

## 1 Objet

Cette procédure décrit la façon de traiter les plaintes et les recours de façon impartiale

## 2 Domaine d'application

Toutes les demandes de recours et de plaintes arrivant au Comité du lait relatives au laboratoire (ISO 17025), à la certification de produits (ISO 17065) et à l'inspection (ISO 17020).

## 3 Définitions, sigles, abréviations

**CdL** : Organisme Interprofessionnel - Comité du lait de Battice.

**Recours** : plainte écrite d'un producteur, un acheteur, un client contestant des résultats d'essais (laboratoire ISO 17025), de certifications (certification de produits ISO 17065) ou d'inspections (ISO 17020).

**AFSCA** : Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire

**SPW** : Service Public de Wallonie

**MilkBE** : Organisation de branche du secteur laitier Belge

**Commission de recours** : commission composée de quatre membres de l'Assemblée Générale du Comité du lait (paiement du lait cru, Standard Vegaplan, guides autocontrôle, Codiplan + Bovins, BePork, métrologie) ou de quatre membres du groupe de travail QFL de MilkBE. Cette commission est composée de deux représentants des producteurs et de deux représentants des acheteurs. Les deux représentants des producteurs et les deux représentants des acheteurs sont différents d'une commission à l'autre. Pour la QFL, la parité linguistique est respectée.

**STG** : spécialité traditionnelle garantie

## 4 Documents de référence

- Norme ISO 17025
- Norme ISO 17065
- Norme ISO 17020
- Manuel qualité
- Cahier des charges pour la certification de produits et les guides autocontrôle
- [1] Arrêté royal du 29/08/2021 relatif au contrôle de la qualité du lait cru et à l'agrément des Organismes Interprofessionnels.
- [2] Arrêté du gouvernement wallon du 29/01/2009 relatif au contrôle de la composition du lait, au paiement du lait par les acheteurs aux producteurs et à l'agrément des organismes interprofessionnels, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon des 21/03/2013 et 10/12/2015 et par l'arrêté ministériel du 29/04/2019.
- [3] SPW - Arrêté ministériel du 25/10/2010 portant agrément d'un OI pour le contrôle de la composition du lait et portant approbation du document normatif

relatif au contrôle de la composition du lait de vache livré par les producteurs aux acheteurs agréés, modifié en dernier lieu par l'arrêté ministériel du 24/06/2019.

- [4] Arrêté du Gouvernement wallon du 13/10/2022 relatif à la production biologique et à l'étiquetage des produits biologiques et abrogeant l'AGW du 11/10/2010
- [5] Arrêté du Gouvernement wallon du 14/07/2016 relatif aux systèmes de qualité européens et aux mentions de qualité facultatives régionales
- CdL – Protocole pour la collecte et le contrôle de la qualité et de la composition du lait cru de vache livré aux acheteurs (PRT-CdL-00001)

## 5 Objet de modification

- Intégration de l'étape « accusé de réception » dans le processus de réception de la plainte.
- Clarification concernant le traitement possible d'une plainte sans sollicitation de la commission de recours par une personne indépendante au dossier

## 6 Schéma de la procédure (flowchart)

<u>Documents consultés</u>		<u>Personne responsable</u>	<u>Documents édités</u>	<u>Remarques</u>
Téléphone Lettre du producteur	Introduction d'une plainte/ recours	Secrétariat Direction RT labo Resp. Labos	FEU-NCO-00001	
	Motivation de la plainte ?	RQ - RT		
		Direction RT	FEU-LIT-00002 FEU-NCO-00002	Réponse au producteur
Rapport de tournée Documents labo - certification	Etablissement du dossier	Direction RT Responsables labo	FEU-LIT-00007	
Législation Protocole	Respect de la législation / malentendu/ apport de preuves	Direction RT certification		
		Administration Direction RT certification	FEU-LIT-00002	Réponse au producteur ou contact par téléphone
	Responsabilité du Comité ?	Direction RT		
		Administration	Nouveau bulletin d'analyse Non conformité FEU-NCO-00002	Correction
	Apport de preuves Investigations supplémentaires	Direction RT certification		
	Analyse de cause et décision	Direction RT certification Commission de recours	FEU-LIT-00003 FEU-LIT-00006 FEU-QFL-00033	
	Clôture	Direction RT certification	FEU-LIT-00003 4 & 5 Bulletin d'analyses Doc. de certification	Réponse au producteur/acheteur

## 7 Contenu

### 7.1 Généralités

Cette procédure est mise à la disposition des personnes intéressées sur simple demande et est disponible et est consultable à tout moment sur notre site web [www.comitedulait.be](http://www.comitedulait.be).

Quoi	Qui	Action
<p>Cette procédure est appliquée lorsque le CdL reçoit un recours dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en doute de l'évaluation d'un ou plusieurs points des cahiers des charges pour la certification de produits ou du guide autocontrôle</li> <li>• Appel, réclamation ou contestation dans le cadre de la production biologique [4]</li> <li>• Appel, réclamation ou contestation dans le cadre de la STG « Lait de foin » [5]</li> <li>• Mise en doute des résultats pour les analyses d'eau et les analyses toutes denrées</li> <li>• Quand la législation (documents [1] à [3] et PRT-CdL-00001) n'a pas été respectée.</li> <li>• Quand le document du CdL n'a pas été respecté (Prt-CdL-00001) (ex. : mise en doute de la représentativité de l'échantillon, de la conservation de l'échantillon, mise en doute sur l'identification de l'échantillon, ...).</li> <li>• Quand la responsabilité du CdL est directement engagée.</li> <li>• Quand le producteur prévient le CdL, au plus tard le jour du contrôle, qu'un fait grave, exceptionnel et indépendant de sa volonté, l'affectant lui ou son outil de travail, a eu une influence négative sur la qualité du lait fourni à la laiterie.</li> </ul> <p>Afin d'éliminer tout risque de manque d'impartialité, les conclusions posées afin de solutionner la plainte sont revues et approuvées par une personne qui n'a pas été impliquée dans les activités liées à celle-ci.</p>	<p>Producteur Acheteur Chauffeur de collecte Client Opérateur</p>	<p>Application de cette procédure de gestion des plaintes et des recours.</p> <p>La commission de recours est également compétente pour l'octroi de dérogations (autres que dans le sens de l'AGW du 13/10/2022)</p>

## 7.2 Réception et enregistrement

Quoi	Qui	Document
<p><b><u>Analyses laboratoires lait cru et toutes denrées</u></b> Enregistrement des plaintes clients reçues par téléphone.</p> <p>Analyses pour vérifier que la plainte est recevable conformément aux procédures, instructions techniques et à la législation. Dans le cas contraire, le client est contacté par téléphone ou envoi d'un courrier pour signifier que la plainte est non recevable.</p> <p>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 et un accusé de réception est envoyé au plaignant</p>	<p>Administration, Responsable technique, Responsables labo, Direction</p> <p>Responsable technique, Responsable qualité</p>	<p>FEU-NCO-00001</p> <p>FEU-LIT-00002</p> <p>FEU-NCO-00002</p>
<p><b><u>Certification de produits et l'inspection (métrologie)</u></b> Seules les plaintes écrites sont recevables. Analyses de façon à vérifier si la plainte est recevable. Une plainte ne peut être recevable que si elle est motivée. Dans le cas contraire, une réponse classée sans suite est envoyée au client. 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.</p> <p>Des cas peuvent également être présentés à la commission de recours sur base de constatations faites lors de l'audit/inspection/contrôle et pour autant qu'un rapport écrit soit rédigé. Le CdL peut présenter des cas qui lui paraissent particuliers (ex : situation particulière qui présente une non conformité, mais qui est impossible à résoudre par le producteur). Pas d'application pour la production biologique ni pour la STG « Lait de foin ».</p>	<p>Responsable technique- certification/inspection</p> <p>Auditeur/Inspecteur</p> <p>Responsable technique- certification/inspection</p>	<p>FEU-NCO-00002</p>

### **7.3 Etablissement du dossier**

#### **7.3.1 Pour l'échantillonnage (eau et lait cru), les laboratoires lait cru et toutes denrées**

<b>Quoi</b>	<b>Qui</b>	<b>Document</b>
<p>Lors de la réception d'une plainte recevable (§7.2), le CdL constitue un dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En demandant des précisions à l'acheteur concerné (événements lors de la collecte -cas du lait cru)</li> <li>- En retraçant au niveau du laboratoire avec les enregistrements disponibles tous les éléments qui ont conduit au résultat mis en doute. On vérifie le bon fonctionnement de l'essai, le respect des procédures, les calculs et les données. Si c'est encore possible, on refait l'analyse</li> <li>- En analysant l'ensemble des résultats précédant et suivant celui de la plainte pour le producteur concerné (cas du lait cru).</li> <li>- En demandant des analyses complémentaires (par exemple sur l'échantillon conservé congelé dans le cas des substances inhibitrices – cas du lait cru)</li> <li>- (...)</li> </ul>	<p>Administration Responsables technique Responsables labo Responsable qualité</p>	FEU-LIT-00007

Plusieurs cas peuvent alors se présenter :

##### **7.3.1.1 Recours non justifié / respect de la législation sur le paiement du lait cru**

<b>Quoi</b>	<b>Qui</b>	<b>Document</b>
<p>Après analyse, s'il s'avère que les éléments contenus dans le dossier tendent à prouver que les conditions prévues par la législation sont respectées ou que cela ne permet pas de justifier un recours. Le client est contacté en lui donnant les explications et la plainte est classée sans suite. Ces cas ne sont pas présentés à la commission de recours.</p>	<p>Responsable qualité, Responsable technique</p>	FEU-LIT- 00007

### 7.3.1.2 Recours justifié et responsabilité du Comité du lait

Quoi	Qui	Document
Si lors de la constitution du dossier après analyse, il apparaît clairement que le recours est justifié et que la responsabilité du CdL est mise en cause, le cas n'est pas présenté devant la commission de recours et le résultat incriminé est annulé. Dans ce cas, le CdL édite un nouveau bulletin d'analyse avec un nouveau numéro de référence avec la mention : « ANNULE ET REMPLACE LE RAPPORT N° (référence au rapport modifié) ».	Direction Responsable technique Responsable qualité Responsables laboratoire Administration	FEU-LIT- 00007  FEU-ADM-00020 FEU-RES-00002 FEU- RES-00003
Une fiche de non-conformité est ouverte et clôturée conformément à la procédure s'il s'avère que les procédures ou la politique prévue par le système qualité du CdL ne sont pas respectés.	Responsable technique Responsable qualité	PRO-CLI-00001 FEU-NCO-00002

### 7.3.1.3 Apport de preuves

Quoi	Qui	Document
Si, lors de la constitution du dossier, il semble que des doutes apparaissent quant au respect de la législation, des procédures ou si le client, le producteur ou l'acheteur apporte des preuves suffisantes pour mettre en doute le résultat de l'analyse, le dossier est finalisé et soumis à la commission de recours.	Direction Responsable technique Responsable qualité Responsables laboratoire	FEU-LIT- 00007
Une fiche de non conformité est ouverte et clôturée conformément à la procédure (PRO-CLI-00001) s'il s'avère que les procédures ou la politique prévue par le système qualité du CdL ne sont pas respectés.	Responsable technique Responsable qualité	FEU-NCO-00002

### 7.3.2 Pour la certification de produits et les inspections (métrologie)

Quoi	Qui	Document
Toute plainte après que son dossier ait été clôturé (après octroi ou refus de certificat) est toujours traitée comme un recours.		
<u>Pour la QFL</u> : une plainte motivée est : - clôturée immédiatement si les documents et les photos envoyés fournissent les preuves nécessaires. Les dossiers clôturés sont enregistrés. - inscrite sur une feuille d'enregistrement quand il	Responsable technique certification  Responsable technique	FEU-CER-00070  FEU-QFL-00033



résolution du problème soit l'auditeur/inspecteur apporte des preuves irréfutables qui ont conduit à sa décision. Dans ce cas, le CdL peut prendre une décision immédiatement pour clôturer le dossier. Le plaignant est averti par écrit de la décision prise.

### 7.3.2.3 Investigations supplémentaires

Quoi	Qui	Document
Il se peut que le plaignant n'accepte pas l'argumentation et/ou que l'auditeur/inspecteur ait commis une erreur flagrante. Pour ces cas contestables, le RT certification fait une nouvelle évaluation du ou des points concernés. Un rapport des conclusions de l'expertise est rédigé. Celui-ci n'a trait qu'aux points mis en doute et l'expert n'émet aucun jugement ni sur le plaignant ni sur l'auditeur/inspecteur. Le RT finalise le dossier et soumet le résultat de ses investigations à la commission de recours.	Responsable technique certification	FEU-QFL-00033

### 7.3.2.4 Les dérogations

Quoi	Qui	Document
Les demandes de dérogation sont traitées pour : - Standard Vegaplan - Guides de l'autocontrôle - Codiplan + Bovins - BePork - Métrologie (vérification périodique des systèmes de pompage)	Par Vegaplan Par l'AFSCA Par Belbeef Par Belpork Par le SPF Economie	
Dans le cadre de la QFL, les demandes de dérogation sont traitées de la façon suivante : - Si le plaignant apporte des preuves que dans son cas particulier la pratique mise en œuvre, même si elle n'est pas conforme aux exigences décrites dans le cahier des charges, ne met pas en danger ni la qualité du produit ni la sécurité alimentaire, il peut obtenir une dérogation si la commission de recours donne un avis favorable.  - Si le producteur apporte des preuves qu'il met tout en œuvre pour répondre au cahier des charges, mais, que pour des raisons indépendantes de sa volonté, un délai plus ou moins important est nécessaire (ex. nouvelle construction, transformation, ...), le CdL peut	Commission de recours          Responsable technique certification	FEU-QFL-00033

accorder une dérogation jusqu'à l'évaluation suivante et finaliser le dossier.  
Les points A qui ne tombent pas sous la dérogation doivent être en ordre immédiatement

#### **7.4 La commission de recours**

Quoi	Qui	Document
<p><b><u>Composition de la commission de recours</u></b> <i>Laboratoires (lait cru, toutes denrées), Echantillonnage, Certification de produits (Standard Vegaplan, Codiplan+ Bovins, guides autocontrôle, BePork), inspections (métrologie)</i> Ces représentants sont différents d'une commission à l'autre.</p> <p>La commission de recours se réunit en principe une fois par trimestre ou moins si le nombre est inférieur à 10. Si la réunion n'a pas lieu dans les 30 jours qui suivent la date de réception, le producteur est averti par lettre de la date de la commission de recours. Les membres désignés pour une commission de recours sont habilités à débattre des cas jusqu'à la commission suivante.</p> <p><b><u>Certification de produits QFL</u></b> Ces représentants sont différents d'une commission à l'autre. Les membres désignés pour une commission de recours sont habilités à débattre des cas jusqu'à la commission suivante. Entre deux commissions, les cas peuvent être présentés par e-mail aux membres qui prennent une décision.</p> <p><b><u>Production biologique et STG « Lait de foin »</u></b> La commission de recours se réunit dans les 15 jours qui suivent la réception d'une demande pertinente de recours. La commission est composée d'un auditeur et d'un certificateur n'ayant pas été impliqués dans le dossier du demandeur et d'une personne du secrétariat ayant en charge le suivi administratif du dossier</p> <p><b><u>Procédure échantillonnage du lait dans le cadre de la détermination officielle de la qualité et de la</u></b></p>	<p>Deux représentants des producteurs et deux représentants des acheteurs choisis parmi les membres de l'Assemblée Générale du CdL</p> <p>Groupe de travail QFL (MilkBE).</p> <p>Certificateur Auditeur Secrétariat certification</p> <p>Conseil d'administration</p>	<p>FEU-LIT-00006</p> <p>FEU-LIT-00003</p> <p>PRO-LEG-00003</p>





<p>Pour la QFL, le dossier est présenté à la commission de recours suivante. Si le plaignant n'est toujours pas d'accord avec la décision prise, il peut, en dernier recours s'adresser à l'autorité compétente.</p> <p>Pour la production biologique, le plaignant peut introduire un recours administratif auprès du SPW Agriculture, Ressources naturelles et environnement par courrier recommandé. Le processus à suivre sera mentionné dans le courrier adressé par le CdL au plaignant.</p> <p>Pour la STG « Lait de foin », le plaignant peut introduire un recours administratif auprès du service tel que défini dans l'AGW du 14/07/2016. Le processus à suivre sera mentionné dans le courrier adressé par le CdL au plaignant.</p>	<p>Groupe de travail QFL MilkBE. AFSCA – SPW-SPF-Economie</p> <p>Inspecteur général du département du développement de la ruralité, des cours d'eau et bien être animal</p> <p>Directeur du service</p>	
---	---	--

## 8 Annexes

FEU-LIT-00002 : lettre envoyée aux producteurs en cas de recours et respect du protocole et de la législation

FEU-LIT-00003 : feuille d'enregistrement des recours présentés et décisions de la commission de recours

FEU-LIT-00004 : lettre envoyée aux producteurs en cas de réponse positive

FEU-LIT-00005 : lettre envoyée aux producteurs en cas de réponse négative

FEU-LIT-00006 : lettre envoyée aux producteurs dont le dossier sera traité par la commission de recours

FEU-LIT-00007 : fiche dossier pour la commission de recours

FEU-NCO-00001 : Plaintes clients

FEU-NCO-00002 : feuille d'enregistrement des non-conformités

FEU-QFL-00033 : feuille d'enregistrement des recours présentés et décisions de la commission des litiges

FEU-CER-00070 : QFL : perte, réouverture, nouveau après non certification – autres cahier des charges : perte

PRO-LEG-00003 : procédure pour l'échantillonnage du lait