



COCOA Practices

Procédure d'approbation des organismes de vérification

Starbucks Coffee Company

V2.1

Version Française

SCSglobal
SERVICES

Table des matières

1.0	Introduction.....	3
2.0	Généralités sur COCOA Practices.....	4
3.0	Procédure d'approbation des organismes	5
3.1.	PROCESSUS DE DEMANDE	5
3.2.	APPROBATION LIMITÉE ET APPROBATION PROVISOIRE	5
3.3.	APPROBATION COMPLÈTE.....	6
3.4.	MAINTIEN DU STATUT D'APPROBATION	6
3.5.	EXTENSION DE L'APPROBATION	7
3.6.	SUSPENSION.....	7
3.7.	LISTE DES ORGANISMES APPROUVÉS COCOA PRACTICES	8
3.8.	COÛT.....	8
4.0	Manipulation sécurisée des documents et divulgation de l'information.....	9
4.1.	DIVULGATION VÉRIDIQUE	9
4.2.	CONTRÔLE DES DOCUMENTS	9
4.3.	TENUE DE DOSSIERS	10
5.0	Conditions de qualification pour les organismes de vérification	10
5.1.	ACCREDITATION	10
5.2.	CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE	10
5.3.	SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ	11
5.4.	REVUE INTERNE	11
5.5.	FORMATION INTERNE.....	11
5.6.	REGISTRES DU PERSONNEL.....	11
5.7.	RESPECT DES DATES LIMITES	12
5.8.	REGLEMENT DES APPELS ET DES LITIGES.....	12
6.0	Conditions de qualification pour les vérificateurs et les inspecteurs	13
6.1.	EXIGENCES POUR LES VÉRIFICATEURS	13
6.2.	EXIGENCES POUR LES INSPECTEURS.....	14
6.3.	ASSIDUITÉ DU VÉRIFICATEUR LORS DES AUDITS D'OBSERVATION ET DES VÉRIFICATIONS.....	14
6.4.	APPROBATION D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR PAR SCS.....	15
7.0	Code de conduite	15
7.1.	CONFIDENTIALITÉ	15
7.2.	CONFLIT D'INTÉRÊTS	15
7.3.	CORRUPTION ET POT-DE-VIN	15

1.0 Introduction

Les critères d'évaluation Starbucks COCOA Practices définissent les aspects sociaux, environnementaux, économiques ainsi que qualitatifs concernant la culture, la transformation et la vente du cacao. Ceci comprend autant le cacao en poudre que d'autres produits à base de cacao vendus à Starbucks. Les critères d'évaluation représentent la norme détaillée dans les «Principes Directeurs de COCOA Practices » et sont élaborés de façon plus détaillée dans les indicateurs spécifiques figurant dans la «Fiche d'évaluation COCOA Practices ». Pensés en s'inspirant fortement de Starbucks C.A.F.E. (Coffee And Farmer Equity – Équité du café et des agriculteurs) Practices pour la production de café, les critères d'évaluation de COCOA Practices ont été élaborés grâce à des consultations approfondies avec des organisations de travail et environnementales ainsi qu'avec des membres de l'industrie du cacao, des experts agricoles et des organismes de vérification indépendants. SCS Global Services (ci-après dénommé "SCS") opère dans le but de développer et de fournir de manière continue un contrôle indépendant du système de vérification tiers utilisé dans COCOA Practices.

Les organismes de vérification expérimentés, qualifiés et indépendants sont essentiels au succès du programme Starbucks COCOA Practices. COCOA Practices est un programme volontaire de chaîne d'approvisionnement, qui offre des préférences d'achat aux fournisseurs¹ de cacao qui fournissent des fèves de cacao qui sont cultivées, transformées et commercialisées de manière économiquement, socialement et écologiquement responsable. Ces critères sont détaillés de manière plus exhaustive, tel que défini dans les Principes Directeurs génériques de COCOA Practices. Pour que ce programme soit crédible et transparent, une vérification indépendante des participants au programme est nécessaire. L'évaluation du profil économique, social et environnemental des fournisseurs, des producteurs ainsi que des organisations de producteurs, se réalise à travers une procédure appelée «vérification», qui est menée par des organisations externes d'audit de vérification tiers, plus couramment appelées des «organismes de vérification».

Seules les vérifications de COCOA Practices menées par les organismes de vérification approuvés par SCS, seront reconnues comme valides par Starbucks.

La «Procédure d'approbation des organismes de vérification», telle que détaillée dans ce document, établit les conditions requises pour que les parties intéressées deviennent des organismes de vérification agréés. La procédure d'approbation est détaillée à la section 3.0.

Avant de remplir et de soumettre un formulaire de demande à SCS, toutes les parties intéressées devraient examiner ce document, ainsi que le Manuel « COCOA Practices » des opérations pour vérificateur et inspecteur et la «Fiche d'évaluation COCOA Practices » pour confirmer que l'organisation candidate est en mesure de respecter les exigences requises. Ci-dessous figurent les qualités générales que SCS recherche dans les organismes de vérification et qui s'appliquent au programme COCOA Practices.

Indépendant

Les organismes de vérification, les vérificateurs et les inspecteurs ne doivent pas avoir d'intérêt financier, être actuellement associés ou avoir été employés par les entités qu'ils vérifient, sans divulguer et décrire la nature de ces affiliations à SCS, afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt. Une fois cette information divulguée à SCS, l'organisation candidate peut élaborer des mesures appropriées pour atténuer un éventuel conflit d'intérêt. Si le demandeur choisit de retenir ces informations ou refuse de reconnaître le risque d'un conflit d'intérêt, SCS peut alors choisir de refuser d'octroyer le statut d'approbation du demandeur, peu importe si il remplit tous les autres critères d'approbation.

¹ Les «fournisseurs» sont définis comme les entités juridiques à partir desquelles Starbucks achète directement du cacao. Le glossaire du Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur propose des définitions plus détaillées des termes clés.

SCS examinera l'impartialité et le professionnalisme de l'organisme de vérification au cours des audits annuels de bureau, et il est attendu que tout le personnel travaillant pour l'organisme de vérification impliqué dans des tâches liées au travail de vérification de COCOA Practices signe des déclarations notifiant toute appartenance qui pourrait constituer un conflit d'intérêt. Les organismes de vérification doivent également divulguer chaque année toute sorte de prestations de services secondaires (services de pré-évaluation ou de consultation) fournis à des clients et décrire les processus utilisés pour maintenir l'impartialité de ces organismes au sein du programme COCOA Practices.

Capable

Les organismes de vérification doivent démontrer à SCS que leurs capacités organisationnelles sont suffisantes pour mener des formations et des examens internes, et fournir le soutien logistique (c'est-à-dire, les capacités informatiques et Internet, les télécommunications, le transport fiable, les unités GPS, etc.) nécessaire pour effectuer des vérifications. En outre, il faut démontrer à SCS que tout le personnel possède les compétences et l'intégrité nécessaires pour évaluer fidèlement et rendre compte de la performance des entités de la chaîne d'approvisionnement, notamment, les producteurs de cacao, les transformateurs et, dans le cas des réseaux de petits exploitants, des organisations de producteurs (OP), par rapport à la fiche d'évaluation de COCOA Practices. La capacité organisationnelle et la capacité du personnel concerné sont déterminées de manière continue grâce à la participation à des formations, à des audits de bureau, à des revues de rapports ainsi qu'à des audits de terrain vérifiant les activités d'audits réalisées par les vérificateurs et inspecteurs.

Qualifié

Les vérificateurs et les inspecteurs doivent posséder une expertise technique, une expérience de travail et un niveau éducatif qui reflètent leur capacité à effectuer des évaluations rigoureuses et des rapports précis, conformément aux procédures décrites dans le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur. Les vérificateurs doivent avoir une formation universitaire ou cinq ans d'expérience professionnelle pertinente. Les qualifications et autres références, ne déterminent cependant pas si un vérificateur ou un inspecteur est qualifié pour le travail de vérification de COCOA Practices. SCS jugera du mérite des vérificateurs et de leurs inspecteurs en fonction d'un examen fréquent de leur travail et de leur capacité à offrir à leurs clients des services de vérification satisfaisants et fiables.

2.0 Généralités sur COCOA Practices

Starbucks COCOA Practices fonctionne comme un système de classement des fournisseurs qui souhaitent, de leur propre initiative, obtenir un statut de participant octroyé par Starbucks dans le cadre du programme COCOA Practices. Pour cela, les participants doivent conduire une vérification et recevoir un score total, pouvant aller de 0 à 100%, correspondant à leur niveau de conformité par rapport aux critères économiques, sociaux et environnementaux énoncés dans la fiche d'évaluation. Bien que les organismes de vérification sont chargés de procéder à des vérifications réelles des entités participant au programme COCOA Practices, le score total sera, quant à lui, généré automatiquement par le Système de rapport du vérificateur (VRS) utilisé par les vérificateurs et les inspecteurs.

Les producteurs, les organisations de producteurs et les fournisseurs, qui représentent l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement de cacao de Starbucks, sont évalués par rapports aux critères énoncés dans la «Fiche d'évaluation COCOA Practices » par les organismes de vérification. Dans les organismes de vérification, les «vérificateurs» sont chargés d'assurer la qualité des rapports d'audit COCOA Practices reportés dans le VRS et de servir également de point de contact principal pour toutes les communications avec Starbucks et SCS. Les «inspecteurs» sont des personnes qualifiées, travaillant avec des organismes de vérification, chargées d'effectuer des vérifications sur le terrain et de remplir des rapports dans le VRS. Les différents rôles assignés aux vérificateurs et aux inspecteurs fournissent un mécanisme de contrôle de la qualité nécessaire pour assurer des rapports précis et rigoureux dans le programme COCOA Practices.

Un ensemble distinct de critères d'évaluation s'applique à chaque type d'entité participant au programme COCOA Practices - producteurs, organisations de producteurs et fournisseurs - et ces critères englobent la qualité des produits, la responsabilité économique, la responsabilité sociale et la gestion environnementale. Les vérificateurs et les inspecteurs qui travaillent avec le programme COCOA Practices évaluent la responsabilité sociale, la gestion environnementale et les critères de responsabilité économique; tandis que la qualité et la viabilité économique, conditions préalables à la participation au programme, sont quant à elles, évaluées par Starbucks. Dans l'ensemble, l'évaluation dans le programme COCOA Practices contient 5 domaines, 20 critères et 58 indicateurs utilisés pour évaluer le status dans le programme.

3.0 Procédure d'approbation des organismes

Le processus de demande pour devenir un organisme de vérification approuvé se compose: (i) d'un contact préliminaire avec SCS pour confirmer la demande d'activités de vérification dans une région donnée; (ii) de la soumission de tous les documents requis pour valider la demande; (iii) d'une revue de la demande et du support documentaire par SCS, et (iv) l'accomplissement de toutes les formations requises par le programme COCOA Practices. Les organismes qui réussissent le processus de demande reçoivent une approbation provisoire dans le programme. L'approbation dans le programme ne garantit pas qu'un organisme de vérification soit sélectionné pour travailler sur les projets de vérification du programme COCOA Practices.

3.1. Processus de candidature

La première étape du processus de candidature est établie lorsqu'un organisme de vérification contacte SCS indiquant les pays dans lesquels il souhaite obtenir l'approbation pour effectuer des vérifications du programme COCOA Practices. En accord avec Starbucks, SCS confirmera le besoin (ou pas) d'organismes de vérification additionnels dans le ou les pays identifié(s). Dans le cas où la présence d'un nouvel organisme de vérification est nécessaire, SCS enverra le formulaire de candidature d'organisme de vérification à l'organisme pour qu'il le remplisse et le retourne électroniquement, avec toute la documentation à l'appui à l'adresse suivante: cocoapractices@scsglobalservices.com.

Dès la réception d'une candidature complète, SCS procédera à une première évaluation de la capacité du demandeur à mener des activités de vérification. Le processus initial d'examen des candidatures peut impliquer, mais sans s'y limiter:

- un audit de bureau pour évaluer les documents et autres supports liés à la candidature afin d'assurer l'exactitude et la véracité des informations soumises;
- des entrevues téléphoniques pour évaluer les capacités professionnelles et discuter des lettres de recommandations ou références.

Une fois cette revue dûment réalisée, SCS confirmera avec l'organisme les dates et l'endroit le plus proche de la prochaine formation COCOA Practices. Il est possible que l'audit de bureau s'effectue après la formation COCOA Practices. L'approbation de l'organisme de vérification dépend du succès de la participation des vérificateurs et inspecteurs lors de la formation COCOA Practices dispensée par SCS, qui seront éventuellement amenés à conduire les activités de vérification du programme COCOA Practices par la suite.

3.2. Approbation limitée et Approbation provisoire

Si l'examen de la candidature et la formation initiale se révèlent satisfaisants, l'organisme de vérification recevra un statut d'approbation limitée. L'approbation limitée permet à l'organisme d'effectuer une vérification seulement (à la fois) d'un fournisseur candidat au programme COCOA Practices. Il est obligatoire que SCS examine la portée et le plan de vérification pour la première vérification d'un organisme.

Les organismes approuvés provisoirement, peuvent accepter et planifier le travail pour un maximum de trois vérifications à la fois, mais seulement après avoir soumis au préalable et avec succès la demande à SCS pour leur la première vérification.

L'approbation provisoire peut être prolongée à la discrétion de SCS si le vérificateur n'a toujours pas pu faire une vérification. SCS se réserve le droit de réviser le statut provisoire d'un organisme de vérification sur une base annuelle en fonction de la quantité de travail que l'organisme reçoit.

L'approbation provisoire des organismes de vérification et l'approbation complète subséquente s'étendent uniquement aux pays pour lesquels l'organisme de vérification est approuvé. Dans le cas où les organismes de vérification ont des opérations à l'international (c.-à-d. Les bureaux régionaux ou nationaux) et si ils souhaitent être considérés comme des organismes de vérification indépendants, alors une demande doit être soumise pour chaque bureau régional ou national dans lesquels ils opèrent (Afrique, Amérique Latine et Asie-Pacifique).

3.3. Approbation complète

Les organismes de vérification approuvés provisoirement doivent faire l'objet d'un audit initial par SCS lors de leurs trois premiers contrats de vérification au programme COCOA Practices. L'audit initial de SCS comprend:

- un audit sur place du bureau d'affaires du vérificateur ou de la base d'opérations;
- un audit d'observation des visites de vérification aux niveaux du fournisseur, du processeur et du producteur; et,
- une évaluation et une vérification ultérieures des rapports de vérification présentés dans le VRS à partir de l'audit d'observation.

Les organismes de vérification qui restent en règle pendant la période d'approbation provisoire, passent avec succès les audits initiales et résolvent toutes les non-conformités (NC) de de leurs audits dans les délais prescrits, se verront accordés l'approbation complète par SCS. Ce statut permet aux organismes de vérification de procéder aux vérifications des candidats au programme COCOA Practices sans restriction, dans les régions et les pays dans lesquels ils ont été approuvés.

3.4. Maintien du statut d'approbation

Chaque organisme de vérification entièrement approuvé doit faire l'objet d'un audit annuel de terrain ainsi que de bureau, effectués par SCS pour s'assurer que les vérificateurs et leurs inspecteurs effectuent leur travail conformément aux procédures décrites dans le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur. Pour maintenir un statut approuvé, les organismes de vérification doivent résoudre toutes les non-conformités (NC) issues par SCS et soumettre les rapports de leurs inspections dans les délais fixés par SCS. En outre, la participation à des formations officielles de COCOA Practices par au moins un vérificateur et un inspecteur est obligatoire pour le maintien du statut d'approbation dans le programme.

Les organismes de vérification agréés feront l'objet d'un audit annuel par SCS. L'audit annuel entraînera une demande de mise à jour du dossier de candidature (le cas échéant), un examen de la liste des inspecteurs et des CV, un contrôle du bilan de l'organisation sur les délais du programme dans le VRS et une analyse de la capacité de l'organisation pour les pays approuvés, parmi d'autres facteurs. Le résultat de l'examen sera soit le maintien de l'approbation, soit la suspension du programme COCOA Practices.

3.5. Extension de l'approbation

Tout organisme de vérification provisoirement ou entièrement approuvé souhaitant mener des activités de vérification dans d'autres pays que ceux pour lesquels il a été approuvé, doit présenter une requête à SCS afin d'obtenir une autorisation pour exercer dans d'autres pays ou régions. Les demandes d'accès à de nouveaux pays ou régions seront examinées au cas par cas par SCS, en tenant compte de la capacité de l'organisme à gérer efficacement le travail et au besoin anticipé des services de vérification supplémentaires dans le pays ou la région requise. Le statut d'approbation et / ou la capacité de travailler dans un ou plusieurs pays ne garantissent pas l'approbation de conduire des vérifications dans d'autres pays.

3.6. Suspension

Le statut d'approbation est toujours subordonné à la conformité de l'organisme de vérification aux règles du programme. Si après l'octroi du statut d'approbation par SCS, il devient apparent que l'organisme de vérification ne respecte pas les protocoles et procédures décrits dans les documents pertinents du programme, à savoir dans le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur du programme COCOA Practices et dans la Procédure d'approbation des organismes de vérification du programme COCOA Practices, SCS peut décider de suspendre le statut d'approbation de ces organismes avec ou sans conditions de réintégration immédiate, en fonction de la gravité du cas de la non-conformité. En outre, SCS peut suspendre immédiatement un organisme de vérification du programme COCOA Practices pour diverses raisons, y compris, mais sans s'y limiter, celles énumérées ci-dessous.

- *Continue non-résolution des NC en suspens.* Une des attentes critiques du programme est que l'organisme de vérification réponde aux NC issues par SCS et ses représentants de manière adéquate et dans les délais exigés. Ceci entend que l'organisme de vérification en question prendra les mesures appropriées pour résoudre ces problèmes avec son personnel ou ses pratiques afin d'éviter de compromettre la qualité globale de leur travail. Si aucune mesure de ce genre n'est prise en vertu de la délivrance de NC ou si les mesures prises sont jugées insuffisantes et inefficaces par SCS, l'organisme de vérification peut être suspendu jusqu'à ce que les questions soient traitées et résolues. Voir la section 5.7 pour un tableau expliquant la procédure NC.
- *Preuve d'activités frauduleuses.* Cela comprend la présentation d'informations fausses ou trompeuses aux clients, à SCS ou à Starbucks à tout moment au cours du processus de vérification et / ou tout membre de l'organisation acceptant des pots-de-vin de clients ou d'autres parties prenantes ou participe autrement à des comportements/activités de corruption
- *Un manque systématique d'adhésion aux protocoles et aux échéances,* tel que démontré et documenté par un suivi régulier par SCS.
- *Un manque de communication avec les clients et SCS en temps opportun et de manière transparente.*
- *Un manquement d'avoir déclaré un conflit d'intérêt démontré de la part de l'organisme et / ou des membres de l'équipe d'inspection ou du personnel vérificateur.*
- *La sous-traitance des activités de vérification du programme COCOA Practices auprès d'une organisation ou de personnes non agréées pour travailler dans le programme.* En outre, une organisation ne peut sous-traiter des inspecteurs individuels qui ne sont pas formés au programme COCOA Practices ou qui ont déjà été sanctionnés par SCS en raison du non-respect des exigences du programme.

- *Manque de maintien des formations internes régulières et / ou de l'incapacité ou de la réticence à participer à des ateliers de formation dispensés par SCS.* En outre, si l'organisme subit des changements importants de personnel qui entraîne le manque de personnel expérimenté et / ou affecte la capacité de mener des activités de vérification de qualité dans le cadre du programme COCOA Practices, le statut d'approbation peut être suspendu à la discrétion de SCS.
- *Démission volontaire du programme.* Un organisme de vérification agréé peut démissionner à tout moment et pour quelque raison que ce soit. La démission volontaire entraînera une suspension immédiate du statut d'approbation mais n'empêchera pas un organisme à se porter à nouveau candidat pour se voir octroyer un nouveau statut d'approbation à tout moment dans le futur. Si l'organisme de vérification souhaite réappliquer et possède des NC en suspens à la suite des audits menés par SCS avant leur démission du programme, les réponses à ces NC en forme de plans d'action corrective devront accompagner la candidature de l'organisme au programme avant de se voir considéré approbation provisoire.

Les coordonnées de contact des organismes de vérification suspendus seront immédiatement supprimées de la liste des vérificateurs approuvés dans COCOA Practices. Sauf cas de démission volontaire mentionnée ci-dessus, l'éligibilité de tout organisme de vérification dont le statut d'approbation a été suspendu peut présenter une nouvelle demande au programme, qui sera évaluée au cas par cas. Dans certains cas, la réintégration dans le programme peut être conditionnelle à l'exécution des obligations en suspens, tandis que dans d'autres, les organismes suspendus peuvent être tenus de faire une nouvelle demande et d'entreprendre à nouveau l'application complète et le processus d'approbation. Ainsi, le maintien d'un statut totalement approuvé dans le programme est un processus continu, qui dépend des organismes de vérification et de leur capacité à répondre à toutes les exigences attendues par le manuel de vérification du programme COCOA Practices et le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur.

3.7. Liste des organismes approuvés COCOA Practices

La liste actuelle des vérificateurs jouissant d'un statut approuvé est publiée sur le lien suivant: - <http://www.scsglobalservices.com/starbucks-cocoa-practices>. La liste comprend les coordonnées de contact et les régions géographiques d'activité pour chaque organisme de vérification agréé. Cette information permet aux fournisseurs de cacao participants au programme COCOA Practices de contacter les organismes de vérification agréés pour se préparer à leur prochaine vérification. SCS mettra à jour la liste des organismes de vérification approuvés sur une base annuelle ou selon les besoins en fonction des informations de contact fournies par les organismes de vérification à SCS.

3.8. Coût

Il n'y a pas de frais de candidature pour devenir un organisme de vérification agréé. Cependant, les organismes de vérification sont responsables du paiement de toutes les dépenses associées à leur participation aux formations SCS initiales et en cours, y compris, mais sans s'y limiter, le transport, les hôtels et autres alimentations. Dans le cas d'une formation à distance menée par Internet et par téléconférence, les participants sont responsables de toute taxe téléphonique longue distance.

Les coûts liés aux honoraires et aux frais professionnels des auditeurs de SCS engagés dans le cadre des audits initiaux et annuels de SCS de tous les organismes de vérification seront payés par Starbucks.

4.0 Manipulation sécurisée des documents et divulgation de l'information

Tous les organismes de vérification postulant au programme COCOA Practices doit divulguer de manière transparente toutes les informations pertinentes au processus de demande et comme exigé par SCS. Les informations soumises dans la demande de chaque organisme de vérification seront révisées par SCS afin de s'assurer de leur exactitude et de leur cohérence. Tout candidat au programme ou organisme approuvé provisoirement ou totalement, qui se voit dans une situation dans laquelle il s'oppose à la divulgation véridique ou modifiant les documents d'une manière contraire à l'éthique, se verra refuser l'approbation au programme ou se verra suspendre de manière immédiate de son statut d'approbation.

Tous les organismes de vérification qui sont provisoirement ou entièrement approuvés pour travailler dans le programme doivent conserver des copies numériques et / ou physiques de leurs travaux liés au programme COCOA Practices, dans un endroit sûr et sécurisé afin de protéger la confidentialité des clients. Les vérificateurs doivent également fournir à tout le personnel concerné des copies numériques et / ou physiques de la version la plus récente du Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur et de la fiche d'évaluation, ainsi qu'un nombre suffisant de copies des notes de terrain spécifiques à l'entité pour effectuer les vérifications. De plus, tous les dossiers du personnel, le matériel de formation et les informations de contact doivent être mis à jour périodiquement par l'organisme de vérification.

4.1. Divulgation véridique

Le processus de candidature exige que les organismes de vérification intéressés à rejoindre le programme, fournissent de manière très claire la répartition des rôles et des compétences du demandeur pour effectuer une vérification indépendante des entités (y compris les producteurs, les transformateurs et les organismes de soutien aux producteurs) participant au programme COCOA Practices. L'organisme de vérification requérant doit décrire de manière complète et précise les informations suivantes:

- structure juridique et financière;
- structure organisationnelle et les qualifications techniques de ses principaux employés et entrepreneurs;
- expérience préalable dans la réalisation d'audits dans le secteur du cacao ou d'autres expériences d'audit;
- des conflits d'intérêts potentiels qui remettraient en cause la capacité d'opérer en tant qu'entité de vérification indépendante;
- procédures internes d'évaluation et de formation;
- politique anti-corruption / lutte contre la corruption; et,
- politique de règlement des différends.

La véracité des informations sera surveillée de manière continue grâce à des audits de bureau et de terrain.

4.2. Contrôle des documents

Les organismes de vérification visant l'obtention d'un statut d'approbation dans le programme COCOA Practices, doivent démontrer la mise en œuvre et le maintien d'une procédure de contrôle de documents au sein de l'organisme. Le but de cette procédure est de s'assurer que les versions pertinentes et à jour de tous les documents sont disponibles dans des endroits appropriés et partagés de manière adéquate.

Les procédures de contrôle des documents seront évaluées au moment de la demande initiale et réévaluées chaque année par le biais d'audits de bureau de tous les organismes travaillant activement dans le programme COCOA Practices.

4.3. Tenue de dossiers

Les vérificateurs doivent tenir à jour tous les registres du personnel et toutes les archives concernant les travaux de vérification effectués, y compris les notes de terrain, les formulaires d'approbation du rapport du client et les contrats des clients pour une durée minimum de trois ans. SCS se réserve le droit d'examiner cette documentation lors des audits annuels de bureau et à tout autre moment jugé nécessaire. Les vérificateurs doivent conserver des fichiers actualisés et sécurisés de tous les documents liés au programme COCOA Practices, notamment:

- les dossiers du personnel (pour tous les vérificateurs, les inspecteurs formellement contractés et les sous-traitants), y compris les accords de confidentialité, Curriculum Vitae (CV), les qualifications, la formation sur le programme COCOA Practices, les déclarations de conflit d'intérêts;
- contrats avec les clients COCOA Practices;
- les notes de terrain des vérifications;
- les enregistrements des examens internes, des litiges et des appels, le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur et la Procédure d'approbation des organismes de vérification; et,
- la fiche d'évaluation officielle de COCOA Practices, les notes de terrain et tous les documents de programme de soutien.

5.0 Qualifications requises pour les organismes de vérification

SCS a identifié huit compétences principales que tous les organismes de vérification doivent posséder. Les qualifications requises sont énumérées ci-dessous. Une explication de chacune de ces qualifications est requise dans le formulaire de candidature d'organisme de vérification.

5.1. Accréditation

SCS examinera l'accréditation de chaque organisme candidat au cas par cas pendant la phase d'examen de la demande. Quoique n'étant pas une exigence du programme COCOA Practices, les organismes de vérification peuvent posséder un certificat ISO 65, EN 45011 ou un autre certificat équivalent d'accréditation pour effectuer des certifications et / ou des vérifications dans les domaines agricoles.

5.2. Capacité organisationnelle

Tous les nouveaux organismes de vérification qui demandent le statut d'approbation doivent démontrer une capacité organisationnelle suffisante pour satisfaire à toutes les exigences du programme. Les particuliers ou les propriétaires individuels qui ne travaillent pas en partenariat avec un organisme légalement établi, ne sont pas admissibles au statut d'approbation dans le programme COCOA Practices.

Dans le cadre du processus de demande d'organisme de vérification pour les nouveaux organismes, les vérificateurs sont obligés de décrire la structure organisationnelle pertinente aux activités du programme COCOA Practices, par exemple, siège social, responsable du contrôle de la qualité, nombre de bureaux satellites participants, employés et sous-traitants. Les vérificateurs doivent veiller à ce que les inspecteurs sous-traités respectent les politiques et les procédures détaillées dans le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur COCOA Practices et dans ce document de Procédure d'approbation.

Les organismes doivent également démontrer une capacité suffisante dans le nombre de membres du personnel, qui sera responsable des activités de vérification. SCS confirme la

nécessité que chaque organisme agréé dispose d'au moins d'un vérificateur et de deux inspecteurs pour devancer tout problème pouvant nécessiter un soutien supplémentaire dans les inspections sur le terrain ou d'examen interne.

5.3. **Système de gestion de la qualité**

Les organismes de vérification qui demandent l'approbation du programme doivent démontrer la mise en œuvre et le maintien d'un système de gestion de la qualité (SGQ). Au minimum, le SGQ doit inclure un gestionnaire de qualité désigné pour le bureau ou l'organisme, un manuel de qualité, une procédure de contrôle de document, une procédure d'examen interne, une procédure de formation interne et une procédure de tenue de dossiers. Le SGQ sera évalué de façon continue par le biais d'audits de bureau de tous les organismes souhaitant obtenir l'approbation du programme ou actuellement sous statut d'approbation provisoire ou complète.

5.4. **Revue interne**

Les organismes de vérification sont chargés d'élaborer des contrôles internes adéquats et des procédures d'examen afin de s'assurer que leurs vérificateurs et leurs inspecteurs respectent les procédures de vérification et les politiques détaillées dans le Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur. Le système de rapport du vérificateur (VRS) permet aux vérificateurs d'examiner les rapports soumis par leurs inspecteurs et de demander à leurs inspecteurs d'examiner leurs évaluations ou d'apporter des modifications aux rapports. SCS s'attend à ce que tous les organismes de vérification utilisent un processus d'examen interne afin d'assurer la qualité et la cohérence des rapports soumis à Starbucks dans le VRS.

5.5. **Formation interne**

Chaque organisme de vérification est responsable de fournir une formation suffisante et adéquate aux inspecteurs engagés dans le programme COCOA Practices et les preuves de cette formation doivent être mises à la disposition de SCS sur demande. Les formations internes doivent être complétées avant que les inspecteurs commencent à travailler dans le programme et avant la participation d'un inspecteur à une formation SCS COCOA Practices (sauf pour les nouveaux organismes de vérification nouvellement approuvés dans le programme COCOA Practices et participant à leur première formation COCOA Practices conduite par SCS). Afin de maintenir des qualifications adéquates au sein de l'organisme, il est requis à l'organisme de mettre en place un plan de formation interne annuel, y compris un examen de la performance sur le terrain de l'inspecteur et la rédaction des rapports, pour les inspecteurs nouveaux et permanents

Les vérificateurs sont également chargés de veiller à ce que toutes les communications émises par SCS ou Starbucks soient distribuées de manière appropriée à tout le personnel travaillant comme inspecteur, effectuant des vérifications COCOA Practices. Ces communications incluent, sans s'y limiter, Actualisation des Références pour Vérificateurs, les informations sur l'interprétation des indicateurs, les mises à jour et modifications apportées aux documents ou procédures du programme, ainsi que les délais d'exécution du travail sur le terrain et la transmission des rapports.

5.6. **Dossiers du personnel**

Les organismes de vérification doivent fournir une liste de tous les inspecteurs recrutés en interne (directement) ainsi qu'à l'externe (sous-traitant), accompagnée, pour chaque inspecteur, d'une copie de leur accord de confidentialité, CV actualisés, y compris la formation interne ou SCS de COCOA Practices qu'ils ont reçue. Des copies physiques ou numériques de ces enregistrements devraient être conservées par les organismes de vérification et mises à la disposition de SCS dans le cadre de l'audit annuel de bureau. En outre, tout au long de l'année, les organismes sont tenus de soumettre des CV, des copies des accords de

confidentialité et des preuves de formations internes pour les nouveaux inspecteurs auprès de SCS. SCS examinera les documents et confirmera si l'inspecteur peut mener des activités d'audit dans le programme COCOA Practices.

5.7. Respect des dates limites

Starbucks a mis en place des politiques qui relient plus étroitement le statut d'approbation de la vérification d'une chaîne d'approvisionnement de cacao avec les relations commerciales d'achat. Pour cette raison, le moment où les rapports VRS sont reçus peut déterminer quand les fèves de cacao vont être achetées ou encore même embarquées. Le respect des délais dans le VRS est crucial dans le programme COCOA Practices. Les organismes qui ne respectent pas méthodiquement les délais pourront faire l'objet de sanctions progressivement plus fortes, aboutissant à la suspension de leur approbation COCOA Practices. La procédure NC est décrite ci-dessous:

NC #	Consequence	Motif de NC
NC 1	Mesures correctives requises	<p>Les NC peuvent être données si l'organisation ne parvient pas à:</p> <p>(i) respecter la date limite des rapports des clients et n'a pas fourni de demande d'extension; et / ou,</p> <p>(ii) demander une extension dans le délai établi.</p> <p>Notez que plusieurs NC peuvent être émises pour la même application pour une incapacité continue de respecter les délais.</p>
NC 2	L'organisme de vérification ne pourra accepter aucun nouveau travail jusqu'à ce que toutes les applications en retard soient soumises, et une restriction sera accordée aux applications pouvant être gérées par l'organisme dans le VRS (3 applications à la fois).	
NC 3	L'organisme de vérification ne pourra accepter aucun nouveau travail jusqu'à ce que toutes les applications en retard soient soumises, et une restriction sera appliquée aux applications pouvant être gérées par l'organisme (1 application à la fois).	
NC 4	Suspension du programme COCOA Practices jusqu'à ce que l'organisme ait participé de manière satisfaisante à une formation SCS officielle. Une fois l'accomplissement acceptable de la formation, l'organisme recevra le statut provisoire avec une limite d'une seule demande à la fois dans le VRS. Si l'organisme ne respecte pas les délais après avoir obtenu un statut provisoire, l'organisme sera retiré de la liste.	
NC 5	Exclusion de l'organisme	

5.8. Règlement des appels et des litiges

Dans l'optique d'assurer une bonne méthodologie du programme COCOA Practices, les définitions suivantes des notions «appels» et de «litiges» seront utilisées:

Appel: Une demande écrite d'un producteur ou d'un fournisseur du programme COCOA Practices pour un réexamen formel de toute évaluation faite par un organisme de vérification.

Litige: Un appel qui ne peut être résolu de manière satisfaisante par l'organisme de vérification ou qui requiert une résolution de la part de SCS, par exemple dans les cas où l'interprétation des critères est contestée, lorsqu'un appel est soumis après l'approbation des rapports ou d'autres cas exceptionnels.

Les organismes de vérification doivent avoir des procédures écrites (y compris le personnel identifié) et un réviseur ou un comité d'examen désigné pour la résolution des plaintes et des appels entre les participants / demandeurs du programme COCOA Practices et l'organisme

de vérification. Le vérificateur doit fournir des informations sur les procédures de dépôt des plaintes et des recours. Dans les cas où une plainte ou un appel ne peut pas être résolu de manière satisfaisante entre l'organisme de vérification et le participant ou le demandeur du programme COCOA Practices, la plainte ou l'appel est élevé au statut de litige et fait référence à SCS pour examen. En cas de litige, SCS sera l'organe de la médiation pour analyser toute divergence concernant l'interprétation des indicateurs ou les exigences procédurales.

Les organismes de vérification agréés sont tenus de tenir des registres de toutes les plaintes, des appels et des différends ainsi que des mesures correctives relatives au programme COCOA Practices, qui seront inspectés lors des audits annuels de bureau. Pour une discussion plus détaillée du processus de règlement des différends, veuillez vous reporter à la section 7.0 du Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur.

6.0 Exigences de qualification pour les vérificateurs et les inspecteurs

Les organismes de vérification doivent démontrer que leurs personnels ont un niveau d'éducation, une formation et une expertise suffisants pour pouvoir mener des activités de vérification. SCS se réserve le droit de demander que certains membres du personnel d'un organisme ne participent pas au programme COCOA Practices si les exigences détaillées ci-dessous ne sont pas suffisamment respectées.

6.1. Exigences pour les vérificateurs

Le vérificateur est le principal point de contact d'un organisme pour les clients et SCS. Le vérificateur est responsable du maintien du système de gestion de la qualité (SGQ) d'un organisme en ce qui concerne le programme COCOA Practices, afin d'assurer que les vérifications sont effectuées conformément aux exigences du Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur. Les vérificateurs doivent effectuer un examen interne des applications et envoyer des rapports préliminaires avant la date limite établie dans le VRS. Les vérificateurs sont également responsables de garantir que les membres de l'équipe de vérification reçoivent une formation suffisante et satisfaisante dans le programme COCOA Practices.

Le vérificateur doit satisfaire, en particulier, aux exigences suivantes afin d'être admissible à être un vérificateur pour le programme COCOA Practices:

- détenir un diplôme universitaire ou cinq années d'expérience professionnelle;
- avoir participé avec succès à une formation d'auditeur principal ISO et / ou à une formation sur le système de gestion de la qualité (SGQ);
- être présent au bureau d'accueil de l'organisme de vérification pour plus de 60% de l'année.

Les responsabilités du vérificateur comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants:

- maintenir le Système de gestion de la qualité (SGQ) de l'organisme de vérification pour le programme COCOA Practices
- informer SCS de toutes les vérifications potentielles ou confirmées dans le programme COCOA Practices;
- gérer les communications avec les clients afin de définir de manière adéquate les attentes en matière de la durée de l'inspection, les entrevues avec les travailleurs, l'examen des documents, etc.
- gérer le processus de planification préalable à l'implémentation de toutes les vérifications conformément aux exigences de la liste de vérification de planification préalables à l'annexe B du Manuel des opérations pour vérificateur et inspecteur;
- aborder les écarts de la chaîne d'approvisionnement en temps opportun;
- veiller à ce qu'un examen interne des rapports soit effectué dans le VRS;

- envoyer les rapports préliminaires sur les clients pour toutes les demandes avant les délais fixés dans le VRS;
- traiter les appels et les différends en temps opportun;
- veiller à ce que le processus de vérification soit complet, du contrat initial jusqu'à la soumission de l'application à Starbucks.

6.2. Exigences pour les inspecteurs

Les inspecteurs devraient effectuer les vérifications COCOA Practices sur le terrain, conformément aux documents de programme appropriés et compléter les rapports à temps afin de s'assurer que les vérificateurs envoient des rapports préliminaires avant les délais établis.

Un particulier doit satisfaire aux exigences suivantes afin d'être admissible à être un inspecteur du programme COCOA Practices:

- détenir un diplôme technique ou supérieur;
- avoir participé avec succès à une formation d'auditeur principal ISO et / ou à une formation sur le système de gestion de la qualité (SGQ);
- démontrer l'expérience ou la capacité dans l'agriculture et / ou des systèmes de certification / vérification.

Les responsabilités de l'inspecteur comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants:

- Effectuer des activités d'inspection sur place pendant les vérifications du programme COCOA Practices, y compris les réunions d'ouverture, les réunions de clôture, l'examen des documents, les entrevues avec les travailleurs, et observations sur le terrain;
- utiliser la version correcte et la plus récente des documents du programme COCOA Practices pendant la vérification;
- signaler avec précision toutes les informations requises dans les notes de terrain sur le programme COCOA Practices et le VRS;
- maintenir les communications en temps opportun avec les vérificateurs pendant les vérifications afin de remédier aux éventuelles anomalies de la chaîne d'approvisionnement;
- communiquer avec les vérificateurs en temps opportun lorsque les problèmes de VRS surviennent; et
- fournir des preuves détaillées et précises avec explications à l'appui pour toutes les évaluations.

6.3. Constance du vérificateur lors des audits d'observation et des vérifications

Les vérificateurs sont tenus d'assister à un audit d'observation une fois tous les deux ans. Pour les organismes qui ont trois projets ou moins au cours d'une année, les vérificateurs devront assister à un audit d'observation chaque fois qu'il se produira afin d'assurer une bonne connaissance et compréhension suffisante avec le programme COCOA Practices.

Lorsque l'équipe d'inspection de COCOA Practices se compose uniquement d'inspecteurs qui sont nouveaux dans le programme COCOA Practices, le vérificateur ou le membre du personnel désigné responsable de la formation sur le terrain doit assister à la réunion d'ouverture de la vérification ainsi qu'observer chaque membre de l'équipe d'inspection pendant au moins un jour afin de s'assurer que les inspecteurs ont reçu une formation et des conseils adéquats. Cela s'applique indépendamment du fait qu'un audit d'observation mené par SCS se produise simultanément ou non.

6.4. **Approbation d'un nouveau membre par SCS**

Le nouveau personnel doit être approuvé par SCS avant de mener des activités pour les vérifications dans le programme COCOA Practices. Comme il est indiqué à la section 3.5, le travail de sous-traitance ou de vérification des contrats à des personnes non agréées par SCS est un motif de suspension du programme.

Afin que l'approbation soit considérée pour le nouveau personnel, les organismes de vérification doivent soumettre des curriculum vitæ à jour, des déclarations de conflit d'intérêts et des preuves de formations internes pour tout inspecteur potentiel auprès de SCS. SCS effectuera un examen des documents et confirmera si l'inspecteur peut travailler dans le programme COCOA Practices en fonction de ses lettres de recommandations ou autres références.

7.0 **Code de conduite**

7.1. **Confidentialité**

SCS traite toutes les informations reçues des organismes de vérification, des participants au programme COCOA Practices et de toutes les autres parties impliquées dans celui-ci comme confidentielles. Ce faisant, SCS vise à protéger la confidentialité de toutes les informations relatives aux rapports de vérification et au statut dans le programme COCOA Practices. À aucun moment, SCS ne divulguera intentionnellement des informations à des tiers concernant les rapports de vérification, le statut de validité d'un fournisseur dans le programme ou la performance des organismes de vérification dans le programme, à moins que Starbucks et les autres parties intéressées ne le permettent.

Les organismes de vérification, y compris les inspecteurs sous-traitants, sont également tenus d'opérer dans le cadre d'accords stricts de confidentialité avec leurs clients. Les contrats avec les clients qui recherchent des services de vérification doivent inclure une clause expliquant la politique de confidentialité de l'organisme de vérification sous contrat. Tout le personnel qui effectue les vérifications du programme COCOA Practices doit signer des accords de confidentialité et de non-divulgateur autonomes. La preuve de ces documents sera demandée lors des audits annuels de bureau effectués par SCS.

7.2. **Conflit d'Intérêts**

Tout organisme qui demande l'approbation du programme COCOA Practices doit démontrer qu'il n'a pas de conflit d'intérêts qui l'empêcherait de mener des activités dans le programme. Un conflit d'intérêts peut exister si l'organisme, les individus au sein de l'organisme ou les membres de la famille immédiate des personnes au sein de l'organisme: (i) ont eu un intérêt commercial dans la (les) chaîne (s) d'approvisionnement à évaluer ou fourni des services de consultation indépendants à la (les) chaîne (s) d'approvisionnement ou aux représentants de la chaîne d'approvisionnement à évaluer, dans la période de deux ans précédant le projet de vérification ou de ré-vérification; ou (ii) ont un intérêt commercial pour un concurrent direct de la chaîne d'approvisionnement en cours de vérification.

SCS demandera une déclaration de tous les conflits d'intérêts ou de conflits d'intérêts potentiels au moment de la demande au programme COCOA Practices. Les déclarations de conflits d'intérêts doivent être mises à jour annuellement ou par demande de SCS à tout moment par tous les organismes, provisoirement ou entièrement approuvés dans le programme.

7.3. **Corruption et Pot-de-vin (Dessous de table)**

Un pot-de-vin est défini comme l'argent, la faveur ou le don donné ou promis afin d'influencer le jugement ou la conduite d'une personne dans un poste d'autorité. Donner ou recevoir des pots-de-vin ou des remboursements de toute sorte ne sera pas toléré. Les organismes de vérification et leurs représentants pourraient recevoir des offres de cadeaux (articles, vêtements, boissons alcoolisées ou autres produits), des souvenirs, des repas ou du divertissement. Cependant, c'est la politique de SCS de ne pas accepter de telles offres. Les organismes de vérification et leurs représentants sont aussi dans l'obligation de refuser ces

offres. Un client peut payer pour un repas que l'organisme aurait facturé au client, en supposant que le coût ne dépasse pas le taux quotidien approprié. Par exemple, le coût ne doit pas dépasser le coût moyen dans la zone locale. D'autres considérations qui devront être évaluées comprennent les attentes culturelles ou les considérations de l'industrie. Dans tous les cas, les organismes de vérification doivent informer SCS lors de la réception de toute offre étendue par un client que l'organisme de vérification perçoit peut avoir eu une intention de corrompre.

Les organismes de vérification doivent avoir mis en place des contrôles appropriés contre la corruption et la lutte contre tout autre type de pot-de-vin, y compris:

- une politique incluant l'interdiction de recevoir toute valeur d'un tiers (c'est-à-dire un client ou toute autre partie contractant des services avec l'organisme de vérification);
- formation de tous les inspecteurs et vérificateurs sur ce sujet et comprenant les drapeaux rouges, des suggestions pour répondre aux éventuels enjeux de corruption et de déclaration;
- communications régulières à tous les employés concernant les problèmes de corruption et les attentes en matière de déclaration;
- un mécanisme de déclaration pour les incidences des offres ou des demandes de corruption;
- une procédure interne pour enquêter sur les rapports d'offres ou de demandes de pots-de-vin.

Starbucks et SCS s'engagent à entretenir des relations commerciales avec toutes les parties de manière juste et honnête, conformément aux normes de déontologie commerciale de Starbucks (Starbucks Standards of Business Conduct) et au code de conduite de l'auditeur de SCS (SCS Auditor Code of Conduct). Tous les individus d'un organisme de vérification qui effectuent un travail dans le programme COCOA Practices doivent connaître les politiques de l'organisme de vérification en matière de corruption, ainsi que les normes de déontologie commerciale, la norme anti-corruption et le code de conduite du contrôleur SCS de Starbucks. En outre, les organismes de vérification doivent se conformer à toutes les lois et règlements régionaux et nationaux liés à la corruption et à tout autre type de pot-de-vin.

Tout organisme ou individu souhaitant signaler un incident soupçonné de subordination ou de corruption doit envoyer un courrier électronique aux adresses suivantes: cocoapractices@scsglobalservices.com et EthicsAndCompliance@starbucks.com. Tous les rapports seront traités avec confidentialité et conformément à la protection des dénonciateurs.