

# Réclamations

## Procédure opérationnelle standard

Valide à partir du : 01/03/2021

Distribution : Externe – Publique

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Objet</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2</b>	<b>Champ d'application</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Définitions</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Confidentialité</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Processus</b> .....	<b>3</b>
	<b>5.1 Demande</b> .....	Error! Bookmark not defined.
	<b>5.2 Confirmation</b> .....	<b>4</b>
	<b>5.3 Enquête</b> .....	Error! Bookmark not defined.
	<b>5.4 Résultats</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>6</b>	<b>Références</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Historique des modifications</b> .....	Error! Bookmark not defined.

## 1 Objet

Cette procédure opératoire standard expose les principes et responsabilités concernant les réclamations. En outre, elle décrit le processus de gestion des réclamations.

## 2 Champ d'application

La présente procédure s'applique à toutes les parties impliquées dans la procédure de réclamations, y compris le client concerné, le Service Credibility Assurance de FLOCERT et les membres du personnel concernés au sein de FLOCERT. Fairtrade International, les Organisations Nationales Fairtrade, les réseaux de producteurs, les organismes d'audit, clients ou tout autre partie intéressée peut porter réclamation suivant cette procédure.

## 3 Définitions

Une réclamation est l'expression formelle d'un mécontentement concernant la qualité des services fournis par FLOCERT.

Les sujets suivants, sans s'y limiter, sont considérés comme relevant du champ d'application de la présente procédure :

- L'absence de réponse à une correspondance relative à la certification dans un délai raisonnable,
- Le manque de professionnalisme dans le comportement d'un employé ou auditeur FLOCERT.
- Les sujets liés aux frais (y compris le retrait de la certification pour cause de non-paiement).

Si un client envoie le formulaire **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** au département Competence Management où trois déclarations ou plus ont été notées avec la mention « pas d'accord » ou « pas du tout d'accord », cette information sera automatiquement transmise au département Credibility Assurance, et sera considérée comme une réclamation.

## 4 Confidentialité

En général, toutes les réclamations sont traitées dans la plus grande confidentialité par le personnel responsable afin d'assurer que l'identité des parties concernées soit protégée.

Si des informations confidentielles de la part du plaignant (travailleurs, fournisseurs, acheteurs ou autres parties prenantes) venaient révéler l'identité du fournisseur d'information, FLOCERT :

- Ne dévoilera pas les informations confidentielles à des tierces parties, exception faite du personnel responsable au sein de FLOCERT et seulement en cas de nécessité absolue,
- N'utilisera ces informations confidentielles d'aucune façon qui puisse permettre l'identification des individus ou de l'organisation/des organisations qui ont fourni les informations,
- Utilisera les informations confidentielles afin d'identifier les aspects nécessitant enquête.

## 5 Processus

### 5.1 Envoi

Une réclamation peut être envoyée à FLOCERT via différents canaux :

- Par email à [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)
- via le site Web FLOCERT <https://www.flocert.net/fr/soumettre-une-allegation-un-recours-ou-une-plainte/>
- par téléphone, Skype ou tout autre moyen de communication.

Lorsque la communication écrite n'est pas possible, la communication orale a lieu afin de s'assurer que l'opportunité d'exprimer le mécontentement concernant la qualité des services est donnée à chacun. Dans ce cas, les détails obtenus lors de cette communication sont documentés par écrit par FLOCERT.

Les réclamations seront documentées et gérées de manière centralisée par le service Credibility Assurance de FLOCERT, qui est une unité indépendante destinée à assurer l'impartialité du système et à garantir l'applicabilité des procédures aux deux parties.

Les réclamations devraient contenir suffisamment d'informations pour rendre l'enquête possible, incluant, dans la mesure du possible, des détails sur :

- les individus impliqués,
- les événements donnant lieu à la réclamation,
- la date, l'heure et le lieu
- la communication pertinente relative à la réclamation devrait être jointe.

## 5.2 Confirmation

Le service Credibility Assurance (CA) de FLOCERT procédera à une évaluation initiale de la demande et décidera dans un délai de 7 jours calendaires si la demande est effectivement une réclamation, ou bien si elle doit être traitée selon une procédure différente, telle que la procédure d'appel et de révision.

Le service Credibility Assurance tient un registre de toutes les réclamations.

## 5.3 Enquête

Le service CA est en charge de l'enquête des réclamations.

Si besoin, le service CA peut demander au membre du personnel responsable de l'assister dans la gestion d'une réclamation.

En outre, un résumé du retour d'information de nos clients, comprenant toutes les réclamations reçues, est présenté par le Credibility Assurance manager lors de la revue de direction, à l'attention de la Leadership Team de FLOCERT.

Lorsqu'une réclamation concerne un Credibility Assurance Officer, le Directeur Business & IT Services est responsable de gérer la réclamation. Dans le cas où une réclamation concerne le Credibility Assurance Manager, le PDG de FLOCERT prend en charge cette réclamation.

## 5.4 Résultat

Le service CA est chargé d'enquêter sur les réclamations et d'y répondre dans un délai de 35 jours calendaires après la confirmation formelle de la validité de la réclamation.

## 6 Références

- Procédure Opératoire Standard d'Appel et Révision (CA AppealReview SOP)
- Procédure Opératoire Standard d'Allégation (CA Allegation SOP)
- CM AuditServiceEvaluationbyCustomer FO

## 7 Historique des modifications

Version	Auteur / Réviseur	Date d'approbation	Changements
13	I. Markova	02.03.2010	Références à CERT Appeal&Review SOP et CERT Allegation SOP ; les plaintes doivent être soumises à <a href="mailto:QualityManagement@flo-cert.net">QualityManagement@flo-cert.net</a> ; les plaintes à l'encontre des Credibility Assurance Officer sont gérées par le Directeur des Services Techniques ; plaintes reçues – donnée pour révisions de la direction.
14	I. Markova	02.07.2010	Traitement confidentiel des plaintes soumises.
15	V. Wachong	18.11.2015	Mise à jour de la terminologie : Organisations nationales Fairtrade, Leadership Team, Quality Manager, PDG FLOCERT // plus de documentation pour le Quality Improvement System (Mantis) // QM Appeal&Review SOP s'appelle désormais EXE AppealReview SOP
16	AS. Boizard	09.10.2017	Changement de « operator » à « client » Remplacé QM par Credibility Assurance Ajout de l'évaluation de l'auditeur ayant plus de 3C comme plainte.
16	J. Goss	01.05.2019	Ajout du lien vers le site web comme option pour soumettre une plainte. Calendrier modifié pour harmoniser tous les processus de plaintes ; structure alignée sur d'autres Procédure opératoire standard des réclamations.
17	A : Roman	01.06.2019	Le document AuditorFieldEvaluation FO a été remplacé par AuditServiceEvaluationbyCustomer FO. La note «C» remplace dans le nouvel OP la note «pas d'accord» que le client peut utiliser.
19	AS Boizard	01.03.2021	Pas de version 18. AuditorFieldEvaluation FO replaced with AuditServiceEvaluationbyCustomer FO. The "C" rates replaced with "Disagree" rate  Option of oral communication added Wording amended for clarity. /Fee topics added/ CA role added/