

Politique sur le traitement des allégations

1. Objet du présent document

Fairtrade Canada s'engage à adhérer aux normes et politiques Fairtrade et, en tant qu'organisme d'accréditation, il est de notre responsabilité de s'assurer que nos clients sont conformes à ces normes. Cette politique définit ce qu'est une allégation ainsi que notre démarche pour examiner les réclamations.

2. Qu'est-ce qu'une allégation ?

Une allégation est définie comme un exposé de faits, émis par une tierce partie, à l'encontre d'un client détenant un certificat ou un contrat de licence Fairtrade, soutenant que ce dernier déroge aux normes Fairtrade applicables, ou qu'il contrevient aux politiques Fairtrade ou à toutes autres dispositions contractuelles, incluant les contrats de licence et de certification.

Une allégation peut être présentée par quelconque partie, notamment un membre du public, un client Fairtrade, une ONG ou une organisation syndicale.

3. Soumettre une allégation

Les allégations peuvent être soumises :

- Par courriel à info@fairtrade.ca ou license@fairtrade.ca ou tout membre du personnel de Fairtrade Canada
- Par téléphone +1 613 563 3351 poste 240

Si vous avez besoin d'aide pour documenter l'allégation, veuillez communiquer avec Fairtrade Canada au : +1 613 563 3351 poste 240. L'équipe voyant à l'intégrité de la marque vous aidera à documenter l'allégation.

Afin de protéger l'identité des parties, toutes allégations soumises seront traitées de manière strictement confidentielle.

3.1 Quelles sont les informations demandées lorsqu'on dépose une allégation ?

Le dépôt d'une allégation devrait contenir autant d'informations que possible. Ceci nous aidera à examiner les faits :

- Votre nom, fonction et coordonnées
- Le nom de l'organisation et l'identifiant FLO (si connu)
- Le critère Fairtrade concerné par votre allégation
- Décrivez le problème que vous alléguiez
- Documents justificatifs appuyant votre allégation

Nous accuserons réception, par écrit, des allégations dans les 10 jours suivant leur réception sauf si le déclarant élu de ne pas fournir ses informations de contact ou si la nature de l'allégation est tel qui n'est pas possible d'accuser réception par écrit.

Aux fins d'enquête, votre allégation sera assignée à un membre du personnel pertinent. Toute personne placée en situation de conflit d'intérêts par rapport à l'allégation sera exclue du processus d'examen et de prise de décision.

3.2 Traitement de l'allégation

Dans un premier temps, un membre du personnel effectuera une évaluation initiale de la demande afin d'en assurer la validité et pour déterminer le processus d'enquête.

Si l'allégation porte sur une question liée à la certification, alors celle-ci sera transmise à FLOCERT, l'organisme de certification que Fairtrade Canada emploie.

Les raisons pour lesquelles une allégation pourrait ne pas donner lieu à un examen supplémentaire : l'organisation n'est pas certifiée Fairtrade ou titulaire d'une licence Fairtrade; l'allégation n'est pas liée à un manquement aux normes ou aux politiques Fairtrade; l'allégation n'a aucun lien avec les normes ou politiques Fairtrade.

Selon la nature de l'allégation, l'enquête peut se dérouler sous forme d'analyse des preuves fournies, d'analyse de l'historique des vérifications, une déclaration du client ou une analyse réalisée à la suite d'une vérification annoncée ou non annoncée.

L'enquête doit être complétée dans un délai de 6 mois. Toutefois, lorsque l'allégation constitue un haut risque, des mesures sont prises pour s'assurer que le processus ne prend pas plus de 3 mois.

3.3 Décision relative à l'allégation

À la suite de l'enquête, si aucune preuve ne démontre que des normes, des politiques ou des contrats Fairtrade ont été enfreints, alors l'allégation sera rejetée.

Après enquête, nous fournirons une réponse écrite aux parties à l'origine de l'allégation.

Si vous êtes insatisfaits de la façon dont Fairtrade Canada a géré l'allégation, vous pouvez contacter Fairtrade International, propriétaire des normes Fairtrade, pour un examen plus poussé.

Fairtrade Canada maintiendra un registre des allégations déposées et des résultats d'enquête.

3.4 Confidentialité des allégations

Les renseignements reçus dans le cadre de la procédure d'allégations sont traités comme des renseignements confidentiels.

Plus précisément, lorsque Fairtrade Canada a reçu des renseignements confidentiels crédibles sur une allégation d'un tiers et que ces renseignements, de par leur nature, ne peuvent pas être fournis à l'opérateur, Fairtrade Canada doit alors :

- Ne pas divulguer l'allégation confidentielle à aucune partie à l'exception de celles au sein de Fairtrade Canada qui ont besoin de savoir ou tel que requis par la loi
- Ne pas utiliser l'allégation confidentielle lors d'un audit d'une manière qui pourrait permettre à l'opérateur d'identifier la (les) personne(s) ou organisation(s) qui ont fourni les renseignements
- Ne pas utiliser l'allégation confidentielle comme preuve de non-conformité à moins que les renseignements puissent être vérifiés comme étant exact par d'autres moyens; et
- Utiliser l'allégation confidentielle pour déterminer quels domaines des opérations du client devraient faire l'objet d'une enquête.