|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Procédure de plaintes et de suggestions** | | | |
| Exploitation |  | P&C | F&V-SMART – 10.01 |
| GRASP – 3 |
| Gestion d’expoitation |  | Date | .. / .. / 202. |

Procédure

Toute plainte ou suggestion interne ou externe concernant des éléments couverts par la norme GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART ou GRASP add-on doit faire l'objet d'un suivi adéquat.

Le suivi comprend les phases suivantes :

* Les plaintes et les suggestions sont enregistrées
* Les plaintes et les suggestions sont évaluées dans un délai approprié
* Les plaintes et les suggestions font l'objet d'un suivi dans un délai approprié
* Le suivi des plaintes et des suggestions est consigné

L'enregistrement et la documentation sur les plaintes, les suggestions et leur suivi pour les 24 derniers mois sont disponibles.

Le formulaire ci-dessous peut être utilisé pour le traitement des plaintes – un seul formulaire par plainte.

Concernant la norme GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART:

* Si des plaintes relatives à la norme sont susceptibles de porter atteinte à la réputation et à la crédibilité de GLOBALG.A.P., le producteur doit en informer immédiatement l'organisme de certification.
* Si le producteur fait l'objet d'une enquête et/ou a reçu une sanction de l'autorité compétente et/ou locale concernant un élément de la norme, le producteur doit en informer l'organisme de certification, qui à son tour fera rapport au secrétariat de GLOBALG.A.P.

Concernant le GRASP add-on module:

* Pour toute plainte, question ou commentaire concernant le travail et les aspects sociaux, les employés peuvent à tout moment s'adresser aux représentants du personnel, au conseiller confidentiel, au Service interne/externe pour la prévention et la protection au travail, aux services d'inspection et aux syndicats. Les coordonnées du conseiller confidentiel interne et/ou du service externe sont mises à la disposition des travailleurs par le biais du règlement du travail. De plus amples informations sont disponibles sur le site www.werk.belgie.be.
* Le représentant du personnel est régulièrement informé verbalement par le producteur des plaintes et suggestions reçues.
* Le cas échéant et si nécessaire, les plaintes et les suggestions seront discutées lors de réunions entre la représentation du personnel et la direction de l'entreprise.
* Dans la mesure du possible, les plaintes et les suggestions recevront une réponse dans les 30 jours et tant que le(s) salarié(s) concerné(s) est (sont) encore employé(s) par le producteur.
* S'il n'est pas possible de répondre aux plaintes ou suggestions, le producteur en informera le(s) employé(s) concerné(s).
* Conformément aux dispositions légales belges, tout projet de réglementation du travail et toute modification de celle-ci doivent être notifiés aux travailleurs. Par défaut, un délai de 15 jours est prévu pour permettre aux travailleurs de présenter leurs observations dans le dossier de plainte. Ce n'est qu'après une prise en compte suffisante des observations que le règlement du travail entre en vigueur.

Concernant la norme GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART et le GRASP add-on module:

* Les employés sont informés du contenu général de la norme et du module, ainsi que de leurs droits légaux à cet égard.
* Les employés sont autorisés à tout moment à soumettre des plaintes et des suggestions à l'employeur concernant des éléments pertinents vis-à-vis de la norme. Les employés peuvent le faire par eux-mêmes, ou par l'intermédiaire du représentant du personnel.
* Ces plaintes internes seront également traitées par le biais de cette procédure.
* Les employés seront régulièrement et activement informés de la procédure de plaintes et de suggestions par le biais des : règlement de travail, affichages spécifiques, boîte à plaintes et à suggestions, ... (à adapter/compléter).
* Toute plainte ou suggestion peut être faite de manière anonyme, si souhaité.
* La soumission de plaintes ou suggestions ne donnera pas lieu à des sanctions vis-à-vis des employés.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Version initiale | Révision 01 | Révision 02 | Révision 03 |
| Modifications par rapport à la version précédente ? | | |
| Oui / Non | Oui / Non | Oui / Non |
| Si OUI : Les modifications et les ajouts doivent être clairement identifiés sur le document, ou utiliser un nouveau document si nécessaire. | | | | |
| Responsable |  |  |  |  |
| Date |  |  |  |  |
| Signature |  |  |  |  |

Formulaire de plainte et de suggestion

Enregistrement de la plainte/suggestion

|  |  |
| --- | --- |
| Requérant |  |
| Date de réception |  |
| Mode de réception | verbale / téléphone / fax / lettre / e-mail / ... |

Description / identification de la plainte/suggestion (brève description, pièces jointes éventuelles)

|  |
| --- |
|  |

Évaluation de la plainte/suggestion selon la norme GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART

|  |  |
| --- | --- |
| Plainte/suggestion fondée |  |
| Plainte/suggestion non fondée  et explication |  |

Proposition d'action(s) corrective(s), délai(s) et responsable(s)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Action corrective | Délai | Responsable |
|  |  |  |

Réaction/approbation du requérant

|  |
| --- |
|  |

Exécution des action(s) corrective(s)

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable |  |
| Date |  |

Mesure(s) visant à éviter une telle plainte/suggestion à l'avenir

|  |
| --- |
|  |

Vérification

|  |  |
| --- | --- |
| Responsable (nom) |  |
| Date |  |
| Signature |  |

GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART et GRASP add-on module

Dans cette exploitation, le travail est effectué conformément à la norme internationale GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART et le module social GRASP. Les thèmes couverts par la norme et le module sont énumérés ci-dessous. Les employés peuvent à tout moment s'adresser à la direction et/ou aux représentants du personnel pour obtenir de plus amples informations. De plus amples informations sur ces normes sont également disponibles sur le site [www.globalgap.org](http://www.globalgap.org).

GLOBALG.A.P. IFA F&V-SMART

|  |
| --- |
| Documentation interne |
| Plan d'amélioration continue |
| Gestion des ressources et formation |
| Spécifications, fournisseurs et gestion des stocks |
| Traçabilité |
| Propriété parallèle, traçabilité et ségrégation |
| Bilan de masses |
| Rappels et retraits de produits |
| Plaintes |
| Produits non conformes – entraînant par exemple des maladies ou des plaintes |
| Tests en laboratoire |
| Équipements et composants (y compris le transport) |
| Déclaration de politique de sécurité alimentaire |
| Protection des aliments |
| Fraude alimentaire |
| Utilisation du logo |
| Statut GLOBALG.A.P. |
| Hygiène |
| Santé, sécurité et bien-être des travailleurs |
| Gestion du site |
| Biodiversité et habitats |
| Efficacité énergétique |
| Gaz à effet de serre et changement climatique |
| Gestion des déchets |
| Matières entrantes |
| Organismes génétiquement modifiés |
| Gestion du sol et du substrat |
| Fertilisation et biostimulants |
| Gestion de l'eau |
| Protection intégrée des cultures |
| Produits phytopharmaceutiques |
| Post-récolte |

GRASP add-on module social

Droit d’association et de représentation

Représentation des salariés de GRASP

Procédure de réclamation

Droits humains

Accès au travail légal et aux prestations sociales

Documents de travail et travail forcé

Paiements des salaires

Salaires

Âge d'embauche, travail des enfants et employés mineurs

Scolarité obligatoire et accès aux écoles

Enregistrement du temps de travail

Heures d'ouverture

Procédure disciplinaire