

Objet	Description du processus de gestion impartiale des plaintes et des appels introduits par les opérateurs conventionnés contre les décisions prises par CertiOne.
Domaine d'Application	Cette procédure s'applique pour les décisions prises par le responsable certification en ce qui concerne les activités d'audit, de certification et notamment les décisions conséquentes au traitement des non-conformités et des réclamations ainsi que les non-conformités majeures et plus généralement toute décision de certification.

Responsabilité : Direction

1. Introduction d'une plainte / d'un appel		
QUOI	QUI	COMMENT
Afin de veiller à l'amélioration continue de la qualité de ses services, CertiOne dispose d'un système de récolte et de traitement des plaintes / appels qui proviennent aussi bien des opérateurs que de toute personne non-concernée par l'activité y compris le consommateur. <u>Plainte</u> : expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise à CertiOne par une personne ou une organisation, relative aux activités et à laquelle une réponse est attendue. <u>Appel</u> : demande adressée à CertiOne par le fournisseur de l'objet de l'inspection pour reconsidérer une décision déjà prise relative à cet objet. Par la signature du contrat, l'opérateur est tenu informé de l'existence et de la possibilité d'introduire une plainte/appeal contre les décisions prises par CertiOne. Toute plainte est toujours traitée comme un appel. S'il s'avère que la plainte met en cause les procédures et la politique poursuivie dans le système qualité, une fiche de non-conformité est établie. L'appel, lui, doit être introduit (lettre recommandée, mail ...) dans les 15 jours de la date de notification de la décision contestée. A la réception d'une plainte/appeal, un accusé de réception est transmis par mail au plaignant. Une liste de non-conformités majeures soumises à la notification est disponible dans le document AFSCA	Direction Administration	- DOC-11-06 Conditions générales de ventes - OV-05 Procédure de Recours et Sanctions (OVOCOM) - Exigences légales/normatives

PB00L01. Dans la pratique, cette liste est complétée par des exemples de non-conformités soumises à la notification, lignes directrices de guide par lignes directrices de guides.

Sont également notifiés, les opérateurs qui ont des activités non déclarées à l'agence, sauf si nous détenons la preuve que cette déclaration est faite immédiatement par l'opérateur ; de même que les retraits, suspension, audits surprises et réinspections ayant abouti à une perte de validation du SAC chez l'opérateur.

Production Biologique (BP), Transformation (BT) et Vente (BV) suivant la réglementation Biologique européenne Biologique :

En ultime recours, l'opérateur s'adresse à l'autorité compétente conformément à la procédure prévue dans l'AGW.

2. Enregistrement d'une plainte / d'un appel

QUOI	QUI	COMMENT
Le secrétariat enregistre la plainte / l'appel introduit en identifiant : – le numéro de dossier attribué à l'appel ; – la date de notification de la décision contestée ; – la date de dépôt de l'appel ; – les nom et statut du déposant ; – le secteur d'activité concerné ; – le motif de l'appel. La plainte / L'appel est déterminé recevable ou non sur base du dossier concerné et des éléments mis en avant par le plaignant. En cas de non-recevabilité, le dossier est classé sans suite et communiqué au plaignant. Une plainte est enregistrée via le formulaire DOC-01-03 Fiche d'amélioration interne (préventive - corrective) tandis qu'un appel est enregistré via le formulaire DOC-02-10 Appels et sanctions.	Direction Administration	- Accusé de réception de la plainte/l'appel (mail). - DOC-02-10 Appels et sanctions - DOC-01-03 Fiche d'amélioration interne (préventive - corrective)

3. Traitement d'une plainte / d'un appel

QUOI	QUI	COMMENT
------	-----	---------

Le secrétariat constitue un dossier et rédige le rapport en reprenant les motifs de demande de réexamen de la décision, la description du cas (antécédents, contexte ainsi que toute informations jugées utiles).

L'intéressé peut être entendu s'il le désire. De même, le membre du personnel concerné par l'appel peut également être convoqué.

En dernier recours, la direction ou le Comité d'impartialité ~~Comité Consultatif de Certification~~ (dans le cas où la direction ne serait pas indépendante de l'audit et/ou de la décision de certification) traite le dossier dans les 2 mois de la date d'introduction de l'appel.

L'introduction de l'appel n'est pas suspensive de l'application de la décision contestée.

Direction
Administration
Comité
d'impartialité

- DOC-02-10 Appels et sanctions

4. Décision et suivi d'une plainte / d'un appel

QUOI

Le secrétariat notifie la décision rendue par la direction/ Comité d'impartialité ~~Comité Consultatif de Certification~~ (dans le cas où la direction ne serait pas indépendante de l'audit et/ou de la décision de certification).

Dans un délai d'une semaine après la prise de décision, le secrétariat communique, par courrier recommandé/mail..., à l'intéressé la décision et les motivations de la direction qui est responsable de l'application des décisions.

Dans le cadre du Standard FCA, la décision de CertiOne mentionne également que l'opérateur peut introduire un recours auprès de la Commission d'OVOCOM contre une décision prise par CertiOne (OV-05).

Production Biologique (BP), Transformation (BT) et Vente (BV) suivant la réglementation Biologique européenne Biologique

En ultime recours, l'opérateur s'adresse à l'autorité compétente conformément à la procédure prévue dans l'AGW : L'opérateur introduit ses moyens de défense auprès de l'inspecteur général du Département du Développement, de la Ruralité, des Cours d'eau et du Bien-être animal, ci-après dénommé « l'inspecteur général » dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception du courrier par lequel lui a été notifiée la décision faisant l'objet du recours.

QUI

Direction
Administration

COMMENT

- DOC-02-10 Appels et sanctions
- OV-05 Procédure de Recours et Sanctions (OVOCOM)

En cas d'annulation de l'objet de l'appel, la procédure de certification est relancée via la programmation d'un audit complémentaire

➔ PRO-11-02 Programmation et préparation

Si la cause de l'appel est due à l'application d'une procédure ou instruction, le secrétariat notifie également l'appel au responsable qualité afin d'évaluer la nécessité de mettre en œuvre des actions correctives. Il peut également proposer ou orienter un audit interne.

➔ PRO-01-02 Actions d'amélioration

➔ PRO-01-03 Audit interne

Approbation	Vérification
CQ	Responsable (Nom et Fonction)