

# Réclamations

## Procédure opérationnelle standard

Valide à partir du : 01/05/2019

Distribution : Externe – Publique

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## **Table des matières**

<b>1</b>	<b>Objet .....</b>	<b>3</b>
<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>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. ....</b>		
<b>5</b>	<b>Processus .....</b>	<b>3</b>
	5.1 Demande.....	3
	5.2 Confirmation.....	4
	5.3 Enquête.....	4
	5.4 Résultat.....	4
<b>6</b>	<b>Références .....</b>	<b>4</b>

## 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.

## 3 Définitions

Les réclamations concernent la façon dont FLOCERT fournit des services, incluant mais sans s'y limiter :

- 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.

Fairtrade International, les Organisations Nationales Fairtrade, les réseaux de producteurs, les organismes d'audit, les clients ou toute partie concernée peuvent porter réclamation dans le cadre de cette procédure.

Si un client soumet une vérification **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** au département de gestion des compétences où trois déclarations ou plus ont été notées avec la mention « pas d'accord », cette information sera automatiquement transmise au département Credibility Assurance, et sera considérée comme une plainte.

## 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 Demande

Toute réclamation doit être envoyée à [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net) soit par email, ou via le site Web FLOCERT <https://www.flocert.net/about-flocert/vision-values/quality-and-appeals/> ou par téléphone, Skype ou tout autre moyen de communication. Les réclamations seront documentées et gérées de manière centralisée par le

service Credibility Assurance de FLOCERT. 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 de révision ou d'appel.

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

## 5.3 Enquête

Le service CA est en charge d'enquêter sur toutes les réclamations.

Le cas échéant, le service CA peut demander au Directeur des Opérations ou à tout autre membre du personnel de l'assister dans la gestion d'une réclamation. Dans le cas où les plaintes concernent des auditeurs externes, le service CA contactera l'auditeur régional responsable (RAR) la même région, afin d'organiser une réunion avec l'auditeur et de soumettre les conclusions au service CA. Si la réclamation concerne un auditeur interne, le même processus s'applique mais avec le supérieur hiérarchique au lieu du RAR.

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 réception de la réclamation.

## 6 Références

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