspendu.

L'utilisation d'une marque de conformité est interdite à partir de la date de suspension pour la commercialisation du ou des produits, services ou intrants suspendus ainsi que pour toute forme de publicité ayant un lien avec ce ou ces produits, services ou intrants. Les logos, les étiquettes et la publicité mentionnant la certification ou l'attestation ne doivent plus être utilisés, dans les plus brefs délais. Si la situation l'exige, une action corrective pouvant aller jusqu'au rappel du produit pourrait être exigée.

Suivant l'avis de suspension, avant l'échéance de 30 jours, si les corrections apportées sont jugées suffisantes par la coordination des services, et dûment enregistrées dans le document de suivi des non-conformités (RCA). la suspension est levée puis le processus peut reprendre son cours. La procédure d'émission du certificat, modifié ou non, est enclenchée selon la procédure régulière d'émission de certificats par le coordonnateur aux services en charge du dossier.

Consulter les points Demande de révision et Demande d'appel à propos de ces procédures.

4.2.6.7. Retrait du certificat

Le retrait peut s'appliquer si le titulaire a fourni de faux renseignements dans sa demande de certification ou à la suite de la suspension si les mesures correctives n'ont pas été mises en place dans les 30 jours suivant l'avis

de suspension et qu'une éventuelle demande d'appel a été rejetée. L'avis de retrait est fait sous forme d'une lettre enregistrée. Le dossier est par la suite archivé.

Pour un retrait partiel, l'entreprise pourrait de nouveau demander la certification ou l'attestation en autant qu'il fait la démonstration de la correction apportée. Une visite de suivi pourrait être exigée.

Pour un retrait total, en plus de la démonstration de la correction apportée et de son enregistrement dans le document de suivi des non-conformités (RCA), l'entreprise doit compléter de nouveau une adhésion auprès de tout organisme de certification accrédité. Une visite annuelle ou de suivi est exigée.

Si le membre refuse sans droit de verser à l'OCQV, les sommes qui sont payables ou remboursables, selon le cas, en vertu du contrat services et conformément aux termes et conditions de paiement indiqués dans les spécifications, ce dernier est en droit de suspendre la prestation des services concernés, sans autre avis ni délai, sous réserve de tout autre droit que peut avoir l'OCQV en vertu du contrat.

4.3. AUDITS

Les entreprises qui font une demande de certification auprès de l'OCQV sont soumises à une ou des visites d'inspection :

- Un audit annuel;
- Un audit suivi (si autre site, si sous-traitant non certifié/non attesté, etc.);
- Un audit inopiné.

Pour que la visite d'inspection puisse avoir lieu, les frais d'inspection doivent être payés ou une entente préalable doit être prise avec la direction. Aussi, le contrat de service du membre signé par le représentant de l'entreprise doit être reçu, ainsi que le dossier complet.

Lors des audits, le membre doit laisser libre accès à son personnel ainsi qu'aux documents en lien avec la certification demandée.

Pour un motif valable (apparence de conflit d'intérêt, plainte fondée), un responsable de l'entreprise peut refuser un inspecteur assigné s'il en fait la demande par écrit et qu'il justifie sa demande. À la suite de l'étude de la demande, l'organisme peut prendre la décision de maintenir l'inspecteur qu'il a préalablement désigné. Ces demandes sont consignées dans un registre ainsi qu'au dossier du membre. Le responsable de l'entreprise ne peut en aucun temps choisir l'inspecteur.

À la suite de la réception du paiement, du contrat et d'autres documents complémentaires à l'adhésion ou au renouvellement, le dossier du membre est transmis à l'inspecteur qui doit en faire une étude complète. Il s'assure de vérifier tous les documents nécessaires. Pour tous les types d'inspection, l'inspecteur doit avoir pris connaissance du dossier et bien maîtriser le domaine d'activité.

Afin de choisir la date la plus appropriée pour l'inspection et afin d'évaluer la durée de l'audit, l'inspecteur consulte le rapport d'inspection de l'année précédente. L'inspecteur doit communiquer le plus rapidement possible, en début de saison, avec les responsables des dossiers assignés et ce, au minimum cinq jours ouvrables avant l'inspection, afin de fixer un rendez-vous pour l'audit. L'audit doit se réaliser dans le meilleur délai possible pour le respect de la période de validité du certificat ou de l'attestation du membre. Avant l'inspection, l'inspecteur transmet au membre la liste des documents à préparer pour la visite. Toute inspection doit être faite en période de production selon la norme assujettie, afin de permettre une constatation visuelle des lieux et des techniques utilisées. Dans le cas des opérations agricoles, cette période débute à partir du moment où les opérations sujettes à l'inspection commencent (semences, entailles, etc.) et se termine avec l'emballage ou la mise en conteneurs et l'entreposage de denrées ou produits à certifier.

En production végétale en champs, les audits sont réalisés préférentiellement avant la fin des récoltes. Si les récoltes sont terminées, il doit rester des produits biologiques en entreposage. Il est convenu que le paiement et les documents complets doivent être transmis avant le 1^{er} novembre.

Dans le cas d'opérations de préparation, la visite d'inspection peut se dérouler à n'importe quel moment de l'année. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une production fractionnée (des produits biologiques et conventionnels sont fabriqués dans la même unité de production), l'inspection doit se dérouler lorsque les produits destinés à la certification sont en cours de production. Si pour une année donnée l'organisme de certification détermine qu'il est impossible de conduire une inspection au moment où les produits sont en cours de transformation, un registre de la ou les raisons motivant cette décision. Dans un tel cas, l'audit doit être réalisé lorsque les équipements et les activités permettent de démontrer la conformité ou la capacité d'être en conformité avec les exigences du référentiel demandé. Il ne peut y avoir plus de deux années consécutives sans qu'aucune transformation de produits ne soit en cours lors de l'inspection.

4.3.1. Audit annuel

Pour toute entreprise qui fait une demande de certification ou d'attestation de service, au moins un audit annuel du ou des sites de production est requis.

Un audit se déroule de la façon suivante, en présence du représentant de l'entreprise :

- une entrevue d'ouverture;
 - explication du mandat
 - explication du déroulement de l'audit
 - rappel du ou des référentiels demandés
- un examen de toute la documentation (ou un échantillonnage) concernée par la demande de certification ou d'attestation;
- une inspection de tous les lieux physiques et véhicules où sont produits, manipulés, conservés, entreposés ou transportés des produits ou des produits servant à la production de ceux-ci;
- une évaluation des sources potentielles de contamination. S'il existe des raisons de croire que des produits pour lesquels une certification est demandée ont été en contact avec des substances interdites, un échantillon représentatif doit être prélevé et envoyé au laboratoire désigné pour analyse. L'inspecteur doit informer l'exploitant que si les résultats de l'analyse s'avèrent positifs, les dispositions de l'article 5 de la Directive 14-01 du 5 mai 2014 de l'ACIA s'appliquent.
- une conciliation des données de production et une ou des balances de vérification;
- une vérification des montants de ventes des produits biologiques à l'aide des états financiers ou de tout autre document pour permettre la conciliation;
- un examen visant à vérifier la traçabilité;
- une entrevue de clôture résumant au membre les observations relevées. Le rapport de clôture doit être signé par le responsable de l'entreprise et l'inspecteur puis daté. Une copie est laissée sur place;
- un formulaire de sondage est remis.

Les documents pouvant être demandés au moment de l'inspection concerne tous les documents requis au plan de production et/ou de préparation.

Les sous-traitants doivent être déclarés au plan. Deux catégories de sous-traitants :

- **Abattage** : Le membre est propriétaire légal du produit durant tout le processus. Si le membre demande une certification selon le Régime Bio-Canada, une inspection annuelle de l'abattoir est nécessaire. Si le membre demande une certification selon le système québécois de contrôle des produits biologiques, un protocole d'entente pour l'abattage des animaux biologiques (disponible au site web de Québec Vrai) doit être signé par le membre et par l'abattoir.
- **Autres activités** : Le membre est propriétaire légal du produit durant tout le processus. Le sous-traitant doit être inspecté en audit de suivi annuellement. Le sous-traitant est assujéti aux exigences de certification. Les activités sous-traitées sont soumises aux mêmes contrôles que si elles étaient réalisées par le membre.

Un audit annuel est requis dans les douze mois suivant l'inspection survenue l'année précédente. Un report ne dépasse pas six mois à moins d'être justifié par un motif valable. Cette décision doit être rendue par la direction. Lorsque l'intervalle entre deux inspections régulières a excédé douze mois, la parité doit être rétablie entre le nombre d'années de calendrier et le nombre d'inspections régulières sur une période donnée. Ainsi, l'année suivante deux audits annuels pourraient être exigés.

Selon le niveau de risque identifié, l'OCQV pourrait accroître la fréquence des audits, de son propre chef ou suite à une demande du CARTV.

Un adhérent dont le système de production n'est pas opérationnel est exempté de l'audit annuel tant et aussi longtemps que le système n'est pas entré en opération. Cependant, un audit préliminaire peut être effectué sur demande du membre. Cette visite peut donner lieu à l'identification de certaines insuffisances d'ordre général mais ne consiste pas en un service conseil. Le résultat de tout audit de cet ordre, ne peut être utilisé pour certifier un produit qui proviendrait éventuellement de cette opération lorsque ce système de production sera opérationnel. Un nouvel audit annuel doit avoir lieu.

4.3.2. Audit de suivi

Une visite de suivi est requise lorsque certaines activités ont lieu sur un ou des sites secondaires ou en sous-traitance.

Lorsque certains documents ne sont pas disponibles ou complets sur place lors de l'audit ou par la suite de leur demande dans un délai prescrit, l'inspecteur et/ou la coordination des services peut exiger une visite de suivi selon le niveau de risque identifié.

Si l'entreprise ne l'a pas mentionné à l'adhésion, au renouvellement et/ou au plan, l'inspecteur doit en aviser l'entreprise lors de l'audit annuel. Dépendamment du temps requis, un autre rendez-vous peut-être fixé.

Pour une visite de suivi connue d'avance, l'inspecteur reçoit un mandat clarifiant ce qu'il doit vérifier et doit prendre rendez-vous.

4.3.3. Audit inopiné

Chaque année, exigé par l'accréditation de l'organisme, un certain nombre d'audits inopinés doivent être faits (au moins 3% des membres en production et au moins 5% des membres en transformation et conditionnement). Les membres en attestation pourraient aussi recevoir un audit inopiné. Le choix des entreprises est à la discrétion de la direction, selon différents critères, notamment la cote de risque attribuée annuellement à chaque entreprise mais aussi avec la réception d'une plainte, dans le cadre d'une enquête, selon la qualité des registres, le temps de réponse et les commentaires de l'inspecteur. Au 31 décembre de chaque année, le pourcentage prescrit doit avoir été complété. Un registre des audits inopinés est tenu par la direction.

Le rapport de l'audit inopiné, complété par l'inspecteur, doit couvrir tous les points du mandat d'inspection et les autres points jugés pertinents par l'inspecteur. Le gabarit d'inspection obligatoire doit être utilisé.

Pour un audit inopiné, l'inspecteur a l'obligation de ne pas s'annoncer à l'avance. S'il se voit dans l'obligation de le faire en raison du type d'entreprise, de la disponibilité des responsables et/ou de la distance parcourue, il ne doit pas le faire plus de 24 heures à l'avance.

4.4. DÉCISION DE CERTIFICATION ET D'ATTESTATION

4.4.1. Étude du dossier

Suite à la réception du rapport d'inspection, la direction procède à l'assignation d'un coordonnateur aux services à son étude. Le choix d'un coordonnateur est effectué en fonction de l'activité principale du requérant : les dossiers en production primaire (végétal et animal) sont assignés de façon préférentielle au coordonnateur spécialisé en certification agricole. Les dossiers dont l'activité principale est la transformation sont assignés de façon préférentielle au spécialiste en transformation alimentaire.

Les documents de référence pour statuer de la conformité des produits et des services (dernières éditions et amendements) sont :

- Règlement sur les appellations réservées, Cahiers de charges du CARTV (Parties 1 à 4, communications du CAEQ), Norme biologique du Canada (32.310 et 32.311), Directives de l'ACIA, Questions-Réponses ACIA, Critères d'accréditation du CARTV, Règlement sur les produits biologiques, Manuel de fonctionnement du BBC, Guide sur le recyclage des matières résiduelles, Code de pratiques pour les soins et la manipulation des animaux d'élevage – Transport, Lignes directrices pour la qualité des compost, Listes 4A et 4B de l'ARLA, cahier des charges textile biologique de Québec Vrai ou autres;
- Manuels des intrants bio en productions végétale, animale et acéricole (seulement à titre consultatif);
- Répertoires OMRI USA et OMRI Canada;
- Plan de contrôle.

Toutes les décisions doivent être prises exclusivement sur la base d'une norme en lien avec le référentiel demandé, des Questions-Réponses de l'ACIA, des directives du Bureau Biologique Canada ou du CAEQ, ou sur la base des critères d'accréditation.

4.4.2. Règles relatives aux non-conformités et décisions applicables

Le coordonnateur des services analyse le dossier. Il inscrit ses recommandations détaillées au rapport de certification.

Des non-conformités peuvent être soulevées. Dans le cas où un inspecteur a omis de signaler une non-conformité à l'entreprise lors de la signature du rapport de clôture, celles-ci sont relevées en remarques. D'autres remarques ne constituant pas une non-conformité mais pouvant améliorer la qualité du dossier peuvent être soumises. Le coordonnateur peut faire les recommandations suivantes : pré-certifier, accorder avec ou sans condition préalable ou refuser la demande du membre.

La responsabilité finale revient à la coordination des services qui signe le certificat ou l'attestation de conformité ou la lettre de n-c si la certification ou attestation n'est pas accordée. Les documents sont transmis au membre dans les meilleurs délais. Le rapport de certification sert de référence pour le suivi des non-conformités auxquelles le membre doit répondre dans le(s) délai(s) prescrit(s).

Toute non-conformité peut entraîner la suspension, le retrait ou le refus de la certification ou de l'attestation si le membre ne se conforme pas aux exigences dans les délais imposés. Pour cette raison, tant que ce ou ces points ne sont pas résolus, le certificat ne peut être émis.

Dans le cas spécifique des dérogations autorisées à la norme, la demande écrite doit être faite et acceptée avant l'action de dérogation. Dans le cas contraire, la dérogation sera considérée comme une non-conformité.

Les dates butoirs des délais accordés pour le suivi des non-conformités mentionnées au rapport de certification sont consignées dans un registre permettant d'assurer un suivi efficace. La politique Utilisateur-Payeur fait état des frais exigés en cas de retard. La correspondance fait mention de cette politique.

Un plan de contrôle détaille les sanctions déjà appliquées dans ces situations afin d'uniformiser les décisions.

Lorsque le membre a résolu les non-conformités, nous procédons à l'émission du certificat. Cette décision demeure valide jusqu'à ce que les résultats de l'évaluation subséquente soient connus et qu'une décision relative au maintien de la certification soit prise. Le certificat est accompagné d'une lettre expliquant le droit d'utiliser la marque de conformité de l'OCQV ainsi que le ou les logos applicables. Il est aussi spécifié à cette lettre les limites d'utilisation de la marque de conformité.

L'OCQV informe par lettre tout membre dont la certification est retirée ou refusée, soit parce que les opérations dont sont issues les produits compris dans la demande de certification sont toujours non conformes aux normes, ou parce que le postulant n'a pas répondu à ou aux non-conformités.

En tout temps, le membre peut demander une révision de son dossier dans le délai mentionné à la lettre qui accompagne le rapport, en apportant de nouvelles informations par écrit. Finalement, si le verdict n'est pas à sa satisfaction, il pourra loger une demande d'appel.

Le détail des procédures de révision et d'appel est mentionné à la correspondance. Pour plus de détails, consulter les points Demandes de révision et demande d'appel.

4.5. PROCÉDURES DE SUIVI DES NON-CONFORMITÉS

Le membre doit corriger les non-conformités soulevées, et ce dans les délais prescrits au rapport de certification. Dans le cas de non-conformités, le certificat ne peut être émis avant la résolution. Par contre, si une certification est accordée sans condition, le certificat est émis. Le rapport de certification, transmis au membre, est accompagné d'une lettre qui mentionne le délai accordé puis les frais applicables dans le cas du non-respect de celui-ci.

Le suivi des non-conformités consiste à fournir par écrit les mesures correctives. Des frais additionnels d'étude de documents peuvent être chargés à l'entreprise lorsque le temps nécessaire pour l'étude excède de beaucoup le temps habituel.

Le délai accordé pour le suivi des non-conformités se calcule à compter de la date inscrite sur la lettre qui accompagne le rapport de certification. La suspension s'applique 7 jours calendaires après le délai accordé.

4.6. DEMANDE DE RÉVISION

Chaque membre bénéficie d'un droit de demande de révision des observations inscrites à son rapport de certification/attestation. Ce droit donne la possibilité de faire revoir une décision prise par l'OCQV. La demande doit être déposée par écrit, justifications à l'appui, dans les 20 jours suivant la réception du rapport de certification ou d'attestation. La révision sera effectuée par le même coordonnateur des services ayant statué sur le dossier initialement. Les coûts occasionnés sont inscrits au tableau des frais supplémentaires. La réponse, sous la responsabilité du coordonnateur des services, est transmise au membre dans les 10 jours. Les données de chacune des demandes de révision et les réponses sont consignées dans un registre.

4.7. DEMANDE D'APPEL

Le membre peut faire une demande d'appel s'il est insatisfait de la décision de suspension ou de la décision de refus de certification/attestation rendue. Cette demande doit être déposée par écrit, justifications à l'appui, dans les 20 jours suivant la réception de la lettre de suspension ou de la lettre de refus. La demande d'appel est acheminée au directeur. La réponse, sous la responsabilité du directeur, est transmise au membre dans les 10 jours. Les données de chacune des demandes d'appel et les réponses sont consignées dans un registre.

4.8. LE CERTIFICAT DE CONFORMITÉ BIOLOGIQUE

Une fois la certification accordée, le membre reçoit un certificat officiel signé et daté de la journée de son émission. Ce document est valide aussi longtemps qu'il n'est pas suspendu ou retiré. Toute nouvelle émission de certification s'effectue soit à la suite du verdict rendu par la coordination des services suite à un rapport de certification sans non-conformité ou de la fin de l'étude des documents transmis pour répondre aux non-conformités.

Le certificat identifie, entre autres, le nom de l'entreprise, son adresse, le type d'opération, le nom du produit, le référentiel concerné, la mention que l'entreprise a le droit d'utiliser, la date d'émission du certificat, la date d'inspection, la date d'émission du premier certificat et la signature de l'émetteur. Au besoin, une annexe est ajoutée pour détailler l'ensemble des produits, les marques et les formats. Le certificat est disponible en français et en anglais lorsque demandé. Ce certificat doit être rendu disponible pour les acheteurs. En tout temps, il est disponible en ligne au site web de Québec Vrai dans la section « Membres ». Si une modification réduisant la portée de certification doit être faite, la version antérieure ne doit plus être utilisée par le membre. Une deuxième version est transmise.

Pour certaines entreprises, une annexe au certificat est requise en raison du nombre de produits, du nombre de marques de commerce ou des différents formats. Ce document est émis en même temps que le certificat mais n'est pas rendu public par l'OCQV. Le membre doit rendre disponible ce document complémentaire à ses acheteurs.

Lorsqu'un membre ne détient pas de certificat, parce que son système de production est inactif et qu'il n'offre à la vente aucun produit certifié et ce bien que ce système soit érigé d'une façon telle qu'il pourrait être, s'il était fonctionnel, conforme aux normes, la permission de l'usage de la marque du certificateur se limite à une lettre officielle de l'organisme (licence), attestant de la conformité du système de production de l'entreprise. Pour permettre l'émission d'un certificat, un audit annuel en période de production doit avoir été fait au préalable.

L'OCQV reconnaît l'équivalence des certificats émis par les certificateurs accrédités par le CARTV et l'ACIA.

4.8.1. Validité du certificat ou de l'attestation

Le certificat ou l'attestation est valide pour tous les produits mentionnés jusqu'à ce qu'il soit remplacé par un nouveau certificat ou encore annulé temporairement ou permanemment, à la suite d'une réévaluation de la conformité des opérations par l'organisme de certification ou en raison de l'interruption ou de l'abandon volontaire de la certification par l'entreprise. Il est recommandé de contacter l'organisme de certification pour s'assurer qu'il s'agit du document de certification le plus récent et que celui-ci n'a pas entre-temps été annulé, à la suite de la suspension ou du retrait de la certification octroyée à l'entreprise susmentionnée.

La section Membres du site Internet de Québec Vrai est tenue à jour. Ainsi, il s'agit d'une source d'information sûre afin de valider la validité d'un certificat ou d'une attestation.

La validité du certificat et de l'attestation est spécifique aux lots produits durant la période sous la surveillance de l'OCQV. En cas d'abandon ou de retrait, la certification émise pour les lots déjà produits ou récoltés, est valide. Ainsi, le non-renouvellement et le non-paiement de la certification d'une production saisonnière ne peut permettre la validité du certificat émis pour les cultures de la saison précédente pour la vente des produits sous la marque de certification la saison suivante.

Un certificat ou une attestation peut être rendu invalide pour les raisons suivantes:

1. Bris de contrat
2. Demande une fermeture de son dossier
3. Ne peut démontrer qu'il en mesure de se conformer aux normes prescrites en regard des opérations mentionnées dans sa demande de certification

4.9. ATTESTATION DE CONFORMITÉ

Les attestations de conformité concernent les intrants agricoles, les vérifications d'ingrédient biologiques dans les produits de soins corporels et les services. Un plan doit accompagner ces demandes d'adhésion et de renouvellement. L'acceptabilité des produits est faite sur la base des formulations transmises, des fiches techniques, des homologations en lien avec la liste des substances permise (Norme biologique Canada) et d'autres documents applicables. En cas de besoin, un comité technique du CARTV peut être consulté. Toutefois, l'OCQV conserve sa responsabilité de décision suite à ces consultations. Un audit est effectué la première année, et par la suite, à chaque 3 ans. Lorsqu'il s'agit d'un service, l'audit est annuel.

Produit de soins corporels : si dans un produit de soins corporel il y a présence du même ingrédient sous forme biologique et conventionnelle, le pourcentage des deux doit être indiqué entre parenthèses (sur le total des ingrédients) ex : huile de tournesol biologique (10%), huile de tournesol (3%).

Si sous-traitants pour les produits de soins corporels :

- Si le membre utilise un sous-traitant et que le membre est responsable de l'achat de tous les ingrédients biologiques : visite chez le sous-traitant et chez le membre la première année. À chaque année, le PPC doit être complété, mis à jour et signé par les deux parties. À la première visite et aux années suivantes, le membre est responsable d'avoir en main tous les documents nécessaires pour effectuer une balance de vérification, soit, entre autres : registre de production, registre d'inventaire de matières premiers et de produits finis, registre de livraison des ingrédients chez le sous-traitant et de livraison des produits finis chez le membre, registre de ventes, factures d'achats, etc. Une visite est effectuée à chaque 3 ans.
- Si le membre utilise un sous-traitant et que le sous-traitant est responsable de l'achat d'un ou de plusieurs ingrédients cosmétiques bio ou ingrédients alimentaires bio : visite chez le membre et chez le sous-traitant la première année. Années subséquentes : visite du sous-traitant aux trois ans. À chaque année, le PPC doit être complété, mis à jour et signé par les deux parties. À la première visite et aux années suivantes, le membre est responsable d'avoir en main tous les documents nécessaires pour effectuer une balance de vérification, soit, entre autres : registre de production, registre d'inventaire de matières premiers et de produits finis, registre de

livraison des ingrédients chez le sous-traitant et de livraison des produits finis chez le membre, registre de ventes, factures d'achats, etc.

Sous-traitant pour intrant agricole :

Si le membre utilise un sous-traitant, que le membre soit responsable ou que le sous-traitant soit responsable de l'achat des ingrédients : visite la première année chez le membre et chez le sous-traitant (pour vérification de la procédure chez le sous-traitant – non mélange avec des produits non inclus dans la LSP). Visite du sous-traitant aux trois ans par la suite. À chaque année, le PPI doit être complété, mis à jour et signé par les deux parties. À la première visite et aux années suivantes, le membre est responsable d'avoir en main tous les documents nécessaires pour effectuer une balance de vérification, soit, entre autres : registre de production, registre d'inventaire de matières premiers et de produits finis, registre de livraison des ingrédients chez le sous-traitant et de livraison des produits finis chez le membre, registre de ventes, factures d'achats, etc.

Une fois l'attestation de conformité accordée, le membre reçoit une attestation de conformité officielle signée, datée de la journée de son émission. Ce document est valide aussi longtemps qu'il n'est pas suspendu ou retiré. Toute nouvelle émission d'attestation s'effectue soit à la suite du verdict rendu par la coordination des services suite à un rapport d'attestation sans non-conformité ou de la fin de l'étude des documents transmis pour répondre aux non-conformités.

L'attestation identifie, entre autres, le nom de l'entreprise, son adresse, le type d'attestation, le nom du produit, le référentiel concerné lorsqu'applicable, la mention que l'entreprise a le droit d'utiliser, la portée de l'attestation (exclusivement au Québec, aucune mention reliée à l'ACIA), la date d'émission de l'attestation, la date d'inspection lorsqu'applicable, la date d'émission de la première attestation et la signature de l'émetteur. Au besoin, une annexe sera ajoutée pour détailler l'ensemble des produits, les marques et les formats. L'attestation est disponible en français et en anglais lorsque demandée. Cette attestation doit être rendue disponible pour les acheteurs. En tout temps, elle est disponible en ligne dans la section « Membres ». Si une modification réduisant la portée de l'attestation doit être faite, la version antérieure ne doit plus être utilisée par le membre. Une deuxième version est transmise.

L'OCQV reconnaît l'équivalence des attestations émises par les certificateurs accrédités par le CARTV.

4.10. CERTIFICAT DE TRANSACTION

Pour un produit en vrac, non emballé (ex. : céréales, haricots, etc.), ou pour un lot particulier portant un référentiel différent, un certificat de transaction peut être exigé.

Le membre qui fait la vente d'un produit en vrac, lorsque demandé par l'acheteur, doit transmettre à la direction une demande de certificat de transaction afin d'accompagner le lot de ce document. L'OCQV s'engage à acheminer le certificat demandé dans les 3 jours ouvrables suivants la réception par courriel, télécopie ou par la poste. Les lots transigés en vrac doivent s'accompagner d'un certificat de transaction où apparaissent les informations relatives à la description du lot. Une copie de ce certificat doit être conservée par les trois parties, à savoir, le vendeur, l'acheteur et l'OCQV.

Pour la vente de produits en Europe, le certificat de contrôle à l'importation doit aussi être complété à la demande de l'entreprise.

Pour ces deux certificats (de transaction et de contrôle), des frais supplémentaires sont chargés selon la grille Utilisateur-Payeur.

4.11. CHANGEMENT DE PROCÉDURES RELATIVES AUX EXIGENCES TECHNIQUES

Lors de l'invitation annuelle au renouvellement de certification, l'OCQV invite le membre à aller consulter les versions à jour des documents disponibles sur le site Internet de l'organisme.

Les changements au Manuel Qualité et procédures, à la grille tarifaire et à la grille utilisateur-payeur doivent être approuvés par le conseil d'administration.

Lors de changements en cours d'année, l'utilisateur en est informé par écrit. Dépendant des cas, il est possible que Québec Vrai exige des requérants des actions immédiates afin de se conformer aux nouvelles exigences. Les changements sont effectifs dès la date d'application mentionnée à l'envoi.

4.12. DEMANDE DE DÉROGATION

Le référentiel NBC autorise certaines dérogations. Afin d'obtenir une permission spéciale, une demande de dérogation doit être complétée par le membre, et ce, avant que l'entreprise n'applique cette façon de faire non conforme aux normes. Un modèle de demande de dérogation est disponible sur le site Internet de l'OCQV. Cette demande complète, datée et signée est étudiée par la coordination des services. La recommandation doit être rendue dans les 12 jours ouvrables.

Toute demande de dérogation est gardée au dossier du membre, avec les pièces justificatives, les explications et la durée de la validité si autorisée. Les dérogations sont inscrites dans un registre annuel.

5. NORMES DE RÉFÉRENCE

L'OCQV, en vertu de son accréditation par le CARTV, applique le Cahier des charges du CARTV relatif aux produits portant des indications se référant au mode de production biologique, la norme biologique du Canada et les ententes d'équivalence.

Aussi, l'OCQV utilise une norme de certification privée pour la fabrication, l'utilisation ou la transformation des fibres textiles certifiées biologiques qui a été développée en s'inspirant de la norme européenne.

D'autres référentiels privés sont en développement.

5.1. NORME BIOLOGIQUE DU CANADA

Le Règlement sur les produits biologiques du Canada est entré pleinement en vigueur le 1er juillet 2011. À compter de cette date le respect de toutes les exigences du Règlement sur les produits biologiques est obligatoire pour les produits biologiques canadiens (y compris pour les produits provenant du Québec) vendus au Canada (marché interprovincial) ou dans des pays qui acceptent les produits certifiés biologiques selon les normes biologiques canadiennes à la suite d'ententes d'équivalence ou de décrets de reconnaissance. Par conséquent, tous les produits vendus sur ces marchés doivent être certifiés selon la norme biologique du Canada par un certificateur accrédité inclus sur la liste publiée par l'ACIA.

Au 1^{er} janvier 2012, le CARTV a décidé que dorénavant les produits biologiques provenant du Québec devront être certifiés conformément à une norme correspondant à la Norme nationale du Canada sur l'agriculture biologique, publiée par l'Office des normes générales du Canada (ONGC).

Ainsi, les exigences techniques de la norme biologique du Canada (NBC) servent de base pour la certification des produits biologiques du Québec. À cette base se greffent des exigences de la norme québécoise (dont l'aquaculture qui est non couverte par le Régime biologique canadien).

Note : le référentiel canadien n'inclut pas les attestations de conformité (intrans agricole, produit de soins corporels et service).

5.2. ENTENTE D'ÉQUIVALENCE USDA-ACIA

Le *United States Department of Agriculture* (USDA) a signé en juin 2009 une entente d'équivalence avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) en vue de l'acceptation réciproque des produits biologiques.

Dans le cadre de l'application de cette entente, l'ACIA prend la responsabilité de tous les produits certifiés par les organismes qu'il a accrédités, peu importe leur provenance, lorsqu'ils sont destinés à être vendus sur le marché des États-Unis.

Les aliments biologiques exportés du Canada vers les États-Unis doivent être certifiés conformément au Règlement sur les produits biologiques du Canada et à l'entente d'équivalence convenue entre les deux pays. Lorsque les normes applicables sont respectées et que le certificat en fait mention, le logo biologique USDA peut être utilisé. Lorsqu'un produit biologique traverse les douanes canado-américaines, la documentation qui l'accompagne doit attester de sa conformité aux termes de l'entente.

Note : le référentiel américain n'inclut pas les attestations de conformité (intrant agricole, produit de soins corporels, service et vérification d'ingrédient).

5.3. ENTENTE D'ÉQUIVALENCE CEE-ACIA

Le gouvernement fédéral a annoncé le 5 juillet 2011 la conclusion d'un accord d'équivalence sur les produits biologiques entre l'Union européenne et le Canada. Il permet aux entreprises du Canada et de l'Union européenne d'importer et d'exporter des produits biologiques certifiés sans certification supplémentaire. Les produits biologiques certifiés peuvent dès lors porter le logo BIO Canada, le logo européen (eurofeuille), ou les deux. Le certificat de contrôle à l'importation doit aussi être complété à la demande de l'entreprise.

5.4. AUTRES ENTENTES

Le Canada a aussi des ententes d'équivalences avec les pays suivants : Japon, Costa Rica et Suisse.

5.5. CAHIER DES CHARGES TEXTILE BIOLOGIQUE CERTIFIÉ PAR L'OCQV

Cette norme n'est présentement pas incluse à aucune législation québécoise ni canadienne. Le présent référentiel s'applique sans préjudice à la norme biologique du Canada. Ce référentiel a pour but de limiter l'impact du textile sur l'environnement.

5.6. AUTRES RÉFÉRENTIELS

Un comité Nouvelles Certifications est chargé d'évaluer ces référentiels en lien avec la vision et la mission de l'OCQV. Lorsqu'un nouveau référentiel est effectif, les normes sont rendues publiques via le site Internet de l'OCQV.

5.7. CAS DE MODIFICATIONS

Les normes et les cahiers de charges, lorsque mis à jour, sont rendus disponibles sur le site Internet de l'organisme au : www.quebecvrai.org.

Si ces modifications portent sur les exigences normatives la direction doit veiller à ce que le gabarit d'inspection soit mis à jour afin de disposer d'un outil de vérification lors de la prochaine inspection.

Lors de la publication d'amendements, un avis écrit est envoyé aux membres concernés, et ce, à l'intérieur des deux mois suivant la publication de l'amendement. Lorsqu'applicable, cet avis demande aussi aux membres de confirmer leur conformité à cette modification à la fin du délai accordé pour atteindre la conformité. Les réponses des membres sont déposées dans le dossier du membre.

En cas de d'autres modifications importantes en lien avec la culture ou la préparation du ou des produits, de changement de propriétaire, de structure ou de direction du détenteur du certificat, s'il y a lieu, ou dans le cas de toute autre information laissant supposer que le produit ne répond plus aux exigences du système de certification, le membre à la responsabilité d'en avertir l'OCQV avant la modification. La coordination des services verra soit à demander les informations complémentaires et/ou une visite de suivi permettant de juger de la conformité de cette modification.

Dans le cas où les produits ne répondent plus aux exigences du programme de certification, une lettre d'avertissement est formulée afin de prévenir le membre concerné que la situation doit être corrigée dans un délai raisonnable. Si le membre ne peut confirmer par écrit qu'il a corrigé la situation, une sanction de suspension puis de retrait pourrait être imposée au membre en fonction de la gravité.

6. TRANSMISSION DES INFORMATIONS

Les dossiers demeurent la propriété des membres qui peuvent faire une demande en tout temps pour obtenir copie d'une partie ou de l'ensemble de leur dossier. Il existe cependant quelques exceptions telles que pour le CARTV ou lorsque le membre fait une demande écrite autorisant la transmission de ses informations à une tierce partie. Aussi, lorsque la loi prescrit la divulgation à des tiers (par exemple, dans le cas d'une poursuite), le membre est avisé de l'information qui a été communiquée, conformément à la loi.

6.1. AU CARTV

Chaque fois que l'OCQV octroie à une entreprise un certificat de conformité biologique, un avis de pré-certification, une attestation, une suspension, un retrait ou une licence, celui-ci doit transmettre des informations sur les entreprises et les produits certifiés ou attestés au CARTV. Il en va de même pour les réductions et des extensions de certification (ajout ou retrait de produits/référentiels). Les informations qui doivent être transmises via le Système d'Information sur les Produits Agroalimentaires Biologiques (SIPAB). Le délai d'inscription maximal est de 7 jours suivant la date de décision d'octroi de la certification. Un retrait doit être entré la journée même.

6.1.1. Données sur l'entreprise (exploitant)

1. Nom commercial de l'exploitant (qu'il s'agisse d'une personne morale, d'une société de personnes ou d'un particulier)
2. Nom du responsable des opérations desquelles sont issus les produits de l'exploitant
3. Adresse complète du siège social de l'exploitant
4. Numéro de téléphone du siège social de l'exploitant
5. Numéro de télécopieur du siège social de l'exploitant
6. Courriel de l'exploitant (si existant)
7. Site Web de l'exploitant (si existant)
8. Tous les noms et codes servant à identifier l'exploitant sur les étiquettes relatives aux produits certifiés (nom de l'exploitant, code d'identification attribué à l'exploitant par le certificateur)
9. Type d'exploitant
 - a) Exploitant individuel licencié;
 - b) Sous-traitant ou exploitant affilié à un autre opérateur en exclusivité;
 - c) Exploitant opérant sur de multiples sites selon un système de contrôle interne;
 - d) Exploitant dépourvu de licence suite à l'abandon ou au retrait de la certification (avec la date de décision).
10. Date d'émission du premier certificat de conformité à l'exploitant
11. Classes de produits ou services provenant des sites de l'exploitant
 - a) Produits non certifiés (production parallèle ou séparée);
 - b) Produits en pré-certification;
 - c) Produits certifiés;
 - d) Produits dont la certification est présentement suspendue (avec la date de suspension);
 - e) Services approuvés;
 - f) Intrants approuvés.

6.1.2. Données sur les sites exploités par l'entreprise

12. Localisation (adresse, municipalité, pays) de chaque site d'exploitation sous la responsabilité de l'exploitant et mentionné au certificat
13. Date d'inscription de chaque site d'exploitation sur le certificat de l'exploitant
14. Date de la plus récente inspection annuelle de chaque site d'exploitation
15. Type(s) d'opération(s) desquelles sont issus les produits certifiés provenant de chaque site d'exploitation (un ou plusieurs choix) :
 - a) Production végétale;
 - b) Production animale;

- c) Production acéricole;
 - d) Production spécialisée (apiculture, récoltes sauvages, aquaculture, champignons, pousses et germinations);
 - e) Préparation à la ferme;
 - f) Préparation de type artisanal – hors ferme
(5 employés et moins équivalents temps plein);
 - g) Préparation de type industriel (6 employés équivalents temps plein ou plus);
 - h) Reconditionnement par distributeurs/négociants;
 - i) Reconditionnement dans commerces de détail;
 - j) Courtage (incluant agences de vente).
16. Superficie totale (en hectares) des zones (surfaces) associées à la production végétale, ou acéricole par site d'exploitation mentionné au certificat
17. Nombre d'entailles incluses dans la certification de tout site d'exploitation acéricole
18. Quantité moyenne ou observée de bétail reproducteur par site d'élevage compris dans la certification accordée

6.1.3. Données sur les produits

19. Nom générique du (des) produit(s) certifié(s) ou pré certifié(s) pour chaque site d'exploitation identifié, tel que mentionné sur le certificat de conformité ou l'attestation de pré certification
20. Normes officielles (CARTV, RBC, NOP, EU834, etc.) ou ententes d'équivalence bilatérales (CAN-É-U) auxquelles ces produits sont conformes avec les dates d'inscription ou de retrait de ces programmes
21. Date de première inscription de chaque produit sur le certificat attenant au site d'exploitation (à la suite d'une demande initiale ou résultant de la fin d'une suspension)
22. Date de retrait de tout produit du certificat attenant au site d'exploitation
23. Toute(s) marque(s) de commerce des produits certifiés (incluant celles de distributeurs avec lesquels l'opérateur est lié par contrat). À défaut d'une marque de commerce distincte, le nom de l'exploitant constitue la marque de commerce usuelle

6.1.4. Données sur les territoires de vente

24. Marchés géographiques (pays) où sont situés les clients directs de l'exploitant pour chaque produit certifié ou pré certifié (le module de saisie en ligne du CAEQ fournit une liste déroulante des pays).

6.2. À L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS

Un registre membres en suspension et retrait sous le régime Biologique Canada est fourni le 25^e jour de chaque mois et une copie est acheminée au CAEQ.

6.3. À D'AUTRES ORGANISMES DE CERTIFICATION

Le membre doit permettre à l'organisme de certification d'échanger de l'information avec d'autres organismes certificateurs, organismes d'accréditation et autorités administratives dans le but de vérifier:

- le statut de produits relatif à leur certification, dans le cadre de l'évaluation en cours;
- les renseignements fournis en regard d'une demande de certification antérieure et obtenir de chaque organisme, s'il y a lieu, des informations supplémentaires au sujet des évaluations effectuées dans le passé, à l'égard des opérations de production ou de préparation.

6.4. À DES TIERS EN CAS DE LITIGE

Lorsque la loi prescrit la divulgation à des tiers (par exemple en cas de poursuite), le membre est avisé par écrit des informations qui ont été communiquées, conformément à la loi.

7. POLITIQUE D'UTILISATION DES MARQUES DE CERTIFICATION

7.1. PROPRIÉTÉ DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

Les logos utilisés doivent respecter la typographie et les formes tels que transmis en haute définition par courriel. L'utilisation frauduleuse des marques de certification de l'OCQV peut entraîner des poursuites judiciaires.

Toute référence erronée au système de certification et toute utilisation trompeuse des marques de certification, décelées dans la publicité, les catalogues, etc., sont signalées à l'organisme de surveillance désigné par l'autorité compétente. De telles dispositions peuvent comprendre des mesures correctives, le retrait du certificat, la publication de la transgression et, au besoin, toute autre action en justice.

7.2. DROIT D'UTILISATION

Seuls les entreprises certifiées ou attestées ayant acquitté leur droit d'utilisation peuvent utiliser ces marques de certification, et ce uniquement pour les produits énumérés au certificat ou à l'attestation de conformité.

Lorsqu'une entreprise ne détient pas de certificat mais qui est affiliée en exclusivité à un membre qui détient le certificat de conformité, l'usage de la marque de conformité se limite à l'étiquette des produits qu'il prépare, emballe ou autre sous la responsabilité du détenteur du certificat. Ainsi, la certification de ce sous-traitant est sous l'entière responsabilité du membre. Ainsi ce dernier doit s'assurer de l'application des normes selon le ou les référentiels demandés, assumer l'audit de suivi, ainsi que le suivi des non-conformités.

7.3. ENTENTE TRIPARTITE

Dans le cas où un membre qui détient un certificat ou une attestation désire produire, embouteiller ou emballer un produit sous une autre marque (qui n'appartient pas au membre) pour un client qui ne détient pas de certification et qui souhaite utiliser la certification du membre, une entente tripartite préalable doit être signée. Cette entente peut être prise uniquement si c'est le membre certifié qui est responsable de toutes les opérations jusqu'à l'emballage et l'étiquetage du produit.

Les trois parties soient le membre, son client et l'OCQV, doivent signer l'entente officielle définissant les mesures de contrôle nécessaires et conditionnelles à l'octroi du droit d'utilisation des marques de certification.

Ce contrat doit tenir compte des éléments suivants :

- Traçabilité des produits en tout temps;
- Code d'identification du fournisseur certifié;
- Registre des produits vendus sous d'autres marques;
- Accepter que l'OCQV puisse faire une vérification chez le client non certifié.

Un modèle d'entente tripartite est disponible en ligne sur le site Internet de Québec Vrai. Il appartient au membre à mettre à jour ces ententes sans quoi, l'OCQV pourrait retirer la certification des produits sous les marques dont il n'est pas propriétaire.

7.4. PERTE OU VOL

En cas de perte ou de vol d'autocollants, d'étiquettes ou d'emballages, il faut en avvertir immédiatement l'OCQV. Le membre doit présenter à l'organisme l'ensemble des mesures qu'il entend prendre.

7.5. SURVEILLANCE DES MARQUES DE CONFORMITÉ

Le membre doit se conformer aux exigences de l'organisme de certification et aux normes de référence lorsqu'il fait état de sa certification par des voies de communication telles qu'affiches, articles publicitaires, sites Internet, brochures ou autres.

En cas de résiliation du certificat/attestation, il doit s'abstenir de toute utilisation de la marque de commerce et du logo de Québec Vrai tel que demandé dans la lettre de résiliation.

8. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DU MEMBRE

Toute entreprise membre doit s'engager à respecter et à appliquer sur son exploitation des méthodes, des techniques de culture et d'élevage ainsi que des procédés de transformation respectueux de la ou des normes de référence demandées et ce durant toute la période couverte par la certification ou l'attestation. La poursuite des démarches ne peut avoir lieu que lorsque le membre a retourné au bureau de l'OCQV un exemplaire complet (initiales à toutes les pages, daté et signé) du contrat de service au membre. C'est pourquoi ce document est joint avec la facturation lors de l'adhésion ou lors du renouvellement. Il peut être valide pour plusieurs années s'il n'y a pas de changement.

Le contrat de service au membre est le contrat liant l'OCQV et le membre. Il doit être signé par le propriétaire de l'entreprise ou par toute personne autorisée à agir en son nom. Cette déclaration est valide jusqu'à la signature d'une nouvelle déclaration. Les conditions qui y sont mentionnées sont valides tant que l'entreprise maintient sa certification ou son attestation. Dans le cas d'une révocation pour non-conformité ou pour le non-paiement des services, le contrat est automatiquement brisé. Si l'entreprise désire abandonner volontairement la certification ou l'attestation, par le fait même mettre fin au contrat, elle doit le signaler par écrit à la direction de l'OCQV. La certification ou l'attestation des produits d'une entreprise membre devient nulle et sans effet quand l'entreprise en question est vendue. Le membre est responsable d'aviser l'OCQV de la vente de son entreprise. Si le nouveau propriétaire souhaite poursuivre les démarches de certification, le renouvellement annuel est fait à son nom, un nouveau contrat de service au membre doit être signé accompagné d'un formulaire de renouvellement et des documents à jour s'il y a lieu. Pour tout changement de formulation, de site ou de procédure pouvant affecter la certification, le membre est responsable d'en informer l'OCQV. Dépendamment des changements, une étude de dossier est requise et un audit de suivi ou annuel pourra être exigé. Évidemment, si ces changements ne sont pas conformes au référentiel demandé, le certificat ou l'attestation sera rendu invalide dès la prise de décision.

Toute fraude ou fausse déclaration sur les méthodes de production ou les antécédents de l'entreprise ainsi que le non-respect des ententes entraîne des sanctions.

Par la signature du contrat, le membre consent aux procédures administratives suivantes :

- a) au paiement complet des frais annuels exigés en plus des frais supplémentaires si nécessaires;
- b) aux visites de l'inspecteur aussi souvent que nécessaire;
- c) à fournir les devis et autres documents demandés;
- d) à l'examen de la comptabilité et des pièces justificatives;
- e) aux prélèvements nécessaires pour des analyses supplémentaires;
- f) à accepter la transmission d'informations les concernant au CARTV;
- g) à déclarer immédiatement tout changement à l'OCQV concernant notamment :
 - les méthodes de travail et les produits utilisés dans la production ou la transformation (formulation);
 - la raison sociale ou les marques de commerce utilisées;
 - le nom des propriétaires ou des responsables de l'entreprise;
 - les coordonnées de l'entreprise.

9. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DE L'OCQV

L'OCQV s'engage envers tous les membres, par contrat, à conserver la confidentialité de toutes les informations transmises concernant les entreprises et les produits concernés ou pas par la certification ou l'attestation de conformité dûment signée. L'OCQV s'engage aussi au traitement équitable de toutes les demandes en lien avec nos opérations, et ce, dans un délai raisonnable. Nous attestons que chacun des membres de l'équipe a le pouvoir de prendre des décisions de gestion et/ou de certification ou d'attestation de façon impartiale et indépendante de toute influence. Nous nous engageons aussi à démontrer l'objectivité et l'impartialité dans tous les processus d'évaluation et de prise de décision.

9.1. COUVERTURE MÉDIATIQUE

Aucun membre de l'équipe ne peut s'adresser directement aux médias au sujet d'un ou des membres sans avoir préalablement eu une autorisation du conseil d'administration.

9.2. MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Afin d'obtenir une mesure de satisfaction de la clientèle, une grille de satisfaction est remise à chaque entreprise suite à chacun des audits. La compilation de celles-ci sert à l'évaluation de la qualité des services rendus.

9.3. GESTION DES PLAINTES

L'OCQV prend très au sérieux toute plainte reçue et les traite avec rigueur de façon à améliorer notre service et maintenir la crédibilité de la certification. Pour toute plainte soumise, celle-ci doit être transmise par écrit et signée pour être considérée comme recevable. Lorsqu'une plainte nous concernant est reçue, elle est traitée rapidement ou un accusé de réception est transmis dans un délai de 5 jours ouvrables au plaignant. À la réception d'une plainte, l'employé l'ayant reçue doit immédiatement la transmettre à la direction. Si la plainte concerne des activités de certification dans lesquelles la direction aurait pu être engagée, cette dernière doit informer le plaignant que le traitement est confié à un membre du comité qualité qui devra suivre, à l'instar de la direction, les étapes de traitement détaillées dans le Manuel des procédures internes.

9.3.1. Plaintes vis à vis l'OCQV

Les plaintes peuvent concerner les procédures, les façons de faire ou un membre de l'équipe.

Dans le cas d'une procédure ou une façon de faire, le conseil d'administration ou le comité concerné sera consulté. S'il y a lieu, une modification sera apportée. Il pourrait s'agir d'une question déjà débattue et d'une position documentée dans les procès-verbaux. Ainsi, un extrait pourra être acheminé au plaignant.

Si la plainte concerne un membre de l'équipe, celui-ci doit fournir par écrit sa version des faits dans les 5 jours ouvrables suite à la demande de la direction. Si la direction considère qu'un membre de l'équipe est en faute, il recevra une lettre de réprimande, son évaluation annuelle en tiendra compte et possiblement les mandats offerts seront réduits ou le contrat ne sera pas renouvelé.

Lorsqu'un accusé de réception a été transmis, le plaignant reçoit un suivi écrit de sa plainte dans un délai maximal de 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

Toute plainte recevable est consignée dans un registre avec les communications et informations écrites s'y référant.

9.3.2. Plaintes contre un membre de l'OCQV

En premier lieu, les documents disponibles sont consultés. Si nécessaire, la plainte est transmise au nom de la direction (pour conserver la confidentialité du plaignant), au membre concerné afin d'obtenir rapidement sa réponse. Le délai accordé au membre pour fournir une explication et/ou une proposition de modification est de 10 jours ouvrables. Un audit inopiné ou de suivi pourra être demandée par la direction pour valider la plainte ou la correction apportée. Le membre doit donner accès à son personnel lors du traitement des plaintes dont il pourrait faire l'objet. Toute plainte reçue doit être consignée aussi par le membre, dans son registre de plaintes. À chaque audit de l'inspecteur, celui-ci procèdera à une vérification de ce registre. La plainte peut mener à la suspension ou au retrait de la certification.

Lorsqu'un accusé de réception a été transmis, le plaignant reçoit un suivi écrit de sa plainte dans un délai maximal de 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte.

Toute plainte recevable est consignée dans un registre avec les communications et informations écrites s'y référant.

9.3.3. Plaintes lorsqu'une entreprise qui n'est pas membre de Québec Vrai utilise le nom ou le logo de Québec Vrai (ou qui est membre de Québec Vrai, mais qui n'est pas encore certifiée)

Québec Vrai communique avec l'entreprise afin que la mention ou le logo soit retirée.

9.3.4. Autres plaintes

Lorsque la plainte reçue concerne une entreprise qui requiert les services de certification ou d'attestation d'un autre organisme ou que la plainte reçue concerne un autre organisme, elle est acheminée au CARTV rapidement, soit dans les 5 jours ouvrables.