

# POLITIQUE DE RAINFOREST ALLIANCE

## RÉSOLUTION À DISTANCE DES NON- CONFORMITÉS

*Version 1*



**RAINFOREST  
ALLIANCE**



Rainforest Alliance est en train de créer un monde plus durable en utilisant l'influence sociale et du marché pour protéger la nature et améliorer les vies des agriculteurs et des communautés forestières.

### Décharge de responsabilité concernant la traduction

Pour toute question liée à la signification précise des informations contenues dans la traduction, veuillez vous référer à la version officielle en anglais pour en obtenir la clarification. Toute divergence ou différence dans la signification engendrée par la traduction n'est pas contraignante et n'a pas d'effet sur la certification ou les audits.

### Plus d'informations ?

Pour en savoir plus sur Rainforest Alliance, veuillez visiter [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) ou contacter [info@ra.org](mailto:info@ra.org)

<b>Nom du document :</b>		<b>Code du document :</b>	<b>Version :</b>
Politique sur la résolution des non-conformités		SA-P-GA-11-V1FR	1.0
<b>Date de la première publication :</b>	<b>Date de révision :</b>	<b>Valable à partir du :</b>	<b>Expire le :</b>
Mai 2021	N/A	1er juillet 2021	31 décembre 2022
<b>Élaboré par :</b>		<b>Approuvé par :</b>	
Global Assurance		Directeur des Standard and Assurance	
<b>Lié à :</b>			
SA-R-GA-1-V1.1. Règles de certification et d'audit 2020 (Version 1.1). SA-R-GA-2-V1.1. Règles de transition de Rainforest Alliance pour les Titulaires actuels de certificats d'UTZ et de Rainforest Alliance souhaitant être certifiés dans le cadre du Programme de certification 2020 de Rainforest Alliance (Version 1.1). SA-S-SD-1-V1.1. Norme pour l'agriculture durable de Rainforest Alliance Exigences pour les exploitations agricoles. (Version 1.1).			
<b>Remplace :</b>			
N/A			
<b>Applicable à :</b>			
Titulaires de certificat d'exploitations agricoles 2017 et UTZ réalisant la transition vers le Programme de certification 2020 de Rainforest Alliance			
<b>Pays/Région :</b>			
Tous			
<b>Produit agricole :</b>		<b>Type de certification :</b>	
Tous les produits agricoles		Titulaires de certificats d'exploitations agricoles	

Cette politique est contraignante. Cela signifie qu'elle doit être respectée ; par conséquent, cette politique remplace toute règle ou exigence connexe contenue dans les documents énumérés dans la section « lié à » et/ou « remplace » pour la ou les parties indiquées dans la section « applicable à ».

Toute utilisation de ce contenu, y compris la reproduction, la modification, la distribution ou la republication, sans le consentement écrit préalable de Rainforest Alliance est strictement interdite.



## 1. INTRODUCTION

Rainforest Alliance comprend que le programme de certification Rainforest Alliance 2020 introduit un certain nombre d'innovations importantes demandant du temps aux Titulaires de certificat pour les mettre en œuvre. Nous sommes également conscients que cela peut conduire à la nécessité de réaliser davantage d'audits de suivi pour vérifier la résolution des non-conformités. Par conséquent, dans un souci d'efficacité, la certification Rainforest Alliance permettra aux OC de réaliser des audits de suivi à distance afin de vérifier la résolution des non-conformités (NC) identifiées dans les exploitations. Cette politique décrit les conditions dans lesquelles des audits de suivi sur site doivent être effectués et celles dans lesquelles des audits de suivi à distance sont possibles.

## 2. GLOSSAIRE

**Audit de suivi à distance** : Audit réalisé à distance par un OC dans le but de vérifier la résolution des NC détectées lors d'un audit de (re)certification, de surveillance ou de la période de transition.

**Audit de suivi sur site** : Audit réalisé en personne dans les locaux du Titulaire du certificat (TC) ou du TC potentiel par un OC dans le but de vérifier la résolution des non-conformités (NC) détectées lors d'un audit de (re)certification, de surveillance ou de la période de transition.

## 3. OBJECTIFS

- 3.1 Fournir aux OC des critères pour savoir quand un audit de suivi à distance est possible et quand l'audit de suivi doit être effectué sur place.
- 3.2 Permettre aux Titulaires de certificat d'exploitations agricoles une transition douce et efficace vers le Programme de certification 2020 de Rainforest Alliance en garantissant que les audits de suivi sur site ne sont réalisés que lorsque cela est strictement nécessaire.

## 4. POLITIQUE

### Règles générales sur la résolution des NC

- 4.1 Le TC doit résoudre toutes les NC dans un délai maximum de 10 semaines après le dernier jour de l'audit (RCA, section 1.4.41) en mettant en œuvre la correction et le plan d'actions correctives appropriés pour éviter que les NC ne se reproduisent (RCA, section 1.7.9).
- 4.2 Si le temps nécessaire à la résolution des NC liées aux conditions de travail dépasse la période autorisée pour la résolution des NC (par exemple, le mécanisme de réclamation et la promotion de l'égalité des genres), la NC peut être résolue à l'aide d'un plan d'actions correctives (RAC, section 1.7.10.d).

### Audits de suivi à distance

- 4.3 Pour les audits de la période de transition, la résolution des non-conformités (NC) pouvant être évaluées à distance par le biais d'un examen des documents, d'une observation virtuelle et/ou d'entretiens avec la direction, peut être effectuée par le biais d'un audit de suivi à distance, comme suit :
- 4.4 Pour résoudre une NC liée uniquement à la documentation (par exemple, des plans ou des registres), le TC doit envoyer les preuves à l'OC pour examen.
- 4.5 Pour résoudre les NC où une observation est nécessaire pour évaluer l'amélioration des conditions, le TC doit soumettre des preuves à l'OC sous la forme de vidéos enregistrées et datées ou de vidéos en direct.



- 4.6 Pour résoudre les NC liées à la formation des travailleurs, l'OC doit recevoir comme preuves des registres de formation détaillés et/ou des vidéos datées des sessions de formation. La résolution à distance des NC liées à la formation devrait également inclure une certaine vérification des connaissances des travailleurs afin de démontrer que la formation s'est révélée efficace. Vous trouverez des exemples dans le Tableau 1 ci-dessous.

**Tableau 1** : Exemple d'exigences fondamentales qui nécessitent la vérification des connaissances des travailleurs.

Numéro de l'exigence	Sujet	Aspects qui pourraient nécessiter une vérification sur site
5.6.1.	Analyse de la santé et de la sécurité au travail	Connaissance des travailleurs sur les procédures de santé et de sécurité
5.6.5	Accès à l'eau potable dans les petites exploitations agricoles (programme de formation).	Connaissance des membres du groupe sur les traitements de l'eau potable et la prévention de la contamination de l'eau.
5.6.10	Tous les outils utilisés par les travailleurs sont en bonne condition de fonctionnement.	Les travailleurs qui utilisent ces machines ont les connaissances nécessaires pour les utiliser en toute sécurité
5.6.13	Les ateliers, les zones de stockage et les installations de transformation sont sécurisés, propres et possèdent un éclairage et une ventilation suffisants.	Les travailleurs sont formés à l'utilisation des équipements de lutte contre les incendies ou aux fuites de matériaux.
5.6.15	Les travailleurs reçoivent une formation de base sur l'hygiène, la santé et la sécurité au travail. Les instructions relatives à ces domaines sont affichées de manière visible dans les endroits principaux.	Les travailleurs comprennent ces sujets. Preuve visible que les instructions sont affichées à des endroits de passage
5.6.16	Les travailleurs qui manipulent régulièrement des produits chimiques dangereux passent un examen médical au moins une fois par an.	Témoignage des travailleurs indiquant qu'ils ont passé un examen médical et qu'ils ont accès aux résultats de leur examen médical.

- 4.7 En cas de recours à un audit de suivi à distance, le TC transmet à l'OC toutes les preuves de correction nécessaires à la résolution des NC, dans les délais impartis (maximum 10 semaines), tels que décrits dans les Règles de certification et d'audit (RCA) 2020.
- 4.8 Indépendamment des dispositions de cette politique, Rainforest Alliance se réserve le droit de demander qu'un audit de suivi spécifique ait lieu sur site.

### Audits de suivi sur site

- 4.9 Des audits de suivi sur site sont réalisés pour vérifier les actions correctives des NC impliquant des informations cruciales fournies par les travailleurs (par le biais d'entretiens confidentiels) pour vérifier la conformité. Les informations fournies par les travailleurs confirment ou infirment normalement les informations fournies par la direction des TC.
- 4.10 Les exigences liées aux conditions de travail, telles que la discrimination, les heures supplémentaires, les salaires, la liberté d'association et le harcèlement, entre autres, nécessiteront généralement un audit de suivi sur site. Le Tableau 2 présente une liste des exigences qui nécessitent généralement une visite sur site.
- 4.11 Lorsqu'il y a une plainte non résolue, l'audit de suivi doit avoir lieu sur site, au moins pour vérifier la conformité avec les questions liées à cette plainte.



4.12 Un audit de suivi sur site est obligatoire si une NC exige une vérification de la conformité sur site. Veuillez vous référer à la liste des exigences nécessitant une vérification éventuelle sur site dans le Tableau 2 ci-dessous :

**Tableau 2 :** Liste des exigences et des NC qui pourraient nécessiter un audit de suivi sur site pour mener des entretiens confidentiels ou vérifier les améliorations physiques.

<b>Numéro de l'exigence</b>	<b>Sujet</b>	<b>Audit de suivi sur site obligatoire</b>	<b>Audit de suivi à distance autorisé</b>
4.6.3 et 4.6.4	Les utilisateurs de pesticides sont formés, portent des EPI et se lavent, se changent et lavent leurs vêtements après l'application.	Les entretiens ont confirmé que les utilisateurs de pesticides ne se lavent pas et ne changent pas de vêtements après l'application.	Vérifier les registres de formation et autres documents pertinents.
5.1.1	La direction s'engage à évaluer-et-résoudre le travail des enfants, le travail forcé, la discrimination et la violence et le harcèlement au travail. Le/les représentant(s) des travailleurs sont sélectionnés par les travailleurs.	Lorsque la NC est liée à la sélection des représentants par les travailleurs.	Vérifier la documentation de l'engagement de la direction à évaluer-et-résoudre
5.1.4.	Les cas confirmés sont résolus et documentés selon le Protocole de résolution de Rainforest Alliance. La sécurité et la confidentialité des victimes sont protégées tout au long du processus.	Lorsque la sécurité de la victime est en danger.	
5.2.1	Les travailleurs ont le droit de former un syndicat ou une organisation de travailleurs et de s'y affilier	Habituellement	Si la NC est uniquement liée à la politique écrite.
5.2.2	Les travailleurs ne sont pas exposés à une discrimination ou à des représailles en conséquence de leur affiliation ou de leurs activités passées ou présentes dans un conseil ouvrier ou un syndicat.	Habituellement	Si la NC est uniquement liée à la tenue d'un registre des licenciements.
5.2.3	La direction accorde aux représentants des travailleurs un nombre raisonnable d'heures rémunérées de travail à effectuer dans le cadre de leurs fonctions de représentants et pour assister aux réunions, fournit l'accès à un tableau d'affichage et établit un dialogue sincère.	Habituellement	Si la NC concerne uniquement l'absence de procès-verbaux de réunions.
5.3.1	Les travailleurs permanents et temporaires ont des contrats (écrits ou verbaux selon les conditions). Les contrats écrits sont signés par les deux parties et les travailleurs en reçoivent une copie.	Habituellement	Lorsque la NC porte uniquement sur l'absence de preuve de contrats verbaux.



Numéro de l'exigence	Sujet	Audit de suivi sur site obligatoire	Audit de suivi à distance autorisé
5.3.2	La direction ne s'engage pas dans des accords ou des pratiques élaborés pour supprimer ou réduire la paye ou les avantages des <u>travailleurs</u> .	Toujours	
5.3.3 - 5.3.4	<u>Les travailleurs</u> reçoivent au moins le salaire minimum applicable, ou le salaire négocié dans le cadre d'une Convention collective (CC), le plus haut des deux prévalant. Ajusté chaque année en fonction de l'inflation. Conditions pour le travail à la pièce.	Habituellement	Lorsque la NC porte uniquement sur l'absence de données relatives au paiement des salaires
5.3.5	La déduction du salaire est autorisée si elle est prévue par la loi ou la CC applicable et par le travailleur si elle est volontaire. Liste des déductions non autorisées. Règlements sur les avantages en nature.	Habituellement	Lorsque la NC porte uniquement sur l'absence de données relatives aux déductions et aux avantages en nature
5.3.6 et 5.3.7	Les travailleurs sont payés régulièrement à intervalles prédéterminés. Archives par travailleur. Avantages en nature.	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement les archives.
5.3.8	La rémunération de tout travail de valeur égale est obligatoirement la même.	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement les archives.
5.5.1	Heures de travail normales par jour et par semaine, pauses et jours de repos. Heures de travail normales des <u>gardes</u> .	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement les archives.
5.5.2.	Les heures supplémentaires sont volontaires et autorisées sous conditions.	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement les archives.
5.6.4	Accès à une eau potable en quantité suffisante.	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement la preuve de l'analyse des paramètres de qualité de l'eau
5.6.6	Les travailleurs des petites exploitations agricoles ont accès à une eau potable en quantité suffisante.	Habituellement	Lorsque la NC concerne uniquement la preuve de l'analyse des paramètres de qualité de l'eau
5.6.7	Des toilettes et des postes de lavage des mains propres, en bon état de fonctionnement et en quantité suffisante.	Lorsque la NC est liée au fait que les travailleurs ont accès et sont autorisés à accéder à ces installations et à les utiliser	
5.6.9	Les personnes qui travaillent dans des situations dangereuses (ex. : dans des terrains difficiles, avec des machines ou avec	Lorsque la NC est liée aux frais facturés aux travailleurs pour les EPI requis.	



Numéro de l'exigence	Sujet	Audit de suivi sur site obligatoire	Audit de suivi à distance autorisé
	des matériaux dangereux) utilisent des Équipements de protection individuelle (EPI). Ces personnes sont formées à l'utilisation des EPI et ont accès gratuitement aux EPI.		
5.6.11	Conditions de travail des femmes enceintes, allaitantes ou ayant récemment accouché.	Lorsque la NC concerne des exploitations agricoles effectuant des tests de grossesse dans le cadre du processus d'embauche.	
5.7.1	Conditions de logement pour les travailleurs et leurs familles.	Lorsque la NC concerne des enfants séparés de leurs parents.	