



CHARTÉ QUALITÉ FLEURS

PLAN DE CONTRÔLE

Septembre 2024

VALHOR
TOUTES LES FORCES DU VÉGÉTAL

La Charte Qualité Fleurs est le signe de reconnaissance des fleurs et feuillages coupés de qualité, présentant une tenue en vase de minimum 7 jours chez le consommateur et issus d'une production française respectant une réglementation sociale et environnementale exigeante.

L'Interprofession VALHOR, propriétaire de la marque, en a délégué l'animation, la gestion, la défense et la promotion à l'association **Excellence Végétale**.

LE PRÉSENT DOCUMENT DÉCRIT LE PLAN DE CONTRÔLE DE LA DÉMARCHÉ.

VALHOR et Excellence Végétale ont choisi **OCACIA** comme organisme certificateur pour les signes interprofessionnels (Charte Qualité Fleurs, Plante Bleue, Fleurs de France). OCACIA est aussi agréé par le Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire pour la certification environnementale des exploitations agricoles.



Informations générales

valhor@valhor.fr - www.valhor.fr
Tél. 01 53 91 09 09



Demandes de certification - Audits

certidurable@ocacia.fr - www.ocacia.fr
Tél. 01 56 56 60 50



Gestion des entreprises certifiées

respdevfc@excellence-vegetale.org - www.certificationsduvegetal.org
Tél. 01 53 91 45 55

SOMMAIRE

I. COMMISSION DE CERTIFICATION CHARTE QUALITÉ FLEURS	4
II. DISPOSITIONS CONCERNANT LES ENTREPRISES INDIVIDUELLES	5
1. Cycle de l'agrément	5
2. Règles de gestion des écarts	7
3. Règles de décision	7
III. DISPOSITIONS CONCERNANT LES STRUCTURES COLLECTIVES	9
1. Obligation des structures collectives	9
2. Cycle de l'agrément	10
3. Règles de gestion des écarts	12
4. Règles de décision	13
5. Intégration de nouvelles entreprises de production	14
6. Retrait volontaire d'entreprises de production	14



Le Plan de contrôle définit la fréquence et le déroulement des audits, ainsi que les règles de décisions applicables au cours de chaque audit et permettant l'obtention de l'agrément.

L'agrément est accordé si toutes les exigences sont validées.

I. COMMISSION DE CERTIFICATION CHARTE QUALITÉ FLEURS

Le fonctionnement de la commission de certification Charte Qualité Fleurs respecte les procédures générales des commissions de certification et de qualification de l'Organisme Certificateur agréé, Ocacia.

Les attributions de la commission de certification Charte Qualité Fleurs sont :

- ❖ de prendre ou de déléguer les décisions d'attribution, de maintien, de suspension ou de retrait de l'agrément ;
- ❖ de prendre en compte les principes d'action et la stratégie établis par l'Organisme Certificateur en collaboration avec Excellence Végétale concernant l'agrément ;
- ❖ d'approuver les procédures d'ordre général de l'agrément, de s'assurer de leur application et de surveiller le respect des dispositions préétablies dans les procédures et le contrat avec Excellence Végétale ;
- ❖ de définir des modalités de fonctionnement pour le traitement des dossiers et les prises de décisions et de déléguer certaines décisions au responsable du dossier au sein de l'Organisme Certificateur ;
- ❖ de proposer ses propres procédures de fonctionnement ;
- ❖ de valider les éléments qui les concernent : référentiels, plan de contrôle, procédures, sous-traitants, auditeurs et contrôleurs.

La commission de certification Charte Qualité Fleurs se compose d'un représentant de l'Organisme Certificateur, d'un expert technique de la filière horticole, d'un expert technique hors filière horticole et de deux représentants professionnels de l'interprofession VALHOR.



Les critères pris en compte sont leurs compétences techniques, leur connaissance de la filière et leur capacité à expertiser les référentiels et le plan de contrôle. Ils sont exempts de toutes pressions commerciales et financières susceptibles d'influencer leurs décisions. Sa composition garantit que l'ensemble des intérêts engagés dans les processus de certification est représenté sans qu'aucun intérêt ne prédomine.

Les membres de la commission sont proposés par Excellence Végétale et par l'Organisme Certificateur.

Les membres de la commission de certification Charte Qualité Fleurs sont désignés pour trois ans.

Le règlement interne de la commission de certification Charte Qualité Fleurs est consultable sur demande à Ocacia.

II. DISPOSITIONS CONCERNANT LES ENTREPRISES INDIVIDUELLES

1. CYCLE DE L'AGRÉMENT

Le cycle de l'agrément des entreprises individuelles a une durée de 3 ans.

✦ DOSSIER D'ENTRÉE

Avant le démarrage du cycle, l'entreprise individuelle souhaitant entrer dans la démarche Charte Qualité Fleurs doit envoyer à Excellence Végétale un dossier d'entrée.

La composition du dossier d'entrée est décrite dans le Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs.

Ce dossier restera confidentiel au sein d'Excellence Végétale.

L'Organisme Certificateur pourra être destinataire de tout ou partie des documents et informations nécessaires à la bonne réalisation des audits.

Le dossier d'entrée est envoyé à Excellence Végétale par email par la structure candidate à l'agrément Charte Qualité Fleurs (coordonnées en page 2).

Excellence Végétale étudie le dossier d'entrée, le valide ou émet des réserves sur les éléments qui ne lui semblent pas compatibles avec la démarche.

Ces réserves devront être levées par la structure candidate afin de pouvoir entrer dans la démarche.

✦ AUDIT INITIAL

Après étude et validation du dossier d'entrée, Excellence Végétale informe l'Organisme Certificateur qui se charge de prendre contact avec la structure candidate afin d'organiser l'audit initial dans un délai maximum de 1 an et durant la période de forte production.

Dans le cas où la structure candidate est également engagée dans la démarche Plante Bleue, la date de l'audit sera fixée dans un souci de synchronisation et d'optimisation des audits.

L'audit initial a pour objectif de contrôler l'application au sein de la structure des critères et contrôles énoncés dans le référentiel.

Le rapport d'audit est ensuite transmis par l'Organisme Certificateur à la structure candidate ainsi qu'à Excellence végétale.

Une décision d'agrément est prise sur la base des conclusions de cet audit initial et des suites données sous un mois aux écarts relevés, s'il y en a.

✦ AGRÉMENT

Suite à la réception du rapport d'audit initial exempt d'écart ou comprenant des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction par l'entreprise, l'Organisme Certificateur transmet l'agrément à Excellence Végétale et à la structure candidate.

L'agrément est accordé pour une période de 3 ans.



1. CYCLE DE L'AGRÉMENT

✦ AUDIT DE SUIVI

Après attribution de l'agrément, les entreprises entrent dans la phase de surveillance. L'objectif est que durant cette phase, les entreprises individuelles soient auditées au minimum 1 fois. Ainsi, chaque année 25% du total des entreprises individuelles agréées au 31 décembre de l'année précédente fait l'objet d'audits de suivi. La sélection des entreprises auditées est réalisée en combinant une partie de sélection aléatoire et une partie de sélection orientée (selon l'historique de l'entreprise, le nombre d'écarts relevés en audit initial ou de renouvellement, les réclamations reçues, si l'entreprise a déjà été tirée au sort l'année précédente).

L'Organisme Certificateur se charge de prendre contact avec l'entreprise afin de planifier l'audit de suivi.

Le rapport d'audit de suivi est transmis par l'Organisme Certificateur à la structure candidate ainsi qu'à Excellence Végétale.

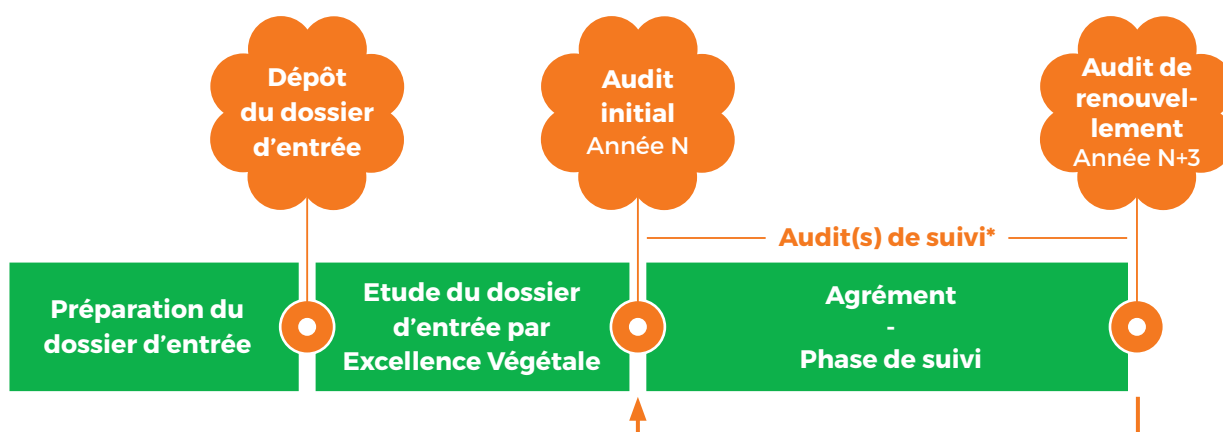
✦ AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Au terme du cycle de l'agrément et avant sa date d'expiration, si l'entreprise souhaite le maintenir, elle doit formuler une demande de renouvellement auprès de l'Organisme Certificateur. Celui-ci se charge alors de planifier un audit de renouvellement au maximum 3 mois avant l'échéance de l'agrément en cours.

Le rapport d'audit de renouvellement est transmis par l'Organisme Certificateur à la structure ainsi qu'à Excellence Végétale.

Si le rapport d'audit de renouvellement est exempt d'écart ou comprend des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction par la structure, le renouvellement de l'agrément est de nouveau accordé pour une période de 3 ans.

Schéma de synthèse de la procédure d'obtention et du cycle de l'agrément



**Minimum un audit de suivi pendant le cycle de l'agrément*



2. RÈGLES DE GESTION DES ÉCARTS

Lorsque des écarts sont constatés lors des audits (initial, de suivi ou de renouvellement), l'entreprise doit proposer un plan de correction qui comporte : les actions correctives, les délais de mise en œuvre, le responsable de la mise en œuvre le cas échéant. L'Organisme Certificateur analyse alors les propositions et leur cohérence vis-à-vis de l'exigence concernée.

Le plan de correction doit être soumis à l'Organisme Certificateur dans un délai maximum d'un mois après la réception de la conclusion de l'audit initial, de suivi ou de renouvellement.

Les actions de correction pour les **écarts mineurs** doivent être mises en œuvre au plus tard pour l'audit suivant.

Pour la correction des **écarts majeurs**, le délai maximum accordé est de 3 mois après la réception de la conclusion de l'audit.

La commission de certification Charte Qualité Fleurs ou le responsable de certification de l'Organisme Certificateur peuvent accorder des délais plus longs dans certains cas (investissements lourds, délais de réalisation de travaux...). Mais ces délais ne doivent pas être supérieurs à 6 mois.

Les écarts sont décrits dans le Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs.

3. RÈGLES DE DÉCISION

Concernant l'obtention de l'agrément, suite à la réception de l'audit initial exempt d'écart ou comprenant des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction par l'entreprise, l'Organisme Certificateur transmet l'agrément à la structure et à Excellence Végétale.

Concernant le suivi ou renouvellement de l'agrément, l'Organisme Certificateur peut prendre la décision dans les cas suivant :

- ❖ lorsqu'il n'y a pas d'écart,
- ❖ lorsqu'il y a des écarts mineurs uniquement.

Dans tous les autres cas, le dossier sera soumis à la Commission de certification Charte Qualité Fleurs.

3. RÈGLES DE DÉCISION

Ci-dessous sont indiqués les règles de décision :

Avis favorable pour le renouvellement de l'agrément :



- si aucun écart n'est relevé,
- si des écarts mineurs sont relevés et qu'un plan de correction, et/ou des preuves, ont été fournis par la structure à l'organisme certificateur dans les délais impartis,
- si des écarts majeurs sont relevés et qu'un plan de correction et des preuves des actions réalisées ont été fournis par l'entreprise dans les délais impartis.

Avis défavorable pour le renouvellement de l'agrément :



- si des écarts ont été relevés et qu'il n'y a pas eu de plan de correction proposé par l'entreprise ni de preuve de mise en place d'actions correctives dans les délais impartis et acceptés.

Suspension de l'agrément :



- l'agrément peut être suspendu lorsque l'entreprise ne corrige pas les écarts, en cas de refus d'audit, à la demande d'Excellence Végétale. Le délai maximum de suspension est de 6 mois. Au-delà de cette durée, il sera procédé à un retrait d'agrément.

Retrait de l'agrément :



- l'agrément peut être retiré à l'issue du délai de suspension, ou immédiatement en cas de non-paiement des frais liés à l'agrément, en cas de fraude, en cas de non-respect caractérisé des exigences du cahier des charges.



III. DISPOSITIONS CONCERNANT LES STRUCTURES COLLECTIVES

1. OBLIGATION DES STRUCTURES COLLECTIVES

La structure collective doit mettre en place un système interne de suivi et de contrôle des entreprises de production faisant partie du périmètre de l'agrément afin de vérifier le respect des exigences du Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs.

La structure collective définit par écrit son propre système et ses propres procédures de contrôle interne (déroulement et planification des contrôles, traitement des écarts, qualification des auditeurs...). Ces contrôles internes peuvent être délégués à un prestataire. Toutefois, les conditions de cette prestation seront dûment définies par contrat annexé au document décrivant la procédure de contrôle interne et vérifiées lors des audits initiaux, de suivi ou de renouvellement (en cas de modifications) par l'Organisme Certificateur.

La structure collective reste responsable de la conformité du dispositif. Ce système de contrôle interne doit toutefois s'appuyer sur les principes suivants :

Description de l'organisation de la structure collective : responsabilités internes, disponibilité de la documentation, communication des modifications à l'Organisme Certificateur ;

Définition et validité du périmètre de l'agrément : étapes préparatoires et définition du périmètre, mise à jour du périmètre ;

- ❖ En cas d'entreprise entrant et/ou sortant du périmètre de l'agrément, l'information (entreprise et justifications) doit être communiquée à l'Organisme Certificateur dans un délai de 1 mois.

Procédures de contrôle interne : programmation et réalisation des contrôles, suivi des écarts internes, suivi des entreprises du périmètre de l'agrément, gestion des non-conformités observées dans les entreprises ;

- ❖ La structure collective doit vérifier en interne, préalablement à l'audit initial externe et par un contrôle sur place, que les entreprises du périmètre de l'agrément respectent le Référentiel technique.
- ❖ Un contrôle interne annuel doit ensuite être réalisé dans chaque entreprise préalablement à l'audit annuel externe réalisé par l'Organisme Certificateur
- ❖ La structure collective doit restituer à chacune des entreprises faisant partie du périmètre ses résultats individuels de l'audit interne. Elle doit s'assurer que des actions correctives sont mises en place et suivies pour les entreprises. Si aucune action corrective n'est mise en œuvre, ces entreprises seront écartées du périmètre jusqu'à ce qu'une correction ait été mise en place.

Informations et communication : information des entreprises du périmètre de l'agrément, communication.

Lors des audits externes, la structure collective devra démontrer à l'Organisme Certificateur son aptitude à recueillir et analyser les données, émanant de toutes les entreprises, utiles au suivi du respect du Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs.



2. CYCLE DE L'AGRÈMENT

Le cycle de l'agrément des structures collectives a une durée de 3 ans.

❖ DOSSIER D'ENTRÉE

Avant le démarrage du cycle, la structure collective souhaitant entrer dans la démarche Charte Qualité Fleurs doit envoyer à Excellence Végétale un dossier d'entrée.

La composition du dossier d'entrée est décrite dans le Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs et doit comporter une description du système de contrôle interne.

Ce dossier restera confidentiel au sein d'Excellence Végétale.

L'Organisme Certificateur pourra être destinataire de tout ou partie des documents et informations nécessaires à la bonne réalisation des audits.

Le dossier d'entrée est envoyé à Excellence Végétale par email par la structure candidate à l'agrément Charte Qualité Fleurs (coordonnées en page 2).

Excellence Végétale étudie le dossier d'entrée, le valide ou émet des réserves sur les éléments qui ne lui semblent pas compatibles avec la démarche.

Ces réserves devront être levées par la structure candidate afin de pouvoir entrer dans la démarche.

❖ AUDIT INITIAL

Après étude et validation du dossier d'entrée, Excellence Végétale informe l'Organisme Certificateur qui se charge de prendre contact avec la structure candidate afin d'organiser l'audit initial dans un délai maximum de 1 an et durant la période de forte production, ainsi qu'un échantillon aléatoire des entreprises de production faisant partie du périmètre de l'agrément.

Dans le cas où la structure candidate est également engagée dans la démarche Plante Bleue, la date de l'audit sera fixée dans un souci de synchronisation et d'optimisation des audits.

La taille de l'échantillon aléatoire d'entreprises correspond à la racine carrée du nombre total d'entreprises du périmètre de l'agrément. Le résultat est arrondi au nombre entier supérieur.

Exemple : un collectif souhaite obtenir l'agrément Charte Qualité Fleurs pour un périmètre de 140 exploitations. La taille de l'échantillon aléatoire d'entreprises auditées initialement est $\sqrt{140} = 11,8$ soit 12 entreprises.

L'audit initial a pour objectif de contrôler le système de contrôle interne mis en place par la structure collective et sa bonne application.

Le rapport d'audit est ensuite transmis par l'Organisme Certificateur à la structure candidate ainsi qu'à Excellence Végétale.

❖ AGRÈMENT

Suite à la réception du rapport d'audit initial exempt d'écart ou comprenant des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction, l'Organisme Certificateur transmet l'agrément à Excellence Végétale et à la structure candidate. L'agrément comporte en annexe la liste des entreprises du périmètre de l'agrément.

L'agrément est accordé pour une période de 3 ans.

2. CYCLE DE L'AGRÈMENT

✿ AUDIT DE SUIVI

Après attribution de l'agrément, la structure collective et son périmètre d'agrément entrent dans la phase de surveillance.

La structure collective fait alors l'objet d'un audit de suivi annuel, ainsi qu'un échantillon aléatoire d'entreprises faisant partie du périmètre de l'agrément.

La taille de l'échantillon aléatoire d'entreprises correspond à la racine carrée du nombre total d'entreprises du périmètre de l'agrément. Le résultat est arrondi au nombre entier supérieur.

L'Organisme Certificateur se charge de prendre contact avec la structure collective et les entreprises de l'échantillon afin de planifier l'audit de suivi.

Le rapport d'audit de suivi est transmis par l'Organisme Certificateur à la structure collective ainsi qu'à Excellence Végétale.

✿ AUDIT DE RENOUVELLEMENT

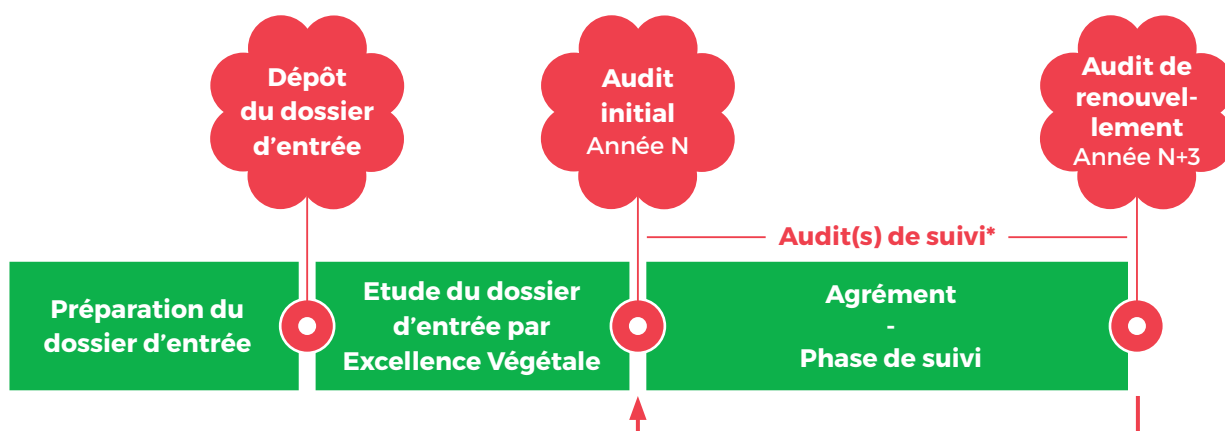
Au terme du cycle de l'agrément et avant sa date d'expiration, si la structure collective souhaite le maintenir, elle doit formuler une demande de renouvellement auprès de l'Organisme Certificateur. Celui-ci se charge alors de planifier un audit de renouvellement au maximum 3 mois avant l'échéance de l'agrément en cours.

Pour une structure collective, l'audit de renouvellement comprend l'audit de la structure collective et un échantillon aléatoire d'entreprises correspondant à la racine carrée du nombre total d'entreprises du périmètre, arrondi au nombre entier supérieur.

Le rapport d'audit de renouvellement est transmis par l'Organisme Certificateur à la structure ainsi qu'à Excellence Végétale.

Si le rapport d'audit de renouvellement est exempt d'écart ou comprend des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction par la structure, le renouvellement de l'agrément est de nouveau accordé pour une période de 3 ans.

Schéma de synthèse de la procédure d'obtention et du cycle de l'agrément



**Réalisation d'un audit annuel pour la structure collective, ainsi que pour un échantillon aléatoire d'entreprises faisant partie du périmètre de l'agrément. L'échantillon est redéfini chaque année.*

3. RÈGLES DE GESTION DES ÉCARTS

Lorsque des écarts sont constatés lors des audits au niveau de la structure collective (initial, de suivi ou de renouvellement), celle-ci doit proposer un plan de correction qui comporte : les actions correctives, les délais de mise en œuvre, le responsable de la mise en œuvre le cas échéant.

Le plan de correction doit être soumis à l'Organisme Certificateur dans un délai maximum d'un mois après la réception de la conclusion de l'audit.

Les actions de correction pour les **écarts mineurs** doivent être mises en œuvre au plus tard pour l'audit suivant.

Pour la correction des **écarts majeurs**, le délai maximum accordé est de 3 mois après la réception de la conclusion de l'audit initial ou de renouvellement.

La Commission d'agrément Charte Qualité Fleurs ou un responsable de certification de l'Organisme Certificateur peut accorder des délais plus longs dans certains cas (investissements lourds, délais de réalisation de travaux...). Mais ces délais ne doivent pas être supérieurs à 6 mois.

Les écarts sont décrits dans le Référentiel technique de la Charte Qualité Fleurs.

Si des écarts sont constatés lors des audits de l'échantillon aléatoire d'entreprises, il est demandé à la structure collective d'analyser les causes et l'étendue de l'écart (nombre d'entreprises du périmètre concernées). La structure collective doit proposer un plan de correction pour chaque exploitation concernée qui comporte : les actions correctives ou correctrices, les délais de mise en œuvre, le responsable de la mise en œuvre le cas échéant. Le plan de correction doit être soumis à l'Organisme Certificateur dans un délai maximum de 1 mois après la réception de la conclusion de l'audit.

Si au moins un écart majeur est relevé lors de l'audit de l'échantillon aléatoire d'entreprises, un 2^{ème} échantillonnage est réalisé. La taille de l'échantillon n°2 est égale au tiers de la racine carrée du nombre totale d'entreprises du périmètre ($n = 0.33\sqrt{N}$, où N = nombre total d'entreprises engagées).

Exemple : un collectif souhaite certifier Charte Qualité Fleurs 140 exploitations. La taille de l'échantillon aléatoire d'entreprises auditées est $\sqrt{140} = 11,8$ soit 12 entreprises. Si au moins un écart majeur est relevé lors de l'audit de ces 12 entreprises, alors un deuxième échantillonnage d'entreprises complémentaires à auditer est réalisé.

2^{ème} échantillon complémentaire : $0.33 \times \sqrt{140} = 3.90$ soit 4 entreprises supplémentaires à auditer.



Les actions de correction dans les entreprises concernées pour les écarts mineurs doivent être mises en œuvre au plus tard pour l'audit suivant.

Pour la correction des **écarts majeurs**, le délai maximum accordé est de 3 mois après la réception de la conclusion de l'audit.

4. RÈGLES DE DÉCISION

Concernant l'obtention de l'agrément, suite à la réception de l'audit initial exempt d'écart ou comprenant des écarts mineurs faisant l'objet d'un plan de correction par la structure collective, l'Organisme Certificateur transmet l'agrément à la structure et à Excellence Végétale.

Concernant le suivi ou renouvellement de l'agrément, l'Organisme Certificateur peut prendre la décision dans les cas suivant :

- ✚ lorsqu'il n'y a pas d'écart,
- ✚ lorsqu'il y a des écarts mineurs uniquement.

Dans tous les autres cas, le dossier sera soumis à la Commission d'agrément Charte Qualité Fleurs.

Ci-dessous sont indiqués les règles de décision :

Avis favorable pour le renouvellement de l'agrément :



- si aucun écart n'est relevé,
- si des écarts mineurs sont relevés et qu'un plan de correction, et/ou des preuves, ont été fournis par la structure collective à l'organisme certificateur dans les délais impartis,
- si des écarts majeurs sont relevés et qu'un plan de correction avec des preuves ont été fournis par la structure collective à l'organisme certificateur dans les délais impartis.

Avis défavorable pour le renouvellement de l'agrément :



- si des écarts mineurs ou majeurs ont été relevés et qu'il n'y a pas eu de plan de correction proposé par la structure collective ni de preuve de mise en place d'actions correctrices.

Suspension de l'agrément :



- lorsqu'un deuxième échantillonnage complémentaire est réalisé et qu'il est observé au moins 1 écart majeur dans celui-ci, l'agrément est suspendu pour l'ensemble des entreprises. L'agrément peut être suspendu également lorsque la structure collective ne corrige pas les écarts, en cas de refus d'audit, à la demande d'Excellence Végétale. Le délai maximum de suspension est de 6 mois. Au-delà de cette durée, il sera procédé à un retrait de l'agrément.

Retrait de l'agrément :



- l'agrément peut être retiré à l'issue du délai de suspension, ou immédiatement en cas de non-paiement par la structure collective des frais liés à l'agrément, en cas de fraude, en cas de non-respect caractérisé des exigences du cahier des charges.



5. INTÉGRATION DE NOUVELLES ENTREPRISES DE PRODUCTION

L'intégration par la structure collective de nouvelles entreprises de production dans le périmètre de l'agrément ne pourra être validée que lorsque l'Organisme Certificateur aura été informé et aura remis à jour la liste des entreprises.

Lors de la réalisation des audits de suivi ou de renouvellement, l'échantillonnage des entreprises à contrôler sera réalisé sur le nouveau périmètre de l'agrément.

6. RETRAIT VOLONTAIRE D'ENTREPRISES DE PRODUCTION

La structure collective informe l'Organisme Certificateur de tout retrait volontaire d'une ou plusieurs entreprises du périmètre de l'agrément dans un délai d'un mois. La liste des entreprises se trouvant dans le périmètre de l'agrément de la structure collective est remise à jour par l'Organisme Certificateur.



NOTES



CHARTRE QUALITÉ FLEURS

VALHOR
TOUTES LES FORCES DU VÉGÉTAL

Interprofession française de l'horticulture, de la fleuristerie et du paysage

44, rue d'Alésia - TSA 41454 - 75158 Paris Cedex 14

www.valhor.fr - valhor@valhor.fr - Tél. 01 53 91 09 09