

Recours et réexamen

Procédure opérationnelle standard

Valable à partir du :15/01/2026

Diffusion : Externe

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Table des matières

1	Objectif	3
2	Champ d'application	3
3	Définitions	3
4	Confidentialité.....	4
5	Procédure.....	4
	5.1 Soumission.....	4
	5.2 Confirmation.....	6
	5.3 Enquête.....	6
	5.4 Réponse.....	7
	5.5 Recours contre les décisions	7
6	Références	7

1 Objectif

La présente procédure opérationnelle standard, qui s'appuie sur les lignes directrices de la norme ISO 17065, définit les principes et les responsabilités en matière de recours et de demandes de réexamen.

Elle décrit en outre le processus de traitement des recours et des réexamens.

2 Champ d'application

La présente procédure opérationnelle standard s'applique à toutes les parties impliquées dans le processus, y compris le client FLOCERT concerné, l'unité d'assurance de la crédibilité de FLOCERT et tout autre membre du personnel FLOCERT concerné.

3 Définition d'

Réexamen

Demande officielle du client visant à réexaminer une décision d'évaluation ou une sanction financière résultant d'une non-conformité.

On parle également de réexamen si les critères concernés par la demande ne sont pas de nature à modifier une décision de certification.

Les réexamens sont tranchés par le comité de réexamen.

Les décisions suivantes sont considérées comme des décisions d'évaluation :

- Confirmer les non-conformités identifiées lors d'un audit
- Accepter ou non les mesures correctives proposées par le client
- Déterminer si les preuves objectives fournies par le client permettent de mettre celui-ci en conformité avec les normes Fairtrade
- Imposer une sanction financière

La procédure de révision est ouverte aux clients Fairtrade.

Recours

Demande officielle du client visant à révoquer ou à infirmer une décision de certification.

Les recours sont tranchés par le comité d'appel.

Les décisions suivantes sont considérées comme des décisions de certification :

- Refuser ou retirer une autorisation de commerce à un producteur ou à un négociant
- Suspendre ou lever la suspension d'un certificat.
- Retirer la certification à des clients¹
- Imposer un moratoire sur la réadmission

La procédure d'appel est ouverte aux clients Fairtrade et EDGE.

Comité d'appel – Comité d'examen

Un organisme interne de contrôle de la qualité qui supervise de manière objective le processus décisionnel au sein de FLOCERT. Il est ainsi chargé de garantir une interprétation cohérente des normes et de veiller à ce que les opérations soient menées avec la diligence requise et en toute impartialité. En tant qu'organisme

¹ Les demandes des clients visant à réexaminer une décision de retrait de certification pour non-paiement des frais seront traitées conformément à la procédure opérationnelle standard (SOP) de l'autorité de certification en matière de réclamations.

interne à l'entreprise, son rôle n'est ni celui d'un organisme d'arbitrage ou de médiation externe et/ou officiel, ni celui d'une institution de type judiciaire.

Compétences des membres du comité

Le processus de sélection des membres du comité doit garantir que les aspects énumérés ci-dessous sont pleinement pris en compte. En s'assurant que les personnes possèdent les compétences et les qualités requises, FLOCERT garantira que les intérêts de l'organisation plaignante sont efficacement représentés au cours de la procédure d'appel et de réexamen.

Les membres du comité doivent être capables d'exprimer clairement leur expertise professionnelle et les conclusions qui en découlent, tout en restant ouverts aux points de vue divergents de leurs collègues. Ils doivent être capables d'analyser et d'évaluer les recours et les réexamens, et d'apporter une contribution significative au processus décisionnel. Ils doivent donc posséder les compétences, aptitudes et qualités personnelles suivantes :

- Capacité à examiner de manière constructive les décisions prises par le personnel de certification et à déterminer si elles étaient équitables, cohérentes et fondées sur la norme Fairtrade en vigueur, les procédures de FLOCERT et l'accord de certification.
- Évaluation des preuves : les membres du comité doivent examiner attentivement toutes les preuves présentées, y compris les documents et les témoignages, afin de se forger une opinion bien fondée.
- Interprétation des réglementations : les membres du comité doivent avoir une solide compréhension des réglementations pertinentes, des normes Fairtrade, des procédures de FLOCERT et de l'accord de certification afin de les appliquer correctement dans chaque cas.
- Volonté de demander des éclaircissements en cas de lacunes dans la compréhension
- Compétences en communication efficace
- Fort sens du service client
- Esprit d'équipe et collaboration
- Impartialité et équité dans le jugement
- Confidentialité : le respect de la confidentialité des informations sensibles est primordial

4 Confidentialité

Toutes les demandes d'appel ou de réexamen soumises sont traitées de manière confidentielle. Les informations fournies par le requérant ne seront utilisées qu'aux fins de la présente procédure.

FLOCERT ne divulguera les résultats de l'audit et les autres informations pertinentes relatives au dossier qu'au personnel de FLOCERT, selon le principe du besoin d'en connaître.

Les lettres de réponse sont des documents de travail de FLOCERT. Elles ne peuvent être diffusées, copiées ou publiées sans l'accord écrit préalable de FLOCERT.

5 Procédure

5.1 Dépôt

Une demande d'appel ou de réexamen 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 de la date de facturation (pour les sanctions financières).
- Pour les clients EDGE : jusqu'à 30 jours à compter de la réception du rapport d'audit final.

Si aucune demande d'appel ou de réexamen n'est reçue dans ce délai, la décision devient définitive et ne peut faire l'objet d'un réexamen ou d'un appel.

Une demande d'appel ou de réexamen ne modifie pas la validité de la décision de certification ou d'évaluation, tant que l'appel ou le réexamen n'a pas été accordé par le comité compétent dans sa décision finale (le cas échéant). Toutes les restrictions applicables à un client à la suite d'une décision de certification restent en vigueur pendant la durée de l'appel ou de la révision, quelle qu'en soit l'issue. Le processus de certification est suspendu jusqu'à la fin de la procédure d'appel ou de révision et aucun document supplémentaire ne doit être téléchargé sur la plateforme Intact tant qu'une décision finale n'a pas été communiquée.

Pour introduire un recours ou demander une révision, le client concerné soumet les documents correspondants à l'Unité d'assurance de la crédibilité de FLOCERT. Le formulaire doit indiquer le numéro du critère de conformité faisant l'objet du recours. Chaque critère faisant l'objet d'un recours doit être accompagné d'une justification spécifique expliquant pourquoi la décision initiale devrait être réexaminée par le comité compétent. Le formulaire de soumission doit inclure un bref résumé expliquant les principales raisons du désaccord.

Les clients Fairtrade soumettent un recours ou une demande de réexamen :

- En envoyant le formulaire **CA AppealReview FO** dûment rempli à l'adresse e-mail credibility@flocert.net . Le formulaire peut être demandé à l'analyste FLOCERT responsable ou à l'Unité d'assurance de la crédibilité en utilisant l'adresse e-mail ci-dessus, ou
- En remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site web de FLOCERT (www.flocert.net).
- Par téléphone ou tout autre moyen de communication uniquement lorsque la communication écrite n'est pas possible. La communication orale peut s'effectuer en utilisant le numéro de téléphone disponible sur le site web officiel.

Les clients d'EDGE doivent envoyer un avis de recours à l'adresse e-mail credibility@flocert.net , en exposant clairement et précisément les motifs du recours. En outre, le requérant doit étayer toute allégation formulée dans le recours par autant de preuves pertinentes et objectives que possible. L'avis de recours doit :

- Identifier les erreurs alléguées dans les constatations d'audit et/ou la décision ou les conclusions de certification.
- Expliquer de manière suffisamment détaillée pourquoi il est allégué que les erreurs présumées ont eu une incidence significative sur le résultat de l'audit ou sur l'équité du processus d'audit.
- Expliquer en détail en quoi l'organisme de certification ou son ou ses auditeurs n'ont pas respecté les exigences EDGE, de telle sorte que cela a considérablement compromis les constatations et/ou la décision de certification/les conclusions.

Toutes les demandes d'appel et de réexamen doivent clairement indiquer le ou les motifs de désaccord avec une décision de certification ou d'évaluation et doivent être étayées par des informations et des preuves. Veuillez noter qu'un appel ou une demande de réexamen ne sera accepté par l'unité d'assurance de la crédibilité que s'il est accompagné d'informations claires et crédibles ou s'il s'appuie sur celles-ci.

Les motifs de demande peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Décisions fondées sur des informations non pertinentes ou pour lesquelles il n'existe aucune base crédible. En général, les ouï-dire sont considérés comme des informations pour lesquelles il n'existe aucune base crédible ;
- Le fait de ne pas avoir pris en compte des informations pertinentes présentées lors de la prise de décision ;
- Perception raisonnable d'un parti pris à l'encontre du requérant ;
- Un retard déraisonnable dans le processus décisionnel ;
- Irrégularités procédurales préjudiciables dans la prise de décision ;
- Des litiges concernant des faits pertinents pour la décision ;
- Controverses concernant les interprétations pertinentes pour la décision.

Au cours d'un appel ou d'un réexamen, seules les informations qui existaient et qui ont été présentées au moment où la décision a été prise seront prises en considération. Les informations crédibles supplémentaires présentées et acceptées au cours d'un appel ou d'un réexamen, qui n'étaient pas disponibles au moment où la décision initiale a été prise, ne seront pas utilisées dans le cadre de la procédure d'appel ou de réexamen, mais seront transmises au service des opérations afin qu'il en tienne compte dans le cadre de la procédure de certification ultérieure, à la suite de l'appel ou du réexamen, le cas échéant.

5.2 Confirmation

L'unité d'assurance de la crédibilité de FLOCERT procédera à une évaluation initiale de la demande et, dans un délai de **7 jours calendaires**, en confirmera la réception et informera la partie requérante si la demande donne lieu à un réexamen ou à un recours, ou si elle doit être traitée selon une autre procédure, telle que la procédure de plainte.

L'unité d'assurance de la crédibilité tient un registre de tous les appels et demandes de réexamen.

5.3 Enquête

Comité d'appel

La composition du comité d'appel est la suivante :

- Au moins deux responsables ayant au moins trois ans d'expérience dans le domaine de la certification Fairtrade
- Un expert en certification de l'Unité du système d'assurance

Trois membres constituent le quorum requis pour les réunions du Comité d'appel. Le responsable régional et les responsables de la certification dont la région est concernée par l'appel sont exclus 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 responsable de l'assurance de la crédibilité nommera un remplaçant conformément aux critères ci-dessus.

Un représentant du service juridique assiste aux réunions en tant qu'observateur. L'unité d'assurance de la crédibilité fait office de modérateur et consigne les informations suivantes dans l'onglet « Résumé » de Freshdesk :

- Date de la réunion du comité
- Participants (nom complet, fonction, poste)
- Décision finale prise

Les détails de la décision du comité seront précisés dans la lettre de réponse adressée à l'appelant. Le comité d'appel prendra ses décisions sur les cas présentés par consensus ; à défaut de consensus, des informations complémentaires seront demandées et évaluées jusqu'à ce qu'un consensus soit atteint.

Comité d'examen

Le comité est composé de quatre certificateurs FLOCERT (un par région) dont la responsabilité est de se prononcer sur la validité de la révision.

La personne responsable de la décision d'évaluation faisant l'objet de la révision explique le raisonnement qui a conduit à cette décision, en soulignant notamment son impact et ses conséquences potentielles.

Le membre du comité dont la région est concernée par la révision est exclu du processus décisionnel afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

L'Unité d'assurance de la crédibilité joue le rôle de facilitateur et consigne les détails suivants dans l'onglet « Résumé » de Freshdesk :

- Date de la réunion du comité
- Participants (nom complet, rôle, fonction)
- Décision finale prise

Les détails de la décision du comité seront précisés dans la lettre de réponse adressée au demandeur.

Le comité d'examen prendra ses décisions sur les cas présentés par consensus ; à défaut de consensus, des informations complémentaires seront demandées et évaluées jusqu'à ce qu'un consensus soit atteint.

Comme il y a au moins deux certificateurs par région, les responsabilités peuvent alterner chaque année : un certificateur participe aux réunions du comité d'examen pendant une année complète, puis un autre certificateur de la même région prend le relais l'année suivante. Cette disposition est facultative et laissée à la discrétion des certificateurs. Si un certificateur n'est pas en mesure d'assister à une réunion du comité au cours de son « année de service » habituelle, le certificateur de la même région le remplacera.

5.4 de la décision et de la réponse

Le comité d'appel ou de révision rendra sa décision dans un délai de 35 jours calendaires à compter de la confirmation officielle de la réception de la demande adressée au client.

Cette 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 avoir les conséquences suivantes :

- **Décision initiale infirmée** : la décision faisant l'objet de l'appel ou de la révision sera modifiée par le département des opérations. Les conséquences de cette modification seront expliquées à l'appelant lors de la notification de la décision.
- **Décision initiale confirmée** : la décision faisant l'objet de l'appel ou de la révision est confirmée et ne sera pas modifiée. Le comité d'appel/de révision informera le département des opérations si les délais du processus de certification consécutif doivent être prolongés en raison de la procédure d'appel/de révision.
- **Décision initiale partiellement confirmée** : la décision faisant l'objet d'un recours ou d'un réexamen est partiellement confirmée. C'est principalement le cas lorsqu'il y a plus d'un critère faisant l'objet d'un recours ou d'un réexamen ; par exemple, une non-conformité pourrait être confirmée et une autre infirmée.

5.5 Appels contre les décisions

Une demande de recours contre les décisions rendues par la commission de révision peut être introduite dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de la lettre de réponse de la commission de révision ou de la décision d'évaluation ultérieure, selon la nature de la décision prise par la commission de révision.

Les recours ne seront examinés par le comité d'appel que si :

- l'appelant peut démontrer qu'une décision finale de certification a été prise ; et
- L'appelant peut invoquer des motifs raisonnables expliquant pourquoi le comité d'appel pourrait parvenir à une conclusion différente sur la base des mêmes faits que ceux dont le comité d'examen a été saisi

Les recours contre les décisions rendues par le comité d'examen ne sont pas automatiquement examinés et toutes les demandes de recours sont évaluées selon les critères mentionnés ci-dessus. Le recours ne sera examiné que si le comité d'appel est convaincu que ces critères s'appliquent. Veuillez également noter qu'une décision rendue par le comité d'appel est définitive et qu'aucun recours ne sera accepté contre cette décision.

6 Références

- Procédure opérationnelle standard relative aux plaintes CA
- WI d'examen des recours CA
- Fiche de travail « Révision des recours CA »