

Réclamations

Procédure opérationnelle standard

Valable à compter du : 01/09/2026

Diffusion : Externe – Public

Table des matières

1	Objet.....	3
2	Champ d'application	3
3	Définitions.....	3
4	Confidentialité.....	3
5	Procédure.....	4
5.1	Soumission.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Confirmation.....	4
5.3	Enquête.....	4
5.4	Décision	5
5.5	Réponse	5
6	Références	5

1 Objectif

La présente procédure opérationnelle standard définit les principes et les responsabilités en matière de réclamations. Elle décrit également le processus de traitement des réclamations.

2 Champ d'application

La présente procédure opérationnelle standard s'applique à toutes les parties impliquées dans le processus, y compris la partie soulevant une préoccupation concernant le client FLOCERT concerné, l'unité Credibility Assurance de FLOCERT et tout autre membre du personnel de FLOCERT concerné. Fairtrade International, les organisations nationales Fairtrade, les Réseaux de Producteurs, les organismes d'audit, les clients ou toute partie intéressée peuvent déposer une réclamation dans le cadre de cette procédure.

3 Définitions

Une réclamation est considérée comme l'expression formelle d'un mécontentement quant à la qualité des services fournis par FLOCERT.

Les sujets suivants, sans que cette liste soit exhaustive, sont considérés comme relevant du champ d'application de la présente procédure opérationnelle standard :

- l'absence de réponse à une correspondance relative à la certification dans un délai raisonnable,
- comportement non professionnel de la part d'un membre du personnel ou d'un auditeur de FLOCERT,
- les questions relatives aux frais (y compris la Décertification pour non-paiement).

Lorsqu'un client remplit le formulaire « AuditServiceEvaluationbyCustomer » et le transmet à l'unité de gestion des compétences ou l'envoie directement à l'équipe Credibility Assurance, et que trois affirmations ou plus ont reçu la note « en désaccord » ou « en total désaccord », cela sera automatiquement considéré comme une réclamation.

4 Confidentialité

En règle générale, toutes les réclamations soumises seront traitées de manière strictement confidentielle par le personnel chargé de veiller à la protection de l'identité des parties concernées.

Lorsque des informations confidentielles fournies par le plaignant concernant, par exemple, des travailleurs, des fournisseurs, des acheteurs ou d'autres parties prenantes risquent de révéler l'identité de la personne à l'origine de ces informations, FLOCERT s'engage à :

- Ne pas divulguer ces informations confidentielles à aucune autre partie, à l'exception du personnel compétent au sein de FLOCERT, dans la mesure où celui-ci a besoin d'en connaître le contenu.
- ne pas utiliser ces informations confidentielles d'une manière susceptible de permettre l'identification de la ou des personnes ou de l'organisation ou des organisations ayant fourni ces informations ;
- Utilisera les informations confidentielles pour déterminer les aspects à examiner et pour mieux comprendre la réclamation déposée.

5 Procédure

5.1 Soumission

Une réclamation peut être déposée auprès de FLOCERT par différents moyens :

- par courrier électronique à l'adresse credibility@flocert.net
- via le site web de FLOCERT [https://www.flocert.net/submit-an-allégation-d'appel-ou-de réclamation/](https://www.flocert.net/submit-an-allégation-d'appel-ou-de-réclamation/) ou
- par téléphone, courriel, WhatsApp ou tout autre moyen de communication.

Lorsque la communication écrite n'est pas possible, une communication orale est mise en place afin de garantir à chacun la possibilité d'exprimer son insatisfaction quant à la qualité des services. Dans ce cas, les informations recueillies lors de cette communication sont consignées par écrit par FLOCERT et communiquées oralement ou par écrit au plaignant.

Les réclamations seront consignées et gérées de manière centralisée par l'Unité Credibility Assurance de FLOCERT, une unité indépendante chargée de garantir l'impartialité au sein du système et de veiller à l'application des procédures par les deux parties.

Les réclamations doivent contenir suffisamment d'informations pour permettre la conduite d'une enquête, y compris, dans la mesure du possible, des détails concernant :

- la personne concernée (nom et fonction)
- les faits à l'origine de la réclamation
- la date, l'heure et le lieu
- Toute communication pertinente relative à la réclamation doit être jointe.

5.2 Confirmation

L'unité Credibility Assurance de FLOCERT procédera à une évaluation initiale de la réclamation et, dans un délai de 7 jours calendaires, en confirmera la réception et informera la partie plaignante si la réclamation est recevable ou si la demande doit être traitée selon une autre procédure, telle que la procédure opérationnelle standard de révision ou d'Appel.

L'Unité Credibility Assurance tient un registre de toutes les réclamations.

5.3 Enquête

L'unité Credibility Assurance est chargée de mener l'enquête sur toutes les réclamations.

Si nécessaire, l'unité Credibility Assurance demandera à un membre du personnel compétent d'apporter son aide dans le traitement d'une réclamation.

Par ailleurs, un résumé des retours de nos clients, y compris toutes les réclamations déposées, est présenté par le responsable Credibility Assurance dans le rapport de soumission à la revue de direction, à l'attention de l'équipe de direction de FLOCERT.

Lorsqu'une réclamation concerne un chargé de Credibilty Assurance, c'est le Chief People and Governance Officer qui est chargé de la traiter. Si une réclamation concerne le responsable de Credibilty Assurance, c'est le CEO de FLOCERT qui est chargé de la traiter.

5.4 Décision

La décision relative au règlement de la réclamation sera prise par l'équipe Credibilty Assurance; si un membre de cette équipe est impliqué dans les activités de certification liées à la réclamation, la décision doit être prise par un autre membre de l'équipe afin d'éviter tout conflit d'intérêts. La décision doit être objective, impartiale et conforme à la procédure FLOCERT applicable.

5.5 Réponse

L'unité Credibilty Assurance est chargée d'enquêter sur les réclamations relatives aux services FLOCERT, conformément à la section 3 de la procédure opérationnelle standard en vigueur, et doit répondre dans un délai de 35 jours calendaires à compter de la date d'acceptation de la réclamation.

6 Références

- Procédure opérationnelle standard relative à l'examen des recours de l'équipe Credibilty Assurance
- Procédure opérationnelle standard relative aux allégations concernant l'unité de garantie de crédibilité
- Évaluation du service d'audit par le client