

1/ Généralités :

Les manquements formalisés dans le cadre des contrôles réalisés par SIQOCERT sont traités par le comité de certification ou sur délégation par des personnes dûment désignées par celui-ci.

Au regard du manquement constaté (dont type de manquement et gravité), **le comité de certification prend une DECISION DE CERTIFICATION** sur la base des éléments disponibles (dont éventuelle réponse de l'opérateur) et des mesures définies dans les plans de contrôle en vigueur. La décision actée et applicable est notifiée à l'opérateur selon son contenu par courrier LRAR ou lettre suivie ou courrier simple (mail).

La DECISION DE CERTIFICATION peut être contestée par l'opérateur et le réexamen du dossier peut en conséquence être demandé par celui-ci par voie de RECOURS puis d'APPEL. Les demandes suivent les modalités établies ci-après.

Les voies de RECOURS et d'APPEL internes mises en place par SIQOCERT doivent être épuisées avant de saisir le tribunal administratif pour la contestation de la décision de certification.

2/ RECOURS d'une décision de certification

En cas de contestation de la décision qui lui a été notifiée, l'opérateur peut faire une demande de RECOURS de la décision de certification.

Ce recours est défini comme une contestation de la DECISION sur demande du réexamen du dossier. Le RECOURS ne peut pas avoir pour objet de contester la procédure de contrôle ou le manquement relevé à l'issue de celle-ci. Lorsque la demande est recevable, le RECOURS aboutit au maintien ou à la modification de la décision émise par le comité de certification ou la personne ayant délégation de décision. Les demandes de RECOURS n'ont pas d'effet suspensif (notamment en cas de retrait d'appellation, de suspension ou de retrait d'habilitation). Les décisions sont donc maintenues jusqu'à l'issue de la procédure éventuellement entamée par l'opérateur.

La demande de RECOURS suit les étapes suivantes :

	Etape	Délai	Eléments et informations associés à l'étape
1	Demande de RECOURS de l'opérateur	Dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la notification de la décision	<ul style="list-style-type: none"> • La demande doit être adressée à l'attention du Référent Principal du comité de certification ou au directeur de la certification par courrier avec AR (ou remise en main propre contre décharge) • La demande devra préciser les références de la notification de la décision attaquée et comporter une copie de celle-ci. Le recours doit être motivé. Les points de désaccord devront par conséquent être listés, justifiés et argumentés sur le courrier de demande. Selon la nature de la décision contestée, l'opérateur joindra à cet effet au courrier de demande tous les éléments nécessaires jugés opportuns pour la nouvelle étude de son dossier
2	Recevabilité de la demande et Accusé de réception par SIQOCERT	Dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande de recours	<p>SIQOCERT étudie le contenu de la demande et statut sur la recevabilité du recours. L'organisme transmet un accusé de réception de la demande à l'opérateur (par mail ou courrier) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la demande de RECOURS est refusée comme étant irrecevable, le motif est stipulé sur le courrier d'accusé de réception envoyé en LRAR à l'opérateur. Dans ce cas, les voies de droit internes étant fermées à l'opérateur, l'accusé de réception stipulera la possibilité de recours contentieux devant le tribunal administratif et les délais associés. • Si la demande de RECOURS est acceptée, l'opérateur est informé (par mail ou courrier) des modalités de déroulement du RECOURS, à savoir une convocation à une séance du comité ou une étude documentaire du dossier. L'étude documentaire du RECOURS est proposée par SIQOCERT et conserve à l'opérateur le droit de faire APPEL. L'opérateur peut s'opposer à ce dispositif dans les 5 jours de la notification l'informant du choix de cette procédure.
3	Déroulement du recours en cas d'acceptation de la demande	Présentation et traitement par le comité de certification tant que possible lors de la première séance plénière qui suit la réception de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque l'opérateur est convoqué à venir expliquer son cas devant les membres du comité de certification, il peut être accompagné par une personne de son choix dont l'intervention se limitera à l'apport d'éléments utiles à l'étude du dossier dans le strict cadre de la certification (<i>c'est-à-dire l'apport d'argument « techniques » ou autres éléments en lien direct avec le manquement initial</i>). Conformément à son règlement intérieur, le comité de certification peut faire appel à un consultant externe dans le cadre de l'étude d'une demande de RECOURS. Dans ce cas, l'opérateur est informé de la participation de cet intervenant. <p>En cas d'absence justifiée à la convocation, l'opérateur est convié au prochain comité de certification. En cas d'absence injustifiée à la 1^{ère} convocation ou absence sur seconde convocation hors cas particulier (absence obligée et justifiée), le comité de certification délibèrera hors de la présence de l'opérateur et toute demande d'APPEL de la décision sera irrecevable. La possibilité de recours contentieux devant le tribunal administratif sera dans ce cas précisée dans le courrier de notification de DECISION SUITE A RECOURS.</p>

Etape	Délai	Éléments et informations associés à l'étape
		La délibération du comité de certification sur une demande de RECOURS est effectuée à huis clos, en l'absence de l'opérateur et de son éventuel accompagnateur dans le cas où celui-ci a été convoqué. La décision prise par le comité suit les règles de délibération établies dans son règlement intérieur.
4 Décision suite au RECOURS	Envoi d'une notification dans les 5 jours ouvrés qui suivent la séance	Un courrier notifiant la DECISION DU COMITE DE CERTIFICATION sur la demande de RECOURS est envoyé à l'opérateur par LRAR dans les 5 jours ouvrés* qui suivent la séance. <i>*hors cas particuliers justifiés et définis par la procédure interne de SIQOCERT</i>

3/ APPEL d'une décision de certification

Tout opérateur dont la demande de RECOURS a été déclarée recevable et traitée selon les dispositions présentées ci-avant peut, en cas de désaccord justifié et argumenté, faire APPEL de la décision qui en résulte. L'APPEL est défini comme l'ultime voie procédurale qu'un opérateur peut exercer afin d'obtenir un réexamen de son cas pour voir réformer une décision prononcée sur RECOURS par le comité de certification ou la personne ayant délégation de décision. La demande d'APPEL n'a pas d'effet suspensif de la DECISION SUITE A RECOURS déjà notifiées à l'opérateur. A la suite de l'étude du cas en APPEL, la décision prise sur une demande de RECOURS par le comité de certification pourra donc être modifiée ou maintenue. A l'issue de la procédure d'APPEL, l'opérateur aura à charge en cas de désaccord, de saisir le tribunal compétent afin de régler le litige. Les recours internes devant être obligatoirement exercés avant tout recours juridictionnel, la décision de la commission d'appel se substituera entièrement à la procédure suivie sur « RECOURS » devant le comité de certification et à la décision prise par celui-ci.

La demande d'APPEL suit les étapes suivantes :

Etape	Délai	Éléments et informations associés à l'étape
1 Demande d'APPEL de l'opérateur	Dans le mois qui suit la remise de la notification de décision du recours (=date de remise figurant sur l'AR ou date de 1 ^{ère} présentation si courrier non retiré)	<ul style="list-style-type: none"> • La demande doit être adressée à l'attention du Directeur de Certification par courrier avec AR • La demande devra préciser les références de la notification de la décision et comporter une copie de celle-ci. L'APPEL doit être motivé. Les points de désaccord devront par conséquent être listés, justifiés et argumentés sur le courrier de demande. L'opérateur joindra à cet effet au courrier de demande tous les éléments nécessaires jugés opportuns pour la nouvelle étude de son dossier
2 Accusé de réception de la demande par SIQOCERT	Dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception de la demande	<p>SIQOCERT étudie le contenu de la demande et transmet un accusé de réception à l'opérateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la demande d'APPEL est acceptée, l'opérateur est informé (par mail ou courrier). A cette occasion, les modalités d'organisation de la commission d'APPEL lui sont communiquées. • Si la demande d'APPEL est refusée comme étant irrecevable, le motif est stipulé sur le courrier d'accusé de réception validé par le Président de SIQOCERT et envoyé en LRAR à l'opérateur. Dans ce cas, les voies de droit internes étant fermées à l'opérateur, l'accusé de réception stipulera la possibilité de recours contentieux devant le tribunal administratif et les délais associés.
3 Constitution de la commission d'APPEL par SIQOCERT	Jusqu'à 1 mois pour constituer la commission à compter du lendemain de l'envoi de l'accusé de réception acceptant la demande d'APPEL.	<p>SIQOCERT constitue une commission d'APPEL (spécifique) et fixe la date de la réunion. L'opérateur est informé et convoqué par courrier ou mail de la date prévue pour l'étude de son dossier en APPEL.</p> <p>SIQOCERT peut appeler jusqu'à 2 consultants pour intervenir auprès de la commission. Le consultant n'a pas de voix décisionnaire au sein de la commission. L'opérateur faisant APPEL est préalablement informé de l'identité du ou des consultants amenés à intervenir.</p>
4 Déroulement de la commission	Délai n'excédant pas trois mois pour planifier la tenue de la commission à compter de la date de notification de la recevabilité de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Le jour de la commission, l'opérateur peut être accompagné par une personne de son choix dont l'intervention se limitera à l'apport d'éléments utiles à l'étude du dossier dans le strict cadre de la certification. L'opérateur en informe préalablement dans ce cas SIQOCERT et précise impérativement l'identité et le statut de l'accompagnateur. • En cas d'intervention de consultant(s) choisis par SIQOCERT, un temps d'audition/questions sera prévu avec les membres de la commission en présence de l'opérateur et son éventuel accompagnateur • La délibération de la commission d'APPEL est effectuée à huis clos, en l'absence de l'opérateur, de son éventuel accompagnateur et des consultants • La décision de la commission d'APPEL est prise à la majorité absolue des membres, soit en conséquence à 3 voix minimum en faveur de cette décision. <p>Composition de la commission d'APPEL : 4 ou 5 personnes dont le Président de SIQOCERT, un représentant de l'ODG auquel est affilié l'opérateur et 2 ou 3 intervenants, non membres du comité de certification, choisis par SIQOCERT notamment en fonction de la nature du dossier à traiter et de leur champ de compétence au sein de la filière certifiée.</p>
5 Décision suite à la commission d'APPEL	Envoi d'une notification dans les 20 jours ouvrés qui suivent la séance	La décision prise à l'issue de la commission est formalisée sur un courrier de notification de décision qui est transmis en LRAR à l'opérateur dans les 20 jours ouvrés qui suivent la date de la commission