



## PROCEDURE D APPEL ET RECLAMATION FSC FCBA

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**1/11**

### **1 TERMES ET DEFINITIONS**

Dans la présente procédure, les termes et définitions donnés dans le FSC-STD-01-002 FSC Glossaire des termes, l'ISO / CEI 17000:2004, et les suivantes sont applicables:

**Appel:** Demande d'un client à FCBA, entant qu'OC FSC, de réexaminer une décision qu'il a formulée au sujet de ce client.

**Certification:** attestation de tiers liée aux produits, procédés, systèmes ou personnes.

**Décision de Certification:** octroi, maintien, renouvellement, extension du champ d'application, ce qui réduit le champ d'application, suspension, rétablissement, ou retrait de la certification.

**Client:** terme utilisé dans la présente procédure synonyme de "fournisseur", tel qu'il est utilisé dans la norme ISO / IEC Guide 65. Dans le cadre de cette procédure client renvoie aux candidats à la certification FSC et aux détenteurs de certificats FSC.

**Réclamation (Plainte):** expression d'une insatisfaction, autres que de faire appel, par toute personne ou organisation à FCBA, relatives aux activités de cet organisme, où une réponse est attendue.

*Nota : FCBA s'interdit d'intervenir dans le cadre d'une réclamation dans tous les cas où l'une des parties (le titulaire ou son client) a intenté une action en justice.*

*Il peut alors seulement intervenir dans le cadre d'une expertise judiciaire à la demande du Tribunal.*

**Jours:** les délais mentionnés dans la présente procédure en jours se réfèrent à des jours civils, sauf indication contraire.

**FSC:** s'il est utilisé dans la présente procédure, sans autre désignation comme "IC" ou "GD", il est utilisé comme un terme général faisant référence à toutes les entités opérationnelles sous le contrôle du Forest Stewardship Council AC, y compris ASI (Accréditation Services International), chargé de gérer le programme d'accréditation du FSC.

**Règles et règlements du FSC:** Principes et critères du FSC, procédures FSC, politiques FSC, normes de certification FSC, exigences de Trademark FSC, règlement des conflits FSC, orientation (Guidance), les directives et Notes de conseils (Advice) et toute autre documentation FSC.

**DQC (Direction Qualité et Certification) :** Entité du FCBA, qui prend les décisions d'attribution (octroi, maintien, extension, suspension ou retrait) des certificats.

**Conflit :** Tout différend, désaccord, réclamation, plainte ou contestation concernant les services fournis - y compris l'attribution des certificats - pour lesquels FCBA est saisie par ses clients ou toute autre partie.

**Litige :** Terme utilisé comme terme générique pour :

- un conflit (différend, désaccord, réclamation, plainte ou contestation) émanant d'un postulant, d'un organisme certifié ou de FCBA intéressées dans la certification ; ou
- une dénonciation concernant une non-conformité aux exigences du référentiel utilisé ; ou
- une infraction aux règles d'usage de la marque FSC décelée indépendamment d'un audit ; dont FCBA peut avoir connaissance.

**Postulant :** Personne ou organisme (entreprise, association, groupement...) qui a exprimé une demande d'information et/ou de certification à FCBA et qui n'a pas reçu de certificat.



## PROCEDURE D APPEL ET RECLAMATION FSC FCBA

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**2/11**

### **2 OBJET DE LA PROCEDURE**

Cette procédure a pour objectif de décrire la méthode de résolution des conflits, suite à un appel ou une réclamation concernant la certification FSC.

Cette résolution doit permettre, dans la mesure du possible, de trouver une résolution amiable des conflits.

### **3 TEMPS DE RESOLUTION**

FCBA doit fournir une première réponse comportant une proposition de résolution de conflit et ce dans les deux (2) semaines après réception de la plainte.

FCBA doit garder le(s) plaignant(s) informé sur l'évolution de l'évaluation de la plainte et doit avoir évalué les allégations et précisé toutes les actions proposées en réponse à la plainte dans les trois (3) mois après réception de la plainte, extensible à six (6) mois dans des circonstances particulières.

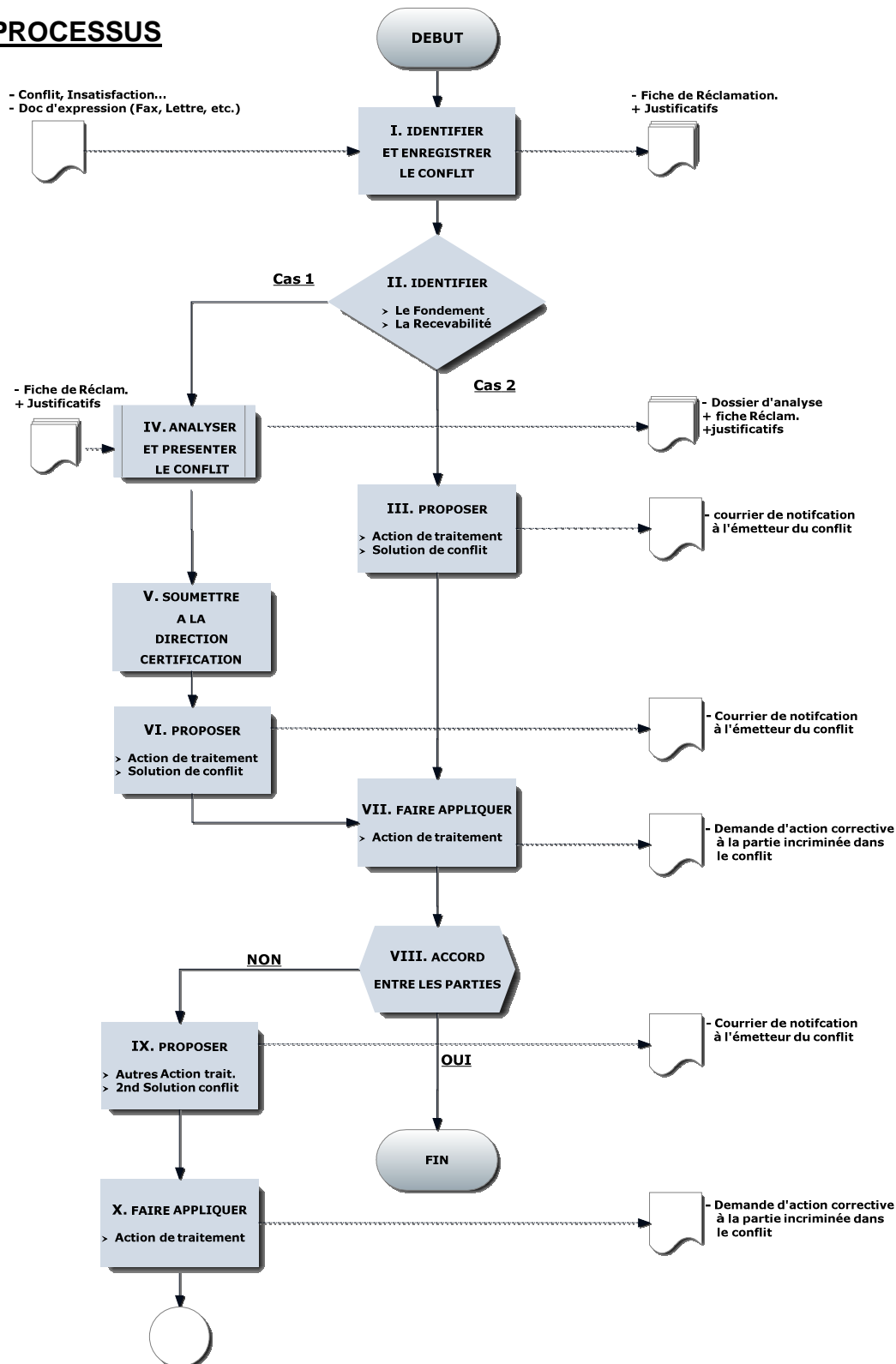
### **4 DOMAINE D APPLICATION**

Cette procédure s'applique aux conflits entre FCBA et un postulant, un organisme certifié ou toute partie ayant un intérêt dans la certification FSC.

### **5 DOCUMENT ASSOCIES**

- Fiche de réclamation (Ref: DFQ 0026-00)

**6 PROCESSUS**



**Cas 1 :** conflit concernant une pratique d'une société certifiée CoC FSC à l'encontre des exigences FSC ou une décision d'attribution de la Direction Certification.



**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

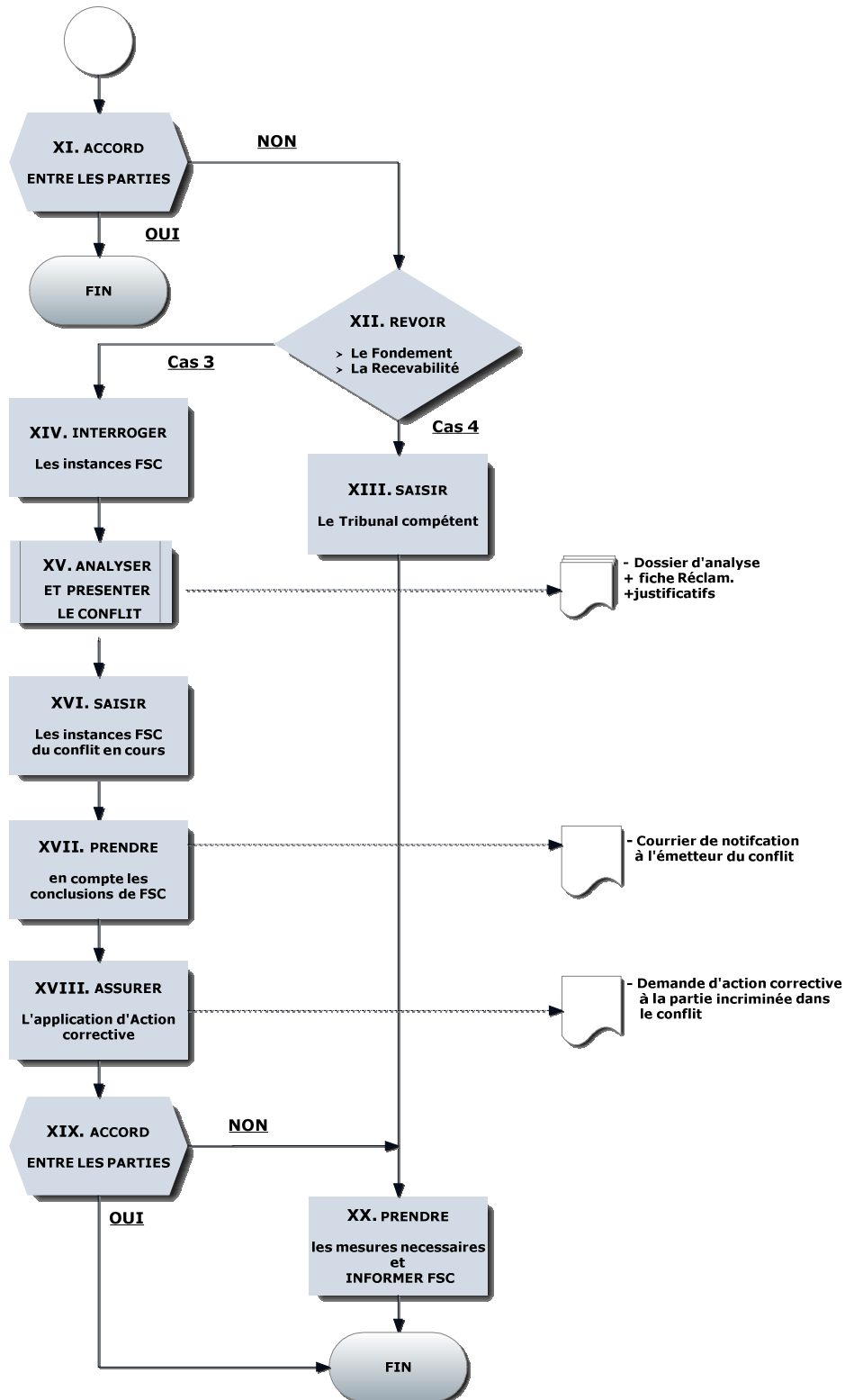
VERSIO  
N

PAGE

**1**

**4/11**

**Cas 2 : autre conflit**



**Cas 3** : conflit concernant un usage de la marque FSC ou cas 1 non résolu



**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**6/11**

**Cas 2** : conflit à caractère commercial (non respect des clauses des contrats autres que ceux concernant les cas 1 et 3)

	<b>PROCEDURE D APPEL ET RECLAMATION FSC FCBA</b>	TYPE NUMERO - ACTIVITE		
		<b>PRQ 40-05</b>		
		CHAP	VERSIO N	PAGE
			<b>1</b>	<b>7/11</b>

## 7 TABLEAUX DES ACTIONS ET RESPONSABILITES

Opérations	Responsabilités	Taches	Commentaires
I - Identifier et enregistrer le conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtenir un écrit de l'initiateur du conflit s'il s'agit d'une information orale, le document reçu doit exposer les motifs du conflit et les éléments sur lesquels ces motifs sont fondés.</li> <li>- Ouvrir une Fiche de Réclamation.</li> </ul>	Le conflit peut être réel ou potentiel, c'est le Responsable / Gestionnaire de Marque qui doit juger si l'information reçue est l'objet d'un conflit.
II - Identifier Le fondement La Recevabilité	Responsable / Gestionnaire de Marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les premiers éléments fournis.</li> <li>- Contacter l'initiateur du conflit pour qu'il apporte les précisions nécessaires.</li> <li>- Obtenir des justificatifs étayant les motifs</li> </ul> <p>Notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'il s'agit d'un postulant ou d'une société certifiée qui conteste le travail ou les conclusions des auditeurs, celui-ci doit faire état du conflit dans les 21 jours qui suivent la communication du rapport d'audit (étapes V, IX, XIV et XVII du processus de certification) ;</li> <li>- s'il s'agit d'un postulant ou d'une société certifiée qui conteste une décision de la DQC, celui-ci doit faire état du conflit dans les 15 jours qui suivent la notification de la décision de la DQC (étape XII du processus de certification);</li> <li>- s'il s'agit d'un tiers qui remet en cause les pratiques d'une société certifiée, celui-ci doit faire état du conflit dans les 90 jours qui suivent la pratique remise en cause.</li> </ul>	<p>Cette étape doit permettre de savoir si le conflit peut être résolu avec ou sans l'intervention de la Direction Qualité Certification. Ce choix dépend de la nature du conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas A : le conflit est lié à une pratique d'une société certifiée à l'encontre des exigences des normes utilisées ou lié à une décision d'attribution de la Direction Qualité Certification. Il ne peut pas être résolu sans obtenir l'avis et l'accord de la Direction Qualité Certification; ou</li> <li>- Cas B : conflit concernant autre chose. Il peut être résolu sans l'avis et l'accord de la DQC.</li> </ul>



**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**8/11**

		<p>Passés ces délais, les réclamations ne sont pas recevables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmer ou infirmer la validité du conflit auprès de son initiateur.</li> <li>- Compléter la Fiche de Réclamation.</li> <li>- Si nécessaire, suspendre ou retirer le certificat de la société certifiée en question.</li> </ul>	
III - Proposer Action de traitement Solution au conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque Responsable Unité Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir une solution, en fonction des conclusions élaborées aux étapes I et II, pour résoudre le conflit.</li> <li>- Notifier à l'initiateur du conflit la solution précédemment établie et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s), afin d'en assurer le traitement.</li> </ul>	Ces éléments sont fournis dans la Fiche de Réclamation.
IV - Analyser et présenter le conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produire un dossier de gestion de conflits basé sur les conclusions des étapes I et II.</li> <li>- Transmettre un exemplaire de ce dossier à l'organisme postulant ou certifié en question dans le conflit.</li> <li>- Soumettre l'examen de ce dossier à la Direction Qualité Certification.</li> </ul>	Le dossier de gestion de conflit reprend les éléments de la Fiche de Réclamation et mentionne des propositions de résolution du conflit. Il fournit les documents établis à l'étape I.
V - Soumettre le conflit à la DQC	Responsable / Gestionnaire de Marque	<p>Note : Cette étape doit être réalisée au plus tôt <b>15 jours</b> après l'étape précédente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir, avec la DQC, une solution à proposer à l'initiateur du conflit.</li> </ul>	<p>Ce délai est nécessaire pour que l'organisme postulant ou certifié ait le temps de formuler ses observations sur le rapport transmis à l'étape précédente.</p> <p>Réaliser une concertation en présence du Responsable / Gestionnaire de Marque, avec la DQC et le RUC.</p>
VI – Proposer Action de traitement Solution au conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque Responsable Unité Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer l'initiateur du conflit de la solution établie à l'étape précédente pour recueillir son avis et discuter des éventuelles mesures à prendre.</li> <li>- Notifier à l'initiateur du conflit la solution établie à l'étape</li> </ul>	Cette information peut être communiquée par téléphone.





**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**9/11**

		précédente et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s).	
VII - Faire appliquer les Actions de traitement	Responsable / Gestionnaire de Marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si les conclusions émises à l'étape III ou VI le prévoient, formuler au postulant ou à la société certifiée une demande d'action(s) corrective(s) avec délai de mise en oeuvre.</li> <li>- Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du conflit.</li> </ul>	
VIII - Accord entre les parties	Responsable / Gestionnaire de Marque	<p>Note : Cette étape doit être réalisée <b>15 jours au plus tard</b> après l'étape précédente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant.</li> </ul>	
IX - Proposer Autre(s) Action de Traitement 2nde solution au conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque Responsable Unité Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une concertation, avec les différents intervenants du dossier, pour comprendre les raisons de la non résolution constatée à l'étape VIII.</li> <li>- Rechercher, avec les différents intervenants du dossier, une nouvelle solution au conflit.</li> <li>- Informer, via un nouvel interlocuteur (Responsable Unité Certification), l'initiateur du conflit de cette nouvelle solution pour recueillir son avis et discuter des éventuelles mesures à prendre.</li> <li>- Notifier à l'initiateur du conflit la seconde solution et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s).</li> </ul>	Il est utile que l'interlocuteur qui cherche à résoudre le conflit puisse changer pour éviter tout problème humain dans la gestion du conflit.
X - Faire appliquer Les Actions de traitement	Responsable / Gestionnaire de Marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si les conclusions émises à l'étape IX le prévoient, formuler au postulant ou à la société certifiée une demande d'action(s) corrective(s) avec délai de mise en oeuvre.</li> <li>- Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du</li> </ul>	



**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**10/11**

		conflit.	
XI - Accord entre les parties	Responsable / Gestionnaire de Marque	Note : Cette étape doit être réalisée <b>15 jours au plus tard</b> après l'étape précédente. - Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant	
XII - Revoir Le fondement La recevabilité	Responsable / Gestionnaire de Marque	- Analyser, suite aux conclusions des étapes II et III ou VI, le fondement du conflit. - Recontacter, si besoin, l'initiateur du conflit pour qu'il apporte les précisions nécessaires.* - Recontacter, si besoin et si elles existent, les parties prenantes identifiées pour la certification en question. - Compléter la Fiche de Réclamation. - <b>Si nécessaire</b> , suspendre ou retirer le certificat à la société certifiée en question.	Cette étape doit permettre de savoir si : - Cas C : le conflit est lié à l'usage de la marque FSC ou s'il correspond à un cas A (pratique d'un organisme certifié à l'encontre des exigences des normes utilisées ou une décision d'attribution de la DQC) n'ayant pu être résolu lors des étapes précédentes ; ou - Cas D : le conflit est d'ordre "commercial", c'est à dire lié à la qualité des prestations réalisées par FCBA : délais, prix, confidentialité, indépendance...
XIII - Saisir le tribunal compétent	Responsable Unité Certification	- Saisir, en l'absence de conciliation des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Tribunal compétent pour juger l'affaire	Le Tribunal compétent concernant les conflits avec les postulants ou les sociétés certifiées est prévu dans les différents contrats d'audit ou de certification, il s'agit du Tribunal de commerce de Paris (France).
XIV – Interroger les Instances FSC	Responsable / Gestionnaire de Marque	- Interroger les Instances du FSC pour être sûr que le type de conflit, identifié aux étapes II et XII, correspond bien à un conflit que le FSC est en mesure de résoudre.	
XV - Analyser et présenter le conflit	Responsable / Gestionnaire de Marque	Note : Cette étape est réalisée uniquement si cela n'a pas déjà été fait à l'étape IV. - Produire un dossier de gestion des conflits basé sur les conclusions des étapes I, II, III ou VI, IX et XII.	Le dossier de gestion des conflits reprend les éléments de la Fiche de Réclamation, les différentes propositions de résolution du conflit déjà formulées et mentionne des propositions de résolution du conflit. Il fournit également les documents établis à l'étape I.
XVI - Saisir les Instances FSC	Responsable / Gestionnaire de	- Informer les Instances du FSC de la non-résolution du conflit et de l'identité de la (des) partie(s) plaignante(s).	



**PROCEDURE D APPEL ET  
RECLAMATION FSC FCBA**

TYPE NUMERO - ACTIVITE

**PRQ 40-05**

CHAP

VERSIO  
N

PAGE

**1**

**11/11**

du conflit encours	Marque	- Transmettre un exemplaire du dossier, produit à l'étape précédente, au FSC et à la société postulante ou certifiée en question dans le conflit.	
XVII - Prendre En compte les conclusions du FSC	Responsable / Gestionnaire de Marque	- Mettre en oeuvre, s'il y a lieu, les conclusions du FSC. - Notifier à l'initiateur du conflit la solution établie par le FSC et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s).	Les conclusions du FSC sont normalement communiquées à l'initiateur du conflit et prévoient les éventuelles mesures à prendre
XVIII – Assurer L'application d'Action(s) Corrective(s)	Responsable / Gestionnaire de Marque	- Si les conclusions du FSC le prévoient, formuler au postulant ou à la société certifiée une demande d'action(s) corrective(s) avec délai de mise en oeuvre. - Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du conflit.	
XIX - Accord entre les parties	Responsable / Gestionnaire de Marque	Note : Cette étape doit être réalisée <b>15 jours au plus tard</b> après l'étape précédente. - Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant	
XX - Prendre Les mesures nécessaires Informer le FSC	Responsable / Gestionnaire de Marque	- Prendre les mesures qui s'imposent (suspension ou retrait du certificat, rupture du contrat de certification...) - Informer le FSC de l'échec de la résolution du conflit ou de la conclusion du Tribunal de commerce.	Les mesures à prendre sont fonction : · de la réponse de l'initiateur du conflit à la solution établie par le FSC ; ou · de la conclusion du Tribunal de commerce.