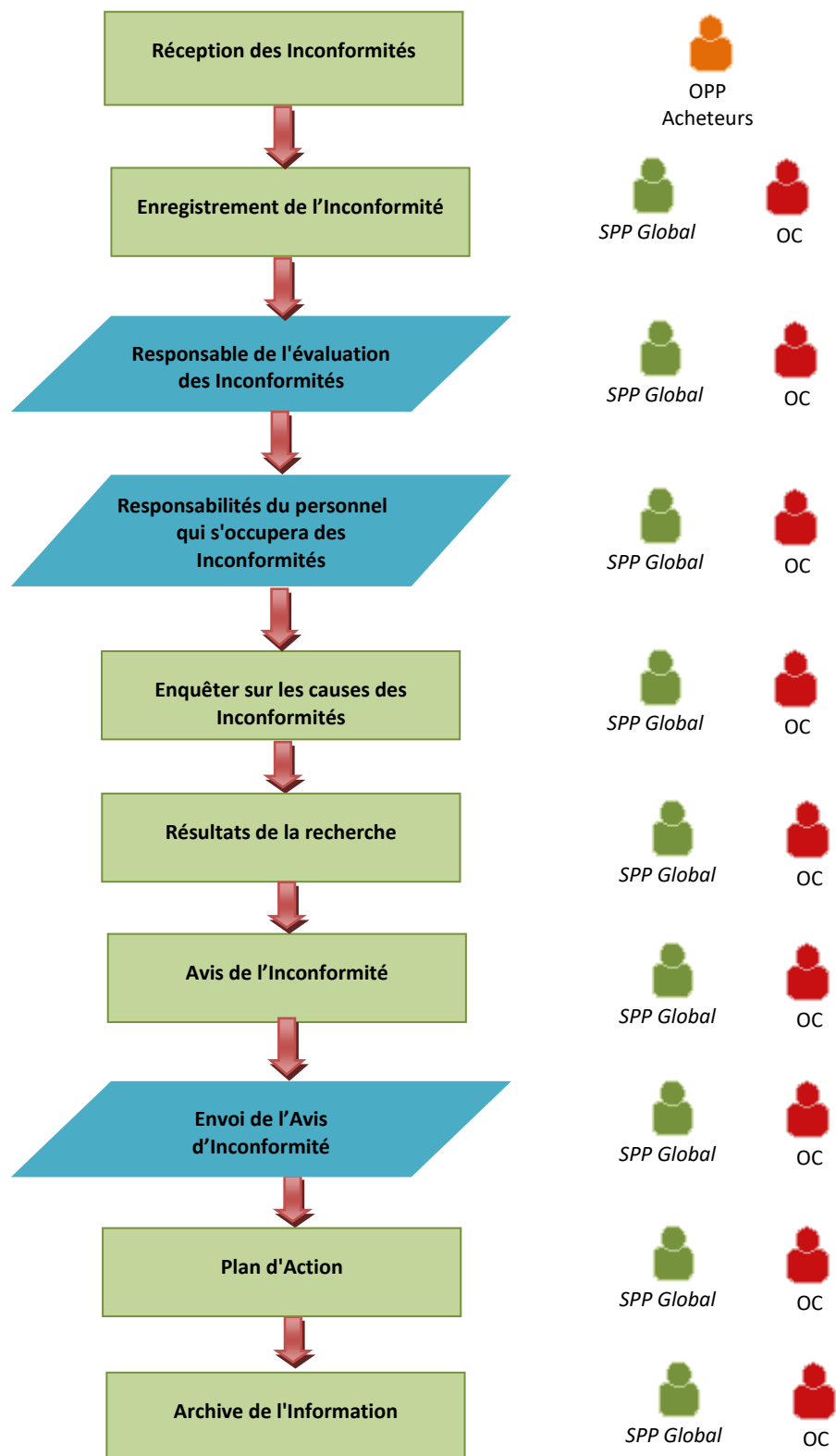




TABLE DES MATIÈRES

I	SCHÉMA DE FLUX.....	2
1.	PRÉSENTATION.....	3
2.	DOMAINE D'UTILISATION.....	3
3.	RÉFÉRENCES.....	3
4.	DÉFINITIONS.....	3
5.	TYPES DE PROBLÈMES.....	4
6.	PROCÉDURE.....	4

I SCHÉMA DE FLUX



1 PRÉSENTATION

- a. Ce document établit la procédure à suivre par *SPP Global* afin de régler les inconformités qui pourraient survenir dans la certification, l'enregistrement et le fonctionnement général du *Symbole des Producteurs Paysans*.
- b. Ce document est susceptible d'être modifié par le Conseil d'Administration de *SPP Global*

2 DOMAINE D'UTILISATION

- a. Cette procédure s'applique à toutes les plaintes, appels, objections et différends présentés en personne, par téléphone, par voie électronique ou par écrit, à l'égard de *SPP Global* ou d'autres Organismes de Certification et des participants au système du *Symbole des Producteurs Paysans*.
- b. Les Plaintes et les Appels sont traités par l'Organisme de Certification en question.
- c. Les plaintes concernant les Organismes de Certification ne peuvent être traitées que par *SPP Global*.
- d. Les objections et les litiges, tels que définis ci-dessous, ne peuvent être traités que par *SPP Global*.

3 RÉFÉRENCES

L'application de cette procédure est décrite, entre autres, dans les documents actuels suivants sur le *Symbole des Producteurs Paysans* :

1. Manuel du *Symbole des Producteurs Paysans*
2. Norme Générale du *Symbole des Producteurs Paysans*
3. Code d'Éthique
4. Procédure de Certification des Organisations de Petits Producteurs
5. Procédure d'Enregistrement des Acheteurs
6. Mandat du Comité des Inconformités

4 DÉFINITIONS

4.1 Comité d'Inconformités : Comité qui est nommé par le Conseil d'Administration de *SPP Global* pour l'évaluation, la décision ou la résolution des inconformités.

4.2 Acheteur : Toute entreprise qui achète des produits certifiés par le *Symbole des Producteurs Paysans* pour les vendre comme tels, soit au consommateur final, soit à d'autres acheteurs, et qui répond vraisemblablement ou manifestement aux critères respectifs de la Norme Générale du *Symbole des Producteurs Paysans*. Les sociétés commerciales qui appartiennent principalement à des Organisations de Petits Producteurs certifiées par le *Symbole des Producteurs Paysans* ne sont pas incluses dans cette définition d'acheteur, mais sont considérées comme faisant partie de l'Organisation de Petits Producteurs.

4.3 FUNDEPPO : Fondation des Petits Producteurs Organisés, Association civile.

4.4 Non-conforme : Personne ou entité qui présente une non-conformité.

4.5 Inconformité : Désaccord concernant le fonctionnement ou les actions de toute partie ou acteur impliqué dans le *Symbole des petits producteurs*, exprimé personnellement, par téléphone, par courriel ou par écrit.

4.6 ***Organisme de certification (OC)*** : *SPP Global* ou tout autre organisme de certification autorisé par *SPP Global* à exploiter le programme de certification des *symboles des petits producteurs*.

4.7 ***Organisation de petits producteurs (OPP)*** : Une organisation de petits producteurs qui répond prétendument ou manifestement aux critères des organisations de petits producteurs de la Norme générale du *symbole des petits producteurs*.

4.8 ***Participants*** : Organisations de petits producteurs certifiés et acheteurs enregistrés par le symbole des petits producteurs

5 TYPES DE PROBLÈMES

5.1 ***Plainte*** : Demande d'un demandeur visant à corriger les erreurs commises et à améliorer le fonctionnement et la rapidité du service par les organismes de certification.

5.2 ***Appel*** : Une demande justifiée d'un demandeur de révoquer le résultat d'une décision de certification ou d'enregistrement.

5.3 ***Objection*** : Une demande justifiée d'un demandeur visant à empêcher la certification ou l'enregistrement.

5.4 ***Différend*** : Une demande justifiée d'une Organisation de Petits Producteurs certifiée ou d'un Acheteur inscrit pour que *SPP Global* agisse et intervienne afin de résoudre les différends survenant entre les différents participants au système du *Symbole des Producteurs Paysans*.

6 PROCÉDURE

6.1 ***Réception des inconformités*** : Le client peut présenter le désaccord verbalement, par écrit ou par voie électronique.

6.2 ***Enregistrement des Inconformités*** : L'Organisme de Certification enregistre et identifie comme plainte, appel, objection ou litige.

6.3 Responsable de l'évaluation des Inconformités

- a. Pour les plaintes, y compris celles des certificateurs reconnus, la Direction Exécutive de l'Organisme de Certification est chargée de recueillir les inconformités et les informations complémentaires reçues à cet égard de la partie non conforme.
- b. Pour l'évaluation et la résolution des désaccords, *SPP Global* dispose d'un Comité d'Inconformités. Les autres Organismes de Certification doivent avoir un organisme équivalent. Le Comité d'Inconformité de *SPP Global* ou l'organisme équivalent de l'Organisme de Certification peut nommer un Examineur ou un Comité de Révision pour l'enquête sur chaque cas.
- c. Les personnes impliquées dans les actions ou les événements qui ont mené au dépôt d'une plainte ne peuvent intervenir dans le processus d'examen, de décision ou de résolution des inconformités.

6.4 Responsabilités du personnel qui s'occupera des inconformités

Les personnes chargées d'enquêter et de statuer sur les inconformités ont les responsabilités suivantes :

- a. déclarer d'éventuels conflits d'intérêts.
- b. agir avec une éthique professionnelle.

- c. respecter la confidentialité des renseignements qui surviennent au cours du processus de traitement.
- d. rechercher des points de repère dans la documentation et les informations analysées et de mettre en évidence le succès de cette démarche ;
- e. documenter les observations, en analysant les éléments de preuve pertinents et suffisants pour permettre de tirer des conclusions au sujet de la plainte ;
- f. maintenir et sauvegarder chacun des documents et informations analysés ;
- g. agir objectivement ;
- h. donner la possibilité aux parties concernées d'être entendues et de participer activement au processus d'examen.
- i. être impartiaux et libres de toute influence qui pourrait nuire à leur efficacité.

6.5 Enquête sur les causes des inconformités

L'Examineur ou le Comité de Révision devrait enquêter et analyser les causes des inconformités, par les voies les plus appropriées et selon les ressources disponibles, toute l'information et la documentation sur l'inconformité devraient être disponibles en tout temps.

6.6 Résultats de la recherche

Le Comité des inconformités, analyse les résultats de l'examen et de manière consensuelle obtient des conclusions, qui peuvent être :

- a. l'origine de l'inconformité
- b. le rejet de l'inconformité
- c. l'émission d'une résolution

6.7 Avis sur l'inconformité

Le document qui présente le résumé de l'enquête, qui indique le résultat de l'avis du Comité d'inconformités, est préparé sous la responsabilité de la Direction Exécutive de *SPP Global*, et doit contenir au minimum les renseignements suivants :

- a. Date de publication du résumé.
- b. Nom de la personne qui émet l'inconformité.
- c. Données générales de la personne ou de l'entité au sujet de laquelle la plainte est déposée, le cas échéant
- d. Mécanismes utilisés pour enquêter sur l'inconformité.
- e. Les résultats de la recherche.
- f. Avis.
- g. Signatures de ceux qui ont participé

6.8 Envoi de l'Avis d'inconformité.

Le Directeur Général de *SPP Global* est responsable de l'envoi du Rapport sur l'inconformité à toutes les parties concernées dans un délai maximum de 5 jours, après que l'avis sur l'information ait été émis par le Comité d'Inconformité ou l'organisme équivalent de l'Organisme de Certification.

6.9 Plan d'Action

Sur la base du Rapport sur l'inconformité, la Direction exécutive de *SPP Global* demande aux personnes concernées d'élaborer le Plan d'Action pour éliminer les causes actuelles et potentielles des problèmes. En cas de litige, *SPP Global* peut assigner une entité et/ou un processus de médiation.

Le délai de présentation du Plan d'Action et le délai de mise en œuvre de celui-ci font partie de l'avis du Comité d'Inconformités et sont proportionnels aux actions requises.

6.10 Archive de l'information

Toutes les informations relatives à l'inconformité doivent être classées dans un seul dossier par l'organisme de certification.