

Allégation

Procédure opérationnelle standard

Valable à partir du :01/05/2026

Diffusion : publique

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Table des matières

1	Objectif	3
2	Champ d'application	3
3	Définition.....	3
4	Confidentialité.....	3
	4.1 Confidentialité du plaignant.....	3
	4.2 Confidentialité des clients faisant l'objet d'une enquête.....	4
5	Procédure relative aux allégations.....	4
	5.1 Soumission.....	4
	5.2 Confirmation.....	5
	5.3 Enquête.....	6
	5.4 Résultats.....	6
	5.5 Décision.....	6
	5.6 Réponse.....	6
6	Processus de révision.....	7
7	Références	7

1 Objectif

La présente procédure opérationnelle standard définit les principes et les responsabilités en matière d'allégations. Elle décrit également le processus de traitement des allégations conformément aux exigences d'accréditation applicables (ISO/IEC 17065:2013) en matière d'impartialité, de confidentialité et de traitement documenté des plaintes/recours, ainsi qu'aux dispositions des lois européennes et allemandes applicables en matière de protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre d'allégations.

2 Application

La présente procédure opérationnelle standard s'applique à toutes les parties impliquées dans la procédure de traitement des allégations, y compris la partie à l'origine de la plainte, le client de FLOCERT concerné, l'unité d'assurance de la crédibilité de FLOCERT et tout autre membre du personnel de FLOCERT concerné ainsi que, le cas échéant, les experts engagés par FLOCERT à cette fin et dans le cadre des activités de certification, le terme « expert » désignant une personne ou une entité engagée par FLOCERT pour fournir ou contribuer à la prestation des services de certification et des activités de certification connexes (y compris les enquêtes), telles que, par exemple, les filiales de FLOCERT, les auditeurs, les conseillers juridiques, etc. Chacune de ces parties est tenue de respecter les règles de confidentialité et de prévention des conflits d'intérêts décrites dans la présente procédure.

3 Définition

Une allégation est une déclaration ou un ensemble de déclarations formulées par un tiers à l'encontre d'un client titulaire d'un certificat Fairtrade ou en cours de demande de certificat (demandeur), alléguant que ce client ne respecte pas les normes Fairtrade applicables ou enfreint les politiques ou autres obligations contractuelles avec FLOCERT.

L'auteur de l'allégation est la personne physique ou morale qui dépose l'allégation auprès de FLOCERT, y compris, mais sans s'y limiter, les clients, les ONG, les syndicats, les travailleurs ou les membres du public, ainsi que les membres du personnel de FLOCERT et les experts lorsque les informations sont reçues en dehors du processus de certification habituel.

Tout terme non défini dans la présente procédure a le sens qui lui est donné dans les Règles et lignes directrices d'assurance Fairtrade, accessibles à l'adresse <https://www.flocert.net/fairtrade-assurance-manual/>.

4 de confidentialité

4.1 Confidentialité de l'auteur de l'allégation

L'identité des auteurs d'allégations ainsi que toute information susceptible de révéler directement ou indirectement leur identité sont protégées au sein de FLOCERT et ne sont divulguées qu'aux personnes qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions dans le cadre du processus d'allégation (« principe du besoin d'en connaître »).

En particulier, FLOCERT s'engage à

- n'utilisera pas ces informations confidentielles d'une manière qui permettrait l'identification de l'auteur de l'allégation par toute partie autre que les personnes impliquées dans le traitement de l'allégation.
- ne pas utiliser ces informations confidentielles comme preuve de non-conformité, à moins qu'elles n'aient été vérifiées de manière indépendante et confirmées par des éléments de preuve supplémentaires recueillis au cours de l'enquête.

- lors du traitement des données à caractère personnel (telles que définies à l'article 4 du règlement général européen sur la protection des données (« RGPD »)) des plaignants et des personnes mentionnées dans l'allégation, toujours vérifier et évaluer **l'intérêt légitime** du traitement de ces données conformément à l'article 6, paragraphe 1, du RGPD, en mettant en balance les besoins de l'enquête et les droits des personnes concernées.

Toutefois, ces informations confidentielles peuvent éclairer la portée et l'orientation de l'enquête, en particulier les aspects spécifiques qui doivent faire l'objet d'une enquête.

4.2 Confidentialité des clients faisant l'objet d'une enquête

Conformément aux conditions générales de certification figurant sur le site web et aux obligations découlant de l'accréditation de FLOCERT selon la norme ISO/IEC 17065:2013, FLOCERT n'est autorisée à partager que des informations limitées avec le plaignant.

Plus précisément, FLOCERT ne peut divulguer que les informations suivantes :

- le nom du client faisant l'objet de l'enquête,
- le FLOID du client faisant l'objet de l'enquête,
- le mois et l'année au cours desquels l'enquête a été menée et
- le statut de certification actuel du client faisant l'objet de l'enquête.

5 Procédure de traitement des allégations

FLOCERT considère la procédure de traitement des allégations comme un outil précieux pour renforcer la solidité de son processus de certification et accueille donc favorablement ces informations supplémentaires fournies par des tiers. Elle traite en priorité les allégations acceptées.

5.1 s soumises

Les informations communiquées par les travailleurs à un auditeur lors d'un audit programmé seront traitées dans le cadre de la procédure d'audit Fairtrade habituelle et ne seront pas considérées comme une allégation au sens de la présente SOP.

Les allégations peuvent être soumises :

- via la page web de FLOCERT <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-appeal-or-complaint/> par e-mail à credibility@flocert.net
- par téléphone : soit par appel téléphonique, soit en envoyant un message WhatsApp
- par vidéoconférence
- en utilisant la rubrique « Commentaires confidentiels » dans Fairtrace (outil de signalement destiné aux clients de FLOCERT)

La partie qui soumet l'allégation doit indiquer le nom du client concerné, l'identifiant FLO s'il est connu, et fournir toutes les informations et preuves disponibles à l'appui de l'allégation. Les preuves comprennent, sans s'y limiter, des documents, des déclarations, des notes de réunions ou d'entretiens, des photos et des informations médiatiques qui ne sont pas soumises à des exigences légales en matière de protection des données.

Si la partie à l'origine de l'allégation ne le fait pas, FLOCERT mettra en relation les informations fournies avec les critères de conformité pertinents.

Si l'allégation est formulée par une organisation au nom de particuliers, d'agriculteurs, de travailleurs ou d'autres communautés, l'organisation doit, dans la mesure du possible, fournir :

- les coordonnées des personnes ou des communautés qu'elle représente ; et
- la preuve qu'elle représente leurs intérêts.

L'Alleger doit informer FLOCERT si l'affaire fait déjà l'objet d'une enquête menée par les autorités locales ou nationales (par exemple, dans le cadre d'une procédure judiciaire). Ces autres procédures n'empêcheront pas FLOCERT d'examiner les faits allégués dans le cadre de la vérification du respect des normes Fairtrade, ni n'influenceront le résultat ou le déroulement de l'enquête. Toutefois, FLOCERT peut tenir compte des informations issues de ces autres procédures dans sa propre enquête si elle les juge pertinentes pour l'affaire.

Si le plaignant est un travailleur ou un représentant des travailleurs du client faisant l'objet de l'enquête, FLOCERT peut lui demander si une procédure de réclamation au niveau de l'entreprise a été utilisée et, dans le cas contraire, lui demander d'en indiquer les raisons. Toutefois, le plaignant n'est pas tenu de répondre à cette demande ni d'utiliser la procédure au niveau de l'organisation (si elle existe) avant de déposer une plainte.

Les informations concernant l'utilisation du mécanisme de réclamation au niveau de l'entreprise fourniront, sous forme anonymisée, un retour d'information précieux à l'organisme de normalisation Fairtrade International quant à l'efficacité des procédures de réclamation au sein des entités certifiées.

Les litiges contractuels doivent d'abord être traités à l'aide du mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) prévu par la norme Fairtrade pour les négociants et devant faire partie intégrante des contrats. Si ces procédures échouent, FLOCERT acceptera la plainte et mènera une enquête en conséquence.

5.2 Confirmation

L'unité d'assurance de la crédibilité de FLOCERT procédera à une évaluation initiale de l'allégation. Dans un délai de 7 jours calendaires, l'unité d'assurance de la crédibilité confirmera la réception et informera la partie à l'origine de la plainte si celle-ci contient une allégation recevable ou non, ou si la demande doit être traitée selon une procédure différente.

Seules les allégations donnant lieu à une action et qui ne sont pas prescrites peuvent être acceptées. Une allégation donne lieu à une action au sens de la présente procédure opérationnelle standard lorsque :

- a. l'objet de l'allégation est un client tel que défini ci-dessus, et
- b. les faits allégués à l'encontre du client, s'ils s'avèrent exacts, constitueraient une violation des normes Fairtrade, des politiques de FLOCERT ou des obligations contractuelles prévues par le contrat de certification, et
- c. des informations suffisantes sont disponibles pour permettre une enquête ciblée.

FLOCERT peut rejeter les allégations lorsque les faits sont manifestement prescrits pour permettre une enquête efficace (par exemple, des événements qui auraient cessé depuis longtemps sans preuve tangible et actuelle), à moins qu'ils ne concernent des problèmes de nature persistante ou grave (par exemple, le travail des enfants, le travail forcé, etc.) pour lesquels une enquête reste appropriée.

L'évaluation de la recevabilité et des considérations de délai reste à la seule discrétion de FLOCERT.

En outre, FLOCERT informera l'auteur de l'allégation

- des restrictions relatives à la divulgation des données confidentielles recueillies au cours de l'enquête, ainsi que de la nature et de l'étendue des informations qu'il est autorisé à recevoir conformément à la section 4 ci-dessus, et
- que, s'ils sont salariés du client faisant l'objet de l'enquête, ils peuvent demander à leur employeur de leur communiquer les résultats et les détails de l'audit.

Les allégations sont documentées et gérées de manière centralisée au sein de l'équipe d'assurance de la crédibilité (CA) de FLOCERT.

5.3 d'enquête

L'équipe d'assurance de la crédibilité (CA) de FLOCERT enquête sur les allégations en collaboration avec une équipe dédiée composée de personnel de certification et d'experts, ce qui permet de regrouper les informations provenant d'une région, d'un pays, d'un produit ou d'une chaîne d'approvisionnement. Un échange régulier est mis en place pour favoriser l'apprentissage et améliorer les méthodes d'analyse et d'enquête.

En fonction du type, de la gravité et du contexte de l'allégation (troubles politiques, pandémie, etc.), des mesures d'enquête appropriées seront déterminées. Celles-ci comprennent :

1. L'analyse des preuves fournies par la partie plaignante
2. Demande d'évaluation de l'allégation par un tiers (par exemple, avis d'un expert technique, déclaration juridique) Dans les cas complexes liés à des violations présumées des droits du travail, FLOCERT peut solliciter l'avis d'experts indépendants pour étayer sa prise de décision
3. Demande d'une déclaration et/ou de preuves objectives auprès du client concerné
4. L'analyse des rapports d'audit existants
5. L'analyse de l'allégation dans le cadre d'un audit chez le client concerné, conformément aux procédures d'audit de FLOCERT. Ces procédures comprennent des entretiens avec les membres du personnel concernés
6. Informations fournies par les représentants syndicaux

5.4 Résultats de l'

Si le client faisant l'objet de l'enquête est jugé conforme aux normes Fairtrade, l'allégation sera rejetée.

Si l'allégation s'avère fondée et que le client faisant l'objet de l'enquête est jugé non conforme aux normes Fairtrade, FLOCERT émettra un avis de non-conformité et le processus de certification Fairtrade habituel sera suivi, tel que décrit dans le [Manuel d'assurance Fairtrade](#), y compris la demande de mesures correctives ou, le cas échéant, les sanctions appropriées (par exemple, suspension, retrait de la certification).

Si l'enquête révèle un manquement à une obligation prévue dans les Conditions générales de certification de la part du client concerné, FLOCERT peut exercer ses droits contractuels et légaux tels que stipulés dans lesdites conditions et en vertu de la loi.

5.5 de la décision

La décision tranchant l'allégation sera prise par l'équipe d'assurance de la crédibilité. Si un membre de l'équipe d'assurance de la crédibilité a participé aux activités de certification liées à la plainte, la décision doit être prise par un autre membre de l'équipe afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

5.6 de réponse

Une allégation sera classée dans les 6 mois suivant la date de réception. Si la complexité du dossier ou des circonstances exceptionnelles empêchent le classement dans ce délai, FLOCERT informera l'auteur de l'allégation d'une prolongation justifiée et d'un calendrier révisé.

À l'issue de l'enquête, l'équipe chargée de l'assurance de la crédibilité communiquera à la partie plaignante le type d'enquête, le mois et l'année, ainsi que le statut de la certification

À ce stade, l'allégation sera considérée comme classée.

6 Procédure de réexamen

L'auteur de l'allégation peut soumettre une demande de réexamen de la décision prise par FLOCERT à la suite de l'allégation déposée (« Réexamen ») en envoyant un e-mail à credibility@flocert.net. Toutes les objections doivent clairement indiquer la ou les raisons du désaccord avec une décision et doivent être étayées par des informations et des preuves.

FLOCERT convoquera le Comité de réexamen des allégations de FLOCERT, composé d'experts en certification n'ayant pas participé au processus d'enquête initial ni à la décision, n'opérant pas sur le continent du client faisant l'objet de l'enquête et n'ayant aucun lien avec ce dernier, afin d'examiner les faits présentés par l'auteur de l'allégation concernant l'enquête et son suivi.

Le rôle du Comité d'examen se limite à évaluer si l'enquête sur l'affaire a été menée de manière suffisamment approfondie et complète et si elle a respecté la procédure applicable aux allégations. Le Comité d'examen n'est pas habilité à évaluer le bien-fondé de la décision ni à se prononcer sur l'interprétation ou l'issue de l'affaire elle-même, ni à ce stade ni à un stade ultérieur. Si le Comité d'examen constate que l'enquête initiale était insuffisante, il peut ordonner la réouverture du dossier pour un complément d'enquête. À aucun moment le Comité d'examen n'est autorisé à statuer sur l'affaire ni à interpréter ses conclusions.

La décision du comité de révision sera prise dans un délai de trente-cinq (35) jours calendaires. Une fois la décision prise, le comité de révision informera l'auteur de l'allégation de cette décision, en précisant notamment si l'affaire sera rouverte ou si le comité a estimé que la procédure avait été dûment suivie et que l'enquête était appropriée. La décision du comité de révision est définitive et sans appel.

Dans les cas complexes liés à des violations présumées des droits du travail, le comité d'examen peut solliciter de manière indépendante l'avis d'experts dans le domaine afin d'étayer sa prise de décision, que ces experts aient ou non été consultés lors de l'enquête initiale conformément à la section 5.3, n° 2 ci-dessus.

7 Références

- DG Politique de partage des données - SOP externe
- Contrat de certification
- [Règlement général sur la protection des données de l'UE](#)