



Procédure de Plainte

Fair Trade USA

Version 1.0.0

A. Introduction

Cette procédure vise à fournir à toute partie intéressée un moyen de transmettre ses préoccupations au sujet d'une position, une politique, un standard ou une décision de Fair Trade USA, ou des préoccupations concernant le comportement de tout acteur du système Fair Trade USA. Fair Trade USA s'efforcera de répondre aux préoccupations et à prendre des mesures de suivi appropriées par le biais de cette procédure.

B. Champ d'Application

Cette procédure décrit le processus par lequel les parties intéressées peuvent présenter leurs plaintes, allégations, et appels à Fair Trade USA. Cette procédure s'applique aux parties qui sont actuellement certifiées ou enregistrées auprès de Fair Trade USA, ou qui sont dans la phase de demande de certification ou d'enregistrement. Des parties prenantes ou d'autres entités peuvent également soumettre des plaintes, des allégations ou des appels au nom d'une partie impliquée ou affectée.

C. Termes et Définitions.

Allégation : une affirmation ou accusation portée par une partie intéressée ou une partie prenante, selon laquelle un Titulaire de Certificat, une partie enregistrée ou un demandeur de certification, viole les exigences d'un Standard Commerce Équitable.

Appel: un appel est une demande par un Titulaire de Certificat, une partie enregistrée ou un demandeur de certification concernant la révision formelle de toute décision prise par Fair Trade USA et liée au statut de certification de cette partie, ou à toute question relative à la marque de certification.

Décision de Certification: une Décision de Certification est toute décision prise qui confirme ou modifie le statut de certification d'un demandeur ou d'un Titulaire de Certificat. Il s'agit du processus visant à déterminer si un commerçant ou un producteur est en conformité avec les exigences de l'Accord de Certification & de License, y compris les Standards de Fair Trade USA. L'autorisation d'utiliser le label de certification Fair Trade USA est accordée aux parties qui répondent à ces exigences.

Plainte: une plainte est une expression formelle de mécontentement vis-à-vis de Fair Trade USA ou d'une tierce partie opérant pour le compte de Fair Trade USA, comme un organisme d'évaluation, et qui est présentée par une partie prenante.



Organisme d'Évaluation de la Conformité (OEC): une tierce partie et organisation impartiale qui conduit des évaluations en vue de la certification pour un standard particulier.

1. Plaintes et Allégations

1.1. Sujets Couverts par les Plaintes et Allégations

1.1.1. Les plaintes peuvent être présentées concernant une variété de sujets liés au système de standards, à la conformité avec les standards Fair Trade USA, au comportement du personnel ou des fournisseurs de services de Fair Trade USA, à des décisions prises par Fair Trade USA, à une fraude ou une fraude éventuelle concernant la certification Fair Trade USA, ou liés à l'utilisation du label de certification, ou à des positions sur des sujets intéressant le plaignant.

1.1.2. Les plaintes peuvent être présentées concernant tout acteur du système Commerce Équitable, des entités certifiées, aux organismes de certification et auditeurs, à Fair Trade USA elle-même.

1.1.3. Les allégations peuvent être formulées concernant toute violation d'une exigence d'un standard Commerce Équitable, y compris du standard commercial et de l'utilisation autorisée du label de certification. Les allégations peuvent couvrir différents types de violations, telles qu'une allégation concernant une violation d'un standard du travail, une allégation concernant le mauvais traitement d'un travailleur ou une allégation concernant une non-conformité avec le Standard Commercial, telle que des paiements incomplets à des vendeurs ou des failles dans la traçabilité physique.

1.1.4. Les allégations peuvent aussi couvrir des actions en dehors de l'esprit Commerce Équitable. L'esprit Commerce Équitable se caractérise par le respect, la collaboration, la transparence, le développement durable, l'équité, l'intégrité, les relations à long terme et la justice. Entre direction et travailleurs, cet esprit est aussi caractérisé par une relation de collaboration construite sur le respect mutuel, la résolution conjointe des problèmes, l'implication des travailleurs et des moyens de subsistance améliorés pour les travailleurs et leurs familles. Les allégations concernant la violation de ces valeurs peuvent également être présentées par le biais du présent processus.

1.2. Qui Peut Présenter une Plainte ou une Allégation ?

1.2.1. Toute partie intéressée ou partie prenante peut déposer une plainte ou une allégation.

1.2.2. Toute partie ayant une information de première main concernant des Titulaires de Certificats qui violent les standards Commerce Équitable, ou qui sont engagés dans des activités contraires à l'esprit Commerce Équitable, peut déposer une allégation ou une plainte.

1.2.3. Les plaignants ne doivent pas être impliqués dans la violation ou la plainte – ils peuvent être des tierces parties déposant une plainte ou une allégation, comme une partie prenante intéressée ou au nom d'une partie affectée ou impliquée.

1.3. Comment Présenter une Plainte ou une Allégation ?

1.3.1. Les plaintes et les allégations doivent être soumises en utilisant le Formulaire de Plainte, disponible sur le site de Fair Trade USA.

1.3.2. Le Formulaire de Plainte peut être soumis via le site Web, par courrier, e-mail ou fax.

1.3.3. Si le plaignant ne peut accéder au formulaire, les plaintes et allégations peuvent également être communiquées par téléphone au bureau de Fair Trade USA à Oakland, en Californie.

1.4. Processus d'Enquête

1.4.1. Fair Trade USA accusera réception de toute plainte ou allégation au moment où celle-ci est reçue.



1.4.2. Si elle ne concerne pas Fair Trade USA, la plainte est transmise à la partie appropriée contre laquelle la plainte a été déposée – cela peut être une entité certifiée ou un organisme d'audit, par exemple.

1.4.3. Fair Trade USA vise à débiter immédiatement une enquête concernant la plainte ou l'allégation et à résoudre la question dans un délai de 30 jours. Ce délai peut varier selon la gravité du cas et le nombre de parties prenantes.

1.4.4. Fair Trade USA examinera les renseignements fournis et déterminera si une enquête formelle est nécessaire, ou si le problème peut être résolu par le dialogue et/ou une formation. Les facteurs qui déterminent la nécessité d'une enquête formelle comprennent la gravité du cas, l'identité du plaignant, et si l'allégation peut être étayée. Dans les deux cas, le plaignant est informé du processus et du délai estimé.

1.4.5. Si une enquête officielle est nécessaire, Fair Trade USA convoquera une commission d'enquête interne composée de :

- a) Un représentant du Département des Standards ;
- b) Un représentant du Département de Certification chargé d'un produit qui n'est pas lié à l'affaire;
- c) Un représentant du Département des Impacts ;
- d) Un représentant de l'Équipe de Direction (niveau Vice Président ou Dirigeant) n'appartenant pas au Département de Certification, s'il n'est pas déjà représenté par l'un des représentants ci-dessus.

1.4.6. Selon la nature de la plainte ou de l'allégation, Fair Trade USA peut également confier à des auditeurs, en tant qu'investigateurs indépendants, la tâche d'enquêter sur l'affaire. C'est souvent le cas lorsqu'une information doit être vérifiée ou une réclamation motivée au cours d'un audit ou de toute autre visite de site(s) d'un Titulaire de Certificat.

1.4.7. Si Fair Trade USA a accès à des informations supplémentaires par le biais de relations existantes avec des gérants d'exploitations/d'usines, des travailleurs, des ONG et des marques, l'enquête peut inclure des entretiens supplémentaires avec ces tiers.

1.5. Résolution et Prise de Décision

1.5.1. Un Comité interdépartemental de Fair Trade USA, composé de trois membres de l'Équipe de Direction, représentant les catégories de produits et l'Équipe de Produits et un membre du Leadership Exécutif, examinera les conclusions et les recommandations de l'enquête et prendra une décision concernant l'affaire.

1.5.2. Des documents supplémentaires (par ex. documents justificatifs, des entretiens supplémentaires, des documents liés à l'emploi etc.) peuvent être requis pour étayer les plaintes et les allégations.

1.5.3. Des décisions qui pourraient être prises incluent le rejet de l'affaire lorsqu'aucun acte répréhensible n'a été démontré, l'exigence d'une formation ou d'autres formes de remédiation, d'actions correctives de la part de toute partie impliquée, y compris Fair Trade USA, ou la suspension de la certification Commerce Équitable du Titulaire du Certificat faisant l'objet d'une enquête.

1.5.4. Une plainte ou allégation peut engendrer un audit non-annoncé au sein d'une exploitation agricole, d'une usine ou de toute autre entité commerciale (exportateur, transformateur). Selon la gravité de la plainte ou de l'allégation, le statut de certification de l'exploitation agricole, de l'usine ou du commerçant peut être suspendu pendant la durée d'une enquête.

1.6. Confidentialité

1.6.1. En raison de la nature sensible des plaintes et des allégations, les résultats d'une révision ou d'une enquête ne sera pas rendu public. Les décisions seront plutôt communiquées directement à la fois au plaignant et à la partie contre laquelle la plainte a été déposée.

1.6.2. Si la décision implique la suspension ou la révocation de la certification ou de l'enregistrement d'une partie, ce changement de statut sera rendu public, mais pas la raison du changement de statut.



1.6.3. Fair Trade USA et ses partenaires s'efforcent de protéger les travailleurs qui soumettent des plaintes ou des allégations. Cela implique de traiter les informations sensibles de manière confidentielle, de travailler avec des organisations de confiance au cours des enquêtes et de consulter des experts locaux ayant une bonne connaissance des contextes nationaux et locaux en matière de travail, lorsque qu'il y a lieu. Plus important encore, des mesures de rétorsion prises par la direction contre un travailleur qui a déposé une plainte ou une allégation ne seront pas tolérées. Des actions correctives et/ou la dé-certification immédiate de l'exploitation agricole/l'usine s'appliqueront dans ce cas.

1.6.4. Toutes les étapes du processus décrit ci-dessus sont documentées et les registres et communications sont enregistrés avec les dossiers pour le partenaire concerné. Tous les dossiers concernant des plaintes ou des allégations sont conservés pendant sept ans, conformément à la Procédure de Fair Trade USA relative au Contrôle des Documents et à la Conservation des Dossiers.

1.7. Comment faire Appel d'une Décision

1.7.1. Les plaignants et ceux qui ont fait l'objet d'une plainte ont le droit d'interjeter appel d'une décision. Une lettre d'appel doit être accompagnée d'une argumentation, de documentation et/ou de preuves justificatives que la partie faisant appel pense qu'elles n'ont pas été considérées lors de l'enquête.

1.7.2. Une décision définitive sur l'appel sera prise par le comité interdépartemental, à la lumière des preuves supplémentaires apportées, et sera communiquée aux parties concernées.

2. Appels

2.1. Les Sujets Couverts par les Appels

2.1.1. Les appels peuvent être présentés pour demander une révision formelle de toute décision prise par Fair Trade USA et liée au statut de certification, contre l'identification d'une non-conformité au niveau d'une exigence spécifique d'un standard Fair Trade USA ou toute question liée au label de certification.

2.1.2. Des appels peuvent également être présentés concernant des questions qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante et des décisions prises par des OEC autorisées par Fair Trade USA à émettre des décisions de certification concernant des standards Fair Trade USA.

2.2. Qui peut Présenter un Appel

2.2.1. Les appels peuvent être faits par un Titulaire de Certificat, un partenaire enregistré ou un demandeur. Ceci inclut toutes les parties qui sont actuellement certifiées ou enregistrées auprès de Fair Trade USA, ou qui sont dans la phase de demande de certification ou d'enregistrement auprès de Fair Trade USA.

2.3. Comment Présenter un Appel

2.3.1. Le requérant doit soumettre l'appel au Département de Certification de Fair Trade USA expliquant le motif de l'appel dans un délai de cinq (5) jours, à compter de la Décision de Certification. L'explication devrait inclure:

- a) Les critères de conformité spécifiques et/ou la non-conformité en question;
- b) Une explication de la raison pour laquelle le requérant croit qu'il est en conformité;
- c) Tout document justificatif (documents, fichiers pdf, photographies, etc.).

2.4. Processus d'Appel

2.4.1. Le responsable du produit au sein du Département de Certification Fair Trade USA enverra au requérant un accusé de réception et un aperçu des prochaines étapes dans un délai de cinq (5) jours, à



compter de la réception. Le responsable examinera l'appel et les documents et préparera un résumé pour examen par un Comité d'Appel Interne.

2.4.2. Le Comité d'Appel Interne comprendra:

- e) Un représentant du Département des Standards ;
- f) Un représentant du Département de Certification chargé d'un produit qui n'est pas lié à l'affaire ;
- g) Un représentant du Département des Impacts ;
- h) Un représentant de l'Équipe de Direction (niveau Vice-Président ou Dirigeant) n'appartenant pas au Département de Certification, s'il n'est pas déjà représenté par l'un des représentants ci-dessus.

2.4.3. Le comité se réunira et prendra une décision à la majorité concernant l'appel et qui sera communiquée au requérant dans un délai de trente (30) jours, à compter de la réception de l'appel. Cette communication expliquera la décision ou l'action proposée et la raison pour laquelle l'appel a été accepté ou rejeté.

2.4.4. Si le requérant accepte la décision ou l'action proposée, l'appel est clos.

2.4.5. Lorsque la procédure interne d'enquête et d'évaluation d'un appel ne résout pas le cas de manière satisfaisante et que la partie rejette la décision ou l'action proposée, l'appel restera ouvert et sera renvoyé à un comité interdépartemental spécialement convoqué pour évaluation et décision finales.

2.4.6. Le comité est composé de trois membres de l'Équipe de Direction, représentant les catégories de produits et l'Équipe de Produits et un membre du Leadership Exécutif.

2.4.7. Une décision finale sera généralement prise dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, à compter du renvoi au comité et sera communiquée par écrit au requérant par Fair Trade USA, dès la prise de décision.

2.4.8. Toutes les étapes du processus d'appel décrit ci-dessus sont documentées et les registres et communications sont enregistrés avec les dossiers pour le partenaire concerné. Tous les dossiers concernant des appels sont conservés pendant sept ans, conformément à la Procédure de Fair Trade USA relative au Contrôle des Documents et à la Conservation des Dossiers.

