

## PROCÉDURE FSC®

Traitement des réclamations dans le système de certification FSC®

FSC-PRO-01-008 (V2-0) FR



<b>Titre :</b>	Traitement des réclamations dans le système de certification FSC®
<b>Code de référence du document :</b>	FSC-PRO-01-008 (V2-0) FR
<b>Champ d'application :</b>	International
<b>Date d'approbation :</b>	28 mai 2014
<b>Contact :</b>	<b>FSC International</b> - Unité Assurance Qualité - <b>Charles-de-Gaulle Str. 5</b> <b>53113 Bonn, Allemagne</b> <b>Téléphone : +49-228-367-66-0</b> <b>Fax : +49-228-367-66-30</b>
<b>Courriel pour tout commentaire :</b>	dispute.resolution@fsc.org

© 2014 Forest Stewardship Council, A.C. Tous droits réservés.

Aucune partie du présent ouvrage, protégé par le droit d'auteur, ne peut être reproduite ni copiée sous aucune forme ni par aucun moyen (graphique, électronique ou mécanique, y compris par la photocopie, l'enregistrement sur cassette ou par des systèmes de récupération des données) sans l'autorisation écrite de l'éditeur.

Les exemplaires papier n'ont pas fait l'objet d'une vérification et ne sont fournis qu'à titre informatif. Veuillez vous référer à la version électronique disponible sur le site internet du FSC ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)) pour être sûr de disposer de la version la plus récente.

## TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DANS LE SYSTEME DE CERTIFICATION FSC

FSC-PRO-01-008 (V2-0) FR

Le Forest Stewardship Council® (FSC®) est une organisation non gouvernementale indépendante à but non lucratif créée pour promouvoir une gestion écologiquement appropriée, socialement bénéfique et économiquement viable des forêts du monde.

Selon la vision de FSC, les forêts du monde doivent satisfaire les droits et les besoins sociaux, écologiques et économiques de la génération actuelle sans compromettre ceux des générations futures.

## Préambule

Le Système FSC de Résolution des Différends fournit un cadre pour le règlement des différends susceptibles d'opposer les parties prenantes au Conseil d'Administration de FSC, à FSC et/ou à ses affiliés, à ASI, aux Organismes Certificateurs accrédités par FSC ou aux détenteurs de certificats FSC.

Ce cadre comprend trois procédures qui détaillent le processus à suivre selon la nature du différend et les rôles respectifs des différentes parties impliquées dans le processus. Cette procédure concerne les réclamations qui portent sur le cadre normatif FSC ou la performance de FSC international, le réseau FSC ainsi que les réclamations relatives à la performance d'ASI.

## Contenu

A	Champ d'application
B	Date d'entrée en vigueur
C	Références
D	Termes et définitions
1	Principes du Système FSC de Résolution des différends
2	Réclamations dans le système de certification FSC
3	Exigences générales s'appliquant aux réclamations contre FSC
4	Soumission d'une réclamation
5	Traitement d'une réclamation
Annexe 1	Formulaire de réclamation FSC
Annexe 2	Diagramme de résolution des différends

## Historique des différentes versions

V1-0 : version initiale

V2-0 : version révisée pour établir la distinction entre les réclamations portant sur la Politique d'Association (FSC-PRO-01-009) et les autres réclamations dans le système de certification FSC (cette procédure). Les principes de base du Système FSC de Résolution des différends, formalisés dans le standard FSC-STD-01-005 *Système FSC de résolution des différends*, ont été intégrés à cette procédure (clauses 1 et 2).

## **A Champ d'application**

Ce document décrit le processus que doit adopter FSC pour assurer une résolution rapide, indépendante et efficace des réclamations soumises par les parties prenantes FSC. Il peut s'agir de réclamations portant sur le cadre normatif FSC ou la performance de FSC International, sur le Réseau FSC ainsi que de réclamations portant sur la performance d'ASI.

Cette procédure ne concerne pas les réclamations relatives à la Politique d'Association, pour lesquelles il existe une procédure spécifique (FSC-PRO-01-009).

Tous les aspects de cette procédure sont considérés comme normatifs, y compris le champ d'application, la date d'entrée en vigueur, les références, les termes et définitions, les tableaux, notes, addendum et annexes, sauf indication contraire.

## **B Date d'entrée en vigueur**

La Version V2-0 de cette procédure entre en application le **28 Mai 2014**.

## **C Références**

Les documents de référence suivants sont nécessaires pour l'application de ce document. Pour les références non datées, la dernière édition du document référencé s'applique (y compris les éventuels amendements).

*FSC-PRO-01-005 Traitement des recours*

*FSC-PRO-01-009 Traitement des réclamations relatives à la Politique d'Association dans le système de certification FSC*

*ASI-PRO-20-103 Procédure de recours ASI*

*ASI-PRO-20-104 Procédure ASI de résolution des réclamations formelles*

*ISO/PAS 17003:2004 Évaluation de la conformité - Réclamations et recours - Principes et exigences*

**Cette procédure annule et remplace les documents normatifs FSC suivants : Cette procédure remplace toutes les précédentes versions de la procédure FSC-PRO-01-008.**

## **D Termes et définitions**

Dans le cadre de cette procédure, les termes et définitions figurant dans le standard *FSC - STD-01-002 Glossaire des termes FSC*, la norme *ISO/IEC 17000:2004*, ainsi que les définitions suivantes s'appliquent :

**ASI** : ASI - Accreditation Services International GmbH, l'entité qui met en œuvre le Programme d'Accréditation FSC au nom de FSC A.C.

**Association** : Une association avec FSC s'établit formellement à travers l'une des relations suivantes :

- Adhésion à FSC
- Lien contractuel via :
  - un accord d'accréditation FSC,
  - un accord de licence FSC,
  - un accord de coopération FSC,
  - un accord de service FSC,
  - un accord de partenariat FSC.

**Auteur de la réclamation** : personne ou organisation soumettant une réclamation.

**Commission d'examen des réclamations** : La commission d'examen des réclamations est une commission établie par le Directeur Général de FSC. Son objectif est d'évaluer les réclamations relatives à la Politique d'Association, et de formuler des recommandations à leur sujet.

**Commission d'examen des recours** : commission indépendante nommée par le Directeur Général FSC pour régler les recours à l'encontre d'une décision de FSC.

**Consensus** : Accord général caractérisé par l'absence d'opposition ferme.

**Décision d'accréditation** : décision d'accorder, de poursuivre, d'étendre, de réduire, de suspendre, de restaurer, de retirer ou de refuser l'accréditation FSC d'un organisme d'évaluation de la conformité, ou de prendre des mesures disciplinaires (adapté de la norme ISO/IEC 17011:2004 (E)).

**Défendeur** : personne ou organisation contre laquelle une réclamation a été déposée.

**Différend** : Cette expression englobe les termes suivants :

**Recours** : demande exprimée par une partie, faisant l'objet d'une décision de reconsidérer toute décision défavorable prise par FSC concernant le système de Certification FSC et/ou le Programme d'Accréditation FSC (adapté de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

**Réclamation** : expression formelle d'insatisfaction, émise par une personne ou une organisation, présentée à FSC sous forme de réclamation et ayant trait aux activités du Système de Certification FSC et/ou du Programme d'Accréditation FSC, une réponse étant attendue (adapté de ISO/IEC 17011:2004 (E)).

**Les Exigences en matière d'accréditation** comprennent les exigences suivantes :

**Exigences ASI en matière d'accréditation**, c'est-à-dire les documents normatifs et non-normatifs (par ex. procédures, politiques, documents d'orientation, notes d'orientation en lien avec l'accréditation, et toute autre documentation liée au Programme d'Accréditation FSC), tels qu'ils ont été élaborés par ASI, nécessaires pour utiliser le Programme d'Accréditation FSC dans sa version la plus récente.

**Exigences FSC en matière d'accréditation**, c'est-à-dire les documents normatifs et non-normatifs (par ex. standards, procédures, politiques, documents d'orientation,

notes d'orientation en lien avec l'accréditation, et toute autre documentation liée au Programme d'Accréditation FSC), tels qu'ils ont été élaborés par le Programme Politiques et Normes FSC, nécessaires pour utiliser le Programme d'Accréditation FSC dans sa version la plus récente.

**Documents institutionnels FSC**, c'est-à-dire les documents de gouvernance (par ex. lois, règlements, système de résolution des différends, politique d'association et toute autre documentation) en lien avec le Système de Certification FSC dans sa version la plus récente.

**Exigences ISO**, c'est-à-dire les documents élaborés par L'Organisation Internationale de Normalisation (par ex. normes ISO, directives et toute autre documentation) auxquels fait référence la version la plus récente des Exigences en matière d'accréditation.

**Les Exigences en matière de certification** comprennent les exigences suivantes :

**Les exigences FSC en matière de Certification**, c'est-à-dire les documents (par ex. politiques, standards, documents d'orientation, notes d'orientation et toute autre documentation en lien avec la certification), relatifs au Système de Certification FSC, tels qu'ils ont été élaborés par le Programme Politiques et Normes FSC, nécessaires pour utiliser le Système de Certification FSC dans sa version la plus récente.

**Les Documents institutionnels FSC**, c'est-à-dire les documents de gouvernance (par ex. lois, règlements, système de résolution des différends, politique d'association et toute autre documentation) en lien avec le système de Certification FSC, nécessaires pour utiliser celui-ci dans sa version la plus récente.

**Les exigences ISO** c'est-à-dire les documents élaborés par l'Organisation Internationale de Normalisation (par ex. normes ISO, directives et toute autre documentation) auxquels fait référence la version la plus récente du Système de Certification FSC.

**Organisme certificateur accrédité par FSC** : Organe d'évaluation de la conformité désigné par ASI pour réaliser les audits de certification FSC des postulants au système de certification FSC, et la surveillance des Entreprises de Produits Forestiers et des Entreprises de Gestion Forestière certifiées au regard des Exigences de Certification.

**Partie prenante** : Individu ou groupe dont les intérêts sont concernés par le système de certification FSC.

**Parties à la procédure de Recours ou de Réclamation** : le requérant / l'auteur de la réclamation, le défendeur et toutes les parties dont la contribution est considérée pertinente par le Directeur Général FSC, comme le Conseil d'Administration de FSC, ASI et les Organismes certificateurs.

**Représentant légal** : personne mandatée pour agir au nom de l'organisation ou du particulier.

**Requérant** : particulier ou organisation déposant un recours.

**Résiliation de certificat** : Annulation du contrat de certification par l'une des parties, conformément aux dispositions contractuelles. Également dénommée annulation ou retrait volontaire.

**Retrait de certificat** : Suppression irrévocable, par l'Organisme Certificateur, de la totalité ou d'une partie de la certification d'un Détenteur de Certificat, suite au non-respect des exigences de certification ou des engagements contractuels.

**Suspension de certificat** : Suppression temporaire, par l'Organisme Certificateur, de la totalité ou d'une partie du périmètre de certification d'un Détenteur de Certificat, en l'attente d'action corrective de la part du Détenteur de Certificat. Un certificat suspendu ne peut pas être transféré.

**Le Système de certification FSC** est développé par le Forest Stewardship Council A.C. (FSC AC) pour permettre la certification indépendante, réalisée par un tiers, d'une gestion forestière écologiquement appropriée, socialement bénéfique et économiquement viable, mécanisme de marché permettant aux producteurs et aux consommateurs d'identifier et d'acheter des produits forestiers ligneux et non-ligneux provenant de forêts bien gérées.

### **Formes verbales pour l'expression des dispositions**

[adaptées des directives ISO/IEC , Partie 2 : Règles de structure et de rédaction des Normes internationales]

« doit » : indique des exigences devant être respectées scrupuleusement pour se conformer au document.

« devrait » : indique que parmi plusieurs possibilités, l'une d'entre elles est recommandée comme étant particulièrement adaptée, sans mentionner ou exclure les autres, ou qu'une façon de procéder est privilégiée mais pas nécessairement exigée.

« peut » : indique une pratique acceptable dans les limites du document.

« est en mesure » : exprime la possibilité et la capacité, qu'elles soient matérielles, physiques ou causales.

## **1 Principes du Système FSC de Résolution des différends**

- 1.1 Les différends devraient être résolus en premier lieu par la discussion et la négociation ou la médiation. Les procédures formelles (dont le recours à des comités) ne devraient être adoptées qu'en dernier ressort.
- 1.2 Les différends devraient toujours être résolus au niveau de l'entité la plus proche des parties concernées, et les parties prenantes sont vivement encouragées à suivre ce principe (voir Annexe 2).

NOTE : Les différends qui ne sont pas gérés au départ au plus faible niveau possible seront transmis à l'instance compétente, ce qui peut avoir un impact sur la durée de résolution du différend.

- 1.3 Tout différend lié au Système de Certification FSC doit être traité avec impartialité, selon les principes suivants :
  - 1.3.1 Une personne ou organisation faisant l'objet d'une réclamation doit être informée suffisamment à l'avance de la procédure à son encontre (y compris des détails de la réclamation).
  - 1.3.2 Une personne appelée à statuer doit déclarer tout éventuel conflit d'intérêts avec la procédure en cours.
  - 1.3.3 Une personne appelée à statuer doit être impartiale et agir en toute bonne foi. Par conséquent, les décisionnaires ne peuvent pas être l'une des Parties à la procédure de Recours ou de Réclamation, ni avoir d'intérêt à l'issue de la réclamation.
  - 1.3.4 L'instruction doit être menée avec impartialité envers toutes les Parties à la procédure de Recours ou de Réclamation.
  - 1.3.5 Chaque partie à la procédure est habilitée à poser des questions et remettre en cause la preuve apportée par la partie adverse.
  - 1.3.6 Un décisionnaire doit tenir compte des éléments pertinents et des circonstances atténuantes, et ignorer les éléments non pertinents.
- 1.4 FSC doit informer les Partenaires réseau dans les pays où les parties prenantes peuvent être touchées par un différend.
- 1.5 Le Directeur Général de FSC peut déléguer la gestion des réclamations et des recours aux cadres supérieurs de FSC lorsque les circonstances s'y prêtent.

## **2 Réclamations dans le système de certification FSC**

- 2.1 Les réclamations portant sur le cadre normatif FSC, la performance de FSC International, le Réseau FSC ainsi que les réclamations portant sur la performance d'ASI sont gérées par FSC et traitées selon la procédure FSC-PRO-01-008.
- 2.2 Les réclamations à l'encontre d'organisations associées à FSC, portant sur leur conformité avec la politique FSC-PRO-01-009, « Politique d'Association de FSC » sont gérées par FSC et traitées selon la procédure FSC-PRO-01-009.

2.3 Les réclamations à l'encontre d'organisations certifiées FSC, portant sur leur conformité avec les exigences FSC en matière de certification, sont gérées par l'Organisme Certificateur qui a émis le certificat et traitées selon la procédure de gestion des réclamations propre à l'Organisme Certificateur.

NOTE : FSC encourage vivement les parties prenantes à tenter tout d'abord de trouver une issue à leurs réclamations en discutant et en négociant avec les organisations certifiées FSC.

2.4 Les réclamations portant sur la performance des organismes certificateurs accrédités par FSC sont gérées par Accréditation Services International et traitées selon la procédure ASI-PRO-20-104.

NOTE : Les réclamations doivent d'abord être transmises à l'Organisme Certificateur concerné et traitées selon la procédure de gestion des réclamations propre à l'Organisme Certificateur.

2.5 L'Auteur de la réclamation doit soumettre la réclamation à l'organisme de gestion des réclamations concerné. Si la réclamation n'est pas soumise comme il se doit, FSC aidera l'Auteur de la réclamation à se conformer à la procédure adéquate.

### **3 Exigences générales en matière de réclamations contre FSC**

3.1 Tout particulier ou organisation peut soumettre une réclamation contre le Système de Certification FSC (y compris le Programme d'Accréditation FSC)

3.2 Les Auteurs de réclamations sont toujours tenus de dévoiler leur identité à FSC. Dans certaines circonstances exceptionnelles, FSC examine les demandes des Auteurs de réclamations ne souhaitant pas dévoiler leur identité aux Parties à la procédure de réclamation, et protéger leur confidentialité et leur identité dans toute la mesure du possible, tout en sachant que le contexte peut rendre évidente l'identité de l'Auteur de la réclamation.

3.3 FSC s'efforce de traiter rapidement toute expression de mécontentement portée à sa connaissance.

3.4 Dans certains cas exceptionnels, le Directeur Général de FSC peut, à sa discrétion, rallonger les délais indiqués dans cette procédure, dans la limite de 30 jours cumulés. Toutes les Parties doivent être informées en conséquence.

3.5 Toutes les correspondances entrantes et sortantes, y compris les décisions finales et les actions consécutives, doivent être consignées en version électronique et/ou papier et conservées pendant une période minimale de sept (7) ans.

3.6 Toutes les Parties impliquées dans le processus devraient s'abstenir de commenter publiquement la réclamation jusqu'à ce qu'une décision soit prise et toutes les Parties informées en conséquence.

Note : FSC se réserve le droit de publier des déclarations sur l'affaire sur le site internet FSC.

### **4 Soumission d'une réclamation**

- 4.1 Les réclamations d'ordre général qui concernent le fonctionnement du Système de Certification FSC et le réseau FSC doivent être portées à l'attention du Directeur Général FSC. Les réclamations qui concernent le fonctionnement d'ASI ou des organismes certificateurs accrédités par FSC doivent être portées à l'attention du Directeur Général d'ASI, conformément à la Procédure ASI de traitement des Réclamations (ASI-PRO-20-104).
- 4.2 Les réclamations doivent être soumises par le biais du formulaire en ligne de signalement de différend ou en envoyant un courrier par voie postale ou électronique. Les Auteurs de réclamations doivent utiliser le formulaire de Réclamation FSC (voir Annexe 1).
- 4.3 La réclamation doit :
  - 4.3.1 comporter le nom et les coordonnées de son Auteur ;
  - 4.3.2 être rédigée dans l'une des langues officielles de FSC ;
  - 4.3.3 préciser contre quelle organisation la réclamation est déposée ;
  - 4.3.4 préciser les événements et les problèmes ayant conduit à la réclamation ;
  - 4.3.5 préciser quelles sont les exigences spécifiques qui n'ont pas été respectées ;
  - 4.3.6 étayer par des preuves chaque élément ou aspect de la réclamation ;
  - 4.3.7 indiquer si le Défendeur a été informé des problèmes avant le dépôt de la réclamation, et sous quelle forme, et mentionner la réponse apportée ;
  - 4.3.8 comporter une disposition par laquelle l'auteur de la réclamation consent à faire part de la réclamation au Défendeur et aux autres Parties à la Réclamation ;
  - 4.3.9 comporter une disposition par laquelle le Plaignant adhère aux termes et dispositions de cette procédure.
- 4.4 Seules les réclamations respectant l'ensemble des conditions stipulées dans les Clauses 4.3.1 à 4.3.9 ci-dessus seront examinées.
- 4.5 L'Auteur de la réclamation peut retirer sa réclamation à tout moment de la procédure, à sa seule discrétion.

## **5 Traitement d'une réclamation**

- 5.1 Dans les dix (10) jours suivant la réception de la réclamation, un membre du personnel désigné devra accuser réception de la réclamation, déterminer d'après quelle procédure devra être traitée la réclamation et informer l'organisme de gestion des réclamations concerné (par ex. ASI pour les réclamations à l'encontre d'un OC et l'OC concerné pour une réclamation à l'encontre d'un Détenteur de Certificat) et l'Auteur de la réclamation.
- 5.2 Pour les réclamations gérées par FSC, cette procédure et les processus suivants s'appliquent :

- 5.2.1 Dans les trente (30) jours suivant la réception de la réclamation, un membre du personnel désigné doit contacter les Parties à la Réclamation par courriel ou téléphone pour tenter de résoudre le problème de manière informelle, par un échange direct. Le membre du personnel désigné doit consigner les conversations, en indiquer la date et l'heure, faire figurer un résumé des questions débattues, ainsi qu'une copie de toutes les communications papier et électroniques.
- 5.2.2 S'il n'est pas possible d'obtenir une résolution informelle, le membre du personnel désigné étudie le problème et formule une recommandation sur la réclamation à l'attention du Directeur Général FSC.
- 5.2.3 D'autres informations peuvent être demandées à l'Auteur de la réclamation, au Défendeur, aux tierces parties désignées dans la réclamation comme sources d'informations ou aux autres Parties susceptibles de disposer d'informations pertinentes pour l'enquête.
- 5.2.4 Le Directeur Général de FSC doit apporter une réponse aux Parties à la Réclamation dans les soixante (60) jours suivant la réception de la réclamation. La réponse doit inclure l'issue de la réclamation, la motivation de la décision et, le cas échéant, les mesures de suivi devant être prises.
- 5.2.5 Si aucune autre question n'est soulevée, la réclamation est considérée comme résolue et le dossier est clôturé.
- 5.2.6 Un manque de coopération de la part de l'Auteur de la réclamation peut-être invoqué comme motif de classement sans suite de la procédure. Le Directeur Général de FSC doit décider si la réclamation est classée sans suite.
- 5.2.7 Si l'Auteur de la réclamation n'est pas satisfait de l'issue de la procédure, il peut déposer un recours contre la décision selon la procédure *FSC-PRO-01-005*.

## Annexe 1 Formulaire de réclamation FSC

Les parties prenantes peuvent utiliser [le formulaire de réclamation en ligne](#) pour soumettre une réclamation à FSC ou utiliser le formulaire ci-dessous et le transmettre à FSC par voie postale ou par courrier électronique.

### Informations sur le/les particulier(s) ou organisation(s) déposant la réclamation :

Nom du particulier ou de l'organisation	
Interlocuteur (pour les organisations)	
Adresse postale : <ul style="list-style-type: none"><li>• Rue et numéro de rue</li><li>• Ville</li><li>• Indicatif régional</li><li>• Pays</li></ul>	
Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse courriel	
Site internet	
Membre FSC (si oui : international / national, chambre, Nord/Sud)	
Date de soumission	
Signature du représentant légal de l'Auteur de la réclamation	

### Informations sur la/les organisation(s) contre laquelle/lesquelles est déposée la réclamation :

Nom	
Interlocuteur	
Adresse postale <ul style="list-style-type: none"><li>• Rue et numéro de rue</li><li>• Ville</li><li>• Indicatif régional</li><li>• Pays</li></ul>	
Numéro de téléphone	
Numéro de fax	
Adresse courriel	
Site internet	
Numéro(s) de certificat	

**Informations à fournir sur la réclamation :**

Objet de la réclamation	
Type de différend	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Différend avec le Détenteur de Certificat (DC)</li><li><input type="radio"/> Différend avec l'Organisme Certificateur (OC)</li><li><input type="radio"/> Différend avec le Partenaire Réseau (PR)</li><li><input type="radio"/> Différend avec ASI</li><li><input type="radio"/> Différend avec FSC</li></ul>
Précisions sur les problèmes et les événements ayant conduit à la réclamation.	
Exigences spécifiques n'ayant pas été respectées	
Preuve étayant chaque élément ou aspect de la réclamation Merci de fournir un résumé, une description et de joindre les documents justificatifs.	
Vue d'ensemble des démarches entreprises pour résoudre les problèmes avant le dépôt de cette réclamation et les réponses obtenues. <i>(Veuillez mentionner toutes les démarches entreprises, notamment les personnes contactées, les réponses reçues... Pour les réclamations à l'encontre des Détenteurs de Certificats, merci d'apporter la preuve que vous avez transmis votre réclamation à l'OC adéquat.)</i>	
Déclaration par laquelle l'Auteur de la réclamation accepte de faire part de la réclamation au défendeur et aux autres Parties à la	

réclamation.	
Déclaration par laquelle l'Auteur de la réclamation accepte d'adhérer aux termes et dispositions de la procédure Traitement des Réclamations dans le système de Certification FSC (FSC-PRO-01-008).	
Résultat attendu	
Autres informations <i>(facultatif)</i> Merci de joindre tout document complémentaire <i>(facultatif)</i>	

Annexe 2. Diagramme de résolution des différends

