

FAQ - Modifications des opérations de FLOCERT en raison du coronavirus

Veillez noter que FLOCERT a modifié ses opérations en raison de la pandémie de la COVID-19. Cette FAQ a pour objectif de fournir de plus amples informations.

Table des matières

1	Méthode d'audit à distance	3
1.1	Nous sommes une organisation certifiée Fairtrade et un audit est prévu prochainement. Que devons-nous faire ?	3
1.2	À quoi ressemble un audit à distance ?	3
1.3	Lors d'un audit à distance, FLOCERT effectuera-t-il l'audit selon la liste de contrôle complète de l'audit ordinaire ?	4
1.4	Tous les audits Fairtrade seront-ils convertis en audits à distance ?	4
1.5	Selon la lettre de préparation à l'audit, nous sommes censés envoyer de nombreux documents. C'est une tâche ardue. Comment pouvons-nous nous organiser au mieux ?	4
1.6	Si notre audit doit être reporté, à quelle date doit avoir lieu le prochain audit sur site ? Que pouvons-nous faire entre-temps ?	4
1.7	Pour les organisations de producteurs : Comment allez-vous mener les entretiens ? Combien de participants de notre côté sont nécessaires pour l'audit à distance ?	4
1.8	Après un audit à distance, le prochain audit sur site nécessitera-t-il plus d'efforts et de temps de notre part ?	5
1.9	Lors du dernier audit de mon organisation de producteurs, l'auditeur a également recueilli des informations supplémentaires pour l'enquête CODImpact. Qu'en sera-t-il pour les audits à distance ?	5
2	Impact sur notre certification Fairtrade	5
2.1	Ce changement dans les opérations affectera-t-il la validité de mon certificat de Fairtrade ?	5
2.2	Notre pays est confiné et nous ne sommes pas autorisés à nous rendre dans nos bureaux pour préparer ou réaliser l'audit. Que devons-nous faire ?	5
2.3	Que se passe-t-il si nous ne parvenons pas à envoyer à temps tous les documents requis à l'auditeur ?	6
2.4	Notre certification Fairtrade est actuellement suspendue. Un audit de suivi est censé avoir lieu pendant la période de suspension. Que faire à présent ?	6
2.5	Pour les organisations de producteurs : En raison de la pandémie, nous ne pouvons pas tenir notre assemblée générale. S'agira-t-il d'un cas de non-conformité lors du prochain audit ?	6



2.6	Pour les organisations de producteurs : Disposons-nous de plus de flexibilité en termes de prise de décision concernant l'utilisation de la Prime ?	6
2.7	Pour les organisations de producteurs : Après les audits initiaux à distance, recevrons-nous un certificat Fairtrade normal ?	6
3	Défis techniques	7
3.1	Que devons-nous faire si nous ne pouvons pas réaliser l'audit à distance en raison de problèmes techniques tels qu'une mauvaise connexion Internet et/ou une technologie manquante ?.....	7
3.2	Que se passe-t-il si nous rencontrons des problèmes de connexion ou d'autres problèmes le jour de l'audit ou durant l'audit nous empêchant de finaliser le processus ? S'agira-t-il d'une non-conformité ? Serons-nous suspendus ?	7

1 Méthode d'audit à distance

1.1 Nous sommes une organisation certifiée Fairtrade et un audit est prévu prochainement. Que devons-nous faire ?

Rien. Nos analystes de certification responsables vous contacteront pour vous proposer un audit à distance ou un report de l'audit.

Lorsque nous ne pouvons pas encore effectuer des audits sur site, nous continuerons à utiliser la méthode d'audit à distance jusqu'à nouvel ordre. Nous continuerons à vous tenir au courant de l'évolution générale de la situation et nos analystes seront en contact de manière individuelle pour tout audit à venir.

1.2 À quoi ressemble un audit à distance ?

L'audit à distance se compose de quatre éléments : préparation et délimitation de la portée ; collecte de documents ; examen documentaire ; interaction en direct.

1. Préparation et délimitation de la portée

Tout d'abord, l'auditeur vous contactera par téléphone pour tester la connectivité et convenir de l'outil de réunion en ligne à utiliser pour l'interaction en direct. Durant cet appel, vous pourrez discuter de toute difficulté concernant l'accessibilité aux documents et poser des questions sur le processus. Vous conviendrez en outre des dates pour l'examen documentaire et l'interaction en direct.

2. Collecte de documents

Après l'appel de préparation, l'auditeur vous contactera par e-mail et vous fournira une lettre de préparation à l'audit, de la même manière que lors d'un audit ordinaire sur site. Cette lettre contient une liste de documents et de matériels que vous êtes invité à préparer pour votre audit à distance et à envoyer à l'auditeur dans un délai défini.

3. Examen documentaire

À la date convenue de l'examen documentaire, l'auditeur examinera toute la documentation que vous avez fournie. La lettre de préparation à l'audit définit également la personne, au sein de votre organisation, qui pourrait être contactée par l'auditeur pour clarifier les éventuelles questions le jour de cet examen. Veuillez par conséquent vous assurer que les personnes de contact sont disponibles à la date de l'examen documentaire.

4. Interaction en direct

À la date et à l'heure convenues, vous reprendrez contact avec l'auditeur FLOCERT via l'outil de réunion en ligne. Comme pour les audits réguliers sur site, il y aura une réunion d'ouverture officielle au cours de laquelle l'auditeur vous fera part de l'ordre du jour de la réunion. L'auditeur triangulera alors les résultats de l'examen documentaire et des entretiens et vérifiera les points restants de la liste de contrôle de l'audit. L'auditeur vous expliquera les résultats de l'audit et vous demandera de signer le rapport de clôture. Veuillez noter que le processus de suivi après l'audit reste inchangé.

Combien de temps devons-nous prévoir pour cette nouvelle procédure d'audit à distance ? Votre investissement en temps pour l'audit à distance sera approximativement le suivant :

- 1 heure pour l'appel de préparation
- (x heures) pour collecter les documents et les envoyer à l'auditeur dans un délai défini
- 4 heures pour l'examen documentaire (*vous n'interviendrez que si l'auditeur a des questions*) ;
- 4 heures pour l'interaction en direct.

Ces étapes doivent être réalisées en 4 semaines.

Veillez noter que les heures mentionnées ci-dessus ne sont que des approximations et que le temps réellement consacré peut varier d'un cas à l'autre.

1.3 Lors d'un audit à distance, FLOCERT effectuera-t-il l'audit selon la liste de contrôle complète de l'audit ordinaire ?

L'audit à distance implique un ensemble réduit de critères et n'inclut que les exigences dont la conformité peut être évaluée à l'aide de preuves documentaires. Les exigences qui ne peuvent être vérifiées que physiquement, par exemple par des visites sur place ou par l'intermédiaire d'entretiens avec des membres/travailleurs, ne sont pas incluses dans l'audit à distance.

1.4 Tous les audits Fairtrade seront-ils convertis en audits à distance ?

Pour les commerçants, tous les audits peuvent être convertis en audit à distance. Pour les producteurs, FLOCERT proposera, dans la mesure du possible, des audits à distance de portée limitée et approuvés par Fairtrade International. Nous reporterons également les audits lorsque l'audit à distance n'est pas une option. Nos analystes de certification responsables informeront les organisations de producteurs si leur audit sera reporté ou réalisé à distance.

1.5 Selon la lettre de préparation à l'audit, nous sommes censés envoyer de nombreux documents. C'est une tâche ardue. Comment pouvons-nous nous organiser au mieux ?

Avant d'envoyer la lettre de préparation à l'audit, l'auditeur modifiera la liste des documents requis en fonction de la portée de l'audit et de telle sorte que vous ne devrez soumettre que les documents les plus essentiels.

Veillez tenir compte des points suivants lors de la préparation de la documentation :

1. Nommez clairement les documents (plutôt que « scan1 », « scan2 »).
2. Regroupez tous les documents relatifs à une transaction échantillonnée dans un seul fichier (c. -à-d. contrat Fairtrade, facture, preuve de paiement). Les documents associés peuvent être scannés en une seule fois ou placés dans un dossier (compressé).
3. Les e-mails ne peuvent pas excéder la taille maximale de 20 Mo, vous devrez donc diviser les documents en plusieurs e-mails de taille plus petite.

Veillez noter que l'auditeur doit recevoir les documents demandés au plus tard une semaine avant la date de l'examen documentaire.

1.6 Si notre audit doit être reporté, à quelle date doit avoir lieu le prochain audit sur site ? Que pouvons-nous faire entre-temps ?

C'est incertain pour le moment mais soyez assuré que dès que la pandémie mondiale de la COVID-19 permettra des audits sur site, un auditeur de FLOCERT vous contactera pour programmer votre prochain audit Fairtrade. En attendant, vous devrez continuer à évaluer et à surmonter les défis auxquels votre organisation pourrait être confrontée lors du prochain audit.

1.7 Pour les organisations de producteurs : Comment allez-vous mener les entretiens ? Combien de participants de notre côté sont nécessaires pour l'audit à distance ?

L'audit à distance repose principalement sur l'examen des documents. Votre auditeur vous enverra une lettre de préparation à l'audit dans laquelle il vous fera savoir non seulement les documents que vous devez envoyer, mais également les interlocuteurs qui doivent être disponibles pour une interaction en direct afin de



clarifier les questions ouvertes. Les entretiens se dérouleront essentiellement avec des représentants de votre organisation. Les membres et/ou travailleurs ne seront interrogés qu'occasionnellement lors d'un audit à distance.

1.8 Après un audit à distance, le prochain audit sur site nécessitera-t-il plus d'efforts et de temps de notre part ?

Non, le prochain audit sur site ne sera ni prolongé ni étendu, vous n'aurez donc pas besoin de préparation ou de temps supplémentaire sur place pour le prochain audit sur site.

1.9 Lors du dernier audit de mon organisation de producteurs, l'auditeur a également recueilli des informations supplémentaires pour l'enquête CODImpact. Qu'en sera-t-il pour les audits à distance ?

Les données collectées par l'enquête CODImpact sur une base volontaire fournissent des informations importantes pour que le système Fairtrade comprenne son impact et servent à développer des informations marketing pour augmenter les ventes Fairtrade. Lors des audits sur site, c'est l'auditeur qui recueille ces informations. Pour les audits à distance, nous demandons aux organisations de producteurs de bien vouloir remplir le questionnaire CODImpact. Lorsque votre auditeur vous enverra la lettre de préparation à l'audit, il ou elle inclura également le questionnaire CODImpact et un formulaire de consentement à la publication sous forme de documents Microsoft Word. Veuillez remplir ce questionnaire et ce formulaire et les renvoyer à votre auditeur. Si vous avez des questions durant ce processus, l'auditeur vous guidera volontiers.

2 Impact sur notre certification Fairtrade

2.1 Ce changement dans les opérations affectera-t-il la validité de mon certificat de Fairtrade ?

La validité de votre certificat Fairtrade ne sera pas affectée. Si votre certificat garantit un audit de renouvellement et que dans votre cas, il ne peut pas avoir lieu à distance, votre analyste de certification FLOCERT responsable vous contactera pour s'assurer que votre certificat reste valide pendant le processus de renouvellement.

2.2 Notre pays est confiné et nous ne sommes pas autorisés à nous rendre dans nos bureaux pour préparer ou réaliser l'audit. Que devons-nous faire ?

Si tel est le cas, veuillez en informer l'auditeur lors de l'appel téléphonique de préparation. Si vous n'avez pas accès aux documents requis pour l'audit à distance, celui-ci ne peut évidemment pas avoir lieu. Votre audit sera alors reporté jusqu'à ce que vous ayez accès aux documents ou jusqu'à ce qu'un audit sur site puisse de nouveau être effectué.

2.3 Que se passe-t-il si nous ne parvenons pas à envoyer à temps tous les documents requis à l'auditeur ?

Nous vous recommandons vivement d'être aussi transparent que possible concernant les raisons pour lesquelles les documents demandés n'ont pas été soumis. Si la situation de la COVID-19 vous empêche de fournir des informations pour un audit, veuillez soulever ce point dès que possible dans le cadre du processus d'audit à distance et fournir des preuves des causes de cette impossibilité. Il sera alors décidé si le délai doit être prolongé ou si l'audit à distance doit être reporté ou annulé entièrement. S'il n'existe aucune preuve claire et/ou attitude de collaboration de votre part sans qu'aucune raison ne soit fournie pour les retards, cela peut être considéré comme une non-conformité majeure au critère « Vous acceptez les audits annoncés et inopinés dans vos locaux, y compris les locaux sous-traités, et fournissez toutes les informations demandées nécessaires pour démontrer la conformité avec les normes Fairtrade. »

2.4 Notre certification Fairtrade est actuellement suspendue. Un audit de suivi est censé avoir lieu pendant la période de suspension. Que faire à présent ?

Si vous êtes suspendu pour non-conformité et que la vérification est censée avoir lieu dans le cadre d'un audit de suivi, et ne pouvant pas nous rendre sur place, FLOCERT vous permettra de démontrer la conformité au moyen de preuves documentaires spécifiques. Il vous incombe de fournir le plus de preuves possibles pour éliminer toutes les non-conformités en cours. En cas d'évaluation positive, FLOCERT lèvera alors la suspension. Si la conformité documentaire ne peut pas être correctement vérifiée, des extensions de la période de suspension peuvent être décidées et un audit de suivi peut être programmé à une date ultérieure (durant lequel la conformité des non-conformités en cours sera révérifiée et contrôlée).

2.5 Pour les organisations de producteurs : En raison de la pandémie, nous ne pouvons pas tenir notre assemblée générale. S'agira-t-il d'un cas de non-conformité lors du prochain audit ?

Aucun cas de non-conformité ne sera émis si vous fournissez à l'auditeur toutes les preuves pertinentes pour démontrer les raisons de l'annulation et de la reprogrammation de l'assemblée générale.

2.6 Pour les organisations de producteurs : Disposons-nous de plus de flexibilité en termes de prise de décision concernant l'utilisation de la Prime ?

Il y a effectivement plus de flexibilité dans la prise de décision concernant l'utilisation de la Prime car la pandémie est considérée comme un événement inattendu. Si l'organisation identifie des investissements de Prime pour minimiser la propagation de la maladie et/ou atténuer tout effet négatif potentiel sur les agriculteurs, les travailleurs et leurs communautés, il est possible d'effectuer ces investissements de Prime sans approbation préalable de l'AG. Les modifications apportées au plan de développement Fairtrade doivent être documentées. Dès lors qu'une assemblée générale des membres est possible, la direction de l'organisation doit expliquer les modifications et ratifier l'utilisation de la Prime rétroactivement.

2.7 Pour les organisations de producteurs : Après les audits initiaux à distance, recevrons-nous un certificat Fairtrade normal ?

Si vous êtes un nouveau client et que vous avez fait l'objet d'un audit initial à distance, vous recevrez d'abord une lettre d'autorisation de commercialisation qui vous permettra de faire du commerce conformément aux conditions Fairtrade. Cette autorisation de commercialisation restera valable jusqu'à ce qu'un audit sur site complet ait été réalisé dans vos locaux et que tous les éléments des Standards Fairtrade aient été évalués. Ce n'est qu'à ce moment-là que le certificat Fairtrade sera délivré.

Si des non-conformités majeures sont identifiées lors de l'audit initial à distance et ne peuvent être résolues de manière crédible dans le cadre du processus de mesures correctives à distance, aucune lettre d'autorisation de commercialisation ne sera délivrée. Un audit de suivi sur site sera alors prévu dès que cela sera à nouveau possible.

3 Défis techniques

3.1 Que devons-nous faire si nous ne pouvons pas réaliser l'audit à distance en raison de problèmes techniques tels qu'une mauvaise connexion Internet et/ou une technologie manquante ?

La technologie, et en particulier une connexion Internet stable permettant le transfert de documents et d'informations, est bien sûr essentielle pour que l'audit à distance ait lieu. Lors de l'appel téléphonique de préparation avec l'auditeur, veuillez aborder et discuter de tous les défis que vous pourriez rencontrer à cet égard. Différentes options sont en général possibles pour réaliser l'audit à distance : l'interaction en direct avec l'auditeur se fait idéalement via un outil audio ou vidéo en ligne. Si la téléconférence n'est pas possible en raison d'une mauvaise connexion Internet, une interaction en direct par téléphone constitue une autre option, tout comme un échange instantané d'e-mails à une date convenue. L'auditeur s'efforcera toujours de s'adapter à votre option privilégiée. Si l'auditeur se rend compte qu'aucune des options ci-dessus n'est réaliste, il peut être nécessaire de reporter l'audit à distance. Cette décision vous sera alors communiquée.

3.2 Que se passe-t-il si nous rencontrons des problèmes de connexion ou d'autres problèmes le jour de l'audit ou durant l'audit nous empêchant de finaliser le processus ? S'agira-t-il d'une non-conformité ? Serons-nous suspendus ?

Non, vous ne serez pas suspendu ni même sanctionné si vous avez des raisons valables pour lesquelles l'audit n'a pas pu être réalisé ou finalisé. Selon la situation, vous devrez peut-être répéter l'exercice. Notre processus permet cette flexibilité et nos auditeurs sont conscients de cette exigence.