

RAINFOREST ALLIANCE PROGRAMME DE CERTIFICATION

PROCEDURE DE RECLAMATION

Décembre 2020

Version 3.0

Date de publication :	Date contraignante :	Date d'expiration :
15 décembre 2020	Immédiatement	Jusqu'à la prochaine révision
Élaboré par :	Approuvé par :	
Rainforest Alliance	Directeur, Standards and Assurance	
Lié à (code et nom du document, le cas échéant) :		
Tous les documents liés au programme de certification de Rainforest Alliance		
Remplace :		
SA-PR-GA-1-V2 Procédure de réclamation		
Applicable à :		
Quiconque ayant une réclamation contre un producteur certifié ou un acteur de la chaîne d'approvisionnement certifié, contre un Organisme de certification (OC) ou contre Rainforest Alliance lui-même par rapport aux opérations du programme de certification.		
Régions :		
Monde entier		
Produits :	Type d'organisations :	
Tous	Tous	

PRINCIPAUX CHANGEMENTS ENTRE LA VERSION 2.0 ET LA VERSION 3.0

Le tableau ci-dessous résume les principaux changements de cette version de la procédure par rapport à la version 2.0 publiée en juin 2020.

Tableau résumé		
Page	Clause	Changement
4	Champ d'application	Clarification sur le fait que la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance ne s'applique qu'au système d'assurance qualité et de certification
4	Précédemment III Éligibilité	Clause déplacée vers Clause 2 Processus.
4	V. Confidentialité	Ajout concernant le fait que Rainforest Alliance se réserve le droit de partager les informations provenant des processus de réclamation et d'appels dans un formulaire anonyme au sein de Rainforest Alliance afin de soutenir l'amélioration continue du système de certification.
5	VI. Droit à l'anonymat	Simplification quant au fait que Rainforest Alliance respectera la confidentialité d'une personne qui soumet un document et qui souhaite rester anonyme, afin d'éviter les impacts négatifs sur cette personne.
5	VII. Droit de réaliser des actions de résolution	Amendement stipulant que la personne qui soumet a le droit de réaliser d'autres formes d'actions de résolution une fois que le processus de réclamation de RA est achevé.
5	VIII. Protection contre les représailles	Clarification sur le fait que Rainforest Alliance se réserve le droit de sanctionner les participants à cette procédure s'il s'avère qu'ils sont impliqués dans une action de représailles.
5	IX. Bonne foi	NOUVEAU. Ajout concernant le principe d'engagement de bonne foi de toutes les parties dans le processus de réclamation
5	2.	Définition de l'éligibilité d'une réclamation déplacée des principes vers le processus.
6	4.	Clarification sur le fait que la personne qui soumet et le personnel concerné de RA seront informés par écrit concernant la réclamation et le processus de réclamation. Suppression du fait que Rainforest Alliance partage une copie de la réclamation portant le sujet de la réclamation.
6	5.	Suppression du fait que Rainforest Alliance partage une copie de la réaction écrite du sujet de la réclamation avec la personne qui soumet la réclamation. Ajout : Rainforest Alliance peut demander davantage de preuves provenant de quelconque partie.
6	6	Amendement sur le fait que Rainforest Alliance informera les parties de l'analyse de la situation et de la résolution proposée dans les 30 jours suivant la date limite de réception des informations provenant des parties
6	8.	Clarification sur le fait qu'un appel est une plainte contre la décision de Rainforest Alliance.
7	10	Clarification sur le fait que le personnel de Rainforest Alliance qui s'occupe du cas en premier lieu ne peut pas prendre part au comité de l'appel.
7	11	Clarification sur le fait que la personne qui soumet et le personnel concerné de RA seront informés par écrit concernant la réclamation et le processus de réclamation.

7	15	Clarification sur le fait que les personnes qui soumettent et RA conservent le droit de réaliser d'autres formes d'action de résolution après la conclusion du processus d'appel de RA.
---	----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SOMMAIRE

Principes.....	5
Processus	7
Réclamation.....	7
Appel.....	8

PRINCIPES

- I. **Champ d'application** : La procédure de réclamation est ouverte à quiconque ayant une réclamation contre un producteur certifié ou un acteur de la chaîne d'approvisionnement certifié de Rainforest Alliance, contre un Organisme de certification (OC) ou contre Rainforest Alliance lui-même par rapport aux opérations du programme de certification. La réclamation doit concerner la conformité avec les normes, les règles, les politiques et les procédures de Rainforest Alliance directement liés aux programmes de certification d'UTZ et/ou de Rainforest Alliance¹. La réclamation ne peut pas concerner les obligations contractuelles entre les titulaires de certificat et/ou les OC qui vont au-delà des politiques et des procédures de Rainforest Alliance. De plus, aucune réclamation concernant une compensation financière directe de Rainforest Alliance ne sera acceptée.

- II. **Voie de résolution** : Les réclamations doivent être traitées au niveau le plus direct possible. Le niveau suivant doit être engagé uniquement si la résolution échoue à ce niveau. Par exemple, un travailleur qui a des préoccupations concernant une pratique de travail sur une exploitation agricole certifiée doit d'abord utiliser le mécanisme de réclamation propre à l'exploitation agricole. Une partie prenante qui a des préoccupations concernant un OC doit d'abord contacter directement l'OC pour essayer de résoudre le problème en utilisant la procédure de réclamation et de recours de l'OC. Si les problèmes ne sont toujours pas résolus, la partie prenante peut remplir une réclamation à travers la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance. Dans le cas où rapporter une réclamation au niveau le plus direct peut mettre en danger la personne qui fait la réclamation, celle-ci peut opter pour utiliser la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance prescrite dans ce document sans d'abord approcher le sujet de la réclamation directement.

- III. **Impartialité** : Les réclamations seront traitées avec impartialité durant la procédure :
 - a. Une personne ou une organisation, qui est le sujet d'une réclamation, doit être avisée de manière convenable qu'une réclamation a été reçue. Elle doit être avertie du processus que RA utilisera pour résoudre la réclamation et de ses droits de fournir des informations pour documenter le processus ;
 - b. Une personne gérant un cas de réclamation ou approuvant une décision doit déclarer tous les intérêts personnels qu'il ou elle pourrait avoir dans la procédure, doit mener le processus et passer en revue les informations de manière juste et non biaisée et doit agir de bonne foi pour atteindre la résolution du problème ;

¹ Les documents liés au programme de certification de Rainforest Alliance se trouvent sur :

<https://www.rainforest-alliance.org/business/certification-documents/>

Les documents liés au programme de certification d'UTZ se trouvent sur : <https://utz.org/resource-library/>

- c. Chaque partie d'une procédure est autorisée à poser des questions, à fournir des preuves et à soumettre une demande à RA pour des informations supplémentaires provenant de l'autre partie.

- IV. **Transparence** : Rainforest Alliance gardera trace des communications écrites et des conversations, y compris la date, l'heure et un résumé des problèmes discutés. Il est demandé aux parties impliquées de s'abstenir de commenter publiquement la réclamation jusqu'à ce qu'une décision soit prise et que toutes les parties aient été informées en conséquence.
- V. **Confidentialité** : Rainforest Alliance ne partagera pas avec d'autres parties ne faisant pas partie du processus de réclamation : (1) l'identité des parties impliquées dans la réclamation, (2) les détails de la réclamation ou (3) les mesures prises pour résoudre la réclamation. Cependant, Rainforest Alliance peut partager ces informations s'il y a une obligation légale en ce sens ou si une partie impliquée fait une déclaration publique concernant cette réclamation. Rainforest Alliance se réserve le droit de partager les informations provenant des processus de réclamation et d'appels dans un formulaire anonyme, au sein de Rainforest Alliance ou pour des comptes-rendus externes, afin de soutenir l'amélioration continue du système de certification.
- VI. **Droit à l'anonymat** : Rainforest Alliance acceptera les réclamations anonymes et les réclamations dans lesquelles la personne s'identifie elle-même. Cependant, les soumissions anonymes peuvent gêner la capacité de Rainforest Alliance à arriver à une compréhension totale et à une résolution complète de la réclamation. Les personnes qui soumettent des réclamations sont encouragées à divulguer leur identité à Rainforest Alliance. Rainforest Alliance respectera la confidentialité d'une personne qui soumet un document et qui souhaite rester anonyme envers la partie pour laquelle la plainte a été faite, dans le cas où révéler l'identité pourrait affecter négativement la personne soumettant la réclamation.
- VII. **Droit de réaliser des actions de résolution** : Soumettre une réclamation via la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance ne compromet pas le droit de la personne qui soumet à réaliser d'autres formes d'actions de résolution si nécessaire, une fois que le processus de réclamation de RA est terminé.
- VIII. **Protection contre les représailles** : Toute personne ou organisation faisant partie d'une procédure de réclamation doit s'abstenir de toute forme de représailles envers les autres parties concernées. Rainforest Alliance se réserve tous les droits de sanctionner les participants de la procédure de réclamation s'il s'avère qu'ils sont impliqués dans des actions de représailles. Cela signifie que Rainforest Alliance peut suspendre les certificats des titulaires de certificat ou sanctionner les OC impliqués dans des représailles envers une autre partie dans un processus de réclamation. Les personnes qui soumettent une réclamation peuvent fournir des informations à Rainforest Alliance concernant tout problème de représailles et la manière d'atténuer ces problèmes.
- IX. **Bonne foi** : En soumettant une réclamation, la personne accepte les clauses de cette procédure de réclamation. Toutes les parties impliquées dans une procédure de réclamation doivent s'engager de bonne foi dans le processus et avec un désir sincère de chercher une résolution au problème. Rainforest Alliance s'engage de bonne foi dans la résolution des réclamations et s'engage à prendre des mesures correctives nécessaires pour résoudre les réclamations contre RA directement.

PROCESSUS

Réclamation

1. Une réclamation est envoyée via le [formulaire en ligne de réclamation](#). Une exception peut être faite si la personne est illettrée ou n'a pas accès à internet. Une réclamation comprend au moins les informations suivantes :
 - a. nom et informations de contact (sauf si la réclamation est envoyée anonymement)
 - b. description de la réclamation
 - c. preuves à l'appui (optionnel)
 - d. description des étapes déjà entreprises pour résoudre la réclamation à un niveau direct ou informel.
2. Rainforest Alliance évaluera si la réclamation est éligible pour être traitée via la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance. Une réclamation est considérée éligible si :
 - a. Elle se situe dans le champ d'application défini (comme exposé dans le principe I de la section précédente).
 - b. Une solution à un niveau inférieur ou informel a été cherchée via les canaux appropriés (comme définis dans le principe II de la section précédente)
 - c. La réclamation a été envoyée avec les informations correctes (comme exposé dans le processus 1 ci-dessus).

Une réclamation contre une décision de Rainforest Alliance est considérée comme un appel et sera traitée avec une procédure d'appel comme décrit ci-dessous.

3. Dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de la réclamation et si celle-ci est jugée éligible, Rainforest Alliance informera la personne qui a soumis la réclamation. Dans ce cas, Rainforest Alliance nommera un responsable de la réclamation afin de gérer la réclamation conformément à cette procédure. Le responsable de la réclamation possède une connaissance appropriée du contexte pour pouvoir gérer le cas et est autant que possible impartial et libre de tout conflit d'intérêt lié à la réclamation et aux parties impliquées. Si la complexité du cas le nécessite, Rainforest Alliance peut nommer un comité comportant jusqu'à trois personnes, dont un responsable de la réclamation, pour gérer celle-ci.
4. Dans les 10 jours ouvrables suivant la notification à la personne qui soumet que sa réclamation est éligible, Rainforest Alliance :
 - a. informera par écrit la personne qui soumet du nom et des informations de contact du responsable de la réclamation et du processus pour gérer la réclamation,
 - b. informera par écrit le sujet de la plainte qu'une réclamation a été reçue, et lui donnera le sujet de la réclamation et le nom du responsable de la réclamation,
 - c. invitera le sujet de la plainte à envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui dans les 10 jours ouvrables. Rainforest Alliance peut décider de repousser de 10 jours la durée pour envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui à la demande du sujet de la réclamation dans le cas où une raison valide est donnée.
5. A la suite de la réception des preuves par la partie qui est le sujet de la plainte, Rainforest Alliance peut demander des informations supplémentaires de la part des parties permettant d'élaborer une image complète de la situation. Chaque partie devant fournir davantage d'informations aura 10 jours pour envoyer cela à Rainforest Alliance.
6. Dans les 30 jours suivant la date limite de réception des informations, Rainforest Alliance informera les parties de sa compréhension de la situation et de la résolution proposée. Dans le cas où une résolution informelle est jugée possible, Rainforest Alliance contactera les parties pour essayer de résoudre le problème par un accord mutuel (le cas échéant). Lorsque ce

n'est pas possible, Rainforest Alliance prendra une décision et informera les parties par email de la décision, en donnant les raisons de celle-ci et, le cas échéant, toutes les mesures de suivi à prendre. Rainforest Alliance se réserve le droit de prolonger la période de prise de décision si la complexité du cas, ou d'autres raisons particulières, le requiert. Rainforest Alliance en informera les parties par écrit.

7. Les parties peuvent faire appel de la décision de Rainforest Alliance quant à une réclamation ou quant à toute autre décision de Rainforest Alliance, en envoyant un appel dans les 30 jours après la notification de la décision.

Appel

8. Un appel est une plainte contre une décision de RA. L'appel est envoyé via le [formulaire de réclamation en ligne](#). Une exception peut être faite si la personne est illettrée ou n'a pas accès à internet. Un appel comprend au moins les informations suivantes :
 - a. Nom et détails de contact de la personne faisant appel
 - b. spécification de la décision
 - c. motifs de l'appel
 - d. preuves à l'appui (le cas échéant).
9. Dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de l'appel et si celui-ci est jugé éligible, Rainforest Alliance informera la personne soumettant l'appel. L'appel est éligible s'il se situe dans le cadre du champ d'application défini et si l'appel a été soumis correctement.
10. Si l'appel est jugé éligible, Rainforest Alliance nommera un comité d'appel afin de gérer l'appel conformément à cette procédure. Le comité d'appel comporte trois personnes qui possèdent une connaissance appropriée du contexte pour pouvoir gérer le cas et qui sont autant que possible impartiales et libres de tout conflit d'intérêt lié à l'appel et aux parties impliquées. Le personnel qui s'occupe du cas en premier lieu ne peut pas prendre part au comité d'appel. Rainforest Alliance peut décider de nommer une personne au lieu de trois. De plus, Rainforest Alliance peut décider de nommer une ou plusieurs parties externes pour prendre part au comité d'appel.
11. Dans les 10 jours suivant la notification à la personne qui soumet que son appel est éligible, Rainforest Alliance :
 - a. informera par écrit la personne faisant appel des noms du comité d'appel,
 - b. informera par écrit le personnel concerné de Rainforest Alliance qu'un appel a été reçu, informera de la nature de l'appel, des noms du comité d'appel nommé pour traiter l'appel,
 - c. demandera au personnel concerné de RA de fournir toutes les informations appropriées et toutes les preuves à l'appui dans les 10 jours. Rainforest Alliance peut décider de prolonger pour une période de 10 jours l'envoi des informations et des preuves à l'appui s'il y a des raisons importantes à cela.
12. Le comité d'appel peut demander des informations supplémentaires de la part de la personne faisant l'appel ou du personnel de Rainforest Alliance afin de terminer ses délibérations. Les parties auront 10 jours pour envoyer davantage d'informations tel que demandé.
13. Le comité d'appel prend une décision par consensus. Si aucun consensus n'est possible, le comité d'appel décidera à la majorité des voix. Rainforest Alliance se réserve le droit de prolonger la période de prise de décision si la complexité du cas, ou d'autres raisons particulières, le requiert. Rainforest Alliance en informera les parties par écrit.

14. Dans les 30 jours suivant la date limite de réception des informations, le comité d'appel informera les parties de la compréhension de la situation et de la résolution proposée de Rainforest Alliance. Dans le cas où une résolution informelle est jugée possible, Rainforest Alliance contactera les parties pour essayer de résoudre le problème par un accord mutuel. Lorsque ce n'est pas possible, Rainforest Alliance prendra une décision et informera les parties par email de la décision, en donnant les raisons de celle-ci et, le cas échéant, toutes les mesures de suivi à prendre.
15. La décision du comité d'appel a un caractère obligatoire pour toutes les parties et aucune autre réclamation ou appel sur le même sujet ne sera accepté. Les personnes qui soumettent et Rainforest Alliance conservent le droit de réaliser d'autres formes d'action de résolution après la conclusion du processus d'appel de RA.