

21 JUIN 2016

PEFC/FR AD 4003: 2016

Procédure de traitement des réclamations et des appels



Promouvoir
la gestion durable
de la forêt

PEFC France

149 rue de Bercy
75012 Paris
Tel: +33 (0)1 43 46 57 15
E-mail: contact@pefc-france.fr Web: www.pefc-france.org

Mention de copyright

© PEFC France 2016

Ce document de PEFC France est protégé par des droits d'auteur. Ce document est disponible gratuitement sur le site internet de PEFC France ou sur demande.

Tout ou partie de ce document protégé par la loi du copyright ne doit pas être modifié ou amendé, reproduit ou copié sous quelque forme ou tout moyen que ce soit à des fins commerciales sans une autorisation préalable de PEFC France.

Nom du document: Procédure de traitement des réclamations et des appels

Identification du document: PEFC/FR AD 4003 : 2016

Approuvé par: Assemblée générale extraordinaire de PEFC France **Date:** 21 juin 2016

Date d'émission: 21 juin 2016

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} juin 2017

Période de transition : 31 mai 2018

1 Domaine d'application

Le présent document définit les procédures de gestion des réclamations et des appels concernant :

- Les décisions et/ou les activités de PEFC France dans le cadre de l'accomplissement de ses missions ;
- Les décisions et/ou les activités des membres de PEFC France qui sont liées aux décisions et activités de PEFC France ;
- un défaut de respect d'un ou plusieurs points du schéma français de certification forestière PEFC par PEFC France ou ses membres.

A noter :

- *Les réclamations émises à l'encontre d'une entité d'accès à la certification sont traitées par l'organisme certificateur de celle-ci.*
- *Les réclamations émises à l'encontre d'une entreprise certifiée sont traitées par l'organisme certificateur de celle-ci.*
- *Les réclamations et appels émis à l'encontre d'un organisme certificateur sont traités selon la procédure de résolution des réclamations et des appels de l'organisme d'accréditation de celui-ci.*
- *Les réclamations et appels émis à l'encontre de l'organisme d'accréditation sont traités selon la procédure de résolution des réclamations et appels de l'organisme d'accréditation international (IAF).*

Le présent document a pour objet de décrire le rôle et les responsabilités de PEFC France concernant le traitement des réclamations et appels qui lui sont adressés :

- Conditions de recevabilité ;
- Modalités d'examen ;
- Notification de la décision.

PEFC France considère toutes les réclamations comme des opportunités d'améliorer ses services et de mettre en place des mesures de correction et de prévention nécessaires, dans tous ses secteurs d'activités et dans les domaines de compétences de ses membres.

2 Définitions

Réclamation : Expression sous la forme écrite de l'insatisfaction déposée par une personne physique ou morale, et qui est en lien avec les décisions et/ou les activités de PEFC France.

Appel : Voie de recours motivée et formulée par écrit, qui permet à une personne physique ou morale non satisfaite par une décision prise dans le cadre de la gestion de sa réclamation, de faire réexaminer les faits afin d'obtenir une seconde décision.

3 Gestion des réclamations et appels

3.1 Principes généraux

3.1.1 L'examen et le traitement des réclamations et appels, ainsi que les éventuelles instructions nécessaires à la prise de décision, doivent être réalisés de manière indépendante, neutre et impartiale.

3.1.2 Les réclamations et appels ne sont pas suspensifs d'exécution.

3.1.3 Quelle que soit l'issue de la réclamation ou de l'appel, le demandeur et PEFC France prennent en charge leurs frais respectifs.

3.1.4 Toute correspondance relative à une réclamation ou à un appel, que ce soit concernant le dépôt, la procédure de gestion et de résolution, l'état d'avancement de son traitement, etc., doit être adressé au secrétariat général de PEFC France : 149 rue de Bercy - 75012 PARIS - FRANCE.

3.2 Réclamations

3.2.1 Enregistrement de la réclamation

Dès réception de la réclamation, et avant tout examen de recevabilité et de fond, le secrétariat général de PEFC France enregistre la réclamation et notifie par écrit au déposant les informations suivantes :

- La bonne réception de sa réclamation ;
- Les prochaines étapes d'examen et de traitement conformément à la procédure décrite ci-dessous.

3.2.2 Recevabilité

3.2.2.1 Pour être recevable, une réclamation doit :

- Entrer dans le champ d'application des réclamations défini au point 1 ci-dessus (domaine d'application).
- Faire l'objet d'une notification écrite auprès du secrétariat général de PEFC France de la part d'une personne morale ou physique identifiée bénéficiaire ou non de la certification, dans les deux mois suivants la décision ou la mesure contestée.
- Comporter l'identification de l'organisme, du propriétaire ou de l'entreprise concerné(e) par la réclamation, la date et le lieu, ainsi que la référence précise de l'action ou de la mission à laquelle elle se rapporte.
- Etre argumentée et assortie par toutes les pièces justificatives jugées nécessaires, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées.

3.2.3 Examen et traitement de la réclamation

3.2.3.1 Examen et traitement des réclamations recevables sans instruction complémentaire

3.2.3.1.1 Toute réclamation recevable et ne nécessitant pas d'instruction complémentaire est examinée et traitée de manière impartiale par le Bureau de PEFC France dans les deux mois suivant sa réception par PEFC France.

3.2.3.1.2 Le Bureau notifie par écrit sa réponse motivée au plaignant, laquelle comprend, le cas échéant, les mesures correctives et préventives à mettre en place pour faire cesser les causes de la réclamation.

3.2.3.1.3 La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

3.2.3.2 Examen et traitement des réclamations nécessitant une instruction complémentaire

3.2.3.2.1 Avant de statuer sur une réclamation, le Bureau, s'il le juge nécessaire, se réserve la possibilité de procéder à une instruction complémentaire en :

- demandant des précisions ou pièces justificatives complémentaires ;
- ou en procédant à une enquête complémentaire sur site, selon les modalités qu'il juge pertinentes.

3.2.3.2.2 Dans cette hypothèse, le Bureau devra examiner et traiter de manière impartiale la réclamation dans les 6 mois suivant sa réception par PEFC France.

3.2.3.2.3 Le Bureau notifie par écrit sa réponse motivée à au plaignant, laquelle comprend, le cas échéant, les mesures correctives et préventives à mettre en place pour faire cesser les causes de la réclamation

3.2.3.2.4 La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

3.2.3.2.5 Dans les cas où le Bureau est responsable des décisions et/ou activités faisant l'objet de la réclamation, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de PEFC France met en place un groupe d'experts indépendants chargé de :

- Procéder, le cas échéant, à l'instruction complémentaire si elle est nécessaire pour permettre la prise de décision

- Statuer sur la réclamation en rendant une décision et en définissant les éventuelles mesures correctives et préventives à mettre en place pour corriger la situation ayant motivé la réclamation.

La décision ainsi prise est notifiée par écrit au déposant et aux parties concernées par le secrétariat général de PEFC France.

3.3 Appels

3.3.1 Enregistrement de l'appel

Dès réception de l'appel, et avant tout examen de recevabilité et de fond, le secrétariat général de PEFC France enregistre l'appel et notifie par écrit à l'appelant les informations suivantes :

- La bonne réception de son appel ;
- Les prochaines étapes d'examen et de traitement conformément à la procédure décrite ci-dessous.

3.3.2 Recevabilité

3.3.2.1 Toute personne morale ou physique identifiée ayant déposé une réclamation peut faire appel de la décision prise par le Bureau de PEFC France dans le cadre du traitement de cette réclamation.

3.3.2.2 Pour être recevable, l'appel doit :

- Avoir fait l'objet d'une première réclamation examinée et traitée par le Bureau de PEFC France ;
- Etre notifié par écrit auprès du secrétariat général de PEFC France dans les deux mois suivants la notification écrite de la décision prise dans le cadre du traitement de réclamation objet de l'appel ;
- Etre argumenté et assorti par toutes les pièces justificatives jugées nécessaires, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées.

3.3.3 Examen et traitement de l'appel

3.3.3.1 L'appel est examiné et traité dans les deux mois suivant sa réception par le Conseil d'Administration de PEFC France, qui pourra associer des experts compétents sur le sujet faisant l'objet de l'appel, afin de disposer des éléments d'informations utiles et nécessaires à une prise de décision impartiale et adaptée.

3.3.3.2 Le Conseil d'Administration notifie par écrit sa réponse motivée à l'appelant, laquelle comprend, le cas échéant, les mesures correctives et préventives à mettre en place pour faire cesser les causes de la réclamation ayant fait l'objet de l'appel.

3.3.3.3 La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai, et ne peut plus faire l'objet d'aucun recours.

3.3.3.4 Dans les cas où le Conseil d'Administration est responsable des décisions et/ou activités faisant l'objet de l'appel, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de PEFC France met en place un groupe d'experts indépendants chargé de :

- Procéder, le cas échéant, à l'instruction complémentaire si elle est nécessaire pour permettre la prise de décision ;
- Statuer sur l'appel en rendant une décision et en définissant les éventuelles mesures correctives et préventives à mettre en place pour corriger la situation ayant motivé la réclamation et l'appel qui s'en est suivi.

La décision ainsi prise est notifiée par écrit à l'appelant et aux parties concernées par le secrétariat général de PEFC France.

3.4 Suites des réclamations et appels

3.4.1 A l'issue du traitement de la réclamation ou de l'appel, le Bureau de PEFC France se réserve la possibilité de procéder à un contrôle documentaire ou sur site s'il l'estime nécessaire et dans les délais qu'il juge pertinent.