

# Allégation

## Procédure opérationnelle standard

Valide à partir du : 01/03/2021

Distribution : Publique

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## **Table des matières**

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Objectif.....</b>                     | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Champ d'application.....</b>          | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Définition.....</b>                   | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <b>Confidentialité.....</b>              | <b>3</b> |
| <b>5</b> | <b>Processus.....</b>                    | <b>3</b> |
|          | 5.1 Envoi.....                           | 3        |
|          | 5.2 Confirmation.....                    | 4        |
|          | 5.3 Investigation.....                   | 4        |
|          | 5.4 Réponse.....                         | 5        |
| <b>6</b> | <b>Références.....</b>                   | <b>5</b> |
| <b>7</b> | <b>Historique des modifications.....</b> | <b>6</b> |

## 1 Objectif

Cette Procédure Opérationnelle Standard souligne les principes et les responsabilités concernant les allégations. En outre, elle décrit le processus de traitement des allégations.

## 2 Champ d'application

Cette Procédure Opérationnelle Standard s'applique à toutes les parties qui sont impliquées dans le processus, y compris la partie qui présente l'allégation, le client FLOCERT concerné, le service Credibility Assurance et tout autre membre concerné du personnel de FLOCERT.

## 3 Définition

Une allégation est une affirmation portée par une tierce partie à l'encontre d'un client titulaire d'un certificat Fairtrade ou en train de faire une demande de certificat (candidat) selon laquelle ce client n'est pas en conformité avec les Standards Fairtrade applicables, ou en violation des politiques ou autres obligations contractuelles avec FLOCERT.

N'importe qui peut déposer une allégation, y compris mais sans s'y limiter, un client Fairtrade, une ONG, un syndicat, un.e travailleur.euse ou un membre du public. Les membres du personnel FLOCERT incluant les auditeurs, sont également encouragés à utiliser les processus d'allégation lorsqu'ils reçoivent des informations en dehors du processus régulier de certification.

FLOCERT comprend que le processus d'allégation est un outil précieux en vue de renforcer la robustesse de son processus de certification et donc accueille toutes les informations supplémentaires en provenance de tierces parties. Elle traite de façon prioritaire les allégations acceptées en tant que telles.

Si des travailleurs partagent leurs préoccupations avec l'auditeur FLOCERT au cours d'un audit, les informations seront traitées via le processus d'audit Fairtrade habituel et ne seront pas considérées comme une allégation.

## 4 Confidentialité

En général, toutes les allégations reçues seront traitées de manière strictement confidentielle par le personnel responsable afin d'assurer que l'identité des parties impliquées soit protégée.

Dans les cas où les informations confidentielles des parties alléguantes tels que les travailleurs, les fournisseurs, les acheteurs et autres parties prenantes risquent de révéler l'identité de la personne qui fournit les informations, FLOCERT :

- Ne dévoilera pas les informations confidentielles à une autre partie, sauf le personnel responsable au sein de FLOCERT, seulement en cas de nécessité absolue ;
- N'utilisera pas les informations confidentielles de quelque manière que ce soit permettant l'identification du ou des individu(s) ou organisation(s) qui ont fourni les informations ;
- N'utilisera pas ces informations confidentielles comme preuves de non-conformité à moins que les informations puissent être vérifiées comme étant correctes grâce à des preuves supplémentaires acquises au cours de l'enquête ;
- Utilisera les informations confidentielles pour identifier les aspects devant faire l'objet d'une enquête.

## 5 Processus

### 5.1 Envoi

Les allégations peuvent être envoyées :

- via la page « Soumettre une Allégation, un Appel ou une Réclamation » du site web FLOCERT (formulaire d'allégation en ligne)

- par courriel à l'adresse [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)
- par téléphone : appel téléphonique ou message WhatsApp
- par Skype
- en utilisant le champ « Commentaire confidentiel » dans Fairtrace (outil de report des transactions Fairtrade pour les clients FLOCERT)

La partie présentant l'allégation doit indiquer le nom du client concerné, le FLO ID si connu, et fournir les preuves disponibles afin d'aider au processus d'enquête. Les preuves incluent, sans s'y limiter, les documents, déclarations, notes de réunions ou d'entretiens, photos et informations média qui ne sont pas restreintes par la moindre exigence légale sur la protection des données.

Si cela n'est pas fait par la partie qui dépose l'allégation, FLOCERT reliera les informations transmises aux critères de conformité Fairtrade pertinents.

## 5.2 Confirmation

Le service Credibility Assurance de FLOCERT fera une évaluation initiale de l'allégation. Sous 7 jours calendaires, Credibility Assurance accusera réception et informera la partie l'ayant envoyée si sa demande peut donner lieu ou non à une action, ou si la demande doit être traitée via une procédure différente, comme la procédure de réclamations.

FLOCERT ne s'ingérera pas dans l'investigation d'affaires faisant déjà l'objet d'une enquête par les autorités institutionnelles locales ou nationales (ex : dans le cas d'une action en justice en cours). Cependant, si l'affaire est en lien avec une exigence du Standard Fairtrade, du contrat de certification ou des politiques FLOCERT applicables, l'allégation pourra être acceptée.

Le cas échéant, les travailleurs ou leurs représentants doivent d'abord tenter de résoudre les conflits au sein de leur propre organisation avant de contacter FLOCERT. D'après les Standards Fairtrade pour les organisations dépendant d'une main d'œuvre salariée, chaque client certifié doit disposer d'une procédure de griefs qui assure que les travailleurs ont le droit d'être entendus et le droit de faire appel. En outre, la direction n'a pas le droit de punir, renvoyer ou discriminer des travailleurs qui font usage de la procédure de griefs. Dans les cas où ces procédures internes ne fonctionnent pas correctement, FLOCERT acceptera l'allégation et mènera l'enquête en conséquence.

Le cas échéant, les partenaires commerciaux doivent essayer de résoudre les conflits contractuels en utilisant le mécanisme alternatif de résolution des conflits qui est prévu par le Standard du Commerce Equitable pour faire partie des contrats. Dans les cas où ces procédures n'aboutissent pas, FLOCERT acceptera l'allégation et enquêtera en conséquence.

Les allégations sont consignées par écrit et gérées de manière centralisée au sein de l'équipe Credibility Assurance de FLOCERT.

FLOCERT se réserve le droit d'évaluer chaque cas individuellement. En conséquence, le résultat de l'évaluation peut varier. Si l'allégation est acceptée, l'investigation peut commencer.

## 5.3 Investigation

L'équipe Credibility Assurance de FLOCERT, de pair avec une équipe dédiée de personnels responsables en certification, mènera l'enquête sur l'allégation. La collaboration avec une équipe d'experts en certification permet de rassembler les informations d'une région, d'un pays, d'un produit ou d'une chaîne d'approvisionnement. Un échange régulier est mis en place pour favoriser le partage d'expérience et améliorer les méthodes d'analyse et d'enquête.

Selon le type, la gravité et le contexte de l'allégation (troubles politiques, pandémie...), des méthodes d'enquête appropriées seront déterminées. Elles incluent :

1. *L'analyse des preuves écrites fournies par la partie ayant déposé l'allégation*
2. *La demande d'évaluation de l'allégation par une tierce partie (par ex. opinion technique d'un expert, déclaration légale.)*



3. *La demande de déclaration et/ou preuves objectives de la part du client concerné*
4. *L'analyse des rapports d'audit existants.*
5. *L'analyse de l'allégation dans le cadre d'un audit sur site (annoncé ou non) chez le client concerné*
6. *L'analyse de l'allégation dans le cadre d'un audit à distance par le biais d'un échange en temps réel (par Skype, téléphone, messagerie instantanée) avec la partie ayant déposé l'allégation, le client concerné ou une tierce partie.*

FLOCERT évaluera tous les faits recueillis au cours de l'enquête au regard des Standards Fairtrade pertinents, des politiques FLOCERT, et le cas échéant, d'autres obligations contractuelles. Pour garantir la confidentialité et la fiabilité des résultats, les informations concernant la méthodologie et la date de l'enquête ne seront pas partagées en cours d'enquête.

- S'il est établi que le client concerné est en conformité avec les Standards Fairtrade, l'allégation sera révoquée.
- Si l'allégation a été corroborée et qu'il a été déterminé que le client concerné n'était pas en conformité avec les Standards Fairtrade, FLOCERT appliquera une non-conformité et le processus de certification Fairtrade habituel sera suivi, y compris la demande de mesures correctives ou, le cas échéant, les sanctions appropriées (par ex. suspension, décertification).
- Si l'allégation a été corroborée et qu'il a été déterminé que le client concerné était en violation du contrat de certification ou des politiques applicables, FLOCERT pourra procéder à l'annulation du contrat de certification avec le client.

## 5.4 Réponse

Une allégation est clôturée dans les six mois qui suivent la date de son acceptation.

Suivant le résultat de l'enquête, l'équipe Assurance Crédibilité communiquera les résultats et la décision à la partie qui a déposé l'allégation.

FLOCERT, sur la base des exigences des contrats de certification et les exigences de son accréditation ISO 17065, ne sera pas en mesure de dévoiler à la partie déposant l'allégation les données sensibles des clients recueillies au cours des enquêtes.

À ce stade, le dossier d'allégation sera clos.

## 6 Références

- CA Allegation FO

## 7 Historique des modifications

| Version | Auteur / Réviseur              | Date d'approbation | Modifications   |
|---------|--------------------------------|--------------------|---|
| 10      | F. Brinkschneider,<br>T. Poole | 06.11.2009         | Première version  |
| 11      | F. Brinkschneider              | 12.05.2010         | Procédure QM ; pertinente à tout personnel ; allégations sont traitées de manière confidentielles ; ajout de la référence à CERT AllegationSubmission WI ; changement de numérotation ; suppression de la référence à GN Complaints SOP |
| 12      | I. Markova                     | 05.07.2010         | Ajout des informations concernant les allégations soumises par les travailleurs ; le nombre de membres du personnel impliqué dans les allégations est limité  |
| 13      | K. Mercier                     | 11.06.2012         | Section 4 : motifs de refus d'un cas d'allégation / section 4.1 : introduction d'un Formulaire de Soumission d'Allégation et règlement correspondant ; introduction d'une période de prescription                                       |
| 14      | R. Trevino                     | 02.04.2013         | Allegation SOP a été relu et corrigé par le juridique, pour s'assurer que la terminologie est correcte.   |
| 15      | M. Seifert                     | 27.01.2015         | Remplacer FLO-CERT par FLOCERT<br>Adresse email mise à jour : <a href="mailto:allegations@flocert.net">allegations@flocert.net</a>  |
| 16      | J.Goss                         | 01.03.2018         | Détails des processus supprimés dans SOP car ils ont leur place dans WI ; ajout de la réponse à la partie ayant déposé l'allégation dans un chapitre distinct.  |
| 7       | J Goss                         | 01.05.2019         | Calendriers ajustés selon RAP, structure alignée avec d'autres SOP CA.  |
| 18      | J Goss<br>A Roman              | 01.03.2020         | Les allégations s'appliquent aussi aux demandeurs ; Communication orale par téléphone ajoutée car possibilité de soumettre une allégation lorsque ce n'est pas possible par écrit.  |
| 19      | AS Boizard                     | 22.07.2020         | Reordered paragraphs. Added live interaction as a means of investigation.   |
| 20      | AS Boizard                     | 01.03.2021         | Added paragraph on contractual disputes.  |