

7 Février 2018

---

---

PEFC/FR GD 3003 : 2018

## Gestion de crise – Guide

---

---

PEFC France



Promouvoir  
la gestion durable  
de la forêt

8, avenue de la République  
75011 Paris

Tel: +33 (0)1 43 46 57 15, Fax: +33 (0)1 43 46 57 11  
E-mail: [contact@pefc-france.fr](mailto:contact@pefc-france.fr) Web: [www.pefc-france.org](http://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 :** Gestion de crise – Guide

**Identification du document :** PEFC/FR GD 3003 : 2018

**Approuvé par:** Conseil d'administration de PEFC FRANCE

**Date:** 7 février 2018

**Date de publication:** 8 février 2018

**Date d'entrée en vigueur:** 8 février 2018

## 1 Domaine d'application

Le présent guide a pour objet de faire des recommandations aux Entités d'Accès à la Certification Régionale sur les dispositifs d'action et de gestion à mettre en place face à certaines situations de crise identifiées. Il pourra être régulièrement complété et mis à jour en fonction du retour d'expérience des EACR en la matière.

## 2 Références documentaires

Les documents référencés ci-dessous sont indispensables pour la compréhension et l'application du présent guide. C'est la dernière version (incluant tout amendement) de ces documents qui s'applique (qu'ils soient datés ou non).

- PEFC/FR ST 1002 : 2016, Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- LES PROCEDURES DE FONCTIONNEMENT DE L'EACR
- LES STATUTS DE L'EACR

## 3 Définitions

**Crise** : Tout événement qui survient brusquement et qui provoque une déstabilisation grave d'une organisation.

Concernant l'EACR plus spécifiquement : Circonstances exceptionnelles mettant en cause la capacité de l'entité d'accès la certification à appliquer le schéma français de certification forestière PEFC et à respecter ses procédures.

**EACR (Entité d'Accès à la Certification Régionale)** : Groupement de participants à la certification de la gestion forestière durable PEFC dotée de la personnalité morale, constituée sur le modèle de PEFC France et dont la compétence territoriale est définie au niveau régional ou interrégional:

- titulaire d'un certificat de gestion forestière durable PEFC (à l'exclusion de tout autre) auquel les différents acteurs forestiers de son territoire de compétence peuvent participer afin d'attester de la conformité de leurs activités au standard de gestion forestière durable PEFC et,
- chargé d'assurer la promotion de la marque PEFC auprès des acteurs concernés afin d'assurer le développement du nombre des participants à la certification de la gestion forestière durable PEFC et des surfaces gérées durablement selon les exigences PEFC.

**Gestion de crise** : ensemble des modes d'organisation, des techniques et des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'évènement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

**Participant**: Personne physique ou morale (propriétaire forestier, exploitant forestier ou ETF) engagée dans la mise en œuvre des exigences de la gestion forestière durable (PEFC/FR ST 1003: 2016), et ayant reçu à ce titre une confirmation d'engagement de la part de l'EAC.

**Revue de direction de l'EACR** : Instance non statutaire, généralement composée des membres du Conseil d'Administration de l'EACR, chargée d'évaluer l'application du schéma français de certification forestière PEFC par l'EACR et de prendre les mesures d'adaptation nécessaires (mesures correctives et préventives).

## 4 Principes généraux

### 4.1 Identification

L'EACR réunie en revue de direction, devrait identifier au début de chaque cycle de certification, en se basant sur son historique, les situations de crise auxquelles elle est susceptible d'être confrontée.

### 4.2 Anticipation et gestion

Pour chaque situation de crise identifiée, l'EACR devrait définir un dispositif pour :

- Détecter l'arrivée de la crise par la mise en place d'indicateurs et d'un schéma d'alerte ;

- Gérer la crise au moyen d'un plan formalisé, adapté, et intégré à ses procédures documentées (quels référents ? quels opérateurs ? quelles actions ? quel planning ? quel budget ? quelle communication interne et externe?).

#### 4.3 Bilan

L'EACR devrait tirer un bilan global de tels évènements avec les opérateurs concernés pour s'efforcer de mieux les anticiper et d'en réduire les conséquences en cas de renouvellement.

### 5 Perte de son certificat par l'EACR ou dissolution de l'EACR

Dans l'intérêt du système PEFC, en cas de perte de son certificat ou en cas de fermeture probable et imminente de l'EACR, cette dernière devrait assurer la continuité de l'engagement de ses participants.

5.1. Pour assurer cette continuité, l'EACR devrait mettre en œuvre l'un des deux dispositifs suivants :

1. Transmission des données relatives à ses participants à une EACR limitrophe, via les modalités suivantes<sup>1</sup> :
  - Signature d'une convention entre l'EACR cédante et l'EACR cessionnaire ;
  - Demande et obtention auprès de PEFC France par l'EACR cessionnaire de l'extension de son agrément au territoire de compétence de l'EACR cédante;
  - Demande et obtention auprès de son organisme certificateur par l'EACR cessionnaire de l'extension de son certificat de gestion forestière durable au territoire de compétence de l'EACR cédante (audit à prévoir) ;
  - Information des participants concernés par l'opération de cession et obtention de leur consentement sur le transfert des données les concernant (Voir 5.2.1) ;
  - Export des données de l'EACR cédante vers l'EACR cessionnaire dans le respect des exigences de la loi informatique et Libertés et du Règlement européen sur la protection des données personnelles (Voir 5.2.1).
2. Si aucune EACR limitrophe n'accepte de conventionner pour récupérer les données de l'EACR en difficulté, les données devraient alors être transmises à l'association PEFC France à charge pour cette dernière de créer une EAC de substitution qui aura pour vocation de récupérer les données transmises préalablement à PEFC France et de rassembler les participants correspondants sous son certificat de gestion forestière durable.

5.2. Pour être légal, le transfert des données devrait respecter les obligations juridiques suivantes, et ce, en amont de toute opération de cession.

5.2.1. Dispositif n°1 : obligations juridiques liées au transfert des données d'une EACR vers une autre EACR :

- Obligation d'information par l'EACR cédante : L'EACR qui cède ses données devrait informer ses participants qu'elle va transférer les données les concernant à une autre EACR, ainsi que des droits dont disposent les participants concernant ces données (par mail avec accusé de réception ou par courrier en Recommandé avec accusé de réception).
- Obligation de consentement de chaque participant dont les données personnelles ont été cédées : l'EACR cédante devrait obtenir le consentement préalable au transfert (écrit ou tacite) de chaque participant sur la communication des données le concernant.

L'EACR limitrophe qui bénéficie du transfert de données devient le nouveau responsable de traitement des données personnelles des participants de l'EACR cédante (=qui a perdu son certificat). Il devrait à cet égard

<sup>1</sup> Le transfert de données est prévu dans l'article 10 des statuts types des EACR qui prévoit qu'en cas de dissolution, son actif sera dévolu à une organisation professionnelle ou interprofessionnelle ayant un objet similaire à celui de de l'EACR dissoute. Une organisation avec un objet similaire peut être une autre EACR.

prendre toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour en préserver la sécurité et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

5.2.2. Dispositif N°2 : Obligations juridiques liées au transfert des données d'une EACR vers PEFC France puis de PEFC France vers une EAC de substitution spécialement créée à cet effet :

Les obligations juridiques décrites au point 5.2.1 ci-dessus s'appliquent. PEFC France devra cependant réitérer la procédure deux fois :

- Dans le cadre du transfert depuis l'EACR vers PEFC France ;
- Puis dans le cadre du transfert depuis PEFC France vers l'EACR de substitution.

## **6 Disparition des données informatiques**

6.1. Afin de se prémunir contre la perte de tout ou partie de ses données informatiques, l'EACR devrait :

- Procéder à des sauvegardes informatiques régulières et les conserver hors des bureaux ou sur un cloud et/ou mettre en place un système de sauvegarde externalisée sur serveur. Les données à sauvegarder devraient être: tout le système documentaire depuis 10 ans, et notamment :
  - les informations relatives aux participants (dossiers d'engagement, rapports de contrôle) ;
  - les données financières et sociales (comptabilité, bilans annuels, déclarations sociales, contrats de travail, bulletins de salaire, ...) ;
  - les données relatives à la certification de l'EACR et à sa mise en œuvre (certificat, rapports d'audit, comptes-rendus de revues de direction, bilan des contrôles et des programmes d'accompagnement, réclamations ...) ;
  - les données relatives à la vie associative de l'EACR (liste des membres, convocation et comptes-rendus d'instances, ...).
- Installer un logiciel d'antivirus et le mettre à jour régulièrement.
- Limiter l'accès des ordinateurs aux personnes autorisées (notamment par mise en place de mots de passe).
- Prendre des précautions d'utilisation des fichiers informatiques provenant de l'extérieur.
- Conservation de copies papier dans la mesure du possible.

6.2. En cas de perte de données malgré la mise en place de tout ou parties des mesures décrites ci-dessus, l'EACR devrait demander sans délais l'avis d'un expert qualifié sur ce qu'il convient de faire (réparation du matériel, recours à un service de récupération de données en laboratoire ou à distance, ...) avant d'entreprendre quoi que ce soit.

## **7 Disparition de données papier**

Afin de se prémunir contre la perte de tout ou partie de ses données papier, l'EACR devrait :

- Numériser autant que possible les données papier documents afin qu'elles bénéficient d'une sauvegarde informatique (voir point 6 ci-dessus).
- Conserver les documents clés et/ou leurs copies en dehors des locaux et/ou dans un coffre.
- Diffuser une copie des documents clés à des tiers de confiance.
- Si possible mettre en place d'un système de sécurité des locaux de l'EACR (contre l'incendie et le vol).

## **8 Disparition de matériel**

Afin de se prémunir contre la perte de tout ou partie du matériel nécessaire à son fonctionnement, l'EACR devrait :

- Mettre en place d'un système de sécurité de ses locaux.
- Assurer ses locaux et son matériel contre le vol.

## **9 Absence prolongée, exclusion ou retrait de plusieurs membres de l'EACR**

En cas d'absence prolongée (plus d'un an), d'exclusion ou de retrait de plusieurs organisations membres de l'EACR compromettant ainsi son fonctionnement normal, et/ou menaçant le maintien de son certificat de gestion forestière durable, l'assemblée générale de l'EACR devrait identifier des structures remplaçantes représentant les intérêts défendus par les organismes exclus, absents ou démissionnaires, et leur proposer d'adhérer.

## **10 Indisponibilité prolongée du personnel d'exécution**

10.1. Afin de pouvoir régler à tout moment une situation d'indisponibilité subite et prolongée de son personnel d'exécution pendant plus d'un mois, l'EACR devrait, à titre préventif, et sous la responsabilité du Bureau :

- Passer une convention avec une EACR voisine prévoyant la mise à disposition du personnel d'exécution de cette dernière pour assurer le fonctionnement minimal de la première (gestion des engagements et réalisation des contrôles notamment).
- Et/ou identifier et désigner avec leur accord plusieurs membres de l'EACR, compétents pour assurer l'intérim, via la constitution d'un comité de pilotage avec répartition des tâches selon les compétences et la disponibilité de chacun.

10.2. En cas de crise avérée, et si les mesures préventives décrites ci-dessus n'ont pas pu être mises en place en amont, l'EACR devrait procéder le plus rapidement au recrutement d'un(e) remplaçant(e).

## **11 Évènements extérieurs**

11.1. En cas d'évènements extérieurs (tempêtes, gel, sécheresse, accident phytosanitaire, attaque parasitaire, incendie,...) rendant impossible l'application normale des standards français de gestion forestière durable PEFC (PEFC/FR ST 1003 -1 -2 -3 : 2016), l'EACR devrait à titre préventif, sous la responsabilité du Conseil d'administration et de la revue de direction :

- Identifier autant que possible les évènements extérieurs potentiels et les mesures exceptionnelles à mettre en place pour les traiter de manière réactive en cas de survenance.
- Formaliser les adaptations potentiellement nécessaires des standards de gestion forestière durable à mettre en place à cet égard.

*Note : L'EAC devrait annexer ces éléments au présent guide ou à ses procédures de fonctionnement.*

11.2. En cas de crise avérée, l'EACR devrait :

- Informer son organisme certificateur de la situation de crise à laquelle elle est confrontée et des éventuelles mesures exceptionnelles qu'elle a dû mettre en place en urgence, ou qu'elle propose de mettre en place, notamment concernant l'application des standards français de gestion forestière durable PEFC.
- Obtenir la validation par son organisme certificateur du régime dérogatoire proposé et de sa durée indicative.
- Définir un plan de rattrapage de l'application du schéma et des standards français de gestion forestière durable PEFC (notamment concernant la réalisation des audits externes et des contrôles des participants en retard), et le soumettre à son organisme certificateur pour validation.

## **12 Crise médiatique**

En cas de crise médiatique (attaques graves et publiques à l'égard du système PEFC impactant notamment sa réputation et sa crédibilité), l'EAC devrait :

- S'adresser à PEFC France pour mise en relation avec l'équipe de communication et de relations publiques de PEFC France pour prise en charge de la gestion de la crise.
- Ou se faire accompagner d'un cabinet spécialisé dans la gestion de crise.