



Appel et Révision

Procédure opérationnelle standard

Valide à partir du : 01/07/2025

Distribution : Externe

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

Table des matières

1	Objet	3
2	Champ d'application	3
3	Définitions	3
4	Confidentialité.....	4
5	Processus	4
	5.1 Demande.....	4
	5.2 Confirmation.....	5
	5.3 Enquête.....	6
	5.4 Résultats.....	6
	5.5 Appel des décisions	7
6	Références	7

1 Objet

Cette procédure opératoire standard qui est basée sur les directives ISO 17065, expose les principes et responsabilités concernant les appels et les demandes de révision.

En outre, elle décrit le processus de gestion des appels et demandes de révision.

2 Champ d'application

La présente procédure s'applique à toutes les parties impliquées dans la procédure d'appel et de demande de révision, y compris le client concerné de FLOCERT, le Service Credibility Assurance de FLOCERT et les membres du personnel concernés au sein de FLOCERT.

3 Définitions

Révision:

Demande officielle par le client de réviser une Décision d'évaluation ou une pénalité financière à la suite d'une non-conformité.

Une requête peut être considérée comme une révision si la décision d'évaluation ainsi que les critères affectés par la demande ne modifieraient pas la décision initiale de certification.

Les révisions sont traitées par le Comité de révision.

Les décisions suivantes sont considérées comme décisions d'évaluation :

- confirmer les non-conformités identifiées pendant un audit,
- accepter ou non les mesures correctives proposées par le client,
- définir si les preuves matérielles fournies par le client le mettent en conformité avec les Normes Fairtrade
- émettre une sanction financière

Le processus de révision est ouvert aux clients Fairtrade.

Appel:

Demande officielle par le client de révoquer ou d'inverser une Décision de certification.

Les appels sont tranchés par un comité d'appel.

Les décisions suivantes sont considérées comme décisions de certification :

- refuser ou retirer une Autorisation de commercialisation,
- suspendre un certificat, (Les demandes des clients visant à revoir la décertification en raison du non-paiement des frais de certification seront traitées conformément aux SOP des plaintes du Service Credibility Assurance).
- retirer la certification.
- Décréter un moratoire pour la réadmission.

Le processus d'appels est ouvert aux clients Fairtrade et EDGE.

Comité d'appel – Comité de révision:

Organe interne de contrôle de la qualité qui supervise objectivement le processus de prise de décisions ayant lieu au sein de FLOCERT. Il est chargé de garantir une interprétation uniforme des Normes et de veiller à ce que les opérations soient correctement effectuées avec impartialité. En tant qu'organe interne à l'entreprise, son rôle n'est pas celui d'une instance d'arbitrage ou de médiation externe et/ou officielle, ni d'une institution comparable à un tribunal.



Compétences des membres du comité

L'établissement de ces compétences constitue seulement une composante du processus rigoureux de sélection des membres du comité au sein de FLOCERT. Toutefois, le fait de disposer de personnes présentant les compétences et qualités ci-dessous garantit que les intérêts de l'organisation représentée sont bien pris en compte durant le processus d'Appel/Révision.

Les membres du comité doivent être capables d'exprimer clairement leur expertise et leurs points de vue, tout en restant ouverts aux opinions divergentes de leurs collègues.

Tous les membres confirmés du comité doivent être en mesure d'analyser et d'évaluer les appels et révisions afin d'influencer efficacement les décisions. Pour cela, nous recherchons des personnes qui possèdent déjà — ou qui s'engagent à développer — les compétences, aptitudes et qualités personnelles suivantes :

- ✓ Compétences en communication efficace
- ✓ Capacité à influencer et à remettre en question les décisions de manière constructive
- ✓ Volonté de demander des clarifications en cas de zones d'ombre dans la compréhension
- ✓ Sens aigu du service client
- ✓ Esprit d'équipe développé et sens de la collaboration
- ✓ Habilité à guider et motiver les autres

4 Confidentialité

Toutes les demandes d'appels et de révisions soumises sont traitées dans la plus grande confidentialité. Les informations fournies par l'appelant ne seront utilisées que dans le cadre de cette procédure.

, FLOCERT :

- Dévoilera les résultats d'audits et autres informations pertinentes sur le cas au personnel de FLOCERT seulement en cas de nécessité absolue,
- Les lettres de réponse sont un produit du travail de FLOCERT. Ils ne peuvent être distribués, copiés ou publiés sans l'accord écrit préalable de FLOCERT.

5 Processus

5.1 Demande

Une demande d'Appel ou de Révision peut être soumise :

- Pour les clients Fairtrade : jusqu'à 14 jours calendaires après réception de la Décision de certification, de la Décision d'évaluation ou une facture (pour les sanctions financières).
- Pour les clients EDGE: jusqu'à 30 jours calendaires après réception du rapport d'audit final.

Si aucune demande d'Appel ou de Révision n'est reçue dans ces délais, la décision devient définitive et ne pourra plus faire l'objet d'un appel ou d'une révision.

Une demande d'appel ou de révision ne modifie pas l'effet de la décision de certification ou d'évaluation, et ce jusqu'à ce que l'appel/la révision soit accordé(e) par le comité concerné dans le cadre de sa décision finale (si tel est le cas). Toutes les restrictions applicables à un client en conséquence d'une décision de certification restent en vigueur pendant la période d'appel ou de révision, quelle que soit l'issue de celle-ci. Le processus de certification est suspendu jusqu'à la fin du processus d'appel ou de révision et aucun document supplémentaire ne doit être téléchargé vers Intact Platform jusqu'à ce qu'une décision finale soit communiquée.



Pour faire appel ou demander une révision, le client concerné envoie la documentation correspondante à l'Unité Credibility Assurance de FLOCERT. Le formulaire doit identifier le numéro du/des critère(s) de conformité faisant l'objet de l'appel/de la demande de révision. Chaque critère doit être justifié par la raison spécifique pour laquelle la décision originale devrait être révisée par le comité respectif. Le formulaire doit inclure un bref résumé expliquant les principales raisons du désaccord.

Les clients Fairtrade font appel ou demandent une révision:

- En envoyant un formulaire rempli (**CA AppealReview FO**) à l'adresse credibility@flocert.net. Le formulaire peut être demandé à l'analyste responsable FLOCERT ou au Service Credibility Assurance via l'adresse email ci-dessus, OU,
- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site de FLOCERT (www.flocert.net), OU
- par téléphone (numéro disponible sur le site internet FLOCERT), Skype ou tout autre moyen de communication, lorsque la communication par écrit est impossible.

Les clients EDGE envoient une demande d'Appel à credibility@flocert.net, définissant clairement et précisément les raisons de l'appel. En outre, l'appelant devrait corroborer toute allégation faite lors de l'appel avec autant de preuves pertinentes et objectives que possible. La notification d'appel doit:

- Identifier les erreurs présumées parmi les résultats de l'audit et/ou la décision de certification.
- Expliquer avec suffisamment de détails pourquoi il est affirmé que les erreurs présumées ont fait une différence importante pour le résultat ou l'équité de l'audit.
- Expliquer en détail en quoi l'organisme de certification ou ses auditeurs n'ont pas suivi les exigences EDGE de façon telle que ceci a considérablement altéré les conclusions et/ou la décision de certification.

Toutes les demandes d'appel ou de révision doivent clairement mentionner la/les raison(s) expliquant le refus de la décision de certification ou d'évaluation. Veuillez noter qu'un appel ou une demande de révision ne seront acceptés que s'ils sont accompagnés ou s'ils reposent sur des informations claires et crédibles.

Les raisons invoquées pour faire appel ou demander une révision peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Les décisions fondées sur des informations non pertinentes ou sur des informations non crédibles. (En général, le oui-dire est considéré comme information non crédible) ;
- L'absence de prise en compte d'informations importantes lors de la prise de décision ;
- La perception justifiée d'un parti pris contre la partie appelante ;
- Un retard excessif dans la procédure de prise de décision ;
- Des irrégularités de procédure préjudiciables à la prise de décision ;
- Des litiges concernant des faits importants pour la décision ;
- Des litiges concernant des interprétations importantes pour la décision.

Seules seront prises en compte les informations qui existaient déjà et avaient été présentées au moment où la décision faisant l'objet d'un appel/révision a été prise. La présentation et l'acceptation d'informations crédibles supplémentaires qui n'avaient pas été présentées au moment où la décision a été prise, ne seront pas utilisées lors du processus d'appel/révision mais seront adressées au Département Opérations afin d'être prises en compte dans le processus de certification faisant suite à l'appel/révision.

5.2 Confirmation

Le service Credibility Assurance de FLOCERT procédera à une évaluation initiale de la demande et décidera dans un délai de 7 jours calendaires si la demande implique un Appel ou une Révision, ou bien si elle doit être traitée selon une procédure différente, telle que la procédure de réclamations.

Le service Credibility Assurance tient un registre de tous les Appels et toutes les demandes de Révision.



5.3 Enquête

Comité d'appel

La composition du Comité d'appel est la suivante:

- Au moins un Directeur ou Senior Manager FLOCERT ayant au moins trois ans d'expérience de la certification Fairtrade.
- Au moins un Directeur ou Senior Manager FLOCERT sans connaissance de la certification mais travaillant depuis au moins 3 ans chez FLOCERT
- un expert en certification appartenant au département Assurance Scheme de FLOCERT

Le quorum du Comité d'appel nécessite trois membres. Le manager régional dont la région est affectée par l'appel ne fait pas partie du Comité d'appel afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

Si un membre du Comité d'appel démissionne ou cesse d'être membre, le Credibility Assurance Manager désignera un.e remplaçant.e, conformément aux critères susmentionnés.

Un représentant du Service juridique est présent en tant qu'observateur. Credibility Assurance documente et modère la réunion.

Le Comité d'appel a la possibilité d'inviter des consultants externes afin d'obtenir leur avis si elle le juge nécessaire.

Les décisions du Comité d'appel concernant les dossiers qui lui sont présentés sont prises à la majorité simple des voix.

Comité de révision

Ce comité se compose de quatre certificateurs FLOCERT (un par « région ») dont la responsabilité est de déterminer la validité de la demande de révision.

La personne en charge de la décision d'évaluation faisant l'objet de la révision explique son raisonnement au comité, l'impact de la décision et ses conséquences potentielles.

Le membre du comité dont la région est concernée par la demande de révision est exclu de la prise de décision afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

Étant donné qu'il y a au moins deux certificateurs par région, les responsabilités peuvent alterner chaque année : un certificateur assistera aux réunions du comité pour une année complète puis un second certificateur de la même région participera l'année suivante. Ceci est facultatif et appartient aux certificateurs. Dans le cas où un certificateur ne peut assister à une réunion du comité pendant son « année de service » régulière, un certificateur de la même région le remplacera.

5.4 Résultats

Le comité d'appel ou de révision prendra une décision dans les 35 jours calendaires après la confirmation formelle de la validité de la demande. La décision sera expliquée en détail pour chaque critère faisant l'objet d'un appel ou d'une révision dans la lettre de réponse.

Une décision peut se solder par les résultats suivants:

- Décision initiale annulée: cela signifie que la décision ayant fait l'objet d'un appel ou d'une révision sera modifiée par le département Opérations. Les effets de cette modification sont expliqués à la partie appelante lors de la communication de la décision.
- Décision initiale confirmée: cela signifie que la décision ayant fait l'objet d'un appel ou d'une révision restera inchangée. Le Comité d'appel recommandera au besoin au département Opérations de prolonger les délais pour la prochaine certification en raison des procédures d'appel / de révision.
- Décision initiale partiellement confirmée : La décision faisant l'objet d'un appel ou d'une révision est partiellement confirmée. C'est principalement le cas lorsqu'il y a plus d'un critère faisant l'objet d'un appel ou d'une révision, par exemple, une non-conformité pourrait être confirmée et une autre non-conformité pourrait être annulée.



5.5 Appel des décisions

Une demande de recours contre les décisions prises par le comité de révision peut être soumise jusqu'à 14 jours calendaires après la réception de la lettre de réponse.

Les appels émis à l'encontre des décisions du Comité de révision seront entendus par le Comité d'appel uniquement si:

- la partie appelante peut prouver qu'une décision de certification définitive a été prise ; et,
- la partie appelante peut fournir des motifs raisonnables expliquant pourquoi le Comité d'appel pourrait aboutir à une conclusion différente par rapport aux mêmes faits que ceux présentés au Comité de révision.

Les appels contre les décisions prises par le Comité de révision ne sont pas automatiques et toutes les demandes d'appel sont évaluées selon les critères indiqués ci-dessus. Seuls les appels pour lesquels le Comité d'appel est convaincu que ces critères s'appliquent seront entendus. Veuillez également noter qu'une décision prise par le Comité d'appels est définitive et qu'aucun appel ne sera accepté concernant cette décision.

6 Références

- Procédure opératoire standard des réclamations (CA Complaints SOP)
- Instructions pour Appel et révision (CA AppealReview WI)
- Formulaire d'appel et de demande de révision (CA AppealReview FO)