



MAX HAVELAAR FRANCE

FAIRTRADE ORGANIZATION CODE

Procédure en matière de Plaintes et d'Allégations

Date : Septembre 2020

Sommaire

A. Objectifs	3
B. Champ d'application	3
C. Définitions	3
1. Faute.....	3
2. Plainte.....	4
3. Allégation.....	4
4. Nature de la Plainte.....	4
5. Signalement.....	5
D. Principes généraux	5
E. Procédures relatives au dépôt et au traitement des Plaintes et Allégations	6
1. Dépôt d'une Plainte ou d'une Allégation.....	6
2. Traitement et examen d'une Plainte ou d'une Allégation.....	7
3. Recours.....	8
4. Constitution d'un dossier.....	8
F. Suivi et capitalisation	8
G. Contrôle de la conformité	9
H. Historique du document	9



Cette procédure fait référence et renvoie aux dispositions des documents suivants : Règlement Intérieur RH, Règlement Intérieur Associatif et Formulaire de Signalement.

A. Objectifs

Max Havelaar France s'engage à faire de la transparence et de la responsabilité des principes fondamentaux de son fonctionnement. En permettant à toutes ses parties prenantes de signaler une Faute avérée ou présumée, l'Association souhaite se donner les moyens d'identifier les problèmes et de prendre les mesures préventives et correctives nécessaires.

Ce document présente le mode opératoire qui devra être suivi par les personnes souhaitant porter à la connaissance de l'Association une Plainte ou une Allégation (cf. définitions au C.), ainsi que le processus mis en place par l'Association pour traiter ces Plaintes et Allégations.

B. Champ d'application

Les parties prenantes internes ou externes peuvent porter à la connaissance de l'Association une Plainte ou Allégation concernant une action en lien avec le contexte professionnel.

Les parties prenantes internes sont :

- Les collaborateurs : salariés et stagiaires
- Les membres de l'association

Les parties prenantes externes sont :

- Les consultants, prestataires et partenaires économiques liés par contrat à MHF
- Toute autre partie prenante (partenaires institutionnels, journalistes, etc.)

C. Définitions

1. Faute

Actions ou activités de l'Association ou d'une partie prenante externe dans le cadre de son activité avec MHF contraire à la loi, au Règlement Intérieur, au Fairtrade Organization Code ou à l'éthique, notamment :

- Violation de la loi (fraude ou corruption, exploitation ou abus sexuel, recours au travail forcé, maltraitance ou abus d'un mineur ou d'une personne vulnérable, etc.) ;
- Négligence à l'origine d'un danger substantiel pour la santé ou la sécurité publique ;
- Intimidation, harcèlement, abus d'autorité, discrimination ;



- Violation grave d'un règlement, d'un contrat, d'une politique de Max Havelaar France ou défaillance grave dans la mise en œuvre ou le respect de toute politique adoptée par Max Havelaar France ;
- Dégradation de l'environnement ;
- Manquement à la sûreté informatique et à la protection de la confidentialité des données ;
- Toute autre conduite immorale ou infraction au Fairtrade Organization Code.

Ne sont pas considérés comme des Fautes :

- Les cas généraux de mécontentement ;
- Les questions qui peuvent être traitées dans le cadre habituel des procédures et processus opérationnels de l'Association et au travers des relations habituelles manager-collaborateurs, Bureau/CA-Direction, etc ;
- Les différends contractuels ;
- Les questions relatives aux ressources humaines et conflits interpersonnels.

2. Plainte

Une Plainte est l'expression d'un mécontentement vis-à-vis d'une Faute avérée relevant de la responsabilité de l'Association. Elle doit être qualifiée expressément de Plainte par le plaignant et respecter le formalisme de la présente procédure.

3. Allégation

Une Allégation est l'expression d'un mécontentement vis-à-vis d'une Faute soupçonnée. Elle doit répondre aux mêmes critères que la Plainte : être expressément qualifiée comme telle, concerner le périmètre de responsabilité de Max Havelaar France et respecter le formalisme défini par la présente procédure.

4. Nature de la Plainte

La plupart des Plaintes susceptibles d'être signalée à l'Association entrent dans les cas suivants :

a. Plaintes opérationnelles

Les Plaintes opérationnelles concernent les Fautes pouvant survenir dans le cadre de l'activité opérationnelle courante de l'Association : gestion financière ou RH, organisation d'événements, communication, gestion de projets d'appui sur le terrain, etc.



b. Plaintes graves

Les Plaintes graves concernent une enfreinte à la loi ou au Fairtrade Organization Code : corruption, fraude et irrégularités financières ou bien exploitation, maltraitance ou abus physique, psychologique ou sexuel d'une personne.

5. Signalement

Un Signalement est l'action de portée à la connaissance de l'Association tout soupçon de Faute de la part d'une partie prenante interne ou externe dans le cadre de son activité avec l'Association. Le Signalement se fait par voie écrite via le Formulaire de Signalement, et le cas échéant, par email ou courrier.

D. Principes généraux

Max Havelaar France traitera toutes les Allégations et Plaintes et Allégations à l'encontre de l'Association ou portées à la connaissance de celle-ci en respectant les principes suivants :

Indépendance : Max Havelaar France organisera un traitement des Plaintes et Allégations par des personnes indépendantes et compétentes afin de garantir un traitement systématique, équitable et impartial.

Accessibilité : Max Havelaar France s'engage à être facilement joignable pour le traitement des Plaintes et Allégations et à apporter son soutien pour les Plaintes et Allégations gérées au niveau de Fairtrade International.

Impartialité : toutes les personnes concernées par une Plainte ou une Allégation (victimes, accusés, suspects) devront être informées et écoutées sauf en cas d'interférence avec une action juridique en cours.

Diligence : Max Havelaar France mettra tout en œuvre pour traiter rapidement les Plaintes et Allégations et dans toute la mesure du possible informer le plaignant de l'avancement du dossier..

Confidentialité : certaines Plaintes et Allégations pourront rester confidentielles afin de protéger les personnes qui les formulent ou qui sont concernées par celles-ci. Dans certains cas, Max Havelaar France pourra déterminer qu'il est dans l'intérêt du plaignant d'impliquer d'autres personnes dans la résolution de la Plainte ou de l'Allégation. La décision d'impliquer un tiers se fera uniquement au cas par cas et avec l'accord du plaignant.



Traces écrites : toutes les Plaintes et Allégations devront faire l'objet d'un compte-rendu écrit retraçant les échanges ayant eu lieu lors de l'instruction et les décisions prises.

« Quatre yeux » : deux personnes au moins devront être impliquées dans l'instruction des Plaintes et Allégations, la mise en place des mesures ou sanctions, la validation du compte-rendu, et l'éventuel effacement des données (cf *E. Procédures relatives au dépôt et au traitement des Plaintes et Allégations*).

Droit de recours : les plaignants qui ont introduit une Plainte ou une Allégation fondée et qui ne seraient pas satisfaits de la décision prise par Max Havelaar France ont le droit d'introduire un recours. Un recours au niveau de MHF n'empêche toutefois pas le plaignant de prendre contact avec le service conformité de Fairtrade International.

Respect mutuel : les plaignants qui déposent une Plainte ou une Allégation auprès de Max Havelaar France seront traités avec courtoisie et respect. En retour, Max Havelaar France attend des plaignants qu'ils fassent part de leurs préoccupations de manière équitable et appropriée. Si ceux-ci harcèlent l'Association (collaborateurs ou membres), se comportent de manière offensante ou maintiennent leur Plainte de manière déraisonnable, Max Havelaar France se réserve le droit de ne pas la traiter.

Reporting et Capitalisation : l'Association portera une attention particulière au suivi des Plaintes graves et de leurs conséquences. Elles feront l'objet d'un reporting annuel auprès du Bureau afin de tirer les enseignements pertinents.

E. Procédures relatives au dépôt et au traitement des Plaintes et Allégations

1. Dépôt d'une Plainte ou d'une Allégation

Le.a plaignant.e devra adresser sa Plainte ou Allégation à l'Association dans les 90 jours suivant le fait déclencheur, en qualifiant expressément la Plainte ou l'Allégation comme telle par voie écrite en privilégiant l'utilisation du Formulaire de Signalement, et le cas échéant par email ou courrier.

- Les collaborateurs sont invités à s'adresser par ordre de priorité et selon le niveau de gravité de la Plainte :
 - À leur supérieur.e hiérarchique
 - A défaut, au Secrétaire Général (SG)
 - A défaut, au Directeur Général
 - A défaut à un.e membre du Bureau



En cas de doute sur l'implication du/de la supérieur.e hiérarchique, les parties prenantes internes sont invitées à contacter directement le.a N+2, la Direction ou un.e membre du Bureau.

- Les parties prenantes externes et les membres sont invités à s'adresser à leur contact habituel au sein de l'Association ou à écrire au Secrétaire Général à l'adresse plaintes@maxhavelaarfrance.org. Il est également possible de contacter le service conformité de Fairtrade International par e-mail à compliance@fairtrade.net.

Tout collaborateur ou membre de l'Association recevant une Plainte ou Allégation est tenu de la porter à la connaissance du Secrétaire Général et/ou du Directeur Général.

Toute Plainte grave devra être systématiquement portée à la connaissance du Bureau.

2. Traitement et examen d'une Plainte ou d'une Allégation

- a. Un accusé de réception de la Plainte ou de l'Allégation sera envoyé par celui/celle qui reçoit la Plainte ou l'Allégation dans les plus brefs délais et au plus tard 7 jours ouvrés après réception, accompagné d'une brève explication des suites qui seront données à la Plainte.
- b. Chaque Plainte ou Allégation sera répertoriée comme étant « grave » ou « opérationnelle » par celui/celle qui réceptionne la Plainte ou l'Allégation et enregistrée avec mention de la date de réception et des premières mesures à envisager.
- c. Le cas échéant, les risques pour la sécurité des personnes devront être identifiés et traités immédiatement.
- d. La Plainte ou l'Allégation sera traitée selon le schéma suivant :
 - Plainte opérationnelle : le manager du pôle concerné et/ou SG et/ou DG
 - Plainte grave : le SG et/ou DG et/ou Bureau avec information de la Présidente dans tous les cas.
- e. Deux personnes seront en charge de traiter la Plainte ou l'Allégation :
 - Une personne en charge de l'instruction : cette personne mettra en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne instruction, dans le respect des principes évoqués plus haut et elle réalisera un compte-rendu qui consignera les faits et les recommandations.
 - Une personne référente devra suivre l'avancement de l'instruction, contrôler le respect des principes directeurs et garantir la bonne gradation des mesures prises.
 - Ces deux personnes devront être impartiales.

- f. Les conclusions, les mesures correctives et les éventuelles sanctions seront prononcées par le niveau le plus adapté (en règle générale, par la Direction ou le Bureau de l'Association). MHF ne pourra assurer la prise de ces mesures et/ou sanction qu'envers ses parties prenantes internes. Dans tous les cas, les sanctions devront être justes (proportionnelles à la faute commise) et cohérentes avec les dispositions du Règlement Intérieur de l'Association. Toutes les personnes directement concernées doivent avoir connaissance de ces sanctions et les comprendre.
- g. En cas d'infraction pénale présumée ou avérée la Direction et/ou le Bureau sont tenues d'en informer directement les autorités compétentes.

3. Recours

Dans le cas où le.a plaignant.e ne serait pas satisfait.e de la décision et des mesures prises, il.elle peut introduire un recours formel auprès de la Direction ou du Bureau dans les 30 jours à compter de la réponse qui lui aura été faite. Un seul recours peut être introduit pour une même Plainte.

Le dossier sera réexaminé dans son entièreté en s'assurant que les nouvelles modalités d'instruction garantissent le meilleur traitement de la Plainte ou de l'Allégation et décidera, avec l'accord de toutes les parties impliquées, des mesures les plus appropriées à prendre.

4. Constitution d'un dossier

Toutes les étapes de la procédure doivent être documentées de la manière la plus détaillée possible dans un dossier qui sera constitué par le binôme en charge de l'institution. Le dossier, comprenant le rapport final et l'ensemble des annexes, sera conservé au niveau du SG avec un accès sécurisé.

F. Suivi et capitalisation

Un suivi de l'ensemble des Plaintes graves et opérationnelles déposées / traitées sera assuré au niveau du SG. Celui-ci fera l'objet d'un reporting annuel au Bureau dans une logique de transparence et de capitalisation.



G. Contrôle de la conformité

Le Secrétaire Général réalise un reporting annuel auprès du Conseil d'Administration des Signalements effectués dans l'année.

Il prend soin de vérifier que tous les Signalements ont été traités conformément à la présente procédure Plaintes et Allégations.

H. Historique du document

Version	Date et organisme responsable de l'approbation	Révision obligatoire	Auteur
1.0	Décembre 2019, Fairtrade Labelling Organizations International e.V., Vorstand	D'ici novembre 2021	Conformité
1.1	Juin 2020, Max Havelaar France	D'ici décembre 2021	Secrétariat Général

La Présidente
Aurélie Chevrillon

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Aurélie Chevrillon".

La Secrétaire
Maryvonne Travers

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Maryvonne Travers".

Annexe 1 – Logigramme de la procédure Plaintes et Allégations

