

RAINFOREST ALLIANCE

PROCEDURE DE RECLAMATION

Avril 2020

Version 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Décharge relative à l'exactitude des traductions

Pour toute question relative à l'exactitude des informations contenues dans la traduction, veuillez-vous reporter à la version officielle en anglais.

Toutes divergences ou différences résultant de la traduction ne sont pas contraignantes et ne produisent nul effet aux fins d'audit ou de certification.

Plus d'information ?

Pour plus d'informations sur Rainforest Alliance, visitez www.rainforest-alliance.org ou contactez info@ra.org



Date de publication :	Date contraignante :	Date d'expiration :
1 ^{er} avril 2020	1 ^{er} avril 2020	Jusqu'à nouvel ordre
Élaboré par :	Approuvé par :	
Manager CB Monitoring	Directeur principal des normes et des assurances	
Lié à (code et nom du document, le cas échéant) :		
Applicable à :		
La procédure est ouverte à quiconque possède une réclamation contre un membre (producteur ou acteur de la chaîne d'approvisionnement), un organisme de certification (OC) ou contre Rainforest Alliance directement.		
Pays/Régions :		
Monde entier		

PRINCIPES

I. **Portée.** La procédure est ouverte à quiconque possède une réclamation contre un membre (producteur ou acteur de la chaîne d'approvisionnement), un organisme de certification (OC) ou contre Rainforest Alliance directement. La réclamation doit concerner la conformité avec les normes, les règles, les politiques et les procédures de Rainforest Alliance directement liée aux programmes¹ de certification d'UTZ et de Rainforest Alliance. La réclamation ne peut pas concerner les obligations contractuelles entre les membres 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 la procédure 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 faire une réclamation au niveau le plus direct peut mettre en danger la personne qui fait la réclamation ou s'il est considéré que faire cette réclamation à ce niveau est inutile, la personne peut opter pour utiliser la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance prescrite dans ce document.

III. **Impartialité.** Les réclamations seront traitées avec impartialité durant la procédure :

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/>



- a. Des informations adéquates concernant les poursuites judiciaires doivent être adressées à la personne ou à l'organisation qui est le sujet de la réclamation ;
- b. Une personne prenant une décision doit déclarer tous les intérêts personnels qu'elle peut avoir dans les poursuites judiciaires, doit être non biaisée et agir en toute bonne foi ;
- c. Chaque partie d'une poursuite judiciaire est en droit de poser des questions et de contredire les preuves de l'autre partie ; et
- d. Un décideur prend en compte les considérations appropriées et les circonstances atténuantes et ignore les considérations non pertinentes.

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. Rainforest Alliance s'engage à examiner et à prendre toutes les mesures correctives nécessaires concernant ces politiques et procédures, telles que le système des normes ou les exigences d'assurance.

V. **Confidentialité.** Rainforest Alliance ne partagera pas : (1) l'identité des parties impliquées dans la réclamation, (2) les détails de la réclamation ou (3) les mesures prises avec les autres parties qui ne font pas partie du processus de la procédure de réclamation. Cependant, Rainforest Alliance peut partager les informations s'il y a une obligation légale en ce sens ou si une partie impliquée fait une déclaration publique concernant cette réclamation.

VI. **Acceptation.** Rainforest Alliance acceptera les réclamations anonymes et les réclamations dans lesquelles les personnes sont identifiées. Cependant, les soumissions anonymes peuvent freiner la capacité de Rainforest Alliance à parvenir à une compréhension complète et à une résolution de la réclamation, nous encourageons par conséquent les personnes à s'identifier elles-mêmes en regard de Rainforest Alliance.

En soumettant une réclamation, la personne accepte les clauses de la procédure de réclamation.

VII. **Droit à d'autres mesures correctives.** Toute personne soumettant une réclamation a le droit de conduire d'autres formes de mesures correctives pour résoudre la réclamation à n'importe quelle étape du processus.

VIII. **Protection contre les représailles.** Rainforest Alliance interdit les détenteurs de certificats et les OC d'exercer des représailles contre une partie soumettant une réclamation et prendra des mesures telles que la suspension des certificats et la sanction des OC si des cas de représailles sont découverts. Les personnes soumettant des réclamations doivent fournir à Rainforest Alliance des informations concernant toute préoccupation à propos de représailles et concernant la manière d'atténuer ces préoccupations.

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 du 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. Dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de la réclamation, Rainforest Alliance informera la personne envoyant la réclamation si celle-ci est éligible. La réclamation est éligible si elle se situe dans le cadre de la portée définie, si une solution à un niveau informel ou plus bas a été cherchée dans la mesure du possible et si la réclamation a été envoyée correctement. Si la réclamation est jugée inéligible, Rainforest Alliance fournira une explication et, si possible, une recommandation sur la manière de traiter correctement la réclamation. Une réclamation contre une décision faite par Rainforest Alliance est considérée comme un recours déposé et sera traitée selon une procédure de recours telle que décrite ci-dessous.

3. Si la réclamation est jugée éligible, 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 responsables 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 la personne qui soumet du nom et des informations de contact du responsable de la réclamation ;

b. informera le sujet de la réclamation sur le nom du responsable de la réclamation, lui donnera une copie de la réclamation² et lui donnera 10 jours ouvrables pour envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui. A la demande du sujet de la réclamation, et dans le cas où elle est jugée raisonnable, Rainforest Alliance peut décider de repousser de 10 jours la durée pour envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui à la personne qui soumet. Dans le cas où le sujet de la réclamation a envoyé des preuves, la personne qui soumet recevra à son tour 10 jours pour envoyer une réaction, mais aucune preuve supplémentaire ne peut être envoyée.

5. Dans les 30 jours suivant la conclusion de l'étape 4 de la procédure, Rainforest Alliance contractera les parties par email ou téléphone pour essayer de résoudre le problème de manière informelle, sauf si cette tentative est logiquement considérée comme inutile.

6. Si la réclamation ne peut être résolue de manière informelle, Rainforest Alliance, dans les 60 jours suivant la conclusion de l'étape 4, informera les parties par email de la décision prise, dont les raisons expliquant la décision et, le cas échéant, toutes les mesures de suivi à prendre. Rainforest Alliance se réserve le droit d'étendre la durée de prise de décision, si la complexité du cas ou d'autres raisons spécifiques le nécessitent. Rainforest Alliance informera les parties par écrit à propos de celle-ci.

7. Chaque partie peut faire appel de la décision de Rainforest Alliance concernant une réclamation ou de toute autre décision prise par Rainforest Alliance, en faisant appel dans les 30 jours suivant la notification de la décision.

² Les personnes qui soumettent des réclamations doivent toujours divulguer leur identité à Rainforest Alliance. Dans des circonstances exceptionnelles, Rainforest Alliance prendra en considération les demandes faites par des personnes soumettant des réclamations qui souhaitent rester anonymes en regard des parties de la réclamation et qui doivent protéger leur vie privée et leur identité dans toute la mesure du possible, tout en reconnaissant que l'identité de la personne qui soumet la réclamation puisse être évidente en fonction des circonstances. Dans des cas spéciaux, Rainforest Alliance peut décider de ne pas partager les informations s'il considère que cela pourrait impacter négativement la personne qui soumet la réclamation ou si, en partageant de telles informations, Rainforest Alliance pourrait enfreindre son engagement préalable de confidentialité et d'impartialité.



Appel

8. La demande d'appel est envoyée via le formulaire en ligne de réclamation. Une exception peut être faite si la personne qui soumet est illettrée ou n'a pas accès à internet. Un appel comprend au moins les informations suivantes :

- a. nom et informations 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. Rainforest Alliance informera la personne faisant appel dans un délai de 10 jours ouvrables après réception de l'appel si celui-ci est éligible. L'appel est éligible s'il se situe dans le cadre de la portée définie et si l'appel a été envoyé correctement. Si l'appel est jugé inéligible, Rainforest Alliance fournira une recommandation sur la manière de le traiter correctement.

10. Si l'appel est jugé éligible, Rainforest Alliance nommera un comité de recours pour gérer l'appel conformément à cette procédure. Le comité de recours comprend trois personnes qui possèdent les connaissances appropriées du contexte pour gérer le cas, et qui sont dans la mesure du possible, impartiales et libres de tout conflit d'intérêt par rapport à l'appel et aux parties impliquées. Le responsable de la réclamation qui a géré le cas en première instance ne peut pas prendre part au comité de recours. 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 de recours.

11. Dans les 30 jours suivant la notification à la personne faisant appel que l'appel est jugé éligible, Rainforest Alliance :

- a. informera la personne faisant appel des noms du comité de recours ;
- b. informera le sujet de l'appel des noms du comité de recours, lui donnera une copie de l'appel et lui donnera 10 jours ouvrables pour envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui. A la demande du sujet de l'appel, et dans le cas où il est jugé raisonnable, Rainforest Alliance peut décider de repousser de 10 jours la durée pour envoyer une réaction écrite et des preuves à l'appui. Dans le cas où le sujet de l'appel a envoyé des preuves, la personne qui fait appel recevra à son tour 10 jours pour envoyer une réaction, mais aucune preuve supplémentaire ne peut être envoyée.

12. Dans les 30 jours suivant la conclusion de l'étape 4 de la procédure, le comité de recours contractera les parties par email ou téléphone pour essayer de résoudre le problème de manière informelle, sauf si cette tentative est logiquement considérée comme inutile.

13. Si l'appel ne peut être résolu de manière informelle, le comité de recours, dans les 60 jours suivant la conclusion de l'étape 11 de la procédure, informera les parties par email de la décision prise, dont les raisons expliquant la décision et, le cas échéant, toutes les mesures de suivi à prendre. Le comité de recours décide de l'appel par consensus. Si aucun consensus n'est possible, le comité de recours décidera par vote majoritaire. Rainforest Alliance se réserve le droit d'étendre la durée de prise de décision, si la complexité du cas ou d'autres raisons spécifiques le nécessitent. Rainforest Alliance informera les parties par écrit à propos de celle-ci.

14. La décision du comité de recours est contraignante pour toutes les parties et aucune autre réclamation ou appel sur le même sujet ne sera accepté. Les personnes qui soumettent se réservent le droit de conduire d'autres formes de mesures correctives pour résoudre la réclamation.



15. Une fois qu'une réclamation est résolue, les connaissances acquises sont documentées et partagées avec les parties appropriées au sein de Rainforest Alliance pour faciliter l'amélioration continue du système d'assurance et pour prévenir la réémergence de la réclamation.