



Procédure de Plainte

Fair Trade USA

Version 2.0.0

Introduction

Fair Trade USA offre ses services de gestion des litiges conçus pour trouver de véritables solutions qui répondent aux préoccupations des parties prenantes.

Toute partie intéressée peut adresser ses préoccupations au sujet d'une position, une politique, un standard ou une décision de Fair Trade USA, ou exprimer ses préoccupations concernant le comportement de tout acteur du système Fair Trade USA. Fair Trade USA s'efforcera de répondre à ces préoccupations et de prendre les mesures de suivi appropriées qui sont définies dans cette procédure afin d'assurer une gestion cohérente des plaintes et des appels, de résoudre les litiges et d'établir des conclusions de manière équitable, objective et impartiale.

Champ d'Application

Cette procédure décrit le processus par lequel les parties intéressées peuvent soumettre à Fair Trade USA leurs préoccupations concernant ses activités ou celles d'un Organisme d'Évaluation de la Conformité (OÉC) ou d'un Titulaire de Certificat, d'un demandeur ou d'un détenteur de licence actuellement certifiés ou enregistrés auprès de Fair Trade USA.

Le champ d'application de cette procédure prévoit un processus formel de traitement des plaintes liées à l'un ou plusieurs des éléments suivants :

- 1) Gestion du système des standards de Fair Trade USA ;
- 2) Comportement du personnel ou son respect des exigences du programme d'assurance ;
- 3) Cas de fraude ou de fraude potentielle ;
- 4) Activités d'un OÉC ou d'un TC¹, pour lesquels la plainte n'a pas déjà été traitée de manière satisfaisante par l'OÉC ;
- 5) Décisions de certification prises par Fair Trade USA.

¹ Les plaintes liées aux demandeurs ou Titulaires de Certificat du programme pour les Usines de Vêtements et d'Articles de Maison peuvent être transmises directement à Fair Trade USA.



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. Toute tierce partie, personne ou entité ayant des informations de première main concernant des entités certifiées peut déposer une allégation à Fair Trade USA.

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 l'Organisme d'Évaluation de la Conformité ou par Fair Trade USA et liée au statut de certification de cette partie, ou à toute question relative au label de certification.

Plainte : une plainte est une expression formelle de mécontentement de la part de toute personne ou entité concernant les activités de Fair Trade USA ou d'une tierce partie opérant pour le compte de Fair Trade USA, comme un Organisme d'Évaluation de la Conformité. Une réponse à une plainte est attendue.

Grief : une question soulevée par un travailleur par le biais d'un canal interne sur son lieu de travail, par ex. une boîte de suggestions, de manière verbale ou écrite à un supérieur, un département des ressources humaines, un syndicat ou à un représentant de travailleurs.

Incident : la signalisation de toute activité, observation, commentaire de partie prenante ou préoccupation qui menacent l'intégrité du système d'assurance de Fair Trade USA et/ou l'esprit du Commerce Équitable, y compris concernant une utilisation autorisée du label Fair Trade Certified™. Toute partie intéressée ou partie prenante peut signaler un incident à Fair Trade USA.

1. Plaintes

1.1. Sujets Couverts par les Plaintes

1.1.1. Les plaintes peuvent être présentées concernant une variété de sujets liés au système de standards, tels qu'une prise de position ou une politique de Fair Trade USA, à la conformité avec les standards Fair Trade USA, au comportement du personnel ou des prestataires de services de Fair Trade USA, à la qualité des services, aux décisions prises par Fair Trade USA, à une fraude éventuelle.

1.1.2. Les plaintes peuvent être présentées à l'égard de Fair Trade USA ou de tout acteur du système de Fair Trade USA, comme les entités certifiées, les Organismes d'Évaluation de la Conformité (OÉC) et les auditeurs.

1.1.3. Les allégations peuvent être formulées concernant toute violation d'une exigence d'un standard Commerce Équitable, y compris du standard commercial.

1.1.4. Les allégations peuvent concerner différentes questions, telles que des violations du droit du travail ou de la protection des travailleurs, un manque de transparence ou des défauts de paiements ou des failles dans la traçabilité.

1.1.5. 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.

1.1.6. Les standards de Fair Trade USA exigent des entités certifiées qu'elles aient mis en place des procédures de règlement des griefs pour soutenir les relations entre directions et travailleurs et qu'elles mettent à la disposition des travailleurs un mécanisme de communication et de transparence qui leur permet de formuler des commentaires ou des plaintes sans crainte de représailles.

1.1.7. Une éventuelle utilisation abusive ou fausse déclaration de la certification Fair Trade USA ou du label Fair Trade Certified™ par toute entité, entreprise ou organisation peut être signalée à Fair Trade USA.

1.2. Soumettre une Plainte

1.2.1. Toute partie intéressée ou partie prenante peut soumettre une plainte.

1.2.2. Tout incident qui représente un risque à l'intégrité du système d'assurance et/ou l'esprit du commerce équitable peut être signalé à Fair Trade USA.

1.2.3. Les plaignants ne doivent pas être impliqués dans la violation ou la plainte – ils peuvent être des tierces parties qui soumettent une plainte en tant que partie prenante intéressée ou au nom d'une partie affectée ou impliquée.

1.2.4. Pour qu'une plainte soit acceptée et classifiée comme telle, la plainte devra :

- 1) Être soumise par le biais du Formulaire de Plainte, disponible sur le site de Fair Trade USA, par envoi postal ou par e-mail ;
- 2) Mentionner clairement des coordonnées pour le suivi et la résolution ;
- 3) Inclure une description détaillée de la plainte et une liste de toutes les allégations ;
- 4) Inclure les démarches entreprises jusque-là pour régler la question (par ex. la soumission de la plainte à l'OÉC si la plainte concerne un OÉC ou un TC) ;
- 5) Inclure des preuves pour corroborer la plainte.

1.2.5. Pour toute information supplémentaire concernant les plaintes liées aux décisions de certification prises par Fair Trade USA, veuillez consulter la Section 2 liée aux Appels. Une décision de certification est toute décision prise qui confirme ou modifie le statut de certification d'un demandeur, Titulaire de Certificat ou détenteur de licence.

1.3. Pré-Investigation

1.3.1. Fair Trade USA accuse réception de toutes les plaintes au moment de leur réception.

1.3.2. Les plaintes ne sont pas jugées recevables dans les cas suivants :

- 1) La plainte est anonyme. Dans ce cas, elle est enregistrée en tant qu'incident.
- 2) La plainte n'est pas couverte par le champ d'application de la gestion des litiges de Fair Trade USA (voir Champ d'Application) ;
- 3) Le ou les plaignants ne se sont pas efforcés en toute bonne foi de résoudre la question à un niveau local.

1.3.3. Dans des circonstances exceptionnelles, Fair Trade USA peut accepter des plaintes qui n'ont pas été traitées localement, par ex. des non-conformités urgentes de nature grave.

1.3.4. Les plaintes ne répondant pas aux exigences relatives à la soumission des plaintes (voir 1.2.3) sont enregistrées en tant qu'incidents. Les réponses aux incidents varient en fonction de la gravité et de la nature de la question signalée.



1.3.5. Fair Trade USA orientera les plaignants vers la partie appropriée en vue d'une résolution, le cas échéant– il peut s'agir d'une entité certifiée ou d'un OÉC, par exemple.

1.4. Processus d'Investigation

1.4.1. Fair Trade USA se fixe comme objectif de débiter une investigation de la plainte dans un délai de 10 jours et de résoudre la question dans un délai de 30 jours. Ce délai peut varier selon la gravité de la question et le nombre de parties impliquées et des activités en question.

1.4.2. Fair Trade USA examine en premier lieu les renseignements fournis et détermine si une investigation 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 investigation formelle comprennent la gravité du cas, l'identité du plaignant, et si la plainte peut être étayée. Dans tous les cas, le plaignant est informé du processus et du délai estimé.

1.4.3. Si une investigation officielle est nécessaire, Fair Trade USA convoque une commission d'enquête interne composée d'employés possédant les connaissances pour évaluer les plaintes en question, notamment un représentant de l'Équipe de Direction.

1.4.4. Les investigations peuvent nécessiter un suivi supplémentaire avec les parties impliquées pour vérifier plus en détail des informations et corroborer des affirmations.

1.4.5. Selon la nature de la plainte, Fair Trade USA peut également assigner des auditeurs indépendants et conduire des audits de vérification ou des audits témoins dans le cadre d'investigations. Ces audits peuvent être annoncés ou non-annoncés.

1.4.6. Fair Trade USA accepte toute informations supplémentaires venant de gérants d'exploitations agricoles /d'usines, de travailleurs, d'ONG et de marques. L'investigation peut inclure des entretiens supplémentaires avec ces parties externes.

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 examinera les conclusions et les recommandations de l'investigation 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. Les 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 Fair Trade USA du Titulaire du Certificat faisant l'objet d'une investigation.

1.5.4. Une plainte 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, le statut de certification de l'exploitation agricole, de l'usine ou du commerçant peut être suspendu pendant la durée d'une enquête.

1.5.5. Toutes les plaintes reçues sont examinées annuellement lors de l'audit interne, la revue de direction et les activités de surveillance de Fair Trade USA.

1.6. Confidentialité

1.6.1. En raison de la nature sensible des plaintes, les résultats d'une révision ou d'une investigation ne sont pas rendus publics. Les décisions sont en revanche 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. Toutes les parties impliquées dans 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. 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 à l'utilisation du label Fair Trade Certified.

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 au sein du Département de Certification Fair Trade USA envoie 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 examine ensuite l'appel et les documents et prépare un résumé pour examen par un Comité d'Appel Interne.



2.4.2. Le Comité d'Appel Interne comprend des employés qui ont les connaissances pour évaluer les plaintes en question et qui n'ont pas de conflit d'intérêts. Le comité inclut un représentant de l'Équipe de Direction.

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.

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.

