

# CHAPITRE 4



**PEFC™**  
10-1-1

Promouvoir  
la gestion durable  
de la forêt

# CHAPITRE 4

## GESTION DES RÉCLAMATIONS ET APPELS



PEFC France considère toutes les plaintes et les réclamations comme des opportunités d'améliorer ses services et de mettre en place des mesures de correction et de prévention. PEFC France s'engage à gérer et à effectuer les améliorations continues et nécessaires dans tous ses secteurs d'activités et dans les domaines de compétences de ses membres.

### A. PORTÉE ET DÉFINITIONS

#### 1. OBJET

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.

#### 2. CHAMP D'APPLICATION

Le présent document définit les procédures de gestion des plaintes et 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.

À noter :

- les réclamations et appels émis à l'encontre d'une entité d'accès à la certification sont traités selon les procédures de fonctionnement des EAC ;
- les réclamations et appels concernant la mise en œuvre du schéma français de certification forestière (hors standards<sup>1</sup>) sont transmis à la Commission Technique Nationale des Standards d'Expertise et d'Assistance (CTN) et traités par elle ;

1. Les plaintes concernant la mise en œuvre des standards sont traitées conformément au chapitre 1 – A)9) : « Les plaintes concernant la mise en œuvre des standards sont traitées par l'EAC qui les transmet au CA de PEFC France. Ce dernier peut demander une analyse à la CTN tant sur les plaintes que sur les réponses apportées par l'EAC. Le CA de PEFC France se réserve la possibilité de faire des observations dans les deux mois qui suivent cette transmission. »

- les plaintes 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 du Comité Français d'Accréditation (organisme d'accréditation des organismes certificateurs agréés par PEFC France) ;
- les plaintes et appels émis à l'encontre du Comité Français d'Accréditation sont traités selon la procédure de résolution des réclamations et appels de l'organisme international d'accréditation international (IA).

### 3. DÉFINITIONS

Plainte/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 : demande de reconsidération d'une décision prise dans le cadre de gestion d'une plainte, formulée par écrit par une personne physique ou morale (l'appelant), considérant que cette décision n'est pas conforme aux exigences ni aux procédures du PEFC France.

## B. GESTION DES RÉCLAMATIONS ET APPELS

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

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

### 1. RÉCLAMATIONS

#### a) Recevabilité

Pour être recevables, les réclamations doivent :

- entrer dans le champ d'application des réclamations et appels défini au point A.2) ci-dessus ;
- 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 le mois suivant la décision ou la mesure contestée ;
- comporter l'identification de l'organisme, du propriétaire ou de l'entreprise concerné(e) par la plainte, la date et le lieu, ainsi que la référence précise de l'action ou de la mission à laquelle elles se rapportent ;
- être argumentées et assorties de toutes les pièces justificatives jugées nécessaires, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées.

#### b) Examen et traitement de la plainte

##### b.1.) Examen et traitement des réclamations recevables sans instruction complémentaire

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

Le Bureau notifie par écrit sa réponse motivée au plaignant.

La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

## **b.2.) Examen et traitement des réclamations nécessitant une instruction complémentaire**

Avant de statuer sur une réclamation, et s'il le juge nécessaire, le Bureau 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.

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

Le Bureau notifie par écrit sa réponse motivée à au plaignant.

La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

## **2. APPELS**

### **a) Recevabilité**

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.

Pour être recevable, l'appel doit :

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

### **b) Examen et traitement de l'appel**

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 la réclamation.

Le Conseil d'Administration notifie par écrit sa réponse motivée à l'appelant.

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

## **3. SUITES DES RÉCLAMATIONS ET APPELS**

À 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 qu'il estime nécessaire et dans les délais qu'il juge pertinents.