

Mesures Correctives Efficaces

Document Explicatif

Valide à partir du : 30/10/2020

Distribution : Externe

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Table des Matières

1	Objectif	3
2	Domaine d'Application	3
3	Contexte	3
4	Mesures Correctives Efficaces.....	3

1 Objectif

Le présent document donne aux clients des orientations sur la manière de proposer des mesures correctives efficaces et par conséquent, de corriger et d'améliorer efficacement les non-conformités identifiées.

2 Domaine d'Application

Ce document s'applique à tous les clients certifiés Fairtrade.

3 Contexte

Un audit est un moyen d'identifier les domaines à améliorer, de faciliter l'amélioration des pratiques et du niveau de conformité avec les exigences Fairtrade (FT) et d'assurer ainsi un développement positif de l'entreprise. L'auditeur est susceptible de trouver un niveau de conformité insuffisant et, donc, d'identifier les domaines à améliorer afin de résoudre ce problème. Ce processus ne peut être efficace que si les mesures correctives sont adaptées à l'objectif poursuivi. Le présent document a pour but d'aider les clients au cours de ce processus.

4 Mesures Correctives Efficaces

Pendant la réunion de clôture, l'auditeur vous présente les résultats de l'audit. Vous pouvez choisir de proposer des mesures correctives pour corriger les non-conformités identifiées lors de la réunion de clôture ou vous pouvez prendre plus de temps et attendre que l'évaluateur de FLOCERT vous les demande après l'audit. FLOCERT vous encourage à proposer des mesures correctives lors de la réunion de clôture car cela accélérera tout le processus d'évaluation et peut aussi vous aider à vous approprier le processus de mesures correctives dès la fin de la réunion de clôture. Il existe toutefois des situations où une analyse plus approfondie de la cause racine de la situation est nécessaire pour vous permettre de proposer une mesure corrective efficace.

L'auditeur n'est pas autorisé à vous conseiller sur la manière de remédier aux non-conformités identifiées mais il est autorisé à vous expliquer les exigences et à vous donner des exemples concrets de ce que d'autres clients ont fait dans des situations similaires.

Lorsque vous proposez une mesure corrective, vous devriez prendre en considération les aspects suivants (tous les éléments ci-dessous ne sont pas nécessairement pertinents pour chaque mesure corrective) :

Les mesures correctives doivent...

4.1) ...identifier la situation :

Les mesures correctives doivent corriger la situation identifiée. Vous pouvez résoudre la non-conformité soit en cessant de pratiquer une action prohibée, soit en commençant à entreprendre une action requise spécifique.

Exemples d'actions auxquelles on a mis un terme :

- *Si des pratiques discriminatoires sont identifiées, il faut y mettre fin immédiatement.*
- *Si le montant de la prime Fairtrade avait été mal calculé, un calcul corrigé devrait être immédiatement appliqué.*
- *Si des matières dangereuses interdites sont utilisées, cette pratique doit immédiatement cesser.*

Exemples d'actions que l'on a mises en place :

- *Si l'Assemblée générale n'a pas eu lieu, vous devez en convoquer une aussitôt que possible.*
- *Si aucun plan de sourçage n'a été fourni, alors, l'acheteur doit en faire parvenir un exemplaire au producteur dans les délais requis.*

4.2) ...empêcher la situation de se reproduire en traitant la cause (racine) :

Les mesures correctives doivent empêcher la ou les situations identifiées et des situations similaires de se reproduire. Pour cela, ces mesures doivent traiter la ou les causes (racines) de la non-conformité. Si la cause (racine) est peu claire, vous devez explorer les différentes possibilités. Le cas échéant, vous devez modifier les processus sous-jacents (fondamentalement) plutôt que de mener des actions ponctuelles.

Exemples :

- *Si des produits Fairtrade et non-Fairtrade sont mélangés pendant la production et le stockage, le système de traçabilité doit être amélioré.*
- *Si les paiements sont toujours effectués trop tard, les cycles de paiement doivent être revus et adaptés, y compris les contrôles éventuels.*
- *Si la comptabilité des primes Fairtrade présente des écarts, le système de comptabilité doit être révisé.*

Lorsqu'une non-conformité concerne spécifiquement un groupe donné de personnes, il est conseillé de recueillir le point de vue de la partie concernée lorsque l'on élabore la mesure corrective, et ce, afin d'avoir la certitude de traiter la cause (racine).

Exemple :

- *En cas de non-conformité des conditions de travail, la mesure corrective correspondante doit faire l'objet d'une discussion avec les représentants des employés / leur être présentée.*

4.3) ...compenser les pertes ou les dommages :

Les mesures correctives doivent compenser la perte ou les dommages causés par la non-conformité aux organisations de producteurs ou aux travailleurs, par ex., en cas de non-paiement de la prime Fairtrade. La réparation vise à assurer rétroactivement la conformité lorsqu'un dommage (financier) correspondant a été

Exemples :

- *Les différences entre les salaires obligatoires et les salaires payés doivent être compensées.*
- *Si le paiement initial était inférieur au prix minimal Fairtrade, la différence doit être versée à l'organisation de producteurs.*
- *Un bilan de masse négatif devra être corrigé par un achat Fairtrade supplémentaire, mais aussi en proposant une mesure permettant d'empêcher que cette situation de ne se reproduise.*

subi.

4.4) ...être adaptée au dommage causé :

Une mesure corrective devrait être adaptée au dommage causé, c.-à-d. que plus le dommage est important, plus la mesure corrective doit être solide.

Exemples :

- *Si le montant d'une prime versée l'année précédente est trop faible, alors le montant à payer doit compenser la différence, et l'on doit appliquer un taux d'intérêt conforme à la situation du marché en vigueur dans le pays du producteur.*
- *Si, pendant six mois, les travailleurs ont reçu un salaire inférieur à la rémunération minimum, il faut augmenter le montant de cette rémunération minimum, et, de plus, il faut verser des arriérés aux travailleurs, correspondant aux six mois précédents.*

4.5) ...contenir un nouvel élément :

Les non-conformités répétées ne peuvent pas être résolues en répétant simplement une mesure corrective (précédente).

Exemple :

- *En année 1, l'absence de références à Fairtrade sur des documents de ventes a été identifiée comme une non-conformité. Vous aviez suggéré comme mesure corrective de former vos membres du personnel en conséquence.
En année 2, la même non-conformité est identifiée. En plus de former vos membres du personnel, vous avez maintenant aussi suggéré d'ajouter une description de Fairtrade à la description de l'article dans le système de planification des ressources de l'entreprise pour assurer qu'à l'avenir, tous les documents de ventes signaleront clairement les produits comme étant Fairtrade.*

4.6) ...être spécifique

Évitez de suggérer des mesures correctives qui ne traitent pas le problème fondamental. Les suggestions de mesures correctives, telles que « *Les mesures correctives seront discutées avec FLOCERT* » devraient être évitées. Si vous ne pouvez pas suggérer une mesure corrective sensée et appropriée lors de la réunion de clôture, mieux vaut la laisser ouverte et formuler une suggestion lors du processus de suivi, après l'audit.