

Manuel de certification

Fair Trade USA V2.1 Version française



SCSglobal
SERVICES
Setting the standard for sustainability™

Sommaire

1. Introduction	1
2. Termes clés	2
3. Description étape par étape du processus de certification	4
4. Cycle de certification et critères de conformités applicables	6
5. Calendrier de paiement des frais de certification	7
6. Refus, suspension et retrait de certification	9
7. Contestations et litiges	11
8. Plaintes	11
9. Droits et devoirs	12
Appendice 1. Aperçu général du processus de certification	A1.1
Appendice 2. Fair Trade USA Politique relative aux contrôles inopinés	A2.1

1. Introduction

La mission de Fair Trade USA est de permettre le développement durable et l'émancipation des communautés à travers la mise en place d'un système de commerce mondial plus équitable qui profite aux agriculteurs, aux travailleurs, aux consommateurs, à l'industrie et à l'environnement. La mission de Fair Trade USA est de certifier et promouvoir les produits issus du commerce équitable.

Le modèle de certification commerce équitable est conçu et contrôlé pour assurer la mise en place de pratiques commerciales équitables à tous les échelons de la chaîne de production. Pour avoir le droit d'utiliser le label Certifié Équitable™ de Fair Trade USA, les entreprises doivent se fournir auprès de fermes et d'organismes certifiés, payer les prix et les primes de commerce équitable et se soumettre à des contrôles rigoureux de leur chaîne de production.

Fair Trade USA s'est associé à SCS Global Services (SCS), organisme mondial de certification indépendant ayant plus de 30 ans d'expérience, pour fournir une assistance technique dans la révision, les tests et la mise en œuvre des standards de Fair Trade USA. En tant qu'organisme de certification tiers et indépendant, SCS développe des outils d'évaluation scientifiques et méthodologiques solides grâce auxquels les processus, les pratiques et les produits sont testés et validés en regard des schémas de certification.

Ce manuel de certification a été conçu par SCS Global Services (SCS) à la demande de Fair Trade USA pour décrire le processus de certification se rapportant au programme de certification de Fair Trade USA. Ce manuel inclut une description des prérequis à la participation au programme de certification de Fair Trade USA, une description étape par étape des processus de certification associés et le calendrier de paiement des frais de contrôle et des services de contrôle.

Le rôle de SCS dans le programme certification Fair Trade USA est de fournir des services de contrôle et de délivrer des décisions relatives à la certification. En déclarant des produits Fair Trade USA comme étant Certifié Équitable™, SCS adhère à un système de gestion interne rigoureux fondé sur les principes de la norme ISO Guide 65 (ISO 17065), la norme internationale reconnue pour les organismes de certification indépendants procédant à la certification de produits. L'adhésion au système de gestion de qualité basé sur la norme ISO Guide 65 assure l'engagement de SCS:

- à fournir des services de contrôle de hautes qualités auxquels les entreprises et les consommateurs font confiance;
- à maintenir son indépendance et son statut de tierce partie et à assurer l'équité et l'exactitude de ses certifications ; et
- à fournir aux clients et aux autres intervenants un processus de certification transparent et fiable.

Prérequis du programme

Pour être éligible au programme de certification Fair Trade, toutes les entités intéressées doivent compléter un formulaire de candidature Fair Trade USA. Le formulaire de candidature au programme Fair

Trade USA se trouve sur le site internet de SCS: www.scsglobalservices.com ou peut être demandé directement via email à fairtrade@SCSglobalServices.com en procurant une copie de la demande à Faire Trade USA à l'adresse producercertification@fairtradeusa.org. Une fois la demande reçue par SCS, une confirmation est envoyée par email avec une demande d'informations supplémentaires le cas échéant.

L'organisme demandeur du formulaire de candidature doit être légalement constitué et responsable d'une production agricole éligible à la certification commerce équitable. Les contrôles de commerce équitable évaluent la conformité à la norme en vigueur au moment de la production et de la transformation.

2. Termes clés

Contrôle de surveillance annuel: Contrôle effectué par un contrôleur de SCS afin d'assurer la conformité continue aux critères Fair Trade USA ; ayant lieu tous les ans sur une période de deux ans entre les contrôles d'évaluation et de recertification et nécessaire au maintien de la certification.

Formulaire de candidature: formulaire utilisé pour recueillir les informations concernant l'organisme postulant afin de définir l'étendue du contrôle d'évaluation. Un formulaire de candidature doit être soumis pour recevoir un contrôle d'évaluation. Un formulaire de candidature mis à jour doit être soumis avant tout contrôle de recertification (3ème et 6ème année) ou quand l'étendue de la certification change.

Rapport de contrôle: Rapport préparé par le contrôleur et remis au client à la fin du contrôle, après l'évaluation technique de SCS. Le rapport de contrôle donne des détails sur les résultats du contrôle et met en avant les points de non-conformité (NC).

Décision de certification: Processus qui détermine si un producteur est en conformité avec les exigences des critères et de la norme en vigueur établis par Fair Trade USA. Cette décision est prise par un membre qualifié du personnel technique après examen du rapport de contrôle et de toutes les preuves soumises conjointement. Cette décision est complétée par l'examen des réponses données à travers un plan d'actions correctives (CAP) en cas de non-conformité.

Plan d'actions correctives (CAP): Plan établi par le client et soumis à SCS en réponse à des points de non-conformité découverts par le contrôleur, décrivant les actions correctives et préventives mises en place et le délai d'accomplissement escompté.

Contrôle d'évaluation: Premier contrôle mené par un contrôleur afin de déterminer la conformité avec les critères et la norme en vigueur établis par Fair Trade USA.

Suivi de Contrôle: Contrôle effectué après un contrôle d'évaluation ou un contrôle de surveillance afin de déterminer la mise en place et l'efficacité des actions correctives.

Guide d'utilisation du label: Lignes directives à propos de l'utilisation du label Certifié Commerce Équitable et de l'expression "Fair Trade Certified™" sur les étiquettes et emballages des produits et les matériels de point de vente.

Partenaire d'accès au marché: Organisme légal de commerce ou non, formant un partenariat avec les petits propriétaires indépendants ou les fermes indépendantes et/ou les entreprises multi-sites qu'il emploie ou soutient. Le partenaire d'accès au marché a un certificat de commerce équitable.

Organisation multi-exploitations: Regroupement des fermes indépendantes et/ou des entreprises multi-sites vendant par le biais d'un partenaire d'accès au marché.

Organisation multi-sites: Groupement de fermes ou d'installations ayant un seul propriétaire ou appartenant à une seule entreprise. Elle opère depuis un bureau central (pas nécessairement son siège social) où les activités sont planifiées, contrôlées et gérées et qui est chargé d'assurer la mise en œuvre du système de gestion pour le groupe. Les fermes/installations peuvent être enregistrées sous différents noms de propriétaire à condition que les relations entre elles et le propriétaire soient clairement documentées.

Demande d'informations supplémentaires (NIR): Demande écrite de la part de SCS de fournir des informations additionnelles afin de déterminer la conformité à des exigences spécifiques.

Non-Conformité (NC): Découverte(s) faite(s) au cours d'un contrôle du non-respect d'une ou plusieurs exigences des critères et de la norme en vigueur établis par Fair Trade USA. Les NC doivent faire l'objet d'un Plan d'Actions Correctives (PAC) et être corrigées dans un délai imparti par SCS. Dans certains cas, une NC décrite par un contrôleur peut correspondre au non-respect de plusieurs exigences.

Rapport de non-conformité (NCR): Si des NC sont découvertes au cours d'un contrôle, le client recevra un NCR incluant toutes les NC relevées au cours du contrôle. Un rapport de non-conformité et un formulaire de Plan d'Actions Correctives (NCR-CAP) sont envoyés avec le rapport de contrôle. Les clients doivent mener un Plan d'Actions Correctives pour chaque NC répertoriées. Des réponses adéquates aux NCR sont exigées afin d'obtenir une première certification au programme Fair Trade USA et seront continuellement exigées à la suite d'un contrôle de surveillance annuel ou de re-certification au cours duquel une NC serait trouvée.

Contrôle de re-certification: Contrôle effectué tous les 3 ans par un contrôleur afin de vérifier la conformité continue aux critères Fair Trade USA en vigueur et afin de fournir une base pour le maintien de la certification Fair Trade USA.

Contrôle inopiné: Contrôle effectué par Fair Trade USA ou l'organisme de certification sans en informer le client avant un contrôle officiel, sauf dans les cas où une demande est nécessaire pour avoir accès aux sites certifiés. Dans ce cas la demande ne devra pas intervenir plus de 24 heures avant le contrôle, sauf si le voyage et la planification sont difficiles et une courte période de préavis de plus de 24 heures est jugée nécessaire.

3. Description étape par étape du processus de certification

1. La première étape dans le processus de certification est de vérifier les normes Fair Trade USA en vigueur dans votre domaine puis d'envoyer par email le formulaire de candidature rempli à SCS à l'adresse fairtrade@SCSglobalServices.com, en envoyant une copie de la demande à Fair Trade USA à l'adresse producercertification@fairtradeusa.org (un formulaire de candidature peut être demandé par email à SCS ou Faire Trade en utilisant les mêmes adresses emails). SCS accusera réception de la demande le plus rapidement possible et enverra une demande d'informations supplémentaires ou une confirmation de la demande dans les 12 jours.

2. À réception de la demande de candidature SCS peut demander des informations supplémentaires au client afin de préciser l'étendue du contrôle. Une fois que SCS a toutes les informations nécessaires à l'élaboration du contrôle un devis sera adressé au client pour approbation. une fois le devis approuvé, SCS enverra un ordre de travail au client. L'ordre de travail est composé d'un récapitulatif des frais du contrôle et des frais administratifs et du coût estimatif des frais de dépense du voyage pour le contrôleur. L'ordre de travail doit être signé et envoyé à SCS le plus tôt possible. *Veillez noter que SCS essaie de calculer les frais de dépense du voyage de la manière la plus juste mais les frais de dépense du voyage peuvent varier.* Au cours de l'année du contrôle

d'évaluation (année 0) un accord d'évaluation des services de SCS sera envoyé avec l'ordre de travail détaillant les règles de SCS vis à vis des contrôles et des services de contrôles.

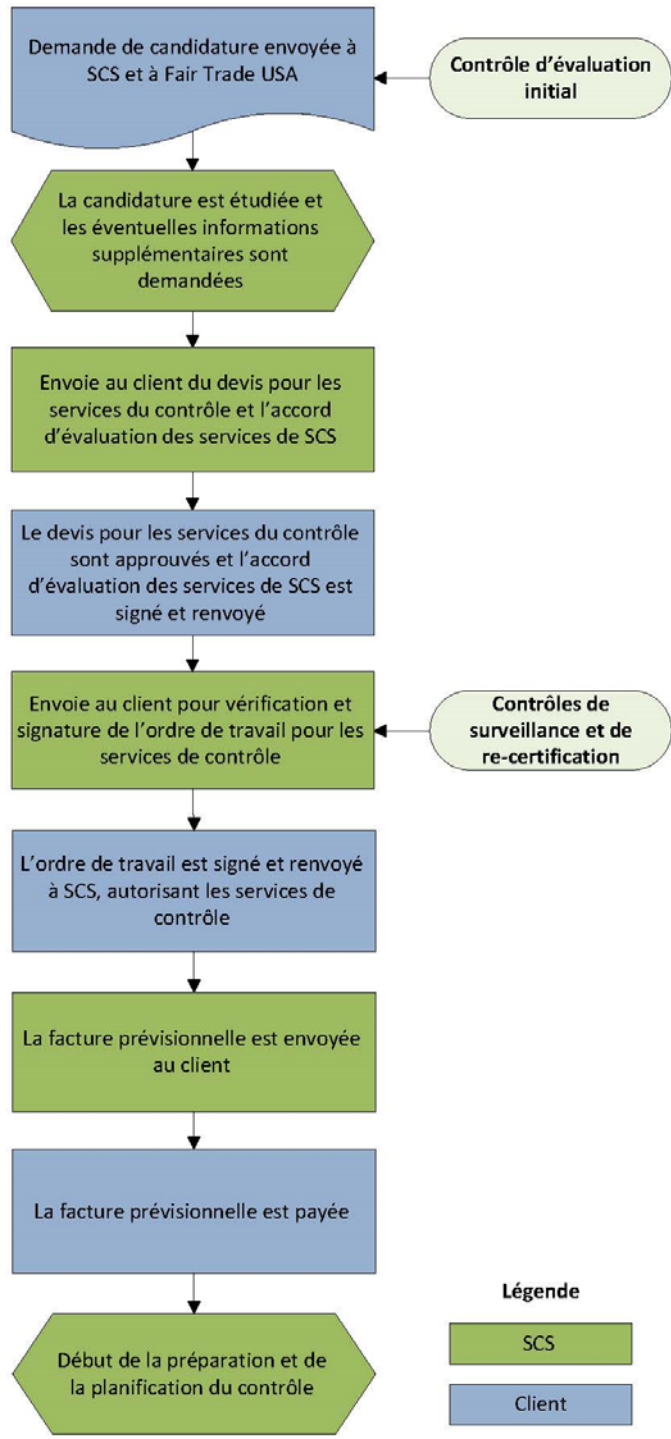


Tableau 1. vue d'ensemble du processus avant contrôle

3. Une fois l'ordre de travail signé et les accords d'évaluation de service reçus SCS émettra une facture provisionnelle égale à 50 % du coût total estimé du contrôle. *Avant que le contrôle ne commence, SCS doit avoir reçu le paiement de la facture provisionnelle ainsi que l'ordre de travail et l'accord d'évaluation de services signés.*
4. À réception des documents signés et du paiement de la facture provisionnelle SCS commencera la planification du processus de contrôle et un programme sera envoyé au client. Ce programme explique dans le détail l'étendue du contrôle, les informations concernant le contrôleur ou l'équipe de contrôle, le calendrier quotidien du contrôle et toute documentation devant être envoyée avant le contrôle ou être prête le jour du contrôle. Le contrôleur vérifiera toute documentation reçue avant le contrôle. Le client doit confirmer son accord par écrit avec le programme de contrôle.
5. Le contrôle sur site suit trois méthodes : vérification des documents, entretiens et observation directe. Le contrôle commence par une réunion générale ouverte présentant l'étendue du contrôle, la méthode utilisée et les questions relatives au contrôle. Le contrôleur inspectera ensuite le site afin de récolter et vérifier les informations en observant les opérations, en interrogeant les ouvriers, la direction, les producteurs et vérifier les documents relatifs. Après avoir rassemblé ses informations et ses premiers résultats, le contrôleur organisera une réunion à huis clos afin de fournir ses conclusions générales et poser ses questions.
6. À la suite du contrôle, le contrôleur commencera son rapport de contrôle détaillant ses résultats et proposant un résumé de toutes les non-conformités (NC) identifiées. Il enverra ce rapport à SCS qui procédera à une vérification interne du rapport de contrôle.
7. Le rapport de contrôle sera envoyé au client dans les 28 jours ouvrables suivant la réunion à huis clos. Si des NC ont été identifiées le rapport de contrôle sera accompagné d'un rapport de non-conformité et d'un formulaire de plan d'actions correctives (NCR-CAP). Le client doit compléter le NCR-CAP avec un Plan d'Actions Correctives (CAP) qui doit répondre de manière satisfaisante à toutes les NC identifiées dans le rapport de contrôle et être soumis à SCS dans le délai imparti, généralement 30 jours ouvrables à réception des NCR-CAP par le client. Dans l'éventualité où des NC majeures étaient identifiées, une réponse plus immédiate peut être demandée. La facture finale incluant les frais du contrôle et les dépenses de voyage réelles sera envoyée avec le rapport de contrôle. La totalité du paiement doit être reçue par SCS avant que toute décision de certification ne soit prise (années 0, 3 et 6).
8. Une fois le NCR-CAP reçu, il sera contrôlé par un vérificateur technique de SCS. Si un CAP apporte des réponses satisfaisantes aux exigences soulevées par les NC et amène le client à être en conformité, les NC seront considérées corrigées. Si le CAP n'apporte pas de réponse satisfaisante, SCS enverra au client une Demande d'Information Supplémentaire (NIR). La réponse à la NIR doit être envoyée dans les 15 jours ouvrables ou dans le délai imparti par SCS (en général pas plus de 30 jours ouvrables).
9. Quand toutes les NC sont considérées corrigées, le NCR-CAP et le CAP seront soumis à examen par un membre qualifié de l'équipe technique responsable de la décision finale et de l'émission de la décision

de certification. Les décisions de certification sont prises par le personnel qualifié de SCS n'ayant pas pris part au contrôle ni à la vérification des CAP. Ce cloisonnement des responsabilités assure que le processus de décision de certification est impartial et objectif. Dans certains cas, suivant la nature des NC et des CAP proposés, SCS peut être amené à procéder à un contrôle de suivi afin de confirmer la mise en place et l'efficacité des CAP avant d'émettre une décision de certification. L'étendue du contrôle de suivi prend en compte une évaluation des critères de conformité spécifiques au CAP nécessitant confirmation et peut inclure une évaluation de la conformité à tous les critères majeurs de conformité. Le contrôleur se réserve le droit d'étendre le champ du contrôle afin d'inclure des critères de conformité additionnels au vue des résultats obtenus sur site.

10. Une fois la certification accordée, SCS fournira au client un numéro d'identification, un certificat et un label de certification en vigueur Fair Trade USA, ainsi que le guide d'utilisation du label Fair Trade USA. Les certificats ont une période de validité de trois ans à partir de la date de prise de décision. Les produits et producteurs certifiés sont listés sur le site internet de SCS à l'adresse: <http://www.scsglobalservices.com/food-and-agriculture-products>. En cas de refus de certification une explication écrite est fournie. Voir la section 6 pour plus d'information sur le refus de certification.

4. Cycle de certification et critères de conformités applicables

Cycle de certification de trois ans

Le processus de certification est basé sur un cycle de trois ans, la décision de certification ayant été prise à la suite du contrôle pendant l'année 0 et les décisions ultérieures durant les années 3 et 6.

Les contrôles de surveillance annuels interviendront pendant les années entre les contrôles d'évaluation et de re-certification (années 1, 2, 4 et 5) afin d'assurer la conformité avec les normes et critères Fair Trade USA en vigueur ainsi que vérifier la mise en œuvre des CAP décidés à la suite de la découverte de NC lors des précédents contrôles. Le calendrier d'exécution des contrôles de surveillance est généralement entre la date du contrôle d'évaluation et la date anniversaire de la certification. Dans certains cas suivant la nature de la production du site à certifier (récolte, présence de la main d'œuvre) la date du contrôle de surveillance peut tomber à une autre période (plus tôt ou plus tard). Dans tous les cas, une date limite pour l'exécution du contrôle de surveillance sera décidée. Les contrôles de surveillance suivent les mêmes processus de contrôle et de rapport que ceux décrits dans la section 3 pour les contrôles d'évaluation. Toutes les NC identifiées durant un contrôle de surveillance doivent être corrigées afin de maintenir en règle la certification Fair Trade USA.

Les contrôles de re-certification ont lieu tous les trois ans (années 3 et 6) afin d'assurer les progrès continus face aux exigences Fair Trade USA en vigueur. Les critères de conformité additionnels sont applicables durant les années de re-certification (Veuillez vérifier dans le tableau 1 ci-dessous les informations concernant les critères de conformité en vigueur selon les années de contrôle). Il est important de noter que les contrôles de re-certification doivent être prévus pour que le processus de contrôle soit terminé avant la date d'expiration de la certification (toutes les NC doivent être corrigées).

Les contrôles de surveillance suivent les mêmes processus de contrôle et de rapport que ceux décrits dans la section 3 pour les contrôles d'évaluation ainsi que l'émission d'un nouveau certificat de 3 ans, étant entendu que toutes les NC ont été correctement corrigées.

Critères de conformité en vigueur

Lors du contrôle d'évaluation initial, le contrôleur prendra en compte uniquement les critères de conformité identifiés comme étant de l'année 0 (critères minimum). Les critères additionnels de progrès seront pris en compte lors du premier contrôle de surveillance (année 1) et lors des contrôles de re-certification (années 3 et 6).

Table 1. Critères de conformité applicables par année de contrôle

Année de certification	Critères de conformité applicables
Contrôle d'évaluation initial (Année 0)	Tous les critères de conformité de l'année 0
1er contrôle de surveillance annuel (Année 1)	Tous les critères de conformité des années 0 et 1
2ème contrôle de surveillance annuel (Année 2)	Tous les critères de conformité des années 0 et 1
1er contrôle de re-certification (Année 3)	Tous les critères de conformité des années 0, 1 et 3
3ème contrôle de surveillance annuel (Année 4)	Tous les critères de conformité des années 0, 1 et 3
4ème contrôle de surveillance annuel (Année 5)	Tous les critères de conformité des années 0, 1 et 3
2ème contrôle de re-certification (Année 6)	Tous les critères de conformité des années 0, 1, et 6

5. Calendrier de paiement des frais la certification

Cette section fournit aux parties concernées les informations relatives au calcul et au calendrier de paiement des frais de la certification Fair Trade par SCS. Le tableau 2.1 rend compte des frais de contrôle et de certification Fair Trade et le tableau 2.2 résume les frais de contrôles selon l'aire géographique de la certification. La durée du contrôle dépend de différents facteurs et doit être décidée au cas par cas. Le coût du contrôle d'un organisme multi-sites, d'une organisation multi-exploitations et d'une organisation de producteurs sera calculé sur la base de la visite de tous les bureaux, installations et opérations d'importance ainsi que la visite de sites de production et de producteurs de moindres importances à des fins d'échantillonnage.

Table 2.1. Calendrier de paiement des frais de certification par SCS

Processus	Description	Frais (\$ USD)	Années
Examen de la demande de candidature	Examen de la demande de candidature ¹	\$250/par examen de demande de candidature	0,3,6
Contrôle : Planification du contrôle, Visite de site, Voyage et rapport de contrôle	Planification du contrôle ²	\$720/Jour	0-6
	Contrôle et rapport de contrôle	\$500-\$1,000/Jour	
	Voyage pour le contrôle ³	\$250-500/Jour	
Processus de certification: Rapport de non-conformité et Plans d'action corrective (NCR-CAP)	Émission du rapport de non-conformité (NCR) et vérification de tous les plans d'action corrective	\$750/Jour	0-6
		\$1,500/Projet (Multi-site/Multi-exploitation)	

Processus	Description	Frais (\$ USD)	Années
	(CAP) en fonction de chaque non-conformité		
Processus de Certification: Décision de Certification	Décision de Certification ⁴	\$250/Projet	0,3,6
		\$500/Projet (Multi-site/Multi-exploitation)	
Gestion du Programme	Gestion du Programme ⁵	\$500/Projet	0-6
		\$1,000/Projet (Multi-site/Multi-exploitation)	

Notes:

1. Les frais d'examen de la demande de candidature déterminent si le projet de certification est envisageable et sont inclus dans la facture provisionnelle.
2. La planification du contrôle prend en général entre une demi-journée et un jour d'étude mais peuvent parfois prendre plus de temps dans les cas exceptionnels. SCS se réserve le droit de facturer du temps supplémentaire pour cause de changement dans la mission du contrôle une semaine avant le contrôle ou en raison de demande de changement de contrôle sans préavis.
3. Le temps de voyage est facturé à 50% du taux normal en ajoutant les dépenses de voyage (coûts du voyage, nourriture et logement). Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour la traduction de documents qui ne seraient pas en anglais, espagnol ou portugais et qui seraient liés au soutien logistique du contrôleur (coûts associés à l'emploi d'interprètes et de chauffeurs). SCS se réserve le droit d'adapter les frais facturés pour le contrôleur quotidiennement. Les frais facturés pour le contrôleur dépendent du niveau de qualification du contrôleur, sa région d'origine et d'autres facteurs.
4. SCS se réserve le droit d'augmenter jusqu'à 25% les frais associés au processus de certification dans la facture finale, en fonction du nombre de non-conformités identifiées dans le rapport de contrôle ou si une période de temps significative est nécessaire à la clôture de toutes les non-conformités. Toute augmentation des frais de certification sera justifiée par écrit aux clients.
5. Les frais de gestion du programme couvrent les coûts non prévus dans les autres processus tels que les frais d'accréditation, la formation permanente des équipes et des contrôleurs sous contrat et les échanges avec les clients et les partenaires.

Table 2.2. Frais de contrôle par aire géographique (\$ USD)

Processus	Frais de contrôle pour l'Amérique latine	Frais de contrôle pour l'Afrique et l'Inde	Frais de contrôle pour l'Asie et l'Asie du sud-est	Frais de contrôle des bureaux centraux ¹
Planification de	\$720/Jour	\$720/Jour	\$720/Jour	\$720/Jour
Contrôle	\$500-600/Jour	\$500-800/Jour	\$500-800/Jour	\$1,000-1,200/Jour
Frais de voyage	\$250-300/Jour	\$250-400/Jour	\$250-400/Jour	\$500-600/Jour
Rapport de contrôle	\$500-600/Jour	\$500-800/Jour	\$500-800/Jour	\$1,000-1,200/Jour

Note:

1. Les bureaux centraux de SCS sont basés à Emeryville en Californie, sur la côte ouest des Etats-Unis. Les contrôleurs des bureaux centraux de SCS effectueront des contrôles seulement dans les cas où un contrôleur régional qualifié n'est pas disponible.

6. Refus, suspension de Certification et retrait de Certification

Refus de certification

SCS peut refuser la certification si une ou plusieurs non-conformité(s) identifiée(s) lors du contrôle n'a (n'ont) pas été corrigée(s). Un refus de certification peut être décidé pour les raisons suivantes:

- Échec dans la mise en place des CAP et dans la présentation de preuves suffisantes dans la résolution des NC dans le délai imparti dans le NCR (voir étapes 7 et 8 de la Section 3).
- Identification de NC mettant en cause une ou plusieurs exigences majeures, en fonction de la nature de la NC et des CAP soumis. Cela inclus mais n'est pas limité à des exigences majeures tels que le travail des enfants, le travail forcé, la traite des personnes, le harcèlement sexuel, la violence physique et la non-discrimination. Dans ces cas, SCS peut exiger que ces non-conformités soient corrigées par la mise en place d'actions correctives et que le client procède à une nouvelle demande de certification en montrant preuves à l'appui la mise en place dudit Plan d'actions correctives. Un nouveau contrôle d'évaluation doit alors avoir lieu afin de confirmer la mise en place et l'efficacité des actions correctives et pour vérifier que les raisons du refus de certification ont bien été corrigées.

Si la certification est refusée, SCS enverra une lettre de notification formelle au client lui expliquant les raisons de la décision du refus de certification. Dans tous les cas de refus de certification, le client peut décider de faire une nouvelle demande de candidature pour le programme de certification

Suspension de certification

Un certificat Fair Trade USA peut être suspendu à tout moment pour une période maximum de 6 mois pour les raisons suivantes:

- Une défaillance vis à vis d'un ou plusieurs critères de conformité pendant la période intermédiaire entre les contrôles annuels.
- Échec dans la correction des NC par les CAP dans le délai imparti par SCS lors du cycle de contrôle de surveillance (voir étapes 7 et 8 de la section 3).
- Identification de NC mettant en cause un ou plusieurs critères de conformité majeurs lors d'un contrôle de surveillance ou un contrôle de suivi en fonction de la nature des NC et de la réponse donnée par le client à travers le processus des CAP.
- Réapparition de NC lors d'un contrôle de suivi en raison de l'échec de la mise en place des CAP d'un contrôle précédent.
- Mise en cause par une tierce partie (ouvrier, organisation de travailleurs, de producteurs, ou syndicat) de la non-conformité avec un ou plusieurs critères de conformité (incluant des non-conformités qui n'auraient pas été identifiées lors d'un contrôle précédent) à travers une enquête motivée.

- Identification lors d'un contrôle à l'improviste de NC mettant en cause des critères de conformité pour lesquels le client était un conformité précédemment, échec de la part du client de procéder à un contrôle à l'improviste ou obstruction au processus de contrôle à l'improviste par le client ou des représentants du client.
- Retrait du programme. Les exemples de retrait du programme comprennent la décision de renoncer à un contrôle de surveillance et l'échec d'organiser un contrôle de surveillance à la date prévue par SCS. Le manque de réactivité de la part du client à renouveler les communications de SCS vis à vis de la mise en place d'un contrôle de surveillance ou à corriger des NC seront considérés comme des retraits du programme et peuvent amener au retrait immédiat de la certification (voir ci-dessous).
- Non respect des obligations contractuelles (défaut de paiement des frais de certification).

Dans le cas d'un contrôle de re-certification (années 3, 6) les exemples ci-dessus amèneront à l'expiration du certificat sans renouvellement plutôt qu'à la suspension du certificat. Dans tous les autres cas dont les contrôles de surveillance et les périodes transitoires entre les contrôles annuels) de surveillance et de re-certification) le processus de suspension sera mis en place.

Une notification de suspension sera envoyée par SCS sous la forme d'un email avec envoi de lettre. La notification de suspension peut être accompagnée ou non des conditions de réintégration de certification ci-dessous:

2. Les conditions de réintégration seront données afin de laisser au client un recours et la possibilité de répondre par des CAP aux NC identifiées. SCS peut demander la mise en place d'un contrôle de suivi afin de confirmer la mise en œuvre et l'efficacité des CAP, contrôle après lequel la certification sera réintégrée si toutes les NC sont corrigées. Le contrôle de suivi doit idéalement avoir lieu dans les deux mois suivants la notification de suspension et ne peut pas avoir lieu plus de quatre mois après la date de la notification.
3. Les conditions de réintégration ne seront pas données dans les cas suivants : une défaillance systématique ou volontaire à la mise en conformité est observée; une information falsifiée ou trompeuse est donnée au contrôleur ou au personnel de SCS; un contrôleur de SCS est traité de manière hostile; et/ou des NC ont été identifiées concernant un ou plusieurs critères de conformité majeur, selon la nature des NC.

Quand le certificat d'une organisation est suspendu, celle-ci ne peut pas signer de contrat Fair Trade USA avec de nouveaux partenaires commerciaux.

Retrait de certification

Une certification peut être retirée au client dans les cas où les problèmes amenant à la suspension de la certification n'ont pas été résolus dans le temps imparti. Lorsqu'un processus de suspension ne mène pas à la réintégration de la certification, le retrait de la certification est la dernière étape rendant le certificat Fair Trade USA nul et non avenue. Quand une organisation perd sa certification, elle ne peut pas signer de contrat Fair Trade USA avec ses partenaires commerciaux ni respecter les contrats existants. Une

organisation ayant perdu sa certification peut décider de faire partie du programme à nouveau et recommencer le processus depuis le début.

7. Contestations et Litiges

Les définitions suivantes des termes “Contestations” et “Litige” seront appliquées:

Contestation: La demande par le détenteur d’un certificat ou par un postulant du réexamen de toutes décisions défavorables rendues par SCS. Ce réexamen sera fait par SCS selon les méthodes d’enquête de l’entreprise.

Litige: Une contestation qui n’aura pas été résolue de manière satisfaisante par SCS de telle sorte que la question est renvoyée par SCS au propriétaire du programme, Fair Trade USA.

Le client peut être en désaccord avec les actions ou les décisions prises par SCS ou ses représentants pendant le processus de certification. Dans ce cas le client peut introduire un recours formel auprès de SCS. Une contestation peut être formulée contre toute décision défavorable prise par SCS dans les 30 jours ouvrables à réception de la notification de la décision. Les décisions défavorables peuvent inclure:

- Le refus d’accepter une demande de candidature;
- Le refus de procéder à un contrôle;
- Le refus de résoudre une non-conformité;
- Les décisions de refuser, suspendre ou retirer une certification ; et
- Toutes autres actions empêchant la réalisation de la certification.

Le client peut introduire un recours en contactant SCS à l’adresse: Complaints@scsglobalservices.com ou en remplissant le formulaire en ligne à l’adresse: <http://www.scsglobalservices.com/your-feedback>. À réception du recours par SCS, il sera étudié et une réponse sera donnée, détaillant la décision de SCS vis à vis de la contestation, justifiant la décision et mettant en avant les actions ultérieures requises.

8. Plaintes

La définition suivante du terme “Plainte” sera appliquée:

Plainte: Une expression écrite de l’insatisfaction par toute personne ou organisation, concernant les activités de service de SCS, le personnel et/ou représentant de SCS, à laquelle une réponse de SCS est attendue.

Si un client Fair Trade USA désire formuler une plainte officielle concernant les activités de SCS ou des représentants de SCS, il peut le faire en contactant le siège social de SCS. Les plaintes officielles doivent être transmises à:

SCS Headquarters: Complaints/Appeals
2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, California, USA 94608

Ou par email à l'adresse: complaints@scsglobalservices.com

Toutes plaintes doivent être transmises à Fair Trade USA à l'adresse: complaints@fairtradeusa.org.

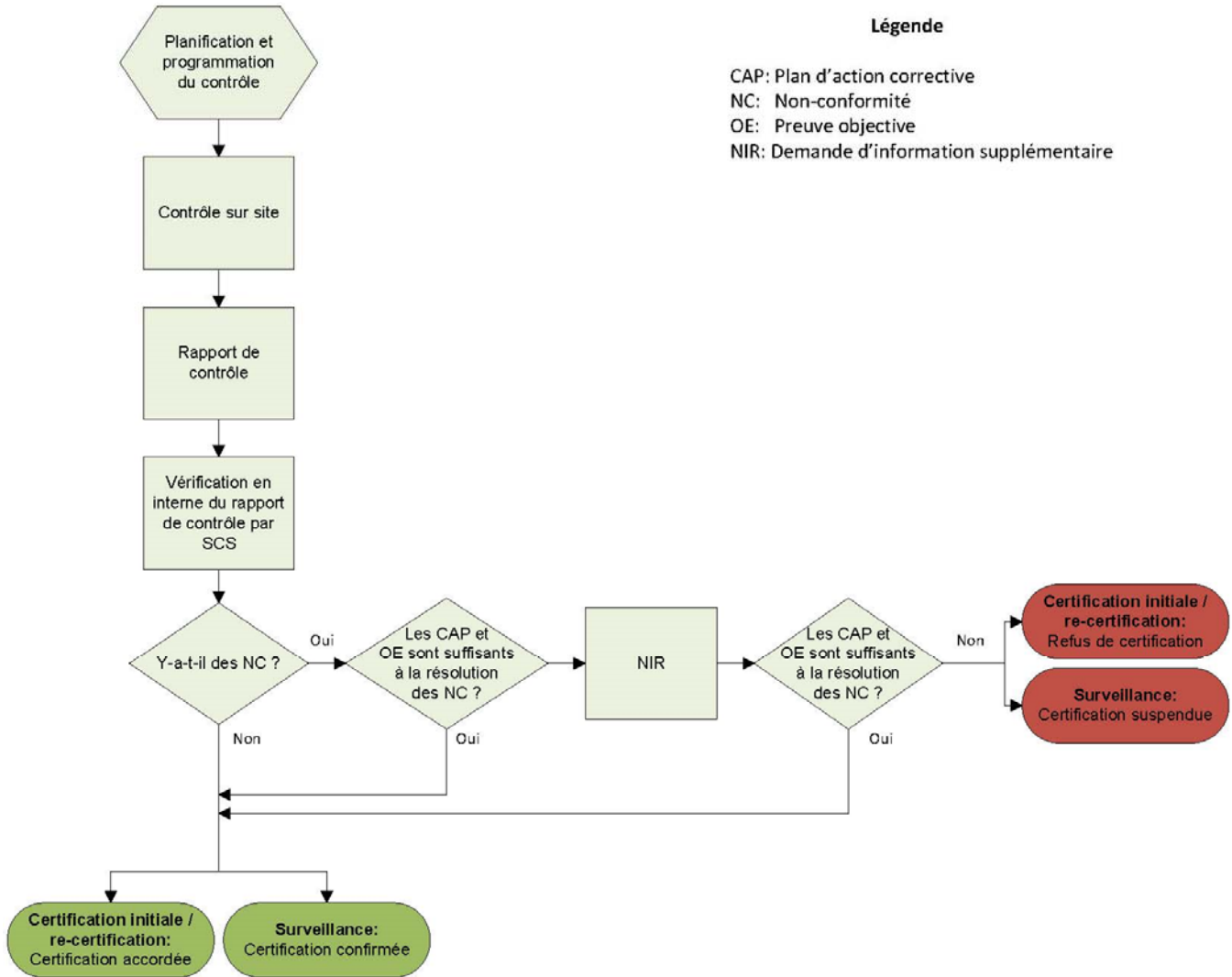
9. Droits et Responsabilités

Les clients de SCS ont le droit à une politique et à des procédures non-discriminatoires. Les procédures ne sont pas utilisées pour entraver ou empêcher l'accès au candidat. SCS offre ses services à tous les candidats dont l'activité relève de notre champ de compétence. L'accès n'est pas subordonné à la taille des opérations du client ni au nombre de certificats déjà délivrés.

Les exigences de la norme selon lesquels un client est évalué sont ceux décrits dans le document des critères de conformité en vigueur. SCS limite les exigences, l'évaluation et les décisions de certification à des questions spécifiquement liées à la portée du régime (s) de certification à l'étude.

Appendice 1. Aperçu général du processus de Certification

Le diagramme suivant présente une vue général du processus de certification ainsi que la logique sous-jacente à toute décision de certification.



Appendice 2. Fair Trade USA Politique relative aux contrôles inopinés

Date d'entrée en vigueur : 1er mai 2014

Définition du contrôle inopiné

Conformément à la politique de Fair Trade USA, les « contrôles inopinés » sont des contrôles sans préavis envoyés au client par Fair Trade USA ou l'organisme d'homologation avant que le contrôle n'ait lieu, excepté si un préavis est nécessaire pour obtenir l'accès aux sites homologués. Lorsqu'un préavis est nécessaire, ledit préavis ne doit pas excéder 24 heures, sauf dans les cas où le déplacement et la planification sont particulièrement difficiles à mettre en place et où un préavis supérieur à 24 heures est nécessaire. On s'efforcera d'organiser des contrôles inopinés pendant les périodes de forte activité (par ex. pendant les récoltes), de façon à s'assurer que les résultats de ces contrôles restent cohérents et représentatifs de la gestion globale des sites homologués.

L'organisation de contrôles inopinés doit être une exigence applicable à toutes les normes de Fair Trade USA ; vous trouverez des détails complémentaires à ce sujet dans les critères de conformité respectifs identifiés ci-dessous :

- Norme relative aux travailleurs agricoles : TR-BR 1.2
- Norme relative aux petits exploitants : STR-CT 1.1
- Norme relative aux organisations de petits producteurs : 1.1.0.02

Dans le cadre d'un contrôle, le client doit permettre aux auditeurs d'accéder à tous les documents (à des fins d'examen des documents incluant les dossiers, contrats, reçus, formulaires, politiques, etc.), de contrôler tous les salariés (à des fins d'entrevues) et tous les sites de production (à des fins d'observation) nécessaires pour évaluer la conformité de l'entreprise avec les critères préétablis. Tous les clients existants et nouveaux seront informés de cette Politique relative aux contrôles inopinés.

Critère de sélection pour les contrôles inopinés

Les contrôles inopinés seront axés sur les clients présentant un profil de risque élevé et concerneront environ 10 % des clients homologués pour une année civile donnée, à moins que le profil de risque de la base de données de clients ou de la catégorie de produit n'exige un pourcentage supérieur de contrôles. L'identification et la classification des clients à risque élevé sont basées sur les critères suivants :

- Allégations de non-conformité avec les normes ;
- Grande quantité de transactions et/ou grande quantité de primes reçues ;
- Zones géographiques réputées pour leur risque élevé de non-conformité avec les principaux critères de conformité ;
- Zones géographiques ayant des antécédents de suspensions d'homologations pour les mêmes principaux critères de conformité ;

- Problèmes spécifiques aux produits, notamment méthodes de production agricole impliquant l'utilisation d'intrants agrochimiques inclus dans la liste de produits interdits, ou régions dans lesquelles la récolte implique généralement des travaux dangereux ou des travailleurs migrants ;
- Nombre important de non-conformités (NC) identifiées au cours d'un contrôle antérieur ;
- Sélection au hasard.

Portée du contrôle inopiné

La portée du contrôle inopiné sera axée sur les critères de conformité spécifiques à la raison du choix de l'entité, le cas échéant, ainsi que sur l'évaluation de la conformité de l'entité avec tous les principaux critères de conformité. Le contrôleur se réserve le droit d'élargir la portée du contrôle et d'inclure des critères de conformité supplémentaires, s'il le juge nécessaire en fonction des résultats obtenus sur place.

Processus du contrôle inopiné

Si le contrôleur se voit refuser l'accès aux usines/locaux de production d'une entreprise ou d'une entité, s'il doit attendre pendant un délai déraisonnable avant d'obtenir ledit accès aux locaux souhaités, s'il n'obtient pas l'accès aux documents souhaités ou si le déroulement du contrôle est contrarié pour une quelconque raison, le client verra son homologation suspendue.

Le contrôle inopiné inclura une réunion d'ouverture et une réunion de clôture axées sur l'évaluation des critères de conformité faisant l'objet du contrôle. Un rapport des non-conformités envoyé au client respectera le processus utilisé pour un contrôle classique ; il inclura la publication des rapports de non-conformité et la réponse du client à ces rapports sous la forme de Plans de mesures correctives. Si les contrôles sont organisés suite à une allégation de non-conformité, les conditions de cette allégation resteront confidentielles.

Dans l'éventualité où un contrôle de suivi est nécessaire, du fait de l'incapacité du contrôleur à récolter des preuves objectives pendant le premier contrôle inopiné, pour lever la suspension résultant dudit contrôle inopiné, ou dans toute autre circonstance, l'entreprise ou l'entité se verra attribuer une nouvelle période temporelle au cours de laquelle le contrôleur mènera un nouveau contrôle permettant de récolter de nouveaux éléments (cette période dure généralement un mois).

Fair Trade USA prendra en charge les frais du contrôle inopiné bien que les frais/dépenses associés aux contrôles de suivi nécessaires du fait du manque d'éléments récoltés pendant le contrôle inopiné pourront être facturés au client, et ce à l'entière discrétion de Fair Trade USA.

Élaboration de rapports

Le contrôleur rédigera un rapport détaillant les résultats du contrôle inopiné et remettra ce rapport à l'organisme d'homologation dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins d'une stipulation contraire. L'organisme d'homologation aura alors un délai de cinq jours ouvrables pour examiner le rapport et le remettre à Fair Trade USA, accompagné de toute recommandation relative au statut de l'homologation

du client. Le client recevra un avis de fin du processus sous forme d'exemplaire du rapport ou de lettre de fin du processus, selon la portée du contrôle et les résultats obtenus.