



COTTON
MADE IN
AFRICA



Cotton made in Africa

Directive et procédure pour le traitement des plaintes

Version 1 (Février 2022)



TABLE DES MATIÈRES

Historique du document	3
Documents connexes	3
Définitions	3
1. Introduction	4
2. Champ d'application	4
3. Principes	5
4. Processus de plainte	6
5. Confidentialité	8
6. Intégration des enseignements acquis	8

Contact

Aid by Trade Foundation
Gurnittstraße 14
20099 Hambourg
Allemagne

Tél. : +49 40 - 25 76 755 0

E-mail : info@abt-foundation.org

E-mail pour toute plainte : complaints@abt-foundation.org

Contact pour commentaires : standards@abt-foundation.org

Ce document fait partie intégrante du système de normalisation de Cotton made in Africa (CmiA) qui comprend les normes CmiA, CmiA Organic et SCS (norme sur le coton durable ou *Sustainable Cotton Standard* en anglais). © 2009 - 2022 Aid by Trade Foundation (AbTF). Tous droits réservés.

Ce document a été publié dans les langues suivantes : anglais et français. En cas de divergence entre les versions française et anglaise, c'est la version anglaise qui fait foi.

Les parties de ce document qui sont protégées par des droits d'auteur ne peuvent être reproduites ou copiées sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (graphique, électronique ou mécanique, y compris les systèmes de photocopie, d'enregistrement, de saisie ou de récupération d'informations) sans le consentement préalable et l'autorisation écrite du détenteur des droits d'auteur. Les documents de CmiA font l'objet d'une évaluation et d'une révision régulières. Les documents valides dans leur dernière version sont disponibles exclusivement auprès d'AbTF.



Historique du document

AUTEUR	TYPE DE MODIFICATION	DATE	VERSION
AbTF	Document créé	Le 28/02/2022	1

Documents connexes

Lignes directrices et autres documents relatifs au cadre des directives et procédures :

- I. Code de conduite d'AbTF/Atakora
- II. Manuel d'assurance de Cotton made in Africa (CmiA) et autres normes relatives au coton de Aid by Trade Foundation (version 1)
- III. Cadre de normes sociales et environnementales — Code de bonnes pratiques ISEAL, version 6.0 de décembre 2014 (avec une référence spéciale à la clause 5.11)

Définitions

Allégation

réclamation ou affirmation, formulée par une partie prenante ou un intervenant intéressé, selon laquelle un détenteur de certificat (unité de gestion) ou un candidat a enfreint les exigences des normes de CmiA ou de CmiA Organic. Toute tierce partie, personne ou entité disposant d'informations de première main sur des infractions commises par des détenteurs de certificat peut déposer une allégation auprès de Aid by Trade Foundation (AbTF).

Appel

demande par une unité de gestion ou un candidat CmiA de réexamen officiel de toute décision prise par un prestataire de service de vérification d'AbTF concernant le statut de vérification de la partie requérante ou concernant la délivrance d'un certificat CmiA ou CmiA Organic par AbTF.

Plainte

expression formelle d'insatisfaction de la part d'une personne ou d'une entité concernant les activités d'AbTF ou d'une tierce partie opérant pour le compte d'AbTF, par exemple un prestataire de service de vérification. Toute plainte doit faire l'objet d'une réponse par AbTF.

Grief

question soulevée par un travailleur par le biais d'un canal interne et sur le lieu de l'emploi, par exemple à travers une boîte à suggestions, verbalement ou par écrit à un superviseur, à un service des ressources humaines, à un représentant des travailleurs ou à un syndicat.

Incident

toute activité, observation, commentaire des parties prenantes ou préoccupation qui menace l'intégrité des systèmes d'assurance ou l'esprit d'AbTF et de ses normes, notamment en ce qui concerne l'utilisation autorisée des sceaux CmiA et CmiA Organic. Toute partie prenante ou intervenant intéressé peut signaler un incident à AbTF.



1. Introduction

1. Aid by Trade Foundation (AbTF) a établi une procédure pour le traitement des plaintes visant à résoudre efficacement les préoccupations des parties prenantes relatives à Cotton made in Africa (CmiA) et à CmiA Organic.
2. Toutes les parties intéressées peuvent faire part de leurs préoccupations concernant une position, une directive, une norme ou une décision d'AbTF ou de leurs préoccupations concernant le comportement, les actions, les décisions ou les procédures de tout acteur du système de normes CmiA. AbTF s'efforcera de répondre à ces préoccupations et de mener les actions de suivi appropriées, telles que définies dans cette procédure, en vue de garantir la cohérence de la gestion des plaintes, la résolution des litiges et d'obtenir des dénouements qui soient équitables, objectifs et impartiaux.
3. Cette procédure décrit le processus par lequel les parties intéressées peuvent soumettre leurs préoccupations à AbTF.

2. Champ d'application

4. La présente procédure a pour objet de fournir un processus officiel pour traiter les plaintes ou les allégations relatives à un ou plusieurs des éléments suivants :
 - I. Gestion du système de normes CmiA
 - II. Conduite du personnel ou respect des exigences du programme d'assurance par le personnel
 - III. Incidents de fraude ou fraude potentielle
 - IV. Activités d'un prestataire de service de vérification indépendant, d'une unité de gestion vérifiée ou d'un candidat à un certificat CmiA ou CmiA Organic, lorsque la plainte n'a pas déjà été traitée de façon satisfaisante par la partie concernée
 - V. Allégations concernant toute violation d'une exigence de la norme CmiA ou CmiA Organic ou problèmes tels que des violations des droits du travail ou de la protection des travailleurs, manque de transparence, ou défauts de paiement ou de traçabilité
 - VI. Décisions de délivrance de licence prises par AbTF
 - VII. Utilisation abusive ou mauvaise représentation potentielle d'AbTF ou des sceaux CmiA ou CmiA Organic par une entité; toute allégation de ce genre peut être signalée à AbTF
5. Les retours sur les activités d'AbTF qui n'entrent pas dans le champ d'application de cette procédure peuvent être soumis à AbTF à l'aide du formulaire de contact disponible à l'adresse suivante : <https://cottonmadeinafrica.org/en/contact/> ou par e-mail (info@abt-foundation.org).
6. Aucune demande de compensation financière directe de la part d'AbTF n'est acceptée.



3. Principes

7. Toute société, organisation ou personne est apte à déposer plainte.
8. Les plaignants ne sont pas tenus d'être parties à la violation ou à la plainte. Il peut s'agir de tierces parties qui présentent une plainte à titre de parties prenantes intéressées ou au nom d'une partie affectée ou impliquée.
9. AbTF accepte aussi bien les plaintes anonymes que les plaintes dans lesquelles le plaignant est identifié. Toutefois, le caractère anonyme risque d'entraver la capacité d'AbTF à comprendre et à résoudre cette plainte. Les plaignants sont donc encouragés à divulguer leur identité à AbTF. La fondation respectera la confidentialité des auteurs de la plainte et qui souhaitent rester anonymes auprès de la partie concernée par la plainte afin de leur éviter toute conséquence négative qu'entraînerait la révélation de leur identité.
10. En soumettant une plainte, l'auteur accepte les dispositions de la présente procédure de plaintes de CmiA. Toutes les parties impliquées dans un processus de plainte sont tenues de s'y engager de bonne foi et avec un désir sincère de trouver une solution. AbTF s'engagera de bonne foi à résoudre toute plainte et prendra les mesures correctrices nécessaires pour résoudre les plaintes déposées contre AbTF elle-même.
11. AbTF cherche à enquêter sur les plaintes de manière juste, équilibrée et objective afin de résoudre les problèmes de manière efficace et efficiente.
12. AbTF cherche à résoudre les plaintes au niveau de hiérarchie le moins formel. Ainsi, les plaintes doivent être traitées de la manière la plus directe possible. Le niveau suivant n'est impliqué que si la résolution échoue au premier niveau. Dans les cas où le signalement de la plainte au niveau le plus direct risque de mettre en danger la personne qui effectue le signalement, le plaignant peut choisir d'utiliser la procédure de traitement des plaintes de CmiA définie dans le présent document sans approcher directement et au préalable la personne fait l'objet de la plainte.
13. Les plaintes seront traitées avec équité procédurale :
 - I. L'intimé, c'est-à-dire la personne ou l'entité qui fait l'objet d'une plainte, reçoit un avis indiquant qu'une plainte a été reçue. Les intimés sont informés du processus qu'AbTF utilisera pour traiter la plainte et de leur droit de fournir des informations pour faciliter le processus.
 - II. La personne qui gère le dossier de plainte ou qui approuve une décision doit déclarer tout intérêt personnel qu'elle pourrait avoir dans le cadre de la procédure, exécuter le processus et examiner les informations de manière juste et impartiale, et agir de bonne foi en vue de trouver une résolution.
 - III. Chaque partie concernée par une plainte a le droit de poser des questions, de fournir des éléments de preuve et de soumettre une demande à AbTF pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'autre partie.
14. Les normes CmiA et CmiA Organic exigent que les unités de gestion disposent de procédures de traitement des plaintes pour fournir un mécanisme de communication transparent et donc permettre aux travailleurs et aux autres parties prenantes affectées de formuler des commentaires et des plaintes sans crainte de représailles.
15. Toute personne ou entité qui est partie impliquée dans le processus de plainte doit s'abstenir de toute forme de représailles envers d'autres parties concernées. AbTF se réserve le droit de sanctionner tout participant au processus de plaintes qui aurait engagé des mesures de représailles. Les auteurs de la plainte peuvent fournir des informations à AbTF sur toute préoccupation concernant les représailles et sur la façon des atténuer.



16. La soumission d'une plainte par le biais de la procédure de plaintes de CmiA n'affecte pas le droit de l'auteur de la plainte de mettre en place, le cas échéant, d'autres formes de mesures correctrices une fois le processus de plaintes de CmiA terminé.
17. Toutes les parties impliquées dans le processus de traitement des plaintes sont priées de s'abstenir de commenter publiquement une plainte jusqu'à ce qu'une décision soit rendue.

4. Processus de plainte

18. **Soumission.** Les plaintes doivent être soumises en allemand, en anglais ou en français :
 - I. par e-mail à complaints@abt-foundation.org;
 - II. par courrier à *Aid by Trade Foundation – Complaints, Gurlittstraße 14, 20099 Hamburg, Allemagne*; ou
 - III. via le formulaire de plaintes en ligne sur le site Internet de Cotton Made in Africa (<http://www.cottonmadeinafrica.org/> - lien en allemand).
19. **Évaluation.** Pour être acceptée et classée comme plainte, un dépôt de plainte doit comprendre :
 - I. une description détaillée de la plainte et une liste des allégations;
 - II. des preuves à l'appui de la plainte; et
 - III. les mesures prises jusqu'à présent pour régler le problème (par exemple, soumission d'une plainte à l'unité de gestion).
20. AbTF évaluera si la plainte peut être traitée dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes de CmiA. Une plainte est considérée comme admissible si :
 - I. elle entre dans le champ d'application défini (voir la partie 1 du présent document);
 - II. la présentation de la plainte comprend les renseignements exacts (tel qu'indiqué au paragraphe 19); et
 - III. une solution à un niveau informel ou inférieur a été recherchée par le biais du canal approprié (comme indiqué dans la partie 2 du présent document).
21. Une plainte déposée à l'encontre d'une décision d'AbTF de délivrance ou de non-délivrance de certificat fondée sur les résultats de la vérification par un tiers est considérée comme un appel et sera traitée tel que décrit dans la procédure d'appel de CmiA (définie dans des documents distincts disponibles ici : <https://cottonmadeinafrica.org/en/assurance/>).
22. **Enquête préalable.** AbTF accuse réception de toute plainte et informera l'auteur si la plainte est jugée admissible, dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si la plainte est jugée admissible, AbTF désignera un gestionnaire de la plainte pour la traiter conformément à cette procédure. Le gestionnaire de la plainte doit connaître suffisamment le contexte pour être à même de traiter le cas et être aussi impartial que possible, à savoir ne pas être impliqué dans tout conflit d'intérêts concernant la plainte et les parties concernées. Si la complexité de l'affaire l'exige, AbTF peut nommer un comité de trois personnes maximum, dont un gestionnaire de la plainte, pour traiter celle-ci.



- 23. Processus d'enquête.** Dans les dix jours ouvrables suivant la réception par l'auteur de la plainte que la plainte a été jugée admissible, le gestionnaire de la plainte désigné doit :
- I. Informer par écrit l'auteur de la plainte du nom et des coordonnées du gestionnaire de la plainte et du processus de traitement de la plainte
 - II. Informer par écrit l'intimé (c.-à-d. la personne faisant l'objet de la plainte) qu'une plainte a été reçue, en mentionnant l'objet de la plainte, ainsi que le nom et les coordonnées du gestionnaire de la plainte
 - III. Inviter l'intimé à envoyer une réponse écrite et des preuves justificatives dans un délai de dix jours ouvrables. À la demande de l'intimé, et si une raison valable est donnée, le gestionnaire de la plainte peut décider de prolonger la période de dix jours pour la soumission de la réponse et des preuves justificatives
- 24.** Le gestionnaire de la plainte examine d'abord les informations soumises et détermine si une enquête formelle est nécessaire ou si le problème peut être résolu par le dialogue et/ou la formation.
- 25.** Après réception des preuves justificatives de l'intimé, le gestionnaire de la plainte peut demander des renseignements supplémentaires (p. ex., documents justificatifs, entretiens supplémentaires ou documents d'emploi) à l'une ou l'autre des parties afin de dresser un portrait complet de la situation. Toute partie qui doit fournir des informations complémentaires disposera de dix jours pour soumettre ces informations au gestionnaire de la plainte.
- 26.** Selon la nature de la plainte, AbTF peut également désigner des vérificateurs externes et effectuer des vérifications de suivi ou aléatoires en tant qu'éléments de l'enquête. Le certificat de l'unité de gestion peut être suspendu pendant l'enquête, selon la gravité de la plainte.
- 27. Résolution.** Dans les 30 jours ouvrables suivant l'échéance de réception des informations, le gestionnaire de la plainte informera les parties de la compréhension par AbTF de la situation et de la résolution qu'elle propose. Lorsqu'une résolution informelle est jugée possible, le gestionnaire de la plainte contactera les deux parties pour tenter de résoudre le problème d'un commun accord (le cas échéant). Lorsque cela n'est pas possible, AbTF prendra une décision et informera par e-mail les deux parties de la décision.
- 28.** La décision est présentée dans un rapport d'enquête composé d'un résumé de l'enquête, d'un aperçu des éléments de preuve et d'une conclusion confirmant ou réfutant les plaintes, ainsi que d'un plan de résolution comprenant des recommandations et/ou des mesures de suivi devant être prises par des parties définies selon les délais fixés.
- 29.** AbTF se réserve le droit de prolonger le délai de prise de décision en fonction de la complexité de l'affaire ou d'autres raisons spécifiques, le gestionnaire de la plainte informant par écrit les parties de cette prolongation.
- 30. Appel d'une résolution.** Toute partie peut faire appel de la décision dans un délai de 30 jours par avis écrit, en exposant les motifs de l'appel et en incluant une contre-proposition pour les mesures de suivi. Le gestionnaire de la plainte désigné doit informer le directeur général d'AbTF de l'appel. Le directeur général d'AbTF fournit des conseils quant à l'acceptation de l'appel et/ou des mesures de suivi alternatives. Ces conseils sont envoyés aux parties concernées sous la forme d'un « plan de résolution contraignant par le directeur général d'AbTF ».
- 31.** La décision du directeur général d'AbTF est contraignante pour toutes les parties et aucune autre plainte ou appel ne seront acceptés sur la même question.
- 32. Clôture.** Une fois passées les échéances définies dans le plan de résolution, le gestionnaire de la plainte devra évaluer dans quelle mesure la cause de la plainte a été corrigée. En cas de correction incomplète, le gestionnaire de la plainte désigné devra définir des recommandations pour des actions alternatives ou supplémentaires pour résoudre la plainte initiale.



5. Confidentialité

33. En raison de la nature sensible des plaintes, les résultats ne sont pas rendus publics. En revanche, les décisions sont communiquées directement au plaignant et à l'intimé.
34. Si la décision implique la suspension ou la révocation du certificat CmiA d'une partie, cette modification de statut sera rendue publique, mais pas la raison de la modification de statut.
35. AbTF ne divulguera pas à d'autres parties non impliquées dans le processus de plaintes :
 - I. l'identité des parties impliquées dans la plainte;
 - II. les détails de la plainte; ni
 - III. les mesures prises pour résoudre la plainte.
36. Néanmoins, AbTF peut partager ces informations s'il existe une obligation légale de le faire ou si une partie concernée fait une déclaration publique au sujet de la plainte. AbTF se réserve le droit de divulguer les informations issues des procédures de plainte et d'appel sous une forme anonymisée, que ce soit au sein de l'organisation ou dans le cadre de rapports externes, afin de soutenir l'amélioration continue du système de normes.
37. Toutes les étapes du processus décrit ci-dessus sont documentées, les fichiers et les communications étant consignés dans les dossiers du partenaire concerné. Tous les dossiers concernant les plaintes ou les allégations sont conservés pendant dix ans.

6. Intégration des enseignements acquis

38. En tenant compte des commentaires fournis, AbTF devra évaluer régulièrement le contenu, l'application et les résultats de sa directive et de sa procédure de traitement des plaintes de CmiA afin d'améliorer son système de normes.
39. Les commentaires concernant ce document seront considérés comme des retours et traités lors de la prochaine révision.