

Fairtrace – Questions & Réponses

Document Explicatif

Valide à partir du: 09/08/2022

Distribution: Externe

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

Fairtrace – Questions & Réponses

En cliquant sur le sujet ou la question qui vous intéresse dans la liste de contenu ci-dessous, vous serez directement dirigé vers la réponse. Si vous ne trouvez pas les informations dont vous avez besoin ou si vous souhaitez plus d'informations sur Fairtrace, consultez les guides d'utilisation <https://www.flocert.net/fairtrace-login/> ou contactez-nous à reporting@flocert.net.

Fairtrace – présentation 4

- Quels sont les bénéfices de Fairtrace ? 4
- Dois-je utiliser Fairtrace en tant que client certifié Fairtrade ? 4
- Qui pourra voir mes données et ma chaîne d'approvisionnement ? 4

Accès à Fairtrace 5

- Je viens d'être certifié Fairtrade, quand recevrai-je mon accès ? 5
- Comment accéder à Fairtrace ? 5
- J'ai oublié mon mot de passe, comment le récupérer ? 5
- Pourquoi y a-t-il des restrictions pour la création du mot de passe dans Fairtrace ? 5
- Je suis le nouveau responsable pour Fairtrace – comment puis-je y accéder ? 5
- J'aimerais ajouter un utilisateur – comment faire ? 5
- Mon compte est bloqué – que faire ? 5

Utilisation de Fairtrace 6

- Je suis responsable pour plus d'une organisation – comment y accéder ? 6
- Puis-je changer la langue dans laquelle Fairtrace s'affiche ? 6
- Qui sont mes partenaires commerciaux dans Fairtrace ? 6
- J'ai reçu une invitation d'une organisation que je ne connais pas, que faire ? 6
- Mon partenaire commercial n'a pas déclaré/ vérifié les transactions, que faire ? 6

Déclarer les transactions Fairtrade dans Fairtrace 7

- À quelle fréquence dois-je déclarer ? En temps réel, tous les mois, par trimestre ? 7
- Dois-je déclarer les transactions planifiées ou seulement celles déjà réalisées ? 7
- Le bouton « Déclarer une transaction » n'est pas actif 7
- Où apparaissent les transactions déclarées ? 7
- Transactions oubliées, puis-je encore les rajouter ? 7
- Quel produit dois-je déclarer ? 7
- Je ne trouve pas le produit que je commercialise dans la liste des codes produits 7
- Je reçois une erreur lors du téléchargement de ma déclaration, que dois-je faire ? 8
- Comment supprimer des transactions ? 8
- Comment déclarer des notes de crédit ? 8
- Dois-je déclarer mes transactions Fairtrade dans Connect ET Fairtrace ? 8

Vérifier les transactions Fairtrade dans Fairtrace 9



Que signifie vérifier ?..... 9
Dois-je vérifier les transactions planifiées ou seulement celles déjà réalisées ?..... 9
À quelle fréquence dois-je vérifier ? 9

Fairtrace – présentation

Quels sont les bénéfices de Fairtrace ?

Avec Fairtrace, nous créons une plateforme qui rassemble toutes les organisations certifiées Fairtrade pour créer une communauté fidèle à l'esprit Fairtrade, basée sur la conviction commune d'une autonomisation des producteurs et de la confiance. Fairtrace amène une multitude d'avantages :

- **Une assurance accrue** : Grâce aux informations que vous entrez dans Fairtrace, nous pouvons renforcer le niveau d'assurance et ainsi la confiance dans le label Fairtrade auquel vous et vos clients croyez. Vos déclarations et actions de vérification ("poignée de main virtuelle") fournissent plus d'informations que nous utiliserons pour améliorer nos outils et pour surveiller et vérifier la conformité avec les normes Fairtrade. Cela vous donne en retour, ainsi qu'à toutes les autres entreprises certifiées, une meilleure garantie que tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement respectent les standards Fairtrade.
- **Autonomisation des producteurs** : en tant que producteur, vous avez une meilleure visibilité et un meilleur contrôle des quantités Fairtrade ainsi que des paiements du prix et de la prime déclarés par vos acheteurs.
- **Amélioration des audits** : un audit plus rapide puisqu'un plus grand nombre d'informations sont déjà disponibles durant la phase de préparation de l'audit.
- **Déclarations facilitées** : avec cette plateforme en ligne intuitive, déclarer et vérifier les transactions est simple et vous permet d'agir et de réagir en temps réel.
- **Meilleure collaboration** : vous avez un accès facile à vos fournisseurs et à vos acheteurs.

Dois-je utiliser Fairtrace en tant que client certifié Fairtrade ?

Oui, si vous êtes un client certifié Fairtrade, vous devrez déclarer et vérifier vos volumes dans Fairtrace. Cela inclut également les clients non-payeurs. La déclaration et la vérification dans Fairtrace sont obligatoires et incluses dans les critères de conformité de FLOCERT pour la certification Fairtrade. Les volumes à déclarer et à vérifier dépendent de votre rôle dans la chaîne d'approvisionnement.

Qui pourra voir mes données et ma chaîne d'approvisionnement ?

FLOCERT aura accès à toutes les données des clients aux fins de l'assurance Fairtrade, du support client et du fonctionnement de Fairtrace. Les données collectées dans le cadre du processus de certification sont régies par le Contrat de Certification. Outre FLOCERT, les données saisies ne sont visibles que par votre partenaire de transaction direct (fournisseur ou client) et FLOCERT ne peut partager des données qu'avec le « système Fairtrade », comme indiqué dans la politique d'utilisation de Fairtrace. Les données transactionnelles et de la chaîne d'approvisionnement de votre organisation sont gardées confidentielles pour tout autre acteur.

Accès à Fairtrace

Je viens d'être certifié Fairtrade, quand recevrai-je mon accès ?

Votre accès à Fairtrace vous sera envoyé au plus tard trois mois après avoir reçu votre autorisation d'échanger ou de certifier. Votre autorisation de commerce ou votre certificat Fairtrade vous permet de commencer à faire du commerce Fairtrade. Un accès à Fairtrace n'est pas une condition préalable pour commencer à commercer avec vos partenaires commerciaux Fairtrade.

Comment accéder à Fairtrace ?

Vous pouvez vous connecter à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe via le site Web de FLOCERT : www.flocert.net/fairtrace-login . Notez que seule l'adresse e-mail à laquelle l'e-mail d'activation a été envoyé peut être utilisée pour se connecter à Fairtrace..

J'ai oublié mon mot de passe, comment le récupérer ?

1. Cliquez sur le lien « Problème d'identification » qui se trouve sur la page de connexion à Fairtrace log (sous le bouton bleu « S'identifier »).
 2. Saisissez votre adresse e-mail puis cliquez sur « Envoyer ».
 3. Vous recevrez un e-mail vous indiquant les étapes à suivre pour réinitialiser votre mot de passe.
- Si vous ne recevez pas l'e-mail de réinitialisation de votre mot de passe, veuillez nous contacter à reporting@flocert.net.

Pourquoi y a-t-il des restrictions pour la création du mot de passe dans Fairtrace ?

Nous avons augmenté les restrictions relatives aux mots de passe pour vos propres exigences en matière de sécurité des données et de réglementation. Nous respectons les meilleures pratiques de l'industrie concernant le paramétrage de mots de passe efficaces pour protéger les données sensibles de nos utilisateurs et celles de l'entreprise.

Je suis le nouveau responsable pour Fairtrace – comment puis-je y accéder ?

Afin de vous enregistrer dans Fairtrace en tant que nouveau contact (reporting contact), nous avons besoin d'une confirmation écrite du contact principal FLOCERT de votre entreprise que vous êtes désormais le nouveau responsable de l'utilisation de la plateforme Fairtrace. Dès réception de cette confirmation, nous vous enverrons un e-mail d'activation afin que vous puissiez activer et commencer à utiliser votre compte Fairtrace.

J'aimerais ajouter un utilisateur – comment faire ?

Veuillez envoyer un email à reporting@flocert.net en indiquant le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de la personne à ajouter, ainsi que la raison pour laquelle vous auriez besoin d'un accès supplémentaire au compte Fairtrace de votre entreprise.

Mon compte est bloqué – que faire ?

Si vous avez essayé d'entrer votre mot de passe plus de cinq fois, vous recevrez un message indiquant que votre compte a été bloqué. Vous pourrez réessayer après 15 minutes. Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser en utilisant l'option « Problème d'identification ? » sur la page de connexion Fairtrace.

Utilisation de Fairtrace

Je suis responsable pour plus d'une organisation – comment y accéder ?

Si vous êtes chargé de déclarer et/ou de vérifier des transactions pour plus d'une organisation, votre compte sera lié aux identifiants FLO dont vous êtes responsable. Vous pourrez passer directement d'un compte Fairtrace à l'autre. Pour cela, connectez-vous à Fairtrace et cliquez sur « Paramètres » puis « Changer d'organisation » se trouvant sur le menu à gauche.

Puis-je changer la langue dans laquelle Fairtrace s'affiche ?

Vous pouvez choisir la langue dans laquelle Fairtrace s'affiche en cliquant sur l'option « Langue » en haut de la page d'accueil de votre compte Fairtrace. Cela affectera également la langue dans laquelle les notifications et les rappels sont envoyés. Fairtrace est actuellement disponible en anglais, français, allemand, portugais et espagnol.

Qui sont mes partenaires commerciaux dans Fairtrace ?

Dans Fairtrace, vos « partenaires commerciaux » sont vos fournisseurs et/ou clients Fairtrade directs. Veuillez vous assurer de les ajouter à votre liste de partenaires commerciaux dans Fairtrace ou d'accepter leur invitation. Pour déclarer une transaction, il n'est pas nécessaire que votre partenaire commercial ait accepté l'invitation. Le seul fait de l'avoir envoyé est suffisant pour pouvoir déclarer vos transactions dans Fairtrace.

J'ai reçu une invitation d'une organisation que je ne connais pas, que faire ?

Si vous recevez une invitation d'une personne avec qui vous ne faites pas de commerce, c'est à vous de décider si vous voulez l'accepter ou la refuser. Si vous ne négociez pas encore avec cette société, vous pouvez néanmoins la conserver dans votre liste en tant que partenaire potentiel pour l'avenir que vous pourrez ensuite contacter via la fonction de messagerie de Fairtrace.

Mon partenaire commercial n'a pas déclaré/ vérifié les transactions, que faire ?

Vous pouvez contacter votre partenaire commercial pour lui rappeler d'accéder à Fairtrace car il a des actions en attente. Notez que si vous êtes à jour avec les actions en attente dans votre compte Fairtrace (déclaration et/ou vérification de transactions), vous ne recevrez pas de non-conformité au cas où votre partenaire ne respecterait pas ses obligations Fairtrace.

Déclarer les transactions Fairtrade dans Fairtrace

À quelle fréquence dois-je déclarer ? En temps réel, tous les mois, par trimestre ?

Vous êtes libre de déclarer vos transactions Fairtrade au rythme que vous souhaitez, une par une ou en utilisant l'option « Ajouter plusieurs transactions » à l'aide de nos modèles Excel fournis sur la plateforme Fairtrace ou sur la page de connexion Fairtrace : <https://www.flocert.net/fairtrace-login/>. Les transactions doivent néanmoins être déclarées au moins une fois par trimestre en respectant les dates limites.

Dois-je déclarer les transactions planifiées ou seulement celles déjà réalisées ?

Seules les transactions déjà réalisées doivent être déclarées, car les transactions planifiées peuvent encore changer. Les transactions doivent être réparties par trimestre selon les critères suivants :

- Achats (auprès de producteurs) : une fois que le Prix et la Prime Fairtrade ont été payés au producteur.
- Ventes (si vous agissez en tant que convoyeur) : une fois que le Prix et la Prime Fairtrade vous ont été payés par le responsable du Prix et de la Prime Fairtrade.
- Tout autre cas est à déclarer dans le trimestre correspondant à la date de facturation.

Le bouton « Déclarer une transaction » n'est pas actif

Si vous êtes le responsable pour la déclaration dans une relation commerciale donnée, vous ne pouvez ajouter une transaction qu'une fois le partenaire commercial invité ou son invitation acceptée. Si le bouton reste inactif, merci de nous contacter à reporting@flocert.net.

Où apparaissent les transactions déclarées ?

Vous pouvez voir les transactions que vous avez déclarées en cliquant sur "Achats" ou "Ventes" dans le menu de gauche et choisissez l'option "Tout". La fonction de filtrage (« Montrer les filtres »), vous permet d'affiner votre recherche.

Transactions oubliées, puis-je encore les rajouter ?

Oui, vous pouvez toujours ajouter des transactions, même après avoir téléchargé votre rapport. N'oubliez pas de télécharger uniquement les transactions manquantes, sinon les transactions déjà déclarées seront dupliquées.

Quel produit dois-je déclarer ?

Vous devez déclarer le produit Fairtrade que vous commercialisez, qu'il soit fini ou non fini, brut ou transformé, avec un seul ingrédient ou composé de différents ingrédients. Par exemple, si vous vendez du chocolat, veuillez déclarer le volume total du produit sous « chocolat » (et non la quantité de cacao contenue sous « cacao »). Si vous vendez du vin, veuillez déclarer le volume total du produit sous « vin » (et non pas raisins).

Je ne trouve pas le produit que je commercialise dans la liste des codes produits

Si vous ne trouvez pas le produit que vous négociez dans notre liste de codes des produits, déclarez vos transactions en utilisant le modèle Excel de déclaration Fairtrace que vous pouvez télécharger ici :

<https://www.flocert.net/fairtrace-login/> ou sur votre compte Fairtrace en utilisant l'option « déclarer des transactions multiples »

Laissez la colonne « Code produit » vide et indiquez le produit que vous vendez dans la colonne « Informations complémentaires » et envoyez le fichier à reporting@flocert.net. Notre équipe de service client vous contactera ensuite une fois qu'un code aura été créé pour votre produit.

Je reçois une erreur lors du téléchargement de ma déclaration, que dois-je faire ?

Veillez envoyer votre déclaration au format Excel comprenant une capture d'écran ou une description de l'erreur que vous recevez à reporting@flocert.net. Après analyse de l'erreur nous vous recontacterons au plus vite.

Comment supprimer des transactions ?

Si les informations que vous souhaitez modifier ne peuvent pas être modifiées, vous pouvez également supprimer vos transactions déclarées en utilisant le bouton « Supprimer ». Veuillez noter qu'une suppression ne peut pas être annulée, même si la transaction reste visible (lecture seule).

Comment déclarer des notes de crédit ?

Fairtrace n'accepte pas les valeurs négatives. Pour prendre en compte un avoir, vous devez le déclarer en même temps que la transaction initiale. Pour cela, attendez que les volumes d'une transaction soient confirmés et ne déclarez que les volumes finaux. La note de crédit doit être déduite du volume de la transaction initiale. Vous pouvez également indiquer dans le champ « Informations supplémentaires » le numéro de la note de crédit, par exemple, afin que vos partenaires commerciaux puissent facilement identifier la transaction.

Dois-je déclarer mes transactions Fairtrade dans Connect ET Fairtrace ?

Inutile de faire deux déclarations. Si vous êtes tenu d'effectuer la déclaration d'un produit fini à votre organisation nationale Fairtrade (NFO) dans Connect ou sur une autre plateforme, vous n'avez pas à la déclarer dans Fairtrace. Dans le cas où vous déclarez déjà toutes vos ventes Fairtrade à votre ONL, écrivez-nous à reporting@flocert.net

Notez que vous devrez toujours vérifier vos achats Fairtrade déclarés par vos fournisseurs dans Fairtrace ainsi que déclarer toute autre vente, que le produit soit fini ou non fini, ou tout achat direct auprès des producteurs (le cas échéant).

Vérifier les transactions Fairtrade dans Fairtrace

Que signifie vérifier ?

Vous devez vérifier si les transactions déclarées par votre partenaire sont correctes. Tous les champs doivent être vérifiés. Si la transaction est entièrement correcte, vous pouvez la confirmer. Si vous remarquez une information incorrecte, vous pouvez la modifier directement - ou demander une correction si vous ne reconnaissez pas du tout la transaction (Mauvais numéro de facture, ce n'est pas votre client, etc.). Merci de saisir un commentaire indiquant la raison pour laquelle vous demandez une correction à votre partenaire.

Dois-je vérifier les transactions planifiées ou seulement celles déjà réalisées ?

Seules les transactions déjà réalisées doivent être vérifiées, car les transactions planifiées peuvent encore changer. Les transactions doivent être réparties par trimestre selon les critères suivants :

- Achats (auprès de producteurs) : une fois que le Prix et la Prime Fairtrade ont été payés au producteur.
- Ventes (si vous agissez en tant que convoyeur) : une fois que le Prix et la Prime Fairtrade vous ont été payés par le responsable du Prix et de la Prime Fairtrade.
- Tout autre cas est à déclarer dans le trimestre correspondant à la date de facturation.

Dans le cas où votre partenaire commercial a déclaré une transaction planifiée, utilisez la fonction "Demander une correction" et indiquez en commentaire que vous ne pouvez vérifier cette transaction car elle n'est pas encore réalisée.

À quelle fréquence dois-je vérifier ?

Vous avez 30 jours pour vérifier une fois les transactions déclarées par votre partenaire commercial. Ce délai inclut aussi les transactions qui doivent être vérifiées après avoir été corrigées. Fairtrace vous informe par email et lors de votre connexion à Fairtrace sur la page d'accueil.

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, consultez notre guide de l'utilisateur : <https://www.flocert.net/fairtrace-login/> ou contactez-nous à reporting@flocert.net.