

Appel et révision

Procédure opérationnelle standard

Valable à partir du :01/07/2026

Diffusion : Externe

Table des matières

1	Objectif.....	3
2	Champ d'application.....	3
3	Définition.....	3
4	Confidentialité	4
5	Processus	5
5.1	Dépôt.....	5
5.2	Confirmation.....	6
5.3	Enquête	6
5.4	Décision et réponse	7
5.5	Appel contre les décisions.....	7
6	Références	8

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 d'appels et de demandes de réexamen.

Elle décrit en outre le processus de traitement des appels et des demandes de réexamen.

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 de FLOCERT concerné.

3 Définition

Révision

Demande officielle émanant du client visant à réexaminer une décision d'Évaluation ou une sanction financière résultant d'une Non-conformité.

On parle également de révision lorsque les critères concernés par la demande ne sont pas de nature à modifier une Décision de Certification.

Les révisions sont tranchées par le comité de révision.

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 Matérielles fournies par le client lui permettent de se conformer aux Standards Fairtrade
- Imposer une sanction financière

La procédure de révision est ouverte aux clients Fairtrade.

Appel

Demande officielle du client visant à révoquer ou à infirmer une Décision de Certification.

Les appels sont tranchés par le Comité d'Appel.

Les décisions suivantes sont considérées comme des décisions de Certification :

- Refuser ou retirer une Autorisation de Commercialisation à un Producteur ou à un Acteur Commercial
- 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.

¹ Les demandes des clients visant à réexaminer une décision de décertification pour non-paiement des redevances seront traitées conformément à la procédure opérationnelle standard (SOP) de l'Autorité de certification relative aux réclamations.

Comité d'Appel – Comité de révision

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'organe 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 soient pleinement pris en compte. En s'assurant que les personnes retenues 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 appels et les réexamens, et d'apporter une contribution significative au processus décisionnel. À cette fin, ils doivent posséder les compétences, aptitudes et qualités personnelles suivantes :

- Capacité à examiner de manière constructive les décisions prises par le personnel chargé de la certification et à déterminer si elles étaient équitables, cohérentes et fondées sur les Standards Fairtrade en vigueur, les procédures de FLOCERT et le contrat de certification.
- Évaluation des éléments de preuve : les membres du comité doivent examiner attentivement tous les éléments de preuve présentés, y compris les documents et les témoignages, afin de se forger une opinion bien fondée.
- Interprétation de la réglementation : les membres du comité doivent avoir une solide compréhension de la réglementation applicable, des Standards Fairtrade, des procédures de FLOCERT et du contrat de certification afin de les appliquer correctement dans chaque cas.
- Disposition à 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 révision soumises sont traitées de manière confidentielle. Les informations fournies par le requérant ne seront utilisées qu'aux fins de la présente procédure.

FLOCERT ne communiquera les résultats de l'audit et les autres informations pertinentes relatives au dossier qu'au personnel de FLOCERT, dans la mesure où celui-ci a besoin d'en prendre connaissance.

Les lettres de réponse constituent un document de travail de FLOCERT. Elles ne peuvent être diffusées, copiées ou publiées sans l'accord écrit préalable de FLOCERT.

5 Processus

5.1 Dépôt

Une demande d'appel ou de révision peut être déposée :

- Pour les clients Fairtrade : dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la 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 : dans un délai de 30 jours à compter de la réception du rapport d'audit final.

Si aucune demande d'Appel ou de révision 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 révision ne modifie pas la validité de la décision de certification ou d'évaluation, tant que l'appel ou le révision 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 la procédure d'appel ou de 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 Intact Platform tant qu'une décision définitive n'a pas été communiquée.

Pour introduire un Appel ou demander un révision, le client concerné soumet les documents correspondants à l'équipe credibility assurance de FLOCERT. Le formulaire doit indiquer le numéro des Critères de Conformité faisant l'objet de l'Appel. Chaque Critère contesté 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 exposant les principales raisons du désaccord.

Les clients Fairtrade soumettent un appel 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'équipe credibility assurance via 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 avoir lieu via le numéro de téléphone disponible sur le site web officiel.

Les clients d'EDGE doivent envoyer un avis d'appel à l'adresse e-mail credibility@flocert.net , dans lequel ils exposent de manière claire et précise les motifs de leur appel. En outre, le requérant doit étayer les allégations formulées dans son appel en fournissant autant d'éléments de preuve pertinents et objectifs que possible. L'avis d'appel doit :

- Identifier les allégations d'erreurs dans les résultats de l'audit et/ou dans la décision de Certification ou dans les conclusions de Certification.
- Expliquer de manière suffisamment détaillée en quoi les allégations concernant les erreurs auraient 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 et/ou les conclusions.

Toutes les demandes d'appel et de révision doivent clairement indiquer le ou les motifs de désaccord avec une décision de Certification ou de Décision d'Évaluation et doivent être étayées par des informations et des éléments de preuve. Veuillez noter qu'un appel ou une demande de révision n ne sera accepté par l'équipe credibility assurance que s'il est accompagné d'informations claires et crédibles ou s'il s'appuie sur celles-ci.

Les motifs des demandes peuvent inclure, sans s'y limiter :

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

Au cours d'un appel ou d'un révision, seules les informations qui existaient et qui avaient été présentées au moment où la décision a été prise seront prises en compte. Les informations supplémentaires crédibles présentées et acceptées au cours d'un appel ou d'un révision, 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 révision, mais transmises au service des opérations afin qu'il en tienne compte dans la suite du processus de certification, à l'issue de l'appel ou du réexamen, le cas échéant.

5.2 Confirmation

L'équipe credibility assurance 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 Appel recevable, ou si elle doit être traitée selon une autre procédure, telle que la procédure de Réclamation.

L'équipe credibility assurance tient un registre de tous les appels et demandes de révision.

5.3 Enquête

Comité d'Appel

La composition du Comité d'Appel est la suivante :

- Au moins deux responsables/responsables ou régionaux directeurs justifiant d'au moins trois ans d'expérience dans le domaine de la Certification Fairtrade
- Un expert en certification issu de l'unité chargée du système d'assurance

Trois membres constituent le quorum requis pour les réunions du Comité d'Appel. Le responsable régional ou les directeurs, ainsi que 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'équipe credibility assurance désignera un remplaçant conformément aux critères ci-dessus.

Un représentant du service juridique assiste aux réunions en tant qu'observateur. L'équipe credibility assurance 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 de la commission seront précisés dans la lettre de réponse adressée au requérant. Le Comité d'Appel statue sur les dossiers présentés par consensus ; à défaut de consensus, des informations complémentaires sont demandées et évaluées jusqu'à ce qu'un consensus soit atteint.

Comité de révision

Le comité est composé de quatre membres, certificateurs ou personnes justifiant d'au moins 5 ans d'expérience en tant que certificateurs (un par région), dont la responsabilité est de se prononcer sur la validité de la révision.

La personne chargée de la décision d'Évaluation faisant l'objet de l'examen expose les motifs de cette décision, en soulignant notamment son impact et ses conséquences potentielles.

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

L'équipe credibility assurance joue le rôle de facilitateur 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 au demandeur.

Le comité de révision prendra ses décisions sur les dossiers 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 y participe l'année suivante. Cette disposition est facultative et laissée à l'appréciation 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 Décision et 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 aboutir aux résultats suivants :

- **Annulation de la décision initiale** : la décision faisant l'objet de l'appel ou de la révision sera modifiée par le service 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 du recours ou de la révision est confirmée et ne sera pas modifiée. Le comité d'Appel/de révision informera le service 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 appel ou d'un réexamen est partiellement confirmée. C'est principalement le cas lorsqu'il y a plusieurs critères faisant l'objet d'un appel ou d'une révision ; par exemple, une Non-conformité pourrait être confirmée, tandis qu'une autre pourrait être infirmée.

5.5 Appel contre les décisions

Une demande d'appel contre les décisions rendues par la commission de révision examen peut être déposée 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 appels ne seront examinés par le Comité d'Appel que si :

- l'appelant peut démontrer qu'une décision finale de Certification a été prise ; et

- le requérant puisse 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 de révision a été saisi

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

6 Références

- Procédure opérationnelle standard relative aux réclamations CA
- Instruction de travail relative à l'examen des recours CA