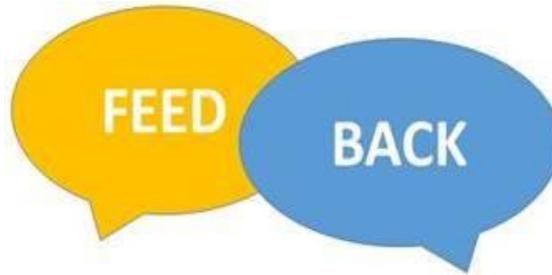


Sondage de la FBC

La certification biologique

Les non-conformités: quelles sont-elles?



Les résultats

La Fédération biologique du Canada a mené un sondage de décembre 2016 à mars 2017 afin de connaître la nature des non-conformités que les opérateurs biologiques doivent résoudre lorsqu'ils sont inspectés annuellement en vue d'obtenir le certificat qui leur permettra d'étiqueter et vendre leurs produits comme 'biologiques'.

Le nombre de répondants est de 101. Les résultats présentés n'ont donc pas une valeur scientifique, mais ils décrivent tout de même certaines des difficultés que les opérateurs biologiques doivent surmonter pour maintenir leur certification biologique.

Nous avons par ailleurs contacté deux organismes de certification actifs au Canada qui ont confirmé que les non-conformités les plus récurrentes révélées par le sondage correspondent à ce qu'ils observent dans le cours de leurs activités de certification.

Voici donc les résultats du sondage. Nous avons décidé d'y inclure les commentaires de nature non-confidentielle émis par les participants. Certains de ces commentaires sont plutôt négatifs, et le but de la FBC n'est certes pas de cultiver la méfiance des producteurs à l'égard du processus de certification. L'objectif est plutôt de révéler ce qui améliorera et facilitera le processus de la certification, car les non-conformités sont révélatrices des difficultés encourues par les opérateurs. En fait, les résultats et les commentaires recueillis permettent de savoir que :

- 71% des opérateurs confirment avoir reçu des avis de non-conformités;
- Les non-conformités les plus fréquentes – manque de données dans les registres (45%) et disponibilité commerciale non documentée (14%) – sont liées à la tenue de registres et à la 'paperasse';
- 81% des opérateurs ayant reçu des avis de non-conformités déclarent que les raisons lesquelles les non-conformités ont été émises étaient justifiées; 16% déclarent que ce n'était pas clair.
- 82% des opérateurs ont été en mesure de corriger les non-conformités, alors que 11% ont déclaré corriger les non-conformités avec difficulté. 5% ont perdu leur certification.
- Seulement 18% des opérateurs ont contesté la non-conformité.

Comment le processus de certification pourrait-il être amélioré?

- 25% des opérateurs aimeraient que le processus de certification soit moins bureaucratique.
- 18% des opérateurs aimeraient améliorer la communication avec leur organisme de certification

- 17% ont besoin de mieux connaître la Norme biologique canadienne tout en souhaitant une plus grande flexibilité dans l'application de la norme (12%).
- Enfin, une note très positive : des opérateurs se montrent satisfaits du processus de certification; 20% des opérateurs déclarent que le processus est bon et 9% se sentent confortables de l'appliquer.

La FBC en conclut que le renouvellement annuel de la certification est une étape stressante pour certains opérateurs. Ça demeure un défi car l'inspection est un examen formel au cours duquel l'opérateur doit démontrer qu'il s'est entièrement conformé au règlement et aux normes biologiques. Il y a vraiment peu de place à l'erreur.

Il existe aussi une confusion sur le rôle de l'inspecteur et de l'organisme de certification : l'inspecteur qui visite l'opération ne peut pas jouer un rôle de conseiller ni même expliquer à l'opérateur ce qu'il doit faire pour améliorer sa pratique ou corriger une non-conformité. Ce mutisme est nécessaire au déroulement d'une inspection impartiale et rigoureuse. L'opérateur doit donc trouver d'autres ressources pour être conseillé tant au niveau de la tenue de ses registres qu'au niveau de la norme biologique qui régit son opération.

Une fois le rôle de l'inspecteur clarifié, l'opérateur se tournerait alors vers les bonnes ressources et sa relation avec l'organisme de certification s'en trouverait améliorée.

Enfin, la Norme biologique doit être mieux comprise : la réduction du nombre des non-conformités est étroitement liée à une meilleure connaissance de la Norme biologique et à l'instauration d'un réseau de soutien efficace pour répondre aux questions des opérateurs. Comme le mentionne si bien l'un des répondants : *Les producteurs biologiques ont besoin d'être soutenus, ils ont besoin d'un endroit où ils peuvent appeler pour obtenir des conseils, pour les nouveaux producteurs comme moi pour éviter les pièges. Si cette industrie veut croître, elle doit soutenir les producteurs ou bien disparaître.*

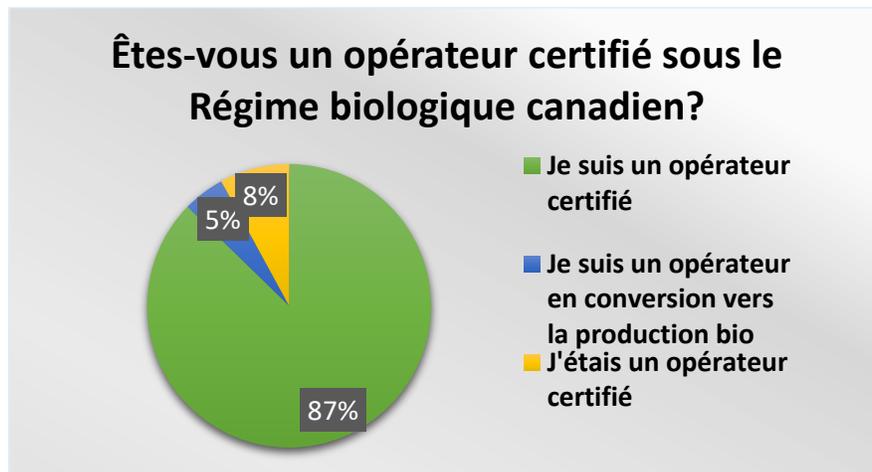
La FBC présente en annexe 'La gestion des non-conformités sous le Régime Bio-Canada', un sommaire des directives du Manuel de fonctionnement du Bureau Bio-Canada sur l'évaluation et le suivi des non-conformités.

Liste des graphiques

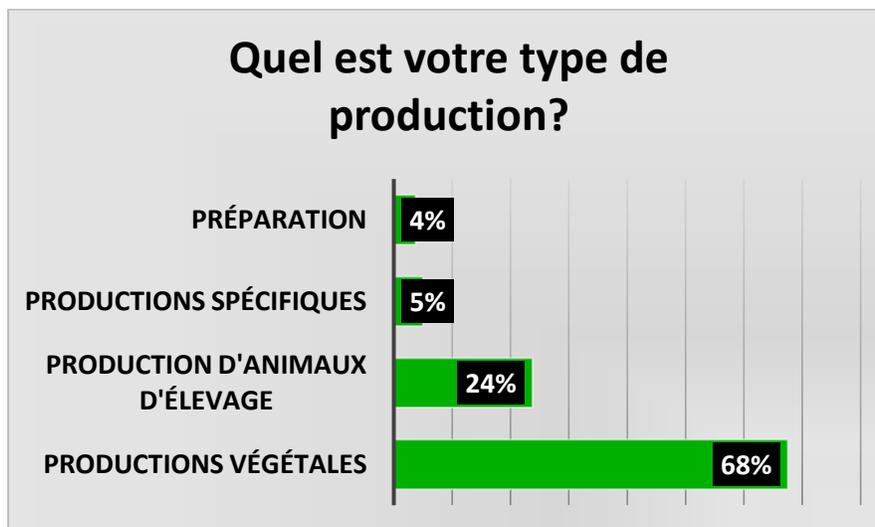
Question 1 - Êtes-vous un opérateur certifié sous le Régime biologique canadien?.....	3
Question 2 - Quel est votre type de production?.....	3
Question 3 - Vous a-t-on déjà émis un avis de non-conformité	3
Question 4 - veuillez indiquer la nature de cette non-conformité.....	4
Question 5 - Vous a-t-on bien expliqué les raisons pour justifier l'avis de non-conformité?	5
Question 6 - Avez-vous été en mesure de corriger les non-conformités émises?.....	6
Question 7 - Avez-vous déjà contesté une non-conformité émise?	8
Question 8 - Comment le processus de certification pourrait-il être amélioré?	9

Annexe – La gestion des non-conformités sous le Régime Bio-Canada.....	12
---	-----------

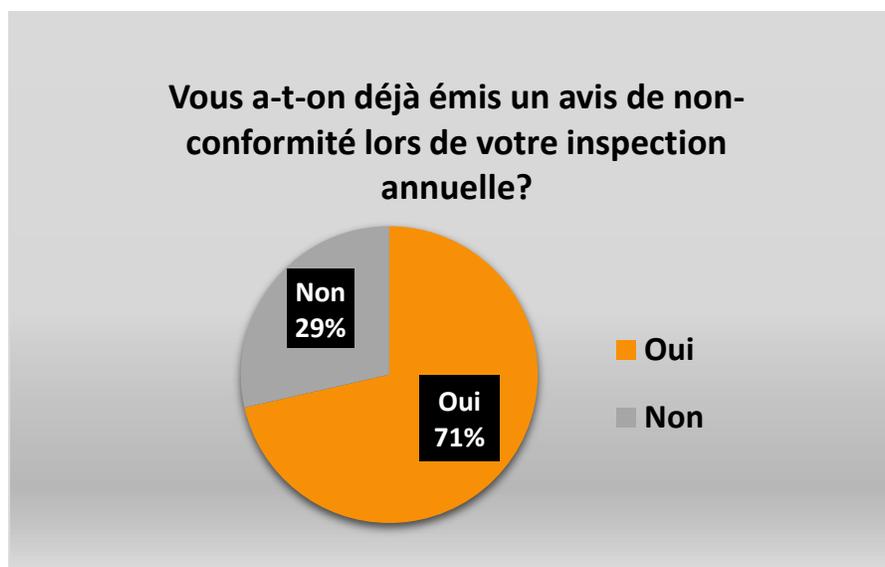
Question 1 - Êtes-vous un opérateur certifié sous le Régime biologique canadien?



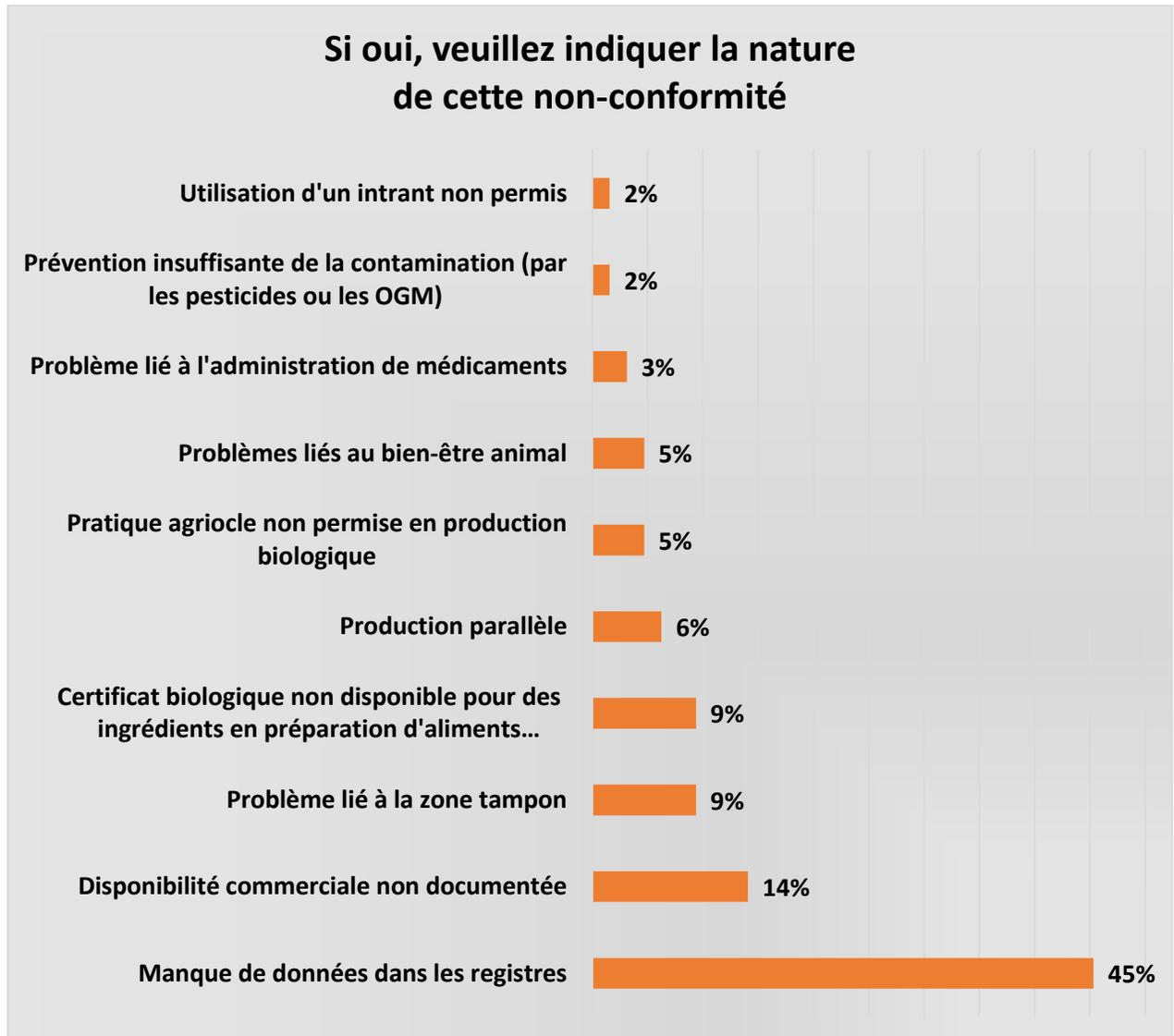
Question 2 - Quel est votre type de production?



Question 3 - Vous a-t-on déjà émis un avis de non-conformité lors de votre inspection annuelle?



Question 4 - veuillez indiquer la nature de cette non-conformité

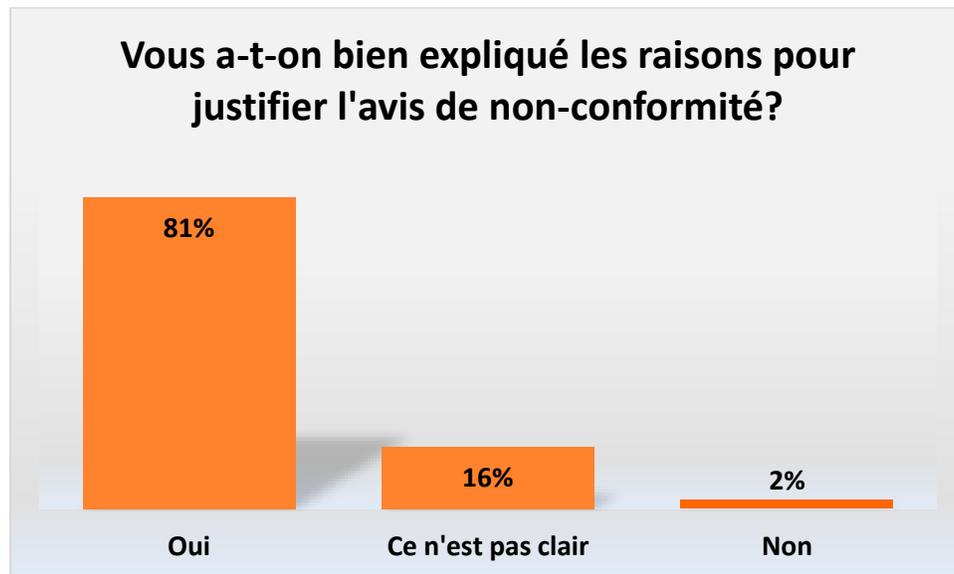


Commentaires

- Nous avons eu 15 inspections annuelles. Les non-conformités sont différentes d'une fois à l'autre.
- Publicité non conforme.
- Je n'ai rien fait de mal. L'inspecteur (2 inspecteurs séparés en deux années consécutives) a commis des erreurs. Un ne comprenait pas les exceptions relatives au matériel de reproduction végétale (arbres fruitiers), l'autre inspecteur n'a pas accepté l'inscription production biologique sur les sacs de semences qui étaient clairement conformes à la réglementation biologique à ce moment-là.
- l'utilisation de semences non biologiques, l'historique des champs incomplet, des étiquettes des intrants non disponibles
- N'a pas les papiers relatifs au test de l'eau.
- Problèmes liés à l'abattoir où les produits sont abattus / coupés / emballés.

- Problèmes d'étiquetage.
- Utilisation d'une toile en plastique.
- Personne morale, nous nous sommes enregistrés au nom de ma femme et avons fait le tenue de livres par le biais d'un compte conjoint avec mon frère.
- Infractions d'étiquetage.
- Documentation pour la recherche de fumier local.
- Semences, achat de variétés nouvelles ou différentes.
- Un test d'eau expiré (de 1 mois).
- Nous n'avons pas pu acquérir de documentation sur l'enrobage des semences de laitue de Salanova.

Question 5 - Vous a-t-on bien expliqué les raisons pour justifier l'avis de non-conformité?

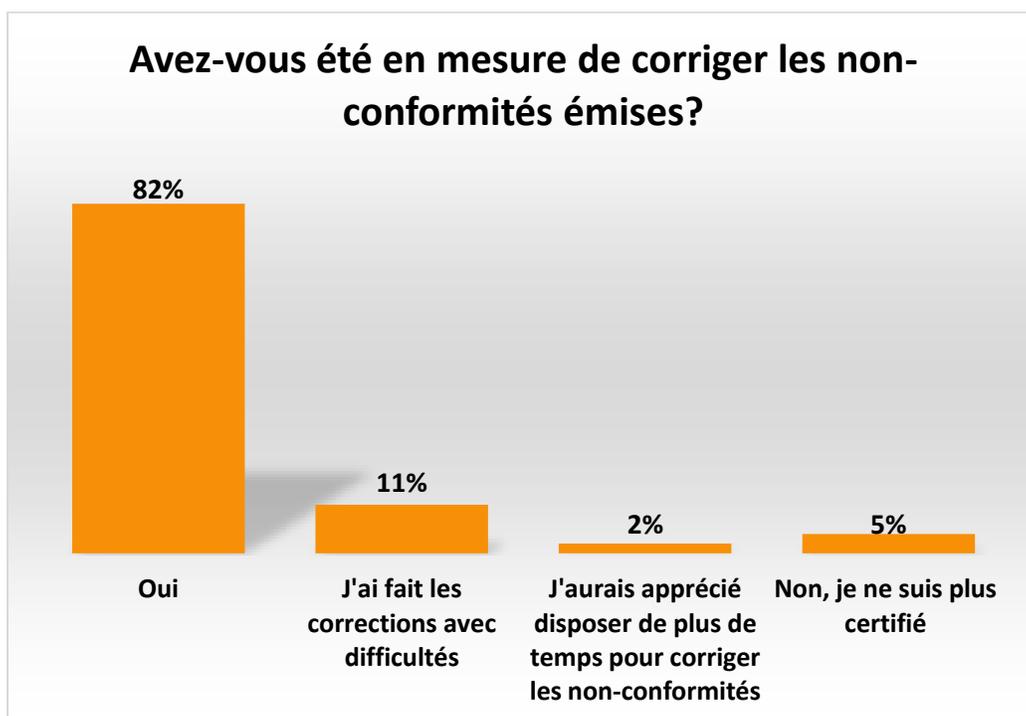


Commentaires

- La clarté de la décision qui est liée au libellé spécifique de la norme biologique semble quelque peu ambiguë quant à au type de problème / à l'état actuel. Il se pourrait que la norme biologique n'inclue pas une définition très précise qui peut être appliquée dans des circonstances variables.
- Pas toujours et parfois le certificateur était tout simplement faux. On m'a dit que je ne pouvais plus produire de laitue hydroponique pendant les mois d'hiver. Je leur ai dit que je vendrais la laitue hydroponique sous un nom de ferme différent. Ils m'ont dit que c'était inacceptable et que toute ma ferme devait être convertie 100% biologique et que je ne pouvais pas utiliser deux fermes différentes en même temps.
- Les registres étaient disponibles mais pas dans le format souhaité. L'inspecteur n'a pas vu les registres pendant l'inspection.
- La raison était claire, mais il n'y avait rien que je pouvais faire à ce sujet - il s'agissait de l'abattoir.

- Ils ont d'abord demandé l'entité juridique sous laquelle les cultures non biologiques ont été commercialisées et, en leur répondant honnêtement, nous avons probablement été signalés. Un simple appel ou une discussion à ce sujet aurait tout résolu, je me suis senti floué.
- J'ai toujours mes questions sur les semences.
- Au début, on nous a offert de l'aide pour trouver cette information, nous n'étions pas clairs. À l'automne, ils ont déclaré très clairement pourquoi nous avons fait une erreur en utilisant la semence et maintenant nous comprenons et regrettons d'avoir perdu la possibilité d'être certifié pour les 3 prochaines années.
- les motifs de non-conformité étaient clairs, mais dans l'approche, on se voit traité comme des délinquants. Mais peut-être est-ce personnel.
- Expliqué, oui, mais le certificateur était dans le tort. Il voulait nous enlever la certification parce que nos vaches n'ont pas d'exercice en hiver, alors que selon la norme, on est correct jusqu'en 2021 vu les que les génisses et vaches taries sont en stabulation libre. Le certificateur nous avait alors avoué ne pas être au courant de la norme vu qu'il ne passait pas souvent au bureau...
- Pas contre le degré de non-conformité; ex : Majeur ou Mineur n'est pas clair.

Question 6 - Avez-vous été en mesure de corriger les non-conformités émises?

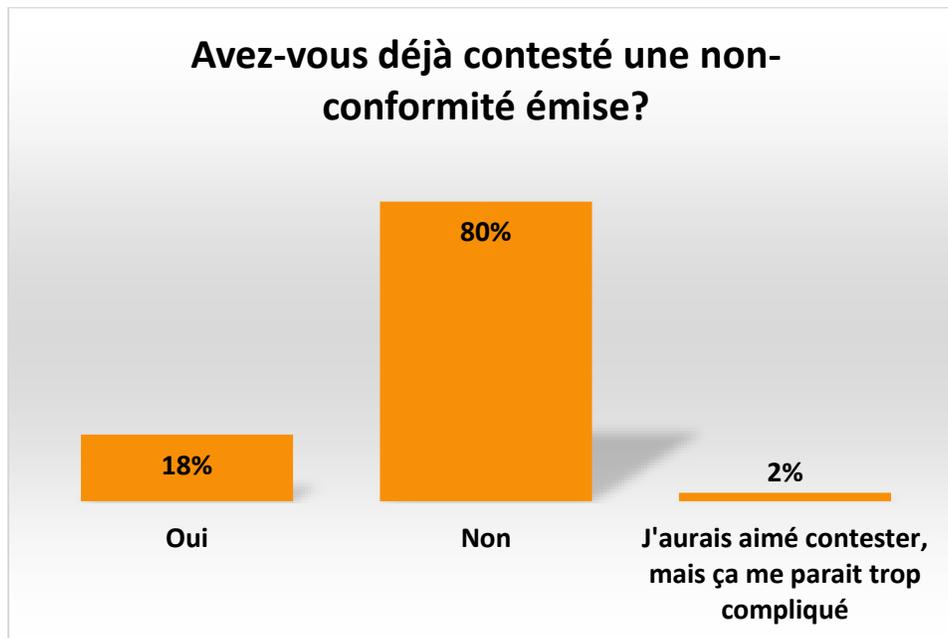


Commentaires

- Le taux accepté de contamination vis-à-vis les OGM semble nébuleux, sujet à variation et différent de celui des européens.
- Cela a été un peu stressant cependant. Il y a toujours la crainte de perdre sa certification.
- Les mesures correctives dans ces cas étaient pour moi de contacter le siège social et de signaler les erreurs flagrantes des inspecteurs.

- J'ai fait avec succès des changements pendant 20 ans, mais je ne semblais pas satisfaire mon certificateur et ils ont annulé ma certification. La production parallèle a été le problème et ils m'ont accusé de mélanger des produits biologiques et non biologiques à vendre. J'ai fait un mélange parce que l'acheteur ne se souciait pas que le produit soit biologique ou pas, il ne les vendait pas à ses clients comme biologiques. J'ai vendu les produits en gros et je n'ai pas prétendu qu'ils étaient biologiques. J'ai fourni la facture à l'organisme de certification, il n'y avait aucune mention biologique sur aucune de mes factures à ce client, mais ils ont annulé ma certification de toute façon. Je comprends que vous ne devriez pas vendre un produit conventionnel comme biologique, mais vous devriez pouvoir vendre un produit biologique comme conventionnel.
- Envoyez simplement des enregistrements non visualisés et modifiés.
- J'ai pu expliquer le problème au certificateur et obtenir une extension de la date à laquelle je devais le résoudre en coopération avec l'abattoir. C'était une application ridicule et rigide des règles, mais nous avons réussi à nous en sortir.
- Bien qu'ils soient professionnels, je trouve difficile que l'OC ne puisse fournir à l'opérateur des suggestions ou un aperçu de la meilleure façon de corriger les non-conformités.
- J'ai perdu la certification pour la production en serre.
- en appel en ce moment, frais de 500,00 \$, heures innombrables, sommeil perdu, et maintenant ils veulent faire une inspection complète à nos frais, pas heureux, difficile de trouver quelqu'un ayant de l'expérience pour naviguer dans ce processus.
- Nous essayons d'apporter les modifications, mais il ne semble plus être utile d'être certifié. Nous ne sommes pas en mesure de payer un consultant biologique, et nous nous sentons très seuls face à ce problème. Le processus a été complètement inhumain: nous estimons que nous n'avons pas été aidés et cela a causé une quantité excessive de stress pour notre ferme.

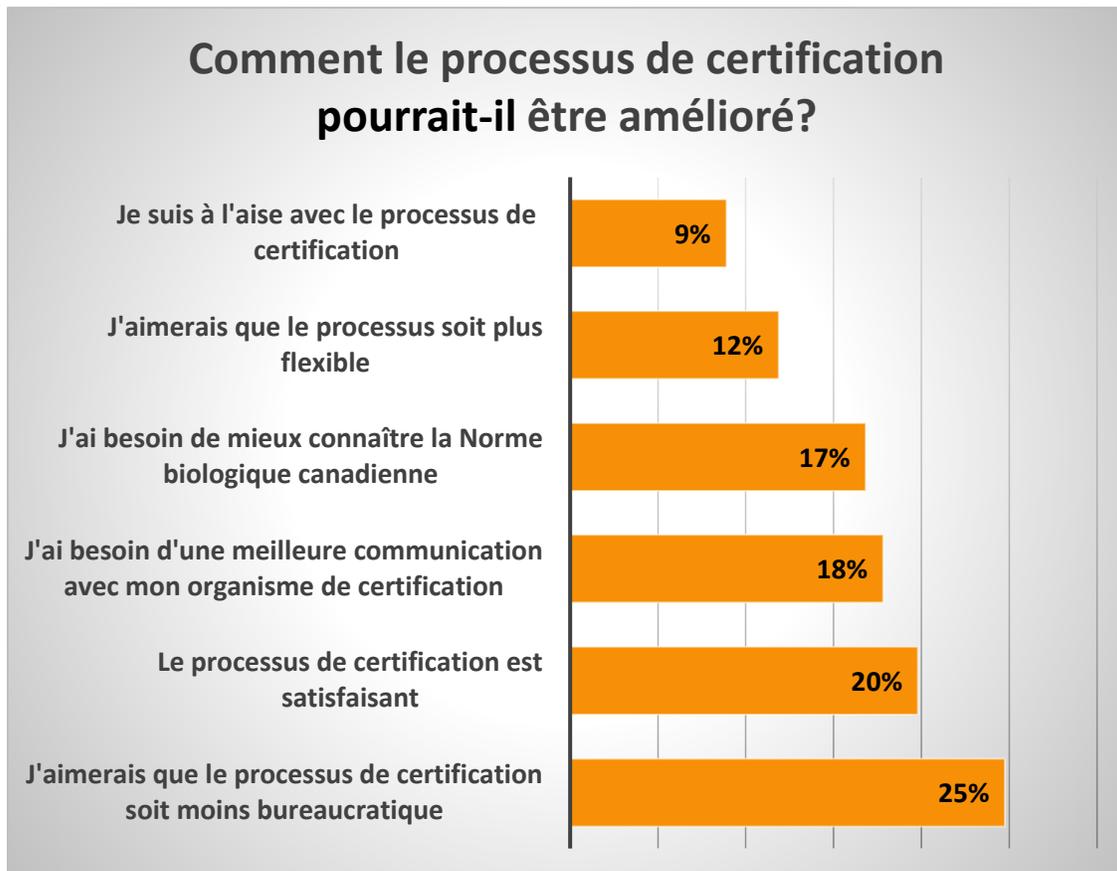
Question 7 - Avez-vous déjà contesté une non-conformité émise?



Commentaires

- Oui face au premier inspecteur. Non à la deuxième expérience. Il n'y a pas eu de non-conformité à la fin. Mais, d'autres problèmes alarmants avec l'inspecteur ont fait surface avec le rapport final - y compris ma signature apparaissant sur un formulaire de sortie que je n'avais jamais vu. Oui - lui ou quelqu'un dans le bureau a créé un nouveau formulaire et a forgé ma signature! Je me suis retiré de cette expérience: je n'aurais jamais dû donner à l'organisme de certification le bénéfice du doute, j'aurais dû tenir compte des conseils d'un ami et appeler la police tout de suite. Mes frais ont été remboursés, mais la lettre avec l'entête «RE: la signature manquante» était profondément décevante. La signature manquante (ma copie carbone du formulaire de l'inspection n'a pas été signée - l'inspecteur a quitté avant que je puisse le signer) n'était pas mon premier problème, c'était la signature qui a montré que j'avais un problème. Je me suis toujours demandé pourquoi les copies de carbone ont soudainement disparu de ce processus l'année qui suivante. J'ai changé d'organisme de certification le jour où j'ai reçu la lettre "RE: Missing Signature".
- Je ne savais pas que faire appel était une possibilité. On m'a dit que l'annulation a été effectuée par le vote des inspecteurs et que ça ne relevait pas de l'organisme de certification et qu'il n'y avait rien qu'ils pouvaient faire. J'ai examiné le site Web de l'ACIA pour voir s'ils avaient une place pour enregistrer une plainte contre un organisme de certification et ne pouvait rien trouver.
- J'étais fâché que cela soit arrivé, mais nous avons réussi à le résoudre.
- Le manager était très peu professionnel, a accroché une fois au téléphone et m'a évité lors de la récente conférence. Lorsque nous réussirons avec cet appel, je changerai d'organisme de certification.
- Nous ne comprenons pas ce que cela signifie faire appel, mais nous avons envoyé une longue lettre demandant la réduction des répercussions suite à notre utilisation de la semence / plante. Nous devons exclure de la certification biologique pendant 36 mois de nombreuses sections critiques de notre ferme.

Question 8 - Comment le processus de certification pourrait-il être amélioré?



Commentaires

- Le coût est devenu prohibitif pour une ferme biologique bien diversifiée.
- Ce qui doit être renforcé, ce sont les audits sur place, nous sommes conscients de nombreuses infractions avec les usines de transformation des aliments et les fermes qui font des auto-déclarations auprès des OC qui sont manifestement fausses et ont permis aux opérateurs d'obtenir une certification biologique sans vérification appropriée. De même, la fabrication mixte d'aliments pour animaux biologiques et non biologiques ne doit pas être autorisée dans la même installation, car elle est lourde d'abus.
- Un bureau d'ombudsman pour les agriculteurs biologiques aurait été utile pour moi à l'époque. Sans doute, d'autres agriculteurs pourraient également utiliser ce service. Si un organisme de certification est responsable d'erreurs répétées qui pénalisent les agriculteurs biologiques à cause de ventes perdues ou de perte de temps - le fermier devrait être indemnisé. Dans mon cas le plus alarmant 'd'erreur' causée par un inspecteur, l'organisme de certification a remboursé mes frais de certification - mais pas de compensation pour mon temps perdu ou le fait que je n'ai pas appelé la police - que j'ai plutôt choisi de travailler avec l'organisme dans l'espoir d'améliorer la Situation pour l'agriculture biologique au Canada.
- Je ne suis vraiment pas sûr du processus. Je ne sais pas si je peux continuer à cultiver de manière biologique et conventionnelle en même temps. Peu d'information fournie par l'organisme de certification. Tout est effectué électroniquement sauf les inspections. Peu d'informations sur la conversion.
- Fondamentalement satisfait du processus.

- Je suis un petit producteur mais j'achète des aliments biologiques pour me nourrir. Je pense que certaines des grandes entreprises trichent. Je peux dire par le goût que certaines choses ne sont pas biologiques. De plus, j'ai demandé à un fournisseur l'origine de ses produits et il n'était pas clair. J'ai cessé d'acheter ses produits.

- Mon organisme de certification est attentif et connaît bien la norme biologique, tout en soulevant des points qui s'appliquent directement à mon opération. Cependant, s'il y a des problèmes techniques mineurs qui découlent du libellé de la norme, je me demande si mon organisme de certification travaille à la source pour clarifier la langue utilisée dans la norme biologique afin de résoudre d'une manière satisfaisante les problèmes importants (le cas échéant). Ma vision est que nous travaillions tous ensemble vers un but commun; de cette façon, j'aurais l'impression que mon organisme de certification comprend mieux la nature de mon entreprise.

- Ma certification a été annulée à cause d'un problème qui n'a même pas été rapporté comme une non-conformité dans mon dossier. J'avais des problèmes mineurs, mais rien d'insoluble. Le rapport de sortie de l'inspecteur ne reflète pas les inquiétudes qu'il avait pendant qu'il était sur ma propriété. Il est injuste qu'un organisme de certification puisse imposer sa propre norme au-delà de la norme de l'ACIA, c'est ce qu'a fait mon certificateur.

- Je pense qu'il est essentiel que les inspecteurs aient une formation en agriculture et comprennent la spécificité de chaque exploitation agricole.

- Les normes changent toujours sans que ça soit communiqué.

- Ce que je trouve difficile, c'est que les inspecteurs ne vous parlent plus et nous avons constaté que de nombreux agriculteurs certifiés biologiques pensent la même chose. Nous faisons TOUS de notre mieux pour avoir tout ce qui est nécessaire, mais à l'occasion, vous avez besoin de conseils, vous avez besoin d'être guidés. Si nous travaillons à établir une industrie biologique plus forte, nous devons travailler ensemble pour nous assurer que, lorsque nous avons besoin d'aide, nous travaillons ensemble pour résoudre ces problèmes. Beaucoup d'entre nous pensent que les inspecteurs ne font que mettre les barres sur les t et les points sur les i; si vous avez des questions ou avez besoin de conseils pour traiter un problème, ils devraient être en mesure de vous aider ou de vous guider. Il s'agirait d'une communication ouverte car nous travaillons tous vers le même objectif.

- J'ai récemment changé d'OC, le premier OC n'a pas communiqué ou répondu aux questions en temps opportun. Le second le fait. Le premier m'a donné une non-conformité pour l'utilisation du fumier de la ferme de mon père, même si l'inspecteur n'a pas indiqué qu'il s'agissait d'un problème lors de mon inspection ; je ne pensais pas que cela était contraire à la norme (L'OC demandait que soit documenté que les aliments pour animaux ne contenaient pas d'OGM si je me souviens bien), mais je prévoyais de cesser de l'utiliser de toute façon parce qu'il causait des problèmes de mauvaises herbes.

- Je suis heureux que ce soit rigoureux, mais en ce qui concerne les abattoirs, ils ont déjà des règles à suivre pour être licenciés. S'ils satisfont ces règlements relatifs à la traçabilité et l'assainissement, je ne vois pas pourquoi ils devraient y avoir un dossier distinct pour la paperasserie ainsi que des inspections pour que le certificateur conclue que l'intégrité biologique est préservée. Cela est déjà garanti par l'abattoir qui se conforme aux règles de base qu'il suit pour être autorisé. Et puis le fermier est facturé pour toutes ces formalités et inspections supplémentaires. Ne me lancez pas sur ça ... C'est fou. L'opérateur de mon abattoir n'aime pas cela et moi non plus.

- Encore une fois, j'aimerais que les OC puissent davantage conseiller les producteurs / transformateurs sur la façon de corriger les non-conformités.

- Pourrait être plus facile d'année en année s'il était électronique.
- Il semble que l'organisme de certification ne puisse pas donner de conseils directs, à savoir si je suis conforme ou pas ... comment quelqu'un peut-il apprendre ce qu'il faut faire, au lieu d'attendre les bras croisés de savoir s'il est conforme ou pas. Ça serait un meilleur système de donner des conseils avant que des erreurs soient commises.
- Les producteurs biologiques ont besoin d'être soutenus, ils ont besoin d'un endroit où ils peuvent appeler pour obtenir des conseils, pour les nouveaux producteurs comme moi pour éviter les pièges. Si cette industrie veut croître, elle doit soutenir les producteurs ou bien disparaître.
- Si vous avez fait de votre mieux pour vous conformer et que vous avez accidentellement ou par inadvertance fait une petite erreur qui ne changerait pas chimiquement les aliments que vous produisez, c'est-à-dire le produit final ... peut-être pourrait-il y avoir une exception faite avant de gaspiller tous les aliments produits?
- Nous n'avons pas eu de non-conformité, mais les choses étaient un peu déroutantes lorsque nous procédions à la procédure d'application /conversion. Il serait vraiment utile d'avoir quelqu'un pour indiquer les principales exigences plutôt que d'avoir à dépister les règlements, c'est un peu écrasant au début.
- J'étais à l'aise avec le processus de certification, car je travaille aussi pour les organismes de certification (VO). Cependant, je peux dire qu'un pourcentage élevé de producteurs que je connais professionnellement pourrait recevoir plus de formation sur le COS.
- Nous sommes très déçus et stressés par notre décision en 2014 de certifier notre ferme (lorsque nous avons acheté la ferme en juin 2014). Nous ne nous sommes pas rendu compte du peu de soutien que notre certificateur nous donnerait, et de la quantité d'informations que nous devons comprendre clairement sans que personne ne puisse clarifier les choses. Par écrit, les normes semblent avoir un sens, mais sur le terrain, à la ferme, il y a toujours tant de questions qui nous attendent et personne ne répond. Et l'incohérence dans l'application des normes a rendu les choses extrêmement incroyables pour nous, car nous avons utilisé cette substance interdite parce que d'autres pairs biologiques certifiés l'utilisaient. Nous n'avons jamais imaginé qu'une hypothèse pourrait ruiner notre ferme, et nous regrettons nos erreurs. Il n'y a pas de compassion ni de place pour le regret, pas d'avertissement. Nous aurions apprécié avoir reçu un avertissement et compris ce qui se passait. L'obtention d'une certification est un élément sur lequel nous avons construit notre entreprise et certains de nos clients n'accepteront pas notre produit s'il n'est pas certifié. Fondamentalement, nous avons construit notre entreprise sur quelque chose que nous estimons qu'il n'est plus possible de faire sur notre ferme. Nous évaluons nos options et nous essayons de déterminer s'il existe une façon de ne pas être certifié sans que cela nous fasse perdre des clients, et attendons que les normes et le soutien aux agriculteurs s'améliorent. Cela nous a été impossible. La bureaucratie est incroyablement frustrante.
- A tous les ans, il y a toujours un ajout dans la demande de renouvellement. Quand tu es déjà certifié les documents devraient être plus simples, juste pour demander s'il y a des changements pour l'année en cours.
- Les exigences pour la production alimentaire sont trop contraignantes pour les petites productions. Nous avons laissé tomber plusieurs certifications pour cette raison.
- Je trouve que les transactions avec les revendeurs (broker) ne sont pas assez suivies.
- je suis maintenant plus à l'aise avec le processus de certification.
- Les processus s'orientent surtout sur la vérification des documents et il y a peu de vérification physique au moment où les opérations se produisent (champs).

- Même après 12 ans un(e) nouvel(le) inspecteur (trice) peut t'arriver avec un règlement (ex. dimension d'un clos de veau) dont il manque 1 pi carré de grandeur !!
- Ce qui est difficile est de savoir ce qui est permis et non permis en régie biologique, car il y a beaucoup de changement par exemple de norme. et aussi beaucoup de produits prétendent être biologiques lorsqu'ils ne le sont pas.
- Par contre, nous avons observé une inégalité entre les auditeurs et coordonnateur. Certains ingrédients ou produits de nettoyage approuvés par un est parfois non-conforme pour un autre et cela engendre des non-conformités.
- La certification, c'est un défi à réussir à chaque année.

Annexe – La gestion des non-conformités sous le Régime Bio-Canada

Les opérateurs biologiques sont inspectés annuellement par un agent de vérification mandaté par un organisme de certification accrédité par l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

La longue liste des éléments vérifiés par l'agent de vérification est publiée à la clause C.2.3 du [Manuel de fonctionnement du Bureau Bio-Canada](#). Elle inclut la vérification du plan de production biologique, qui est la base de l'opération, de même que l'application de ce plan pour assurer que l'intégrité du produit biologique est maintenue. Les registres sont vérifiés pour balancer achats, production et ventes. De fait, tant les aspects agronomiques qu'administratifs sont vérifiés.

Le [Manuel](#) définit le terme 'conformité' comme suit : *Respect des exigences de normes, lois ou règlements gouvernementaux, comme la Norme nationale du Canada sur l'agriculture biologique ou le Règlement sur les produits biologiques.*

Une non-conformité est donc un manque au respect des exigences définies par la Norme et le Règlement.

Une non-conformité n'entraîne pas l'annulation de la certification. La clause C.2.5.1 du Manuel exige que l'exploitant réponde à un rapport de non-conformité dans les 30 jours suivant sa réception. Il doit démontrer *'qu'il a pris des mesures correctives pour corriger chaque non-conformité, ou proposer un plan par étapes pour remédier à chacune des non-conformités. Le plan doit inclure une date d'achèvement des mesures au plus 90 jours après la réception du rapport de non-conformité. L'OC accepte des délais plus longs que ceux précisés pour la fin d'une non-conformité s'ils sont justifiés et documentés'*.

L'opérateur dispose donc de temps pour régler les non-conformités. Certaines non-conformités 'mineures' se règlent facilement. Cependant, lorsque l'intégrité biologique d'un produit est définitivement affectée par une non-conformité (utilisation d'une substance interdite, mélange de produits biologiques et non biologiques), il peut s'ensuivre une obligation de reconversion ou simplement l'annulation de la certification.

La clause C.2.6 du Manuel décrit le 'suivi des non-conformités'. Lorsque l'opérateur ne donne pas suite à un avis de non-conformité ou que ses activités continuent d'être non conformes, l'organisme de certification envoie un avis de refus de certification par écrit en exposant les motifs du refus et informant l'opérateur de ses droits à interjeter appel ou présenter une nouvelle demande de certification à un OC agréé, y compris à celui l'ayant refusé.