

Appel et Révision

Procédure opérationnelle standard

Valide à partir du : 01/03/2020

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.....	5
	5.4 Résultats.....	6
	5.5 Appel des décisions	6
6	Références	6

1 Objet

Cette procédure opératoire standard expose les principes et responsabilités concernant les appels et les demandes de révision.

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

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. Les révisions de Décisions d'évaluation sont traitées par le Comité de révision. Si une décision de suspension de certification est prise immédiatement à la suite d'un audit, ceci sera considéré comme une Révision et non comme un Appel, bien qu'il s'agisse d'une décision de certification en tant que telle.

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

Le processus de révision est ouvert aux clients Fairtrade.

Appel :

demande officielle par le client de révoquer ou d'inverser une Décision de certification. Dans le cas de clients EDGE souhaitant contester les résultats d'audit, la procédure d'appel s'applique.

Les décisions suivantes sont considérées comme décisions de certification :

- accorder l'Autorisation de commercialisation à une nouvelle organisation de producteurs,
- accorder ou refuser la certification initiale ou le renouvellement de certification,
- prolonger la validité d'un certificat ou d'une Autorisation de commercialisation,
- suspendre ou lever la suspension d'un certificat,
- retirer la certification.

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

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. Ainsi, elle est chargée de garantir une interprétation uniforme des Normes et de veiller à ce que les opérations soient correctement effectuées. En tant qu'organe interne à l'entreprise, son rôle n'est pas celui d'une instance d'arbitrage externe et/ou officielle, ni d'une institution comparable à un tribunal.

4 Confidentialité

En général, toutes les demandes soumises sont traitées dans la plus grande confidentialité par le personnel responsable afin d'assurer que l'identité des parties concernées soit protégée.

Si des informations confidentielles de la part du plaignant (travailleurs, fournisseurs, acheteurs ou autres parties prenantes) venaient révéler l'identité du fournisseur d'information, FLOCERT :

- Ne dévoilera pas les informations confidentielles à des tierces parties, exception faite du personnel responsable au sein de FLOCERT et seulement en cas de nécessité absolue,
- N'utilisera ces informations confidentielles d'aucune façon qui puisse permettre l'identification des individus ou de l'organisation/des organisations qui ont fourni les informations,
- Utilisera les informations confidentielles afin d'identifier les aspects nécessitant enquête.

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 ou de la Décision d'évaluation.
- Pour les clients EDGE et bioRe : 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 n'altère pas la prise d'effet de la Décision d'appel ou d'évaluation, et ce jusqu'à ce que l'Appel / la Révision soit validé(e) par le Comité 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, indépendamment du résultat qui s'ensuit. Le processus de certification est stoppé jusqu'à la fin du processus d'Appel ou de Révision.

Pour faire Appel ou de demander une Révision, le client concerné envoie la documentation correspondante au Service Credibility Assurance de FLOCERT:

- Les clients Fairtrade :
 - envoient un formulaire d'Appel rempli (**CA AppealReviewSubmission 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 remplissent le formulaire en ligne disponible sur le site de FLOCERT (www.flocert.net).
- Les clients EDGE et bioRe envoient une notification d'Appel à credibility@flocert.net, définissant clairement et précisément les fondements de l'appel. En outre, l'appelant devrait soutenir 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. Et,
 - 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. Et/ou,
 - Expliquer en détail en quoi l'organisme de certification ou ses auditeurs n'ont pas suivi les exigences EDGE ou bioRe 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 :

- a. 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 ;
- b. L'absence de prise en compte d'informations importantes lors de la prise de décision ;
- c. La perception justifiée d'un parti pris contre la partie appelante ;
- d. Un retard excessif dans la procédure de prise de décision ;
- e. Des irrégularités de procédure préjudiciables à la prise de décision ;
- f. Des litiges concernant des faits importants pour la décision ;
- g. 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 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 mais seront adressées au Département Opérations afin d'être prises en compte dans le processus de certification faisant suite à l'appel.

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:

- un Directeur ou Senior Manager FLOCERT ayant au moins trois ans d'expérience de la certification Fairtrade.
- un Directeur ou Senior Manager FLOCERT sans connaissance de la certification mais travaillant depuis au moins 3 ans chez FLOCERT
- Un manager régional
- le manager du département Assurance Scheme de FLOCERT
- Le Competence manager de FLOCERT

Le quorum du Comité d'appel est constitué par trois des cinq membres susmentionnés. Le Directeur des opérations et le manager régional dont la région est affectée par l'appel ne font 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 proposera au PDG un remplaçant, conformément aux critères susmentionnés. Le PDG décidera du remplacement.

Un représentant du Service juridique est présent en tant qu'observateur. Le Credibility Assurance Manager dresse un procès-verbal de la réunion et l'anime.

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

À la discrétion du certificateur responsable de la décision dont il est fait appel, le dossier pourra être présenté au Comité d'appel soit par l'analyste de certification compétent, soit par le certificateur lui-même. Cette personne assiste à la réunion uniquement pour présenter le dossier au Comité d'appel et répondre aux éventuelles questions. Il/Elle quitte la réunion avant que la discussion et la prise de décision n'aient lieu, de manière à éviter tout conflit d'intérêts ou d'influencer la décision du Comité d'appel.

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 présente le dossier au comité mais ne dispose d'aucun droit de vote. La décision des membres du Comité concernant la validité du dossier est prise à la majorité simple des voix.

Étant donné qu'il y a au moins deux certificateurs par région, les responsabilités alterneront 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. 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 réception de la demande.

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 dans le cadre 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.

5.5 Appel des décisions

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 AppealReviewSubmission WI)
- Formulaire d'appel et de demande de révision (CA AppealReviewSubmission FO)