

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

Table des matières

LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES	1
1. Objet et domaine d'application	1
2. Documents de référence	1
3. Responsabilités	2
4. Définitions	2
5. Description.....	3
5.1 Type de certification - inspection	3
5.2 Conseil de certification	3
5.2.2 Composition.....	4
5.2.3 Fréquence	4
5.3 Conseil de certification : groupe 1 et groupe 2	4
5.3.1 Schéma de fonctionnement	4
5.4 Décisions de certification.....	7
5.5 Le certificat ou équivalent	9
5.6 Répertoire des adhérents	9
5.7 Communications.....	10
5.8 Enregistrements	10
5.9 Réclamations.	11
5.10 Contestations, recours et appel.....	11
5.10.1 Enregistrement des contestations, recours et appel.....	11
5.10.3 Traitement des contestations, recours et appels.	11
6. Vérification	13

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

LISTE DES DOCUMENTS ANNEXES

- IC3.1.a1 : Composition du conseil de certification & définition des groupes
- IC3.1.f1 : Check-list de validation technique
- IC3.1.f2 : Check-list de validation administrative
- IC3.1.a2 : Schéma de certification
- IC3.1.f3 : Registre des dossiers de contestations, recours, appels
- IC3.1.f4 : Check-list de compilation du dossier à soumettre au conseil de certification (a: IFS Featured, b: IFS Global Market et c: FSSC)
- IC3.1.f5 : Check-list de validation technique secteur primaire
- IC3.2.i38.f3 Review certificate Fami QS
- IC3.2.i39.f5 Review & certificate GMP+

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure a pour objet de définir les règles d'octroi, de maintien, d'extension, de suspension, de restriction ou de retrait d'une certification de produit ou de système de management par l'organisme de certification sans préjudice des conditions générales de vente et des conditions spécifiques aux programmes d'inspection et de certification.

Les modalités de contestations, recours et appels des requérants y sont également décrites, leur recevabilité est conditionnée par le respect des modalités d'introduction décrites au point 5.10 de la présente procédure. Cette procédure s'applique à toute certification confiée à l'organisme de certification et d'inspection (OCI) et est disponible sur notre site web à l'adresse www.foodchainid.com ou sur demande.

2. Documents de référence

ISO 17020, la dernière version doit être appliquée.

ISO17065, la dernière version doit être appliquée.

ISO 17021-1, la dernière version doit être appliquée.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	-------	--

3. Responsabilités

Objet	Responsable
Audit	Auditeur
Évaluation du plan d'action	Auditeur
Compilation du dossier pour décision de certification	Secrétariat
Avis sur la certification (revue) (aspects techniques) groupe 1 / groupe 2	Experts/Responsables techniques groupe 1/groupe 2
Validation administrative groupe 1	Secrétariat
Décision de certification groupe 1/groupe 2	Responsable de la décision finale
Traitement des contestations (plaintes)	Manager opérationnel – Responsable qualité
Traitement des recours	Conseiller scientifique ou expert/responsable technique indépendant à l'évaluation
Traitement des appels	Comité consultatif, autorité ou détenteur du cahier des charges (selon les spécifications).
Archivage des dossiers de contestations, recours et appels	Responsable qualité

4. Définitions

- Expert/Responsable technique Groupe 1 et 2 : personne ayant une connaissance appropriée du domaine d'activité sur lequel porte la demande de certification. Personne participant à la validation technique du dossier soumis à décision et pouvant avoir le pouvoir de décision. L'expert technique du groupe 2 peut signer le certificat.
 - Responsable de décision finale groupe 1 et 2 : personne ayant comme mission la prise de décision finale de certification sur base de l'avis de l'auditeur et des experts/responsables techniques, la signature du certificat.
 - Certificat ou équivalent : document délivré par l'organisme de certification conformément aux règles d'un système de certification, attestant qu'un produit, un processus, un service ou un système de management est conforme à une norme ou un autre document normatif spécifique.
 - Plainte : expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne ou organisation à l'égard d'un organisme de certification, relative à ses activités ou à celles d'un client certifié, et pour laquelle une réponse est attendue.
- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Plainte Insatisfaction | <ul style="list-style-type: none"> Appel Contestation d'une décision |
|--|---|

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	-------	--

- **Plainte**
 - Peut venir de n'importe qui
 - Peut viser le fonctionnement
 - Ne remet pas automatiquement en cause la décision
- **Appel**
 - Seulement du client concerné
 - Vise une décision officielle
 - Demande une réévaluation formelle
- Recours : action introduite de manière formelle en deuxième instance par un requérant contre une décision de refus, de suspension ou de retrait, total ou partiel, de certification ou dans le cas de l'application d'une sanction ou d'une remarque simple ou d'une demande d'amélioration (certification bio).
- Appel : demande formelle d'un client visant à reconsidérer une décision prise par l'organisme de certification..
- Requérant : personne physique ou morale ayant introduit une contestation, un recours ou un appel.
- Référentiel : ensemble des dispositions de référence servant de guide pour la construction et la vérification d'un produit, service, processus ou système de management.
- Réunion : assemblée de différentes personnes pouvant se faire dans un lieu déterminé ou à distance par moyen de communications divers.

5. Description

5.1 Type de certification - inspection

Inspections (ISO17020)

Certification de produits ou processus (ISO 17065),

Certification de système de management (ISO 17021-1).

Le schéma spécifique étant repris dans les instructions internes

5.2 Conseil de certification

Les décisions de certification doivent être fondées sur des preuves tangibles de conformité ou de non-conformité constatées par l'organisme de certification et que les décisions ne soient pas faussées par d'autres intérêts ou d'autres parties.

FOODCHAIN ID Certification, s'engage à ce que les décisions relatives à une certification ne soient jamais externalisées.

Afin de garantir des décisions de certification fondées sur une expertise sectorielle adaptée, deux groupes de membres ont été constitués au sein du Conseil de certification.

Cette organisation permet d'assurer un niveau approprié de compétence pour l'évaluation des

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

informations issues du processus d’audit, tout en maintenant l’indépendance et l’impartialité de la décision. En pratique, les dossiers de certification sont attribués soit au groupe 1, soit au groupe 2 du Conseil de certification.

L’affectation est déterminée conformément aux critères définis dans l’annexe IC3.1.a1.

Les modalités de fonctionnement des deux groupes sont détaillées ci-dessous.

5.2.1 Rôle:

- Prend la décision d’octroyer, maintenir, étendre, suspendre ou retirer partiellement ou totalement la certification d’un adhérent à un schéma de certification selon un référentiel donné sur base des dossiers préparés par le département de certification.
- Assure que chaque décision de certification est prise par une personne différente de celle qui a procédé à l’évaluation.
- Examine les conclusions du rapport d’évaluation et l’adéquation et l’efficacité du plan d’actions correctives de même que la clôture éventuellement exigée des non-conformités.

5.2.2 Composition

Le conseil peut être formé de 2 personnes à savoir 1 Expert/Responsable technique et 1 responsable de décision finale.

- Les Experts/Responsables techniques assurent la validation technique du dossier et donnent leur avis sur la certification du dossier.
- Les responsables de décision finale prennent la décision finale de certification sur base des avis de l’auditeur et des experts/responsables techniques.
- Un expert/responsable technique peut être le responsable de la décision finale.
- Dans le cadre du mode de production biologique, l’avis de l’expert/responsable technique n’est pas requis dès lors que le décisionnaire final dispose de l’expertise nécessaire et suffisante pour prendre la décision finale.

Une liste des Experts/Responsables techniques et des responsables de décision finale est reprise en annexe IC3.1.a1 et doit être utilisée en cascade.

5.2.3 Fréquence

Le Conseil de certification se réunit au minimum une fois par semaine pour statuer sur les dossiers en cours.

Par ailleurs, une réunion trimestrielle est organisée afin de :

- examiner le planning des audits à venir,
- analyser les cas particuliers rencontrés,
- assurer la cohérence des décisions et enrichir la jurisprudence interne.

Cette réunion trimestrielle peut ne pas être tenue si aucun point spécifique ne nécessite d’être traité.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

5.3 Conseil de certification : groupe 1 et groupe 2

5.3.1 Schéma de fonctionnement

Le Conseil de certification exerce sa mission principalement à distance, selon un processus structuré et documenté, reposant sur des échanges électroniques et/ou l'utilisation d'outils informatiques dédiés.

Toute adaptation du schéma de fonctionnement pour un référentiel spécifique est formalisée dans la procédure applicable.

En cas de situation nécessitant un examen approfondi (désaccord, cas particulier, question d'interprétation), une réunion est convoquée afin de garantir une décision collégiale et impartiale.

Les décisions sont fondées sur le rapport d'audit complet, le plan d'actions correctives validé, ainsi que sur tout élément complémentaire jugé pertinent.

5.3.1.1 Préparation du dossier

L'ensemble des éléments des dossiers à soumettre au conseil de certification :

- rapport d'audit final,
- plan d'actions correctives validé par l'auditeur,
- la revue (si applicable)
- le certificat antérieur le cas échéant,
- les éléments joints au dossier par l'auditeur le cas échéant,

5.3.1.2 Choix des membres du conseil de certification

Le choix des membres se fait par la direction en fonction :

- des compétences dans le secteur en question et du référentiel spécifique,
- des critères d'indépendance connus,
- de leur disponibilité,
- de la composition minimale imposée.

Si durant les 2 dernières années (à dater du jour du conseil – étendus à 3 ans pour les SAC), un membre du conseil de certification a eu des services ou a été employé par la société auditée ou a participé à l'audit, alors il ne peut en aucun cas participer au conseil de certification et doit avertir immédiatement la direction et le manager opérationnel du département concerné. Celle-ci doit alors choisir un autre membre pour participer au conseil de certification.

Afin de garantir l'impartialité de la décision, tout membre du Conseil de certification ayant, au cours des deux dernières années (trois ans pour les SAC), entretenu une relation avec la société auditée, y ayant été employé ou ayant participé à l'audit concerné, est exclu de toute participation à la décision.

Cette situation doit être déclarée sans délai à la Direction et au manager opérationnel du département concerné, La direction désignera un membre alternatif pour assurer la continuité du processus décisionnel.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

Dans le cadre d'un transfert d'un opérateur d'un OC vers FCID Certification, la présente procédure est applicable.

L'évaluation d'un transfert étant assimilée à une activité d'évaluation au sens de la norme applicable, la décision de certification doit être prise par une personne différente de celle ayant réalisé l'évaluation du dossier.

5.3.1.3 Avis technique

Si l'expert/responsable technique ne peut pas garantir son indépendance par rapport au dossier pour lequel il est sollicité (tel que la participation aux étapes antérieures du processus de certification ou tout autre lien mettant en péril son impartialité vis à vis du dossier à traiter), celui-ci doit faire part de son impossibilité de participer à la prise de décision ou si le délai octroyé ne peut être respecté.

Les experts techniques doivent analyser toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits afin de passer en revue les résultats et donner leur avis sur les conclusions de l'audit.

Un délai de 5 jours ouvrables est prévu pour que tous les Experts techniques envoient leurs avis au Responsable Certification à compter du jour d'envoi du dossier. En cas de questions ou remarques, une semaine de délai supplémentaire est octroyée pour permettre d'avoir tous les éléments objectifs permettant de donner un avis objectif. En cas de divergences d'avis, le Responsable Certification demande aux Experts techniques de se concerter.

Une check-list de validation technique est reprise dans les documents cités en annexe. Ce document doit être complété par les Experts ou responsables techniques. La réponse négative doit toujours être justifiée. La check-list doit être signée (signature électronique) et datée.

5.3.1.4 Décision finale, émission du certificat et signature

Dans les 5 jours ouvrables après réception de la réponse des Experts ou responsable techniques, le dossier est envoyé/transmis au responsable de décision finale qui, sur base de l'avis des Experts techniques (si applicable) et de l'auditeur, prend la décision finale de certification du dossier. Ce membre doit être différent de l'auditeur et ne peut pas avoir presté de services pour le client concerné dans les 2 années qui précèdent le conseil de certification (3 ans étendus pour le SAC) et être employé par FOODCHAIN ID Certification.

Si le responsable de décision finale ne peut pas garantir son indépendance par rapport au dossier, la décision sera prise par le membre « suivant » repris à l'annexe IC3.1.a1.

Dans le cadre de la délivrance d'un renouvellement de certification, la décision de certification doit se fonder sur les audits de renouvellement et sur la revue du système correspondant à la période de certification ainsi que les plaintes perçues durant cette période.

La décision et le certificat (si avis favorable) est transmise (par écrit) au client en mentionnant la décision de certification : octroi, octroi sous réserve, extension, maintien, refus, retrait, restriction.

- **En cas de décision favorable, le secrétariat envoie au client :**
 - La décision de certification,
 - le certificat ,

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

- le rapport final d'audit.
- **Restriction, suspension ou retrait de certificat**

En cas de restriction, de suspension ou de retrait du certificat, lorsque la décision émane de l'organisme certificateur, le client est informé par courrier écrit.

Ce courrier précise :

- la date d'effet de la restriction, de la suspension ou du retrait,
- les mesures à mettre en œuvre pour lever la suspension ou introduire une nouvelle demande de certification,
- la durée de la suspension.

Dans le cadre de la certification biologique, la durée de suspension est déterminée conformément à la grille de sanctions applicable (Flandres).

- **Obligations du client**

Le courrier précise également que le client doit :

- S'abstenir de toute publicité ou communication faisant référence à son statut de certifié, y compris sur son site internet ;
- Retourner à l'organisme de certification l'original du certificat (ou tout document équivalent) ;
- Respecter les conditions d'utilisation du certificat et rapport d'audit ainsi que les délais mentionnés dans le courrier.

En cas de non-respect de ces obligations, et lorsque cela est applicable, les autorités compétentes peuvent être informées afin de prendre les mesures appropriées.

5.3.1.5 Transmission des données

Se fait par le secrétariat dans les 2 jours ouvrables qui suivent la décision finale.

SAC = encodage dans la base de données AC II de l'autorité compétente

BIO = transmission aux autorités compétentes des informations requises.

Secteur primaire conventionnel: encodage dans les bases de données des gestionnaires des cahier de charges/guides par le responsable de la décision finale au moment de la prise de décision. En cas d'audit SAC; cette base de données du gestionnaire va communiquer les données dans la base de données ACII.

Les détails de la transmission des données sont repris dans les instructions spécifiques concernées.

Le client peut contester la décision conformément paragraphe 5.9 ou introduire une nouvelle demande.

L'organisme de certification doit quant à lui supprimer le client de la liste des « certifiés ».

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

Le propriétaire du référentiel peut être informé de la décision de certification par le Manager opérationnel.

Cette information constitue une obligation dans le cadre des SAC. Le schéma de décision de certification se trouve en annexe IC3.1.a2.

5.4 Décisions de certification

L'octroi : toutes les conditions du référentiel sont remplies et le certificat ou son équivalent est accordé.

L'octroi sous réserve : Le conseil de certification considère que le certificat peut être octroyé au client sous réserve que les conditions définies par les membres soient remplies dans un délai défini. Dans l'affirmative, la décision d'octroi sera accordée. A défaut de remplir ces conditions, le certificat sera suspendu. La vérification de l'application des conditions peut être faite par l'auditeur ou par le conseil de certification.

Ces conditions sont décrites précisément au client dans un courrier accompagnant le certificat.

Maintien : le conseil de certification doit maintenir la certification sur la démonstration que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme.

Extension : En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, l'organisme de certification doit entreprendre une revue de la candidature et déterminer toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être faite au même moment qu'un audit.

Dans le cas d'une demande d'extension au moment de l'audit sur le terrain, l'auditeur contacte le Manager opérationnel et celui-ci décide de la possibilité ou non de faire l'audit supplémentaire en même temps que celui en cours.

Si l'audit est fait à postériori et que la décision est favorable, un nouveau certificat est émis avec une date de validité identique au certificat en cours et le scope étendu.

Refus : même après demande d'informations supplémentaires, le client ne respecte pas les exigences de la norme, le certificat n'est pas délivré. Le client doit entamer une nouvelle demande pour recommencer le schéma de certification.

Restriction : si les exigences de la norme en vigueur ne sont plus satisfaites pour certains éléments du périmètre de certification, ceux-ci doivent être exclus du scope de certification.

Suspension: la certification sera suspendue si le conseil de certification estime que le produit, le processus ou le système de management certifié manque gravement au respect des exigences de la certification. Une remise à niveau est demandée par le conseil de certification. Les points devant en faire l'objet sont définis par le conseil de certification, cette remise à niveau devant se faire dans le temps imparti.

A la fin d'une période de suspension, ou sur demande du client, le conseil de certification fait réaliser une enquête pour s'assurer que les conditions prévues pour recouvrer la certification sont bien remplies. Dans l'affirmative, la suspension est levée et le certificat remis en vigueur, dans le cas contraire, le conseil de certification procède au retrait du certificat sans préavis.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

Retrait : la certification sera retirée si le conseil de certification estime que le produit, le processus ou le système de management certifié ou le client manque gravement au respect des exigences de la certification.

On notera qu'une certification peut être suspendue ou retirée sur demande du client.

Dans le cas où un audit de surveillance est réalisé (dans le sens "révisite") le processus de décision de certification est également appliqué et suit un cycle identique au cycle appliqué pour l'audit ayant donné lieu à la révisite.

Dans le cas d'OVOCOM: à partir de la date d'annulation ou de non renouvellement d'un certificat et pendant une période d'un an, l'entreprise ne peut plus introduire une demande de certificat pour l'unité et pour l'activité concernée.

5.5 Le certificat ou équivalent

Celui-ci est toujours accompagné des conditions d'utilisation et identifié de façon unique par un numéro et mentionne au minimum les informations suivantes :

- l'identification du client et son adresse (précision du site d'exploitation),
- le périmètre ou scope de certification,
- la mention du référentiel et son numéro de version utilisé pour l'audit,
- le niveau de certification,
- la date d'émission du certificat

spécificité des certificats dont le layout (qui ne nous appartient pas, par exemple BEPORK) n'inclut pas de rubrique de date d'émission du certificat : dans ces cas, la date de la lettre/mail d'accompagnement de l'envoi du certificat au Client est la date d'émission du certificat.

- les dates de début et de fin de validité,
- le symbole BELAC dans le cas de schéma de certification accrédité,
- l'identification de l'organisme de certification et son adresse,
- la référence de l'audit et du client (ex : INS208/01/0001_ID client)
- toute autre information requise par la norme et/ou tout autre document normatif utilisé pour la certification.

Un certificat est émis par référentiel, dans le cas où l'adhérent est certifié pour plusieurs référentiels, celui-ci reçoit autant de certificat que de référentiels certifiés.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

5.6 Répertoire des adhérents

Les informations relatives aux adhérents certifiés sont disponibles sur l’Intranet.

Au minimum, les éléments suivants y sont repris :

- le nom du client certifié ;
- le document normatif applicable ;
- le périmètre de la certification ;
- le lieu (ville et pays) ;
- le(s) site(s) concerné(s) par la certification ainsi que l’adresse du siège social.

Ces informations, propriété de FOODCHAIN ID Certification, sont accessibles en interne et peuvent être communiquées sur demande, conformément aux règles de confidentialité applicables.

5.7 Communications

L’organisme de certification doit s’assurer que tous les clients certifiés sont informés de toutes modifications apportées aux exigences en matière certification qui ont une incidence sur le client.

Aussi, FOODCHAIN ID Certification peut à tout moment communiquer toute information relative à la certification de son client au propriétaire du référentiel.

Le client quant à lui doit se conformer aux exigences de communication stipulées dans les conditions reprises sur le site internet : [FoodChain ID Accreditations - FoodChain ID](#) , y compris communiquer à FOODCHAIN ID Certification les éventuelles réclamations de ses clients relatives au scope du certificat.

Obligations d’information conformément aux conditions spécifiques aux programmes d’inspection et de certification

Lorsque la situation donnant lieu à une restriction, suspension ou tout autre changement ou retrait est notifiée à l’organisme par le client lui-même, la procédure de communication peut être simplifiée.

Dans ce cas, les échanges d’informations peuvent être réalisés par courrier électronique. Via le courriel de contact relatif à votre activité.

- inspection@foodchainid.com
- certification.bio@foodchainid.com
- certification.feed@foodchainid.com
- certification.food@foodchainid.com
- certification.farming@foodchainid.com

5.8 Enregistrements

Les enregistrements relatifs au processus d’audit et d’autres activités de certification de tous les clients, y compris les organismes candidats ainsi que tous les organismes audités, certifiés ou dont la certification a été suspendue ou retirée sont conservés au sein de la société pendant la durée du cycle en cours plus un cycle complet de certification. Toutes les données relatives aux clients, à l’exception de celles rendues publiques par le client lui-même, sont considérées comme confidentielles. Les données conservées doivent comporter :

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	-------	--

- les informations relatives à la demande,
- le contrat de certification,
- plan d'audit,
- la justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage (système de management spécifique et/ou sélection du site si évaluation multisite)
- les rapports d'audit initial, de surveillance et de renouvellement de la certification,
- la justification de la durée d'audit,
- la vérification du plan d'actions correctives,
- les enregistrements des plaintes et des contestations, recours ou appels et les actions qui en découlent,
- la documentation relative aux décisions de certification,
- les documents de certification,
- les enregistrements des compétences des auditeurs ou experts/responsables techniques.

5.9 Réclamations.

Toute réclamation émanant d'un tiers est enregistrée et évaluée.

Lorsqu'elle est fondée, des actions correctives et/ou préventives sont mises en œuvre conformément à la procédure G8.

Les réclamations provenant des clients de nos propres clients, et ne portant pas directement sur le fonctionnement de FOODCHAIN ID Certification, sont traitées comme des travaux non conformes, selon les dispositions de la procédure G8.

5.10 Contestations, recours et appel.

5.10.1 Enregistrement des contestations, recours et appel.

Les contestations, recours ou appels doivent être motivés et introduits par courrier électronique ou par lettre recommandée à l'adresse suivante :

FOODCHAIN ID Certification

À l'attention du Directeur Inspection & Certification
Rue Hayeneux, 62
4040 HERSTAL

Toute contestation, recours ou appel introduit auprès de FOODCHAIN ID Certification est enregistré et, le cas échéant, fait l'objet des mesures correctives nécessaires.

Un accusé de réception est transmis au requérant dans un délai de deux jours ouvrables.

Sous réserve de recevabilité, une réponse motivée est communiquée dans un délai de vingt jours ouvrables.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

5.10.3 Traitement des contestations, recours et appels.

5.10.3.1 Contestations - Traitement en 1ère instance

Le directeur de FCID Certification ou l'expert/responsable technique opérationnel examine le dossier et prend les dispositions nécessaires, en concertation avec le Manager Opérationnel du département concerné. Celles-ci peuvent comporter :

- la transmission ou la collecte d'informations complémentaires
- la mise en place, si nécessaire, d'actions correctives pour remédier à des non-conformités.

Il notifie sa décision au requérant par courrier ou par mail dans les 20* jours de la notification de la contestation par le requérant.

Avant envoi au requérant, le directeur de FCID Certification ou l'expert technique opérationnel sollicite l'avis du responsable qualité quant à la solution proposée.

La décision au sujet du dossier doit être prise ou revue et approuvée par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.

Dans le cas d'un accord entre les 2 parties, le dossier est clôturé en première instance et archivé. L'opérateur est informé de la décision finale par mail ou par courrier.

Dans le cas d'un désaccord entre les 2 parties, le requérant peut entamer un recours.

* Le délai peut varier en fonction des référentiels ceux-ci sont consultables dans le SIRI Food et Feed&agrofourriture

5.10.3.2 Recours - Traitement en 2ème instance

Le responsable technique du département examine le dossier et prend les dispositions nécessaires à condition de n'avoir aucunement participé à l'évaluation du dossier de certification. Dans ce cas, il est remplacé par un responsable technique d'un autre département.

Il notifie sa décision au requérant par courrier ou par mail dans les 10 jours* suivant la date de réception du dossier.

La décision au sujet du dossier doit être prise ou revue et approuvée par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.

Dans le cas d'un accord entre les 2 parties, le dossier est clôturé en deuxième instance et archivé par le responsable qualité.

L'opérateur est informé de la décision finale par mail ou par courrier.

Dans le cas d'un désaccord entre les 2 parties, le requérant peut faire appel. Avant envoi au requérant, le responsable technique sollicite l'avis du responsable qualité quant à la solution proposée.

Pour la certification "bio", si le recours en seconde instance n'a pas permis d'aboutir sur un accord, le client est informé qu'une démarche peut être introduite auprès de l'autorité compétente.

	Décisions de certification, contestations, recours et appels	IC3.1	Mise en application : 27/02/2018 V11 du 18/01/2026
---	---	--------------	--

* Le délai peut varier en fonction des référentiels ceux-ci sont consultables dans le SIRI Food et Feed&Agrofourniture

Dans le cadre d'un audit Vegaplan, l'opérateur a la possibilité de contester la décision de l'organisme de certification (OCI). En cas de contestation de second instance, il peut soumettre sa demande au comité d'appel de Vegaplan, qui se charge d'examiner ce recours.

Cet appel doit être adressé par courrier recommandé, tant à Vegaplan qu'au secrétariat du comité d'appel. Le règlement du comité d'appel est repris dans le règlement de certification Vegaplan. Le courrier recommandé doit énumérer tous les arguments de défense et contenir toutes les pièces faisant office de preuve.

Le délai d'1 mois commence à courir le jour après la date mentionnée sur la notification de la décision et n'est pas prolongé si la date d'échéance tombe un samedi, dimanche ou jour férié. De plus, le demandeur à l'origine de l'appel paiera une somme de 500,00 euros au comité d'appel dès le début de la procédure afin d'en couvrir les frais.

L'appel ne sera recevable que si les conditions ci-dessus sont remplies. La décision du comité d'appel est contraignante et irrévocable. Le traitement en 3^{ème} instance n'est donc pas d'application dans un tel cas.

5.10.3.3 Appel - Traitement en 3^{ème} instance

Dans le cas où un désaccord persiste après le traitement du dossier en première et en deuxième instance, il sera demandé au comité de contestation de l'organisme de certification de statuer sur la décision finale. Cas particulier en certification "bio" le traitement de 3^{ème} instance est réalisé par les autorités.

La décision au sujet du dossier doit être prise ou revue et approuvée par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel.

Les membres examinent le dossier et prennent les dispositions nécessaires.

Avant envoi au requérant, l'avis du responsable qualité est sollicité quant à la solution proposée.

Il notifie sa décision au requérant par lettre recommandée ou par mail dans les 20 jours suivant la date de réception du dossier)

L'opérateur est informé de la décision finale par mail ou par courrier.

Au terme de ces procédures, le requérant ne dispose plus de recours.

6. Vérification

Le manager qualité veille au respect de cette présente procédure.