

26 septembre 2018

---

---

**PEFC/FR GD 3007: 2017**

## **Procédures de fonctionnement des EACR – 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 :** Procédures de fonctionnement des EACR – Guide

**Version :** 2

**Identification du document :** PEFC/FR GD 3007 : 2017

**Approuvé par :** CA de PEFC France      **Date:** 21 novembre 2017

**Amendé par :** CA de PEFC France      **Date :** 26 septembre 2018

**Date de publication:** 27 septembre 2018

**Date d'entrée en vigueur:** 27 septembre 2018

## 1 Domaine d'application

En vertu du point 6.1.10.1 du PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences, « *l'EAC doit établir des procédures documentées adaptées à ses missions et à son mode de fonctionnement. Les procédures documentées doivent inclure au moins les éléments suivants :*

- a) *Les modalités de prise de décision au sein de l'EAC, y compris les modalités d'accès et de participation des parties prenantes à la décision ;*
- b) *Les modalités de participation à l'organisation régionale, y compris l'acceptation, la suspension et la cessation de la participation ;*
- c) *Les modalités de contrôle des participants, la définition, la mise en œuvre et le suivi des mesures correctives et préventives ;*
- d) *Le mécanisme de réclamations et appels ;*
- e) *La gestion de crises ;*
- f) *La tenue des enregistrements. »*

Le présent guide a pour objet de proposer aux Entités d'Accès à la Certification Régionale les procédures types qu'elles devraient mettre en place et respecter, pour une application conforme du schéma français de certification forestière PEFC 2017-2022.

Ce guide pourra être régulièrement complété et mis à jour en fonction du retour d'expérience des EACR et des éventuelles évolutions du schéma français de certification forestière PEFC.

## 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
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR AD 4002 : 2016 - Procédure d'agrément et d'enregistrement des EAC
- PEFC/FR AD 4006 : 2016 - Contrat de licence de marque PEFC France – EAC
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3002 : 2016 - Réalisation des audits internes des EAC régionales – Guide
- PEFC/FR GD 3003 : 2016 – Gestion de crise – Guide
- PEFC/FR GD 3004 : 2016 - Contributions pour les participants à la certification forestière régionale
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur

### 3 Définitions

**Action corrective** : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse. (...) Une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition de l'occurrence. » (ISO 9000).

**Action préventive** : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable. (...) Une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence. » (ISO 9000)

**Agrément de l'EAC** : Décision du Conseil d'administration de PEFC France par laquelle il reconnaît que la constitution et les règles de fonctionnement de l'EAC sont conformes aux règles de la certification forestière régionale et de groupe (PEFC/FR ST 1002 : 2016), et autorise en conséquence l'EAC à mettre en place, en son sein, une certification, ou un renouvellement de certification de la gestion forestière durable PEFC.

**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.

**Assemblée générale** : Instance délibérante composée de l'ensemble des membres de l'EAC, et ayant essentiellement pour mission d'orienter et d'approuver la gestion de l'association et/ou de prendre des décisions importantes la concernant.

**Audit** : processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves objectives et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (...) Les éléments fondamentaux d'un audit comprennent la détermination de la conformité d'un objet selon une procédure réalisée par du personnel n'étant pas responsable de l'objet audité. (ISO 9000)

**Audit externe** : Processus de vérification systématique et documenté réalisé par un organisme certificateur indépendant notifié par PEFC France et accrédité, permettant de :

- Vérifier et certifier le respect des règles de la certification forestière régionale et de groupe (PEFC/FR ST 1002 : 2016) par l'EAC ;
- Vérifier le respect des règles d'utilisation de la marque PEFC (PEFC/FR ST 2001 : 2008) par les EAC ;
- Corriger les éventuels écarts par la mise en place des actions correctives et préventives.

L'audit externe peut donner lieu à plusieurs types de constats : écart, point fort, point faible et piste d'amélioration. À l'issue de l'audit externe, l'organisme certificateur décide de délivrer, maintenir, renouveler ou retirer le certificat de gestion forestière durable de l'EAC.

**Audit interne PEFC** : Processus de vérification systématique et documenté réalisé au sein de l'EACR permettant de :

- Évaluer le respect des exigences du schéma français de certification forestière par l'EACR, pour ce qui la concerne ;
- Corriger les éventuels écarts par la mise en place d'actions correctives et préventives

L'audit interne peut donner lieu à plusieurs types de constats : écart, point fort, point faible et piste d'amélioration.

**Bureau** : Instance de direction de l'EAC composée de membres faisant aussi partie du Conseil d'Administration.

Il est généralement composé de :

- un président, dirigeant et représentant de l'EAC
- deux vice-présidents
- un secrétaire, chargé du fonctionnement administratif
- un trésorier, chargé de la gestion financière
- un trésorier adjoint

**Charte graphique** : Ensemble des règles fondamentales d'utilisation et de reproduction des signes graphiques (design, logo, polices, couleurs, mentions et visuels associés, ...) qui constituent l'identité graphique d'une organisation.

**Comité technique** : instance technique non statutaire composée des personnels salariés des EAC et de PEFC France, ayant pour mission de :

- Améliorer la cohérence de la mise en œuvre des obligations découlant du schéma français de certification forestière ;

- Faire des propositions dans une perspective d'amélioration continue de l'efficacité du système PEFC en France ;
- Préparer, sous l'angle technique, les sujets à traiter dans le cadre des instances politiques ;
- Proposer des modalités de mise en œuvre opérationnelles des décisions prises au niveau politique.
- Traiter des aspects quotidiens de la gestion d'une EAC : formation, gestion associative, aspects administratifs et opérationnels... ;
- Favoriser les partages d'expériences et développer des actions transversales entre les EAC et PEFC France.

**Confirmation d'engagement** : Document rédigé par l'EAC et confirmant l'engagement du participant à la certification de la gestion forestière durable.

**Conseil d'Administration** : Ensemble des membres élus tous les 3 ans par l'assemblée générale et ayant pour mission d'administrer et gérer l'EAC, et d'appliquer les décisions prises par l'assemblée générale.

**Contrôle des participants** : Processus de vérification effectué par un personnel compétent, pour recueillir et évaluer de manière objective des preuves, permettant de déterminer si les pratiques des participants à la certification forestière, sont conformes aux règles de la gestion forestière durable (PEFC/FR ST 1003 : 2016) et aux engagements auxquels ils ont souscrit lors de leur engagement (Annexes 1 et 2 du PEFC/FR ST 1002: 2016, présent document et Annexe 2 du PEFC/FR AD 4004 :2016). Le contrôle comprend la réunion d'ouverture, l'entretien de contrôle, la visite de terrain ou de chantier, la réunion de clôture et le rapport de contrôle. Sa planification, son organisation et sa mise en œuvre relèvent de la compétence de l'EAC.

**Contrôleur** : Personne ayant reçu une formation et acquis une compétence appropriée pour la pratique du contrôle des participants, ou étant auditeur interne ISO d'organismes membres de PEFC, tels que ONF, CRPF, coopératives du groupe GCF.

**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 à 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.

**Écart** : non-respect d'une exigence.

**Enregistrement** :

- Consignation (et résultat de cette consignation support papier, informatique, etc.) des actions et résultats se rapportant au système de management de la gestion forestière durable qui apporte la preuve de la conformité aux exigences figurant dans le schéma français de certification forestière.
- Tenue et mise à jour de tout ce qui permet d'apporter la preuve que l'organisme satisfait aux exigences du schéma français de certification forestière, et qu'il a la maîtrise de son système qualité

**Enregistrement de l'EAC** : inscription par PEFC France de l'EAC officiellement agréée sur le registre des EACR agréées en France.

**Entité à contrôler** :

- Pour les forêts privées : un propriétaire = une entité à contrôler
- Pour les forêts des collectivités : un propriétaire = une entité à contrôler
- Pour les forêts domaniales : une forêt domaniale (selon la liste des forêts domaniales fournie par l'ONF) = une entité à contrôler

**Entrepreneur de travaux forestiers - ETF** : Prestataire de service qui œuvre directement en forêt, réalise abattage et débardage, et a des activités de sylviculture, de replantation et d'entretien de l'espace forestier.

**Exclusion** : Fait d'exclure un participant à la certification de la gestion forestière durable PEFC et de le radier de la liste des participants à l'EAC pour non-respect des règles de la gestion forestière durable (PEFC/FR ST

1003-1, -2, -3 : 2016) ou des engagements auxquels il a souscrit lors de son engagement (Annexes 1 et 2 du PEFC/FR ST 1002 : 2016 et Annexe 2 du PEFC/FR AD 4004 : 2016).

**Exploitant forestier** : L'exploitant forestier achète du bois sur pied aux propriétaires forestiers en vue de les façonner et de les commercialiser.

**Formation** : Fait de transmettre un ensemble de connaissances théoriques et pratiques sur un métier, un domaine ou une technique particulière.

**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.

**Gestion documentaire** : Modalités de traitement de tous les documents de l'EAC nécessaires pour apporter la preuve qu'elle répond aux exigences du schéma français de certification forestière PEFC et aux conventions conclues avec PEFC France.

**Groupe de travail / Comité de pilotage** : Instance informelle dont la composition est variable, et ayant pour mission de mener des réflexions ou des suivis d'actions sur des thèmes techniques ou politiques précis.

**Jours calendaires** : Du lundi au dimanche inclus.

**Non-conformité** : « Non-satisfaction d'une exigence spécifiée » (ISO 9000).

**Organisme certificateur** : Personne morale indépendante et accréditée par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) ou tout autre organisme d'accréditation membre de l'EA (European Accreditation) ou de l'IAF (International Accreditation Forum), chargée de certifier les entités d'accès à la certification (EAC) et les propriétaires forestiers en certification individuelle, et de les auditer annuellement pour vérifier le respect des règles de la certification forestière régionale et de groupe (PEFC/FR ST 1002 : 2016) et/ou des règles de la gestion forestière durable (PEFC/FR ST 1003 : 2016).

**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.

**Plainte** : **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 l'EAC.

**Plan de formation** : Document écrit qui rassemble l'ensemble des actions de formation décidées par l'employeur et celles demandées par un ou plusieurs salariés et acceptées par l'employeur.

Il peut comprendre des stages d'adaptation, de promotion, de prévention, d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances.

**Procédure** : Manière spécifiée d'accomplir une activité (ISO 8402). Une procédure définit des tâches et/ou les modalités d'exécution de ces tâches. Elle est en général documentée.

**Programme d'accompagnement** : programme d'actions développé et mis en œuvre par l'EACR sur son territoire de compétence, et visant à accompagner les participants dans la mise en œuvre des règles de la gestion forestière définies dans les PEFC/FR ST 1003 -1 / -2 / -3 : 2016.

**Propriétaire forestier** : Personne physique ou morale détenant un titre de propriété sur une ou plusieurs parcelles forestières.

**Rapport de contrôle** : Document rédigé par le contrôleur à l'issue du contrôle, discuté et expliqué avec le contrôlé, restituant les points importants et les conclusions du contrôle et formalisant les écarts et les actions correctives à mettre en œuvre.

**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 l'EAC.

**Retrait** : Fait pour un participant de renoncer volontairement à son engagement dans le système PEFC, et entraînant sa radiation de la liste des participants.

**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).

**Système documentaire** : ensemble structuré et organisé de documents de natures différentes.

#### **4 Principes généraux**

Les procédures ont pour objet de permettre la bonne mise en œuvre par les EACR du schéma français de certification forestière PEFC, pour ce qui la concerne, et la vérification de la conformité de cette mise en œuvre.

À cet égard, les procédures des EACR devraient spécifier clairement :

- L'objet de chaque processus décrit ;
- Les références documentaires applicables et utiles ;
- Qui intervient dans les processus décrits, et comment sont réparties les responsabilités entre les intervenants (instances, services, personnels) ;
- Les modalités de mise en œuvre du processus pour assurer de sa conformité au schéma français de certification forestière PEFC (modalités opératoires) ;
- Les enregistrements et preuves documentées de l'exécution des processus décrits et, le cas échéant, leur fréquence.

## **5 Agrément de l'EACR**

### **5.1 Objet**

L'agrément est la décision par laquelle le Conseil d'administration de PEFC France reconnaît que la constitution et les règles de fonctionnement de l'EACR sont conformes aux règles de la certification forestière régionale et de groupe (PEFC/FR ST 1002 : 2016), et autorise en conséquence l'EACR à mettre en place, en son sein, une certification, ou un renouvellement de certification de la gestion forestière durable PEFC.

La présente procédure a pour objet de décrire les conditions de demande et d'obtention par l'EACR de son agrément auprès de PEFC France, conditions nécessaires à l'obtention, au maintien et au renouvellement de son certificat de gestion forestière durable.

### **5.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR AD 4002 : 2016 - Procédure d'agrément et d'enregistrement des EAC
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur

### **5.3 Responsabilités**

- Président du Conseil d'Administration de l'EACR
- Secrétariat de l'EACR
- Conseil d'administration de PEFC France (ou Bureau de PEFC France sur délégation du CA)

### **5.4 Mise en œuvre**

5.4.1 L'EACR demande son agrément à PEFC France au moment de sa création, et dans les 6 mois, à compter de la date d'entrée en vigueur de toute nouvelle version des règles de la certification forestière régionale et de groupe.

5.4.2 Le dossier demande d'agrément est adressé au secrétariat général de PEFC France par courrier postal ou par mail.

5.4.3 Le dossier de demande d'agrément contient les éléments suivants :

- Le courrier de demande d'agrément signé par le Président de l'EACR ;
- Les statuts de l'EACR (conformes aux dispositions générales des statuts de PEFC France, notamment pour ce qui concerne la recherche du consensus) ;
- La composition de l'EACR (constitution en trois collègues sur le modèle de PEFC France) ;
- Les courriers de demande de désignation de représentants locaux des membres nationaux de PEFC France ainsi que leurs courriers de réponse ;
- En cas de non réponse d'un membre national de PEFC France, tout document prouvant que l'EACR a cherché (et, le cas échéant, a réussi) à désigner une structure locale pertinente au regard du collègue concerné ;
- Toutes les pièces justifiant la viabilité financière de l'EACR sur la période couverte par la certification, notamment le budget annuel et le budget prévisionnel de l'EACR et le bilan de son dernier exercice ;
- L'information sur la zone de compétence territoriale couverte par l'agrément (devant correspondre à une ou plusieurs régions administratives).

5.4.4 Le Conseil d'administration (ou le Bureau sur délégation du CA) de PEFC France examine le dossier de demande et délivre l'agrément dans les 3 mois suivant la réception du dossier de demande, et le cas échéant, avant l'expiration du délai de transition accordé à l'EACR pour se mettre en conformité avec les nouvelles exigences du schéma français de certification forestière.

5.4.5 Le Conseil d'administration (ou le Bureau sur délégation du CA) de PEFC France peut demander des éléments d'information complémentaires ou recommander la mise en œuvre d'actions correctives. Dans ce cas, l'EACR y répond, par courrier postal ou par e-mail, dans les 15 jours suivant la réception de la notification reçue dans ce sens.



5.4.6 Quand la demande d'agrément est jugée recevable par PEFC France, le Président de PEFC France notifie par écrit l'agrément à l'EACR sans délai en précisant le périmètre géographique de compétence territoriale de l'EACR.

## **5.5 Enregistrements**

- Le courrier de demande d'agrément signé par le Président de l'EACR
- Le dossier de demande d'agrément
- Le courrier de notification d'agrément de PEFC France

## **6 Certification de l'EACR et audit externe**

### **6.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire les conditions de planification, de réalisation et de suivi des audits externes de certification de gestion forestière durable de l'EACR.

### **6.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 1004:2016 - Règles pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de la gestion forestière durable - Exigences
- PEFC/FR AD 4002 : 2016 - Procédure d'agrément et d'enregistrement des EAC
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3002 : 2016 - Réalisation des audits internes des EAC régionales – Guide
- PEFC/FR GD 3003 : 2016 – Gestion de crise – Guide
- PEFC/FR GD 3004 : 2016 - Contributions pour les participants à la certification forestière régionale
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Le système documentaire de l'EACR
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur
- Liste des organismes certificateurs de gestion forestière durable notifiés par PEFC France
- Note sur le Comité Technique PEFC en France - validée par CA PEFC France du 02.11.2016

### **6.3 Responsabilités**

- Secrétariat de l'EACR
- Assemblée générale de l'EACR
- Revue de Direction de l'EACR
- L'organisme certificateur de l'EACR

### **6.4 Mise en œuvre**

#### **6.4.1 Choix de l'organisme certificateur**

6.4.1.1 Le choix de l'organisme certificateur de l'organisme certificateur est fait par l'assemblée générale de l'EACR, ou par le Conseil d'Administration de l'EACR sur délégation de l'assemblée générale dans la liste des organismes certificateurs notifiés par PEFC France.

6.4.1.2 Une fois l'organisme certificateur choisi, l'EACR signe un contrat avec celui-ci définissant le champ, le contenu, la durée, les modalités de déroulement et le coût de l'audit.

L'EACR qui demande la certification doit :

- donner son accord aux objectifs de l'audit,
- approuver la composition de l'équipe d'audit (elle peut récuser des auditeurs),

- valider le plan d'audit proposé (ce plan identifie les documents de référence à consulter, la durée de l'audit, les lieux où l'audit est effectué, le calendrier des réunions à tenir, les personnes à rencontrer).

#### 6.4.2 Conditions et modalités de réalisation de l'audit externe

L'EACR se soumet aux conditions et modalités de réalisation d'audit (initial, de renouvellement ou de suivi) qui lui sont indiquées par son organisme certificateur et qui figurent au contrat signé avec lui.

#### 6.4.3 Périodicité

6.4.3.1 Après l'audit initial, l'EACR fait l'objet de deux audits annuels de surveillance.

6.4.3.2 Un audit de renouvellement intervient tous les 3 ans.

6.4.3.3 L'écart entre deux audits est de 12 mois maximum.

#### 6.4.4 Suites de l'audit externe : Examen et traitement des écarts

6.4.4.1 A l'issue de l'audit, l'organisme certificateur notifie à l'EACR les écarts identifiés et les éventuelles demandes d'actions correctives, ainsi que, le cas échéant une demande de réponse aux écarts soulevés, et le délai accordé pour ce faire.

6.4.4.2 L'EACR répond aux écarts soulevés dans les délais indiqués par l'organisme certificateur, conformément aux décisions prises en revue de direction.

6.4.4.3 L'EACR tient à jour la liste des écarts qui lui sont notifiés par l'organisme certificateur, et assure la mise en place et le suivi des actions correctives ainsi que, le cas échéant, les mesures préventives qui permettraient leur non-renouvellement, telles que décidées en revue de direction.

6.4.4.4 L'EACR tient à jour les enregistrements nécessaires sous forme de fiches d'écarts et de tableaux récapitulatifs détaillant les points suivants :

- Contenu de l'écart
- Nature de l'écart (point à éclaircir, remarque, non-conformité)
- Date du constat de l'écart
- Point du schéma français de certification forestière non appliqué ou mal appliqué
- Personne physique ou morale mise en cause
- Mesures correctives et / ou préventives demandées par l'organisme certificateur
- Réponse faite par l'EACR à l'organisme certificateur sur la nature des mesures mise en œuvre
- Échéancier de mise en œuvre de ces mesures
- Suivi de la mise en œuvre de ces mesures

Chaque écart constaté donne lieu à l'ouverture d'un dossier par le secrétariat de l'EACR, contenant toutes les pièces justificatives du suivi de la procédure décrite ci-dessus.

#### 6.4.5 Conclusions de l'audit externe et décision de certification

La décision prise peut être la suivante selon les étapes de l'audit :

- Le certificat est accordé ou refusé (audit initial).
- Le certificat est maintenu ou suspendu (audit de suivi).
- Le certificat est renouvelé ou non (audit de renouvellement).

#### 6.4.6 Réclamation

L'EACR, à travers sa revue de direction, peut faire une réclamation auprès de son organisme certificateur en cas de désaccord ou de contestation sur l'issue de l'audit dans les délais et selon les modalités prévus dans le contrat signé avec son organisme certificateur, et à défaut dans les 30 jours calendaires suivant la remise du rapport d'audit.

La réclamation est traitée par l'organisme certificateur selon les modalités décrites dans ses procédures de traitement des réclamations.

#### 6.4.7 Rapport d'audit et certificat de gestion forestière durable

À l'issue de l'audit, l'organisme certificateur établit et transmet à l'EACR dans le délai précisé au contrat, et à défaut dans un délai raisonnable :

- Le rapport d'audit comportant à minima :
  - La liste des personnes rencontrées
  - La liste des documents consultés

- Les constats réalisés lors de l'audit
  - Les demandes de mesures correctives et préventives avec les délais impartis à l'EACR pour y répondre et les mettre en œuvre
  - En annexes : le programme d'audit, le planning d'audit, le résumé du rapport d'audit
- En cas d'audit initial ou de renouvellement, le certificat de gestion forestière durable.

#### 6.4.8. Information de PEFC France

##### 6.4.8.1 L'EACR devrait transmettre à PEFC France :

- le rapport d'audit et ses annexes
- le certificat (initial ou renouvelé)

##### 6.4.8.2 L'EAC devrait informer sans délai PEFC France de toute suspension, modification ou retrait de son certificat de gestion forestière durable.

### **6.5 Enregistrements**

- Contrat entre l'EACR et l'organisme certificateur sur les prestations d'audit
- Certificat de gestion forestière durable de l'EACR
- Rapports d'audits externes annuels et leurs annexes
- Toutes les pièces liées à la planification et à la réalisation et aux suites de l'audit externe (devis, factures, échanges de courriers entre l'EACR et l'organisme certificateur, éventuelles réclamations...)
- Toutes les pièces liées aux suites de l'audit externe : réponses aux écarts notifiés par l'organisme certificateur, fiches d'écarts, tableaux de suivi des écarts
- Compte-rendu d'assemblée générale ayant approuvé le choix de l'organisme certificateur
- Comptes-rendus de revues de direction traitant des audits externes

## **7 Organisation et fonctionnement interne de l'EACR**

### **7.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire :

- Les différents organes et personnels sur lesquels l'EACR s'appuie pour fonctionner ;
- Le rôle et les responsabilités et les règles de fonctionnement de chacun de ces organes dans le fonctionnement de l'EACR.

### **7.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur
- Le registre du personnel
- Les fiches de poste du personnel de l'EACR
- La composition des différentes instances de l'EACR : assemblée générale, conseil d'administration, revue de direction, Bureau, groupes de travail.
- Le système documentaire de l'EACR

### **7.3 Responsabilités**

Voir tableau en page suivante.

	<b>RESPONSABILITES</b>	<b>PERIODICITE DES REUNIONS</b>
<b>Assemblée Générale</b>	<p>Cooptation et exclusion des membres de l'EACR</p> <p>Élection des membres du Conseil d'Administration</p> <p>Modification des statuts</p> <p>Approbation de la gestion de l'EACR</p> <p>Définition des orientations et projets futurs à suivre par les administrateurs</p> <p>Approbation des comptes</p> <p>Approbation du rapport d'activités annuel</p> <p>Choix de l'organisme certificateur</p> <p>Fixation du montant des cotisations des membres de l'EACR</p> <p>Fixation du montant des contributions des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers</p> <p>Approbation procédures de fonctionnement de l'EACR</p> <p>Approbation du programme d'accompagnement de l'EACR</p> <p>Approbation des bilans annuels de mise en œuvre du programme d'accompagnement</p>	<p>Au moins une réunion par an</p>
<b>Conseil d'Administration</b>	<p>Gestion et administration de l'EACR</p> <p>Supervision du bon fonctionnement de l'EACR</p> <p>Application des décisions prises par l'Assemblée Générale</p> <p>Préparation des réunions d'Assemblée Générale : programmation des réunions, élaboration de l'ordre du jour, préparation des sujets</p> <p>Élection des membres du Bureau</p> <p>Établissement du budget annuel</p> <p>Vérification et validation des comptes</p> <p>Traitements des appels contre les décisions prises par le Bureau de l'EACR dans le cadre des plaintes et réclamations adressées à l'EACR</p> <p>Toutes autres missions déléguées par l'assemblée générale (exemple : choix de l'organisme certificateur)</p>	<p>Autant que nécessaire et au moins deux fois par an</p>
<b>Revue de direction</b>	<p>Évaluation du schéma français de certification forestière PEFC, et décision sur des adaptations nécessaires à effectuer dans une perspective d'amélioration continue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit externe : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identification, examen et enregistrement des écarts</li> <li>➤ Définition, planification, mise en place, suivi, évaluation et adaptation des mesures correctives et préventives nécessaires</li> </ul> </li> <li>- Audit interne <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définition du champ, de la périodicité et du calendrier d'audit interne</li> <li>➤ Choix de l'auditeur interne</li> <li>➤ Approbation des résultats de l'audit interne</li> <li>➤ Identification, examen et enregistrement des écarts</li> <li>➤ Définition, planification, mise en place, suivi, évaluation et adaptation des mesures correctives et préventives nécessaires</li> </ul> </li> <li>- Contrôle des participants : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Validation des plans d'échantillonnage de contrôle</li> <li>➤ Examen et validation des rapports de contrôles</li> <li>➤ Définition, planification, et suivi des mesures correctives et préventives à mettre en place par le participant</li> </ul> </li> </ul>	<p>Autant que nécessaire et au moins une fois par an</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décision sur les exclusions des participants propriétaires forestiers et ETF, et du délai pendant lequel ils ne pourront pas se réengager dans la certification régionale PEFC</li> <li>➤ Pour les exploitants spécifiquement : constat, consignation et information de PEFC France du non-respect des règles de gestion forestière durable, pour transmission à l'organisme certificateur</li> <li>➤ Validation du bilan annuel des contrôles de l'année civile écoulée.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration, Suivi, évaluation et adaptation du programme d'accompagnement</li> <li>- Gestion des plaintes et réclamations :             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Examen des réclamations dont l'EAC a été saisie et des suites qui leur ont été données</li> <li>➤ Décision sur les adaptations à effectuer pour éviter d'autres réclamations similaires dans l'avenir</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Bureau</b>	<p>Direction et gestion courante de l'EACR</p> <p>Préparation des réunions de Conseil d'administration : programmation des réunions, élaboration de l'ordre du jour, organisation des événements et manifestations de l'EACR</p> <p>Traitements des plaintes et réclamations adressées à l'EACR</p> <p>Toutes autres missions déléguées par le conseil d'administration</p> <p><i>Note : A défaut de constitution d'un Bureau, ou de réunion de celui-ci au sein de l'EACR, ses missions sont assumées par le Conseil d'Administration.</i></p>	Autant que nécessaire
<b>Personnel</b>	Mise en œuvre opérationnelle, supervision et coordination des missions et responsabilités de l'EACR.	
<b>Comité technique</b>	<p>Amélioration de la cohérence de la mise en œuvre des activités techniques du schéma français de certification forestière par les EAC</p> <p>Adaptation et harmonisation des pratiques des EAC : communication, formation, documentation, ...</p> <p>Propositions et recommandations aux instances politiques et aux personnels des EACR dans une perspective d'amélioration continue de l'efficacité du système PEFC en France</p> <p>Préparer, sous l'angle technique, les sujets à traiter dans le cadre des instances politiques de PEFC France et des EACR</p> <p>Traiter des aspects quotidiens de la gestion d'une EACR : formation, gestion associative, aspects administratifs et opérationnels, communication ...</p> <p>Favoriser les partages d'expériences et développer des actions transversales entre les EACr et PEFC France.</p>	Autant que nécessaire

*Note pour les EAC interrégionales : Décrire le fonctionnement et les missions des comités régionaux.*

## 7.4 Mise en œuvre

### 7.4.1 Règle de convocation et de délibération

INSTANCES	REGLES DE CONVOCATION	REGLES DE DELIBERATION
<b>Assemblée générale ordinaire</b>	voir statuts EACR, article 5 § 1	voir statuts EACR, article 5 § 1
<b>Assemblée générale extraordinaire</b>	voir statuts EACR, article 5 § 1	voir statuts EACR, article 5 § 10
<b>Conseil d'administration</b>	voir statuts EACR, article 6 § 3	voir statuts EACR, article 6 § 3
<b>Revue de direction</b>	voir statuts EACR, article 6 § 3	voir statuts EACR, article 6 § 3
<b>Bureau</b>	voir statuts EACR, article 6 § 5	Le Bureau ne vote pas
<b>Comité technique</b>	L'ordre du jour est co-construit par les participants, et arrêté suffisamment tôt afin que tous les participants puissent préparer en amont les sujets à traiter.  L'ordre du jour est envoyé par les animateurs désignés du CT à l'ensemble des présidents des EACR, EACG et PEFC France dès qu'il est connu. Sans remarque sous 10 jours, cet ODJ est considéré comme accepté et la convocation définitive est envoyée	Le comité technique ne vote pas

### 7.4.2 Convocation aux réunions

7.4.2.1 Les membres des différentes instances sont avisés des réunions via une convocation écrite envoyée par voie postale ou par e-mail, ou remise en mains propres, dans les délais fixés dans les statuts de l'EACR (voir point 7.4.1 ci-dessus).

7.4.2.2 La convocation comporte à minima les informations suivantes :

- Date, horaire et lieu de réunion
- Le cas échéant les modalités de réunion si la participation à distance est possible
- Ordre du jour
- Indication du délai accordé à chaque participant pour confirmer ou infirmer sa participation
- En cas d'indisponibilité, la possibilité de donner pouvoir pour être représenté par un participant présent (pour les instances délibérantes)

7.4.2.3 Les convocations aux instances délibérantes (AG et CA) sont accompagnées d'un formulaire de pouvoir que les participants indisponibles pourront remplir et retourner à l'EACR pour se faire représenter, selon les règles de pouvoir et de représentations fixés dans les statuts de l'EACR.

7.4.2.4 En cas de vote à distance (consultation par voie postale), la convocation est accompagnée d'un formulaire de vote postal avec la date limite fixée pour le renvoyer complété et signé au secrétariat de l'EACR..

7.4.2.5 Quelques jours avant la réunion d'une instance délibérante, le secrétariat de l'EACR renvoie un rappel aux participants qui n'ont pas encore confirmé leur participation afin de s'assurer d'un quorum suffisant pour la tenue des délibérations, selon les règles fixées dans ses statuts.

### 7.4.3 Modalités de réunion

7.4.3.1 Les réunions peuvent se tenir selon les modalités suivantes:

- Réunion physique
- Réunion par conférence téléphonique ou visioconférence
- Vote à distance / consultation par voie postale

*Note : Quelles que soient les modalités choisies, les règles de délibération et de vote restent inchangées.*

*Note : Différentes modalités peuvent se cumuler pour une même instance.*



#### 7.4.4 Modalités de vote

7.4.4.1 En cas de réunion physique, le vote se fait à main levée ou par bulletin secret selon les modalités choisies en séance, sous l'autorité du Président de séance.

7.4.4.2 Sur certains points précis, les membres des différentes instances statutaires de l'EACR peuvent être consultés à distance par écrit (par e-mail ou courrier postal). Une telle consultation doit contenir à minima les éléments suivants :

- Le nom de l'instance consultée
- Le point précis faisant l'objet de la consultation
- Un bulletin de vote
- La date avant laquelle les membres de l'instance concernée ainsi consultés doivent renvoyer leur bulletin de vote complété et signé au secrétariat de l'EACR.

#### 7.4.5 Compte-rendu de réunion

7.4.5.1 À l'issue de chaque réunion (physique, à distance ou par voie postale), un premier projet de compte-rendu est rapidement établi par le secrétariat de l'EACR, et diffusé aux membres de l'instance concernée, avec l'indication qu'un délai de deux semaines est accordé pour que les membres de l'instance concernée puissent faire leurs observations sur ce document.

À l'issue de cette période de consultation, un second projet intégrant les observations reçues est rapidement établi et renvoyé aux membres de l'instance concernée.

*Note : Concernant les réunions de comité technique, la rédaction est assurée par un(e) secrétaire de séance désigné(e) à chaque réunion. Il est envoyé à l'ensemble des présidents des EACR, EACG et PEFC.*

7.4.5.2 Le compte rendu est soumis à validation lors de la réunion suivante de l'instance concernée.

### **7.5 Enregistrements**

- Composition de chaque instance statutaire de l'EACR
- Liste du personnel de l'EACR
- Convocations, feuilles d'émargement, bulletins de vote (le cas échéant) et comptes-rendus des réunions de toutes les instances statutaires et non statutaires de l'EACR
- Convocations et comptes-rendus du Comité technique
- Convocations et comptes-rendus du Comité stratégique
- Le rapport annuel d'activités de l'EACR
- Les comptes annuels (bilan et compte de résultat)
- Les budgets prévisionnels et réalisés annuels
- Tout autre document étudié et /ou validé par les instances de l'EACR
- Les éléments relatifs au personnel de l'EAC : contrats de travail, fiches de postes, registre du personnel

## 8 Gestion documentaire et tenue des enregistrements de l'EACR

### 8.1 Objet

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de gestion de sa documentation et de tenue de ses enregistrements par l'EACR afin de lui en permettre une utilisation efficace et de pouvoir apporter la preuve qu'elle satisfait aux exigences du schéma français de certification forestière.

Elle définit notamment :

- La liste à jour des documents et leur nature
- Les modalités de validation, d'identification, de diffusion, de mise à jour, et d'archivage
- Les durées de conservation

### 8.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 – Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- Le système documentaire de l'EACR

### 8.3 Responsabilités

Secrétariat de l'EACR.

### 8.4 Mise en œuvre

8.4.1 Le système documentaire de l'EACR doit être organisé de manière à :

- Disposer par écrit des règles et procédures qu'elle doit appliquer
- Rendre l'information accessible.
- S'assurer que l'information est valide et à jour
- Tracer tous résultats, toutes communications et toutes décisions.

8.4.2 L'EACR tient à jour un tableau ou registre comportant la liste des enregistrements composant le système documentaire, selon le modèle proposé ci-dessous :

Référence	Titre	Date et instance de validation	Date d'entrée en vigueur	Date et n° de la dernière version	Objet	État : valide / non valide	Destinataires	Document public / non public	Lieu de classement	Durée de conservation	Observations

8.4.3 Le système documentaire de l'EACR doit à minima comporter les enregistrements et documents suivants :

- Son programme d'accompagnement des participants en vigueur
- Les bilans annuels de réalisation du programme d'accompagnement des participants
- La liste à jour des participants à la certification de l'EACR avec pour chacun un dossier comprenant les informations suivantes : coordonnées, surface forestière, bulletin d'engagement, confirmation d'engagement
- La liste à jour des participants exclus
- La liste à jour des participants ayant volontairement mis un terme à leur participation à PEFC
- La liste à jour des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers disposant d'un droit d'usage de la marque PEFC partagé avec l'EACR
- Les procès-verbaux des réunions des instances statutaires de l'EACR
- Les résultats des contrôles des participants et l'état des non-conformités relevées
- Les résultats des audits externes et internes et la liste des actions correctives et préventives
- L'état des réclamations / le registre des réclamations et appels

**8.4.4** L'EACR devrait en plus intégrer dans son système documentaire les enregistrements et documents suivants :

- Le schéma français de certification forestière PEFC en vigueur
- Les documents relatifs à sa constitution : statuts, récépissé de dépôt en préfecture, liste des membres, agrément de PEFC France, ...
- Les documents relatifs à sa certification : les rapports d'audits externes et leurs annexes, le tableau d'enregistrement et de suivi des écarts, le certificat à jour de gestion forestière durable
- Les convocations et comptes-rendus des réunions des instances statutaires et non statutaires
- Les présentes procédures
- Tous les documents comptables (factures, relevés de comptes, souches de chèquiers, ...)
- Les comptes annuels (bilan et compte de résultat)
- Les budgets prévisionnels et réalisés annuels
- Tous les documents sociaux et relatifs au personnel: contrats de travail, fiches de postes, registre du personnel, bulletins de paye, charges sociales, mutuelles, ...
- L'ensemble des actions réalisées pour la promotion de la marque PEFC
- Les rapports annuels d'activités
- Les comptes-rendus de comité technique
- Le contrat de licence PEFC France/EACR pour l'usage de la marque PEFC
- Le contrat PEFC France / EACR pour la facturation et la collecte des contributions des participants
- Toutes les autres conventions et contrats signés par l'EAC
- Les dossiers de réclamations et appels
- Le plan de formation du personnel
- Les courriers entrants et sortants
- Tous les autres documents jugés utiles par l'EACR pour assurer la maîtrise de son fonctionnement

**8.4.5** L'EACR conserve l'ensemble de son système documentaire pendant au moins 10 ans.

## **8.5 Enregistrements**

Voir points 8.4.3 et 8.4.4 ci-dessus.

## 9 Engagement et enregistrement des participants à la certification régionale de l'EACR

### 9.1 Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités d'engagement et d'enregistrement des participants à la certification régionale de l'EACR.

### 9.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR AD 4006 : 2016 - Contrat de licence de marque PEFC France - EAC
- PEFC/FR GD 3004 : 2016 - Contributions pour les participants à la certification forestière régionale
- Bulletin d'engagement dans la certification régionale de l'EACR pour le propriétaire forestier
- Bulletin d'engagement dans la certification régionale de l'EACR pour l'entrepreneur de travaux forestiers
- Confirmation d'engagement dans la certification régionale de l'EACR pour le participant
- Contrat PEFC France / EACR pour la facturation et la collecte des contributions des participants
- Délibération d'assemblée générale fixant le montant des contributions des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers
- Document de contributions annuelles des entreprises certifiées validé par PEFC France
- Trame d'entretien préalable à l'enregistrement pour le propriétaire forestier
- Contrat de mise en place, de maintenance et d'hébergement de base de données pour l'enregistrement et la gestion des participants

### 9.3 Responsabilités

Secrétariat de l'EACR.

Revue de direction

### 9.4 Mise en œuvre

Chaque demande d'engagement fait l'objet de l'ouverture d'un dossier conservé par le secrétariat et comportant l'ensemble des pièces concernant le participant.

#### 9.4.1 Engagement des propriétaires forestiers

9.4.1.1 Le propriétaire forestier qui veut s'engager dans la certification régionale retourne à l'EACR dans le territoire de compétence de laquelle il a sa ou ses forêts, le bulletin d'engagement pour le propriétaire forestier complété et signé, et accompagné de toutes les pièces justificatives demandées et du règlement.

*Note : L'EACR devrait utiliser le modèle de bulletin d'engagement pour le propriétaire forestier figurant en annexe 1 du PEFC/FR ST 1002 : 2016, ou à défaut un bulletin d'engagement comportant à minima les éléments figurant dans ce modèle.*

*Note : En cas de forêts contiguës sur plusieurs territoires de compétence, l'enregistrement et le contrôle sont effectués par l'EACR dans laquelle le propriétaire forestier a la plus grande surface. Dans ce cas, l'EACR qui a réceptionné la demande d'engagement veille si nécessaire à la transmettre à l'EACR dans laquelle le demandeur a la plus grande surface de forêt pour qu'elle procède aux formalités d'enregistrement selon la procédure décrite ci-dessous.*

9.4.1.2 Dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la demande d'engagement, l'EACR vérifie :

- Que le propriétaire demandeur n'a pas été précédemment exclu, et le cas échéant, la date avant laquelle le propriétaire ne peut se réengager.

- Si la période d'exclusion court toujours, la demande d'engagement doit être rejetée et ce rejet notifiée par écrit au demandeur sans délai.
  - Si la période d'exclusion est terminée, L'EACR doit demander au participant exclu d'apporter la preuve qu'il a mis en œuvre les actions permettant de corriger le ou les écarts ayant conduit à son exclusion. Sinon, la demande d'engagement doit être rejetée et ce rejet notifiée par écrit au demandeur sans délai.
- L'identité du propriétaire demandeur, selon l'une des deux modalités suivantes :
- Via un outil cartographique relié au cadastre permettant de faire cette vérification d'identité par recoupement avec les services fonciers, et de cartographier et géo-localiser les surfaces déclarées dans le cadre de la certification régionale PEFC.
  - Via la vérification de la concordance entre le nom figurant sur le bulletin d'engagement, le nom figurant sur la matrice cadastrale, le nom figurant sur le document de gestion durable, et le nom figurant sur le chèque de règlement.
    - > S'il n'y pas de concordance entre les différents documents, l'EACR passe un appel téléphonique au déclarant pour « évaluer » sa bonne foi et sa qualité de propriétaire forestier, selon la trame d'entretien préalable à l'enregistrement pour le propriétaire forestier mis à la disposition des EACR par le Comité technique.
    - > Si à l'issue de l'appel, le doute sur la bonne foi du déclarant persiste, l'EACR lui demande des documents complémentaires permettant de vérifier son identité : pièce d'identité et titre de propriété. L'engagement ne peut être confirmé tant que le déclarant n'a pas donné les pièces complémentaires demandées.
    - > En cas de doute persistant sur la véritable identité du propriétaire, le cas doit être soumis à la revue de direction pour arbitrage, avant tout enregistrement.

9.4.1.3 Dans les 30 jours calendaires suivant la réception du dossier complet ou complété de demande d'engagement, et après les vérifications préalables évoquées ci-dessus, l'EACR adresse au demandeur une confirmation d'engagement écrite (courrier postal et/ou e-mail), et si le participant en fait la demande, une facture.

*Note : L'EACR devrait utiliser le modèle de confirmation d'engagement pour les participants figurant en annexe 3 du PEFC/FR ST 1002 : 2016, ou à défaut une confirmation d'engagement comportant à minima les éléments figurant dans ce modèle.*

#### 9.4.2 Engagement des entrepreneurs de travaux forestiers

9.4.2.1 L'entrepreneur de travaux forestiers qui veut s'engager dans la certification régionale retourne à l'EACR dans le territoire de compétence de laquelle il a son siège social, le bulletin d'engagement pour l'entrepreneur de travaux forestiers complété et signé, et accompagné de toutes les pièces justificatives demandées et du règlement.

*Note : L'EACR devrait utiliser le modèle de bulletin d'engagement pour l'entrepreneur de travaux forestiers figurant en annexe 2 du PEFC/FR ST 1002 : 2016, ou à défaut un bulletin d'engagement comportant à minima les éléments figurant dans ce modèle.*

9.4.2.2 Dans les 30 jours calendaires suivant la réception du dossier complet ou complété de demande d'engagement, l'EACR adresse au demandeur une confirmation d'engagement écrite (courrier postal et/ou e-mail), et si le participant en fait la demande, une facture.

*Note : L'EACR devrait utiliser le modèle de confirmation d'engagement pour les participants figurant en annexe 3 du PEFC/FR ST 1002 : 2016, ou à défaut une confirmation d'engagement comportant à minima les éléments figurant dans ce modèle.*

#### 9.4.3 Engagement des exploitants forestiers

9.4.3.1 Dans le cadre de de la collecte et du traitement du dossier de certification de chaîne de contrôle de l'exploitant forestier, PEFC France collecte et transmet à l'EACR dans laquelle l'exploitant a son siège social, le bulletin d'engagement pour le participant exploitant forestier.

*Note : Le bulletin d'engagement pour le participant exploitant forestier figure en annexe 2 du PEFC/FR AD 4004 : 2016. L'engagement de l'exploitant forestier porte sur toute la France.*

*Note : L'engagement de l'exploitant forestier est limité au territoire de la France métropolitaine et de l'outre-*

9.4.3.2 PEFC France délivre à l'exploitant, au nom et pour le compte de l'EACR territorialement compétente, une confirmation d'engagement valable sur toute la France selon le modèle figurant en annexe 3 du PEFC/FR ST 1002 : 2016. PEFC France transmet une copie de cette confirmation à l'EACR.

#### 9.4.4 Utilisation de la marque PEFC par les participants propriétaires forestiers ou entrepreneurs de travaux forestiers

##### 9.4.4.1 Objet

En vertu du point 5.1 du « PEFC/FR AD 4006 : 2016 - Contrat de licence de marque PEFC France – EAC », PEFC France concède à l'EAC à titre gratuit pour la durée d'exécution du contrat et dans son territoire de compétence, une licence d'utilisation exclusive de la marque PEFC. Les droits expressément concédés à ce titre comprennent notamment le droit pour l'EAC de partager l'utilisation de la marque PEFC dont elle bénéficie avec les propriétaires forestiers et les entrepreneurs de travaux forestiers participant à la certification forestière régionale PEFC dans son territoire de compétence.

La procédure ci-dessous a donc pour objet de décrire les conditions de partage de la licence de marque PEFC dont l'EAC est titulaire avec ses participants propriétaires forestiers ou entrepreneurs de travaux forestiers, qui en font la demande.

*Note : l'exploitant forestier dispose d'un droit d'usage de la marque PEFC au titre de la certification de sa chaîne de contrôle, géré et enregistré par PEFC France.*

##### 9.4.4.2 Conditions de recevabilité de la demande

L'EAC peut partager son droit d'usage de la marque PEFC avec l'un de ses participants, dès lors que les conditions préalables ci-dessous sont respectées :

- Le participant en a fait la demande exprès et par écrit auprès de son EAC de rattachement en précisant bien les motifs de sa demande, (quelle utilisation, sur quel support, dans quel cadre, pour quel délai ...), et dans lequel il s'engage à respecter les règles d'utilisation de la marque PEFC (PEFC/FR ST 2001 : 2008 – Règles d'utilisation de la marque – Exigences) ;
- Le participant est titulaire d'une confirmation de participation à la certification régionale PEFC en cours de validité ;
- L'EAC est titulaire d'un contrat de licence de marque PEFC est en cours de validité.

##### 9.4.4.3 Modalités de partage de la licence

Si la demande est recevable, l'EACR envoie au participant demandeur les éléments suivants :

- Un courrier (postal ou e-mail) par lequel l'EAC notifie le partage de sa licence au participant demandeur.  
*Note : Il est recommandé d'utiliser le modèle de courrier de notification de partage de licence de marque PEFC proposé par PEFC France.*
- Une fiche pédagogique et synthétique de présentation des conditions d'utilisation de la marque PEFC par un participant à la certification forestière.  
*Note : Il est recommandé d'utiliser le modèle de fiche pédagogique proposé par PEFC France*
- Les fichiers informatique de logo PEFC « Off product » de l'EAC, comportant bien son numéro de licence de marque PEFC.

#### 9.4.5 Enregistrement des participants

L'EACR enregistre et met à jour, au moins une fois par mois, la liste détaillée de ses participants –avec l'information sur un éventuel partage de la marque pour les propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers- sur un outil un outil informatique adapté : tableur ou base de données.

#### 9.4.6 Publicité

9.4.6.1 L'EACR assure la publicité de la liste des participants à sa certification régionale contenant à minima les informations suivantes : numéro de de participant, nom/ prénom ou raison sociale, date de début et de fin validité de la confirmation d'engagement, commune de résidence ou du siège social.

9.4.6.2 Cette publicité est assurée selon les modalités suivantes :

- Mise à disposition du public auprès du secrétariat de l'EACR
- Et/ou diffusion par e-mail ou par courrier postal
- Et/ou mise en ligne sur le site internet de l'EACR et/ou de ses membres ou partenaires
- Et/ou mise en ligne sur le site internet de PEFC France (pour ce qui concerne la liste des participants)

*Note : concernant la publicité de la liste des participants de l'EACR, dans un objectif de crédibilité et de transparence du système PEFC en France, il est fortement recommandé de mettre en place les modalités permettant la mise en ligne en temps réel (ou au moins une fois par mois) sur le site Internet de PEFC France.*

#### 9.4.7 Réengagement des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers

9.4.7.1 Dans les 60 jours précédant la date d'expiration de l'engagement figurant sur la confirmation d'engagement du participant, l'EACR lui adresse par écrit une proposition contenant les éléments suivants :

- Une facture de contribution financière pour une nouvelle période de cinq ans
- Un bulletin de renouvellement à compléter pour formaliser le maintien de l'engagement et mettre à jour les informations concernant le participant.

9.4.7.2 Dans les 30 jours calendaires suivant la réception du dossier complet ou complété de demande d'engagement, et après les vérifications préalables évoquées ci-dessus, l'EACR adresse au demandeur une confirmation d'engagement écrite (courrier postal et/ou e-mail), et si le participant en fait la demande, une facture.

9.4.7.3 En cas de non réponse, ou de réponse incomplète dans les 60 jours, l'EACR procède à la radiation du participant conformément à la procédure décrite au point 10 ci-dessous. Idem en cas de refus de réengagement expressément notifié par écrit à l'EACR par le participant.

*Note : la gestion des réengagements des exploitants forestiers est gérée par PEFC France dans le cadre du traitement des dossiers de chaîne de contrôle.*

### **9.5 Enregistrements**

- Dossiers d'engagement des participants (bulletin d'engagement, confirmation d'engagement, facture)
- Liste des propriétaires forestiers participants
- Liste des entrepreneurs de travaux forestiers participants
- Liste des exploitants forestiers participants
- Comptes-rendus d'assemblée générale fixant le montant des contributions des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers
- Comptes-rendus de revues de direction relatifs à l'engagement des participants (concernant problème d'identité)
- Demande écrite de partage de licence de marque émise par le participant auprès de l'EAC
- Courrier ou e-mail par lequel l'EAC notifie le partage de sa licence au participant
- Fiche pédagogique de présentation des conditions d'utilisation de la marque PEFC de l'EAC par un participant
- Registre des participants avec lesquels l'EAC partage sa licence de marque PEFC

## 10 Gestion et enregistrement des participants radiés / exclus

### 10.1 Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de traitement et d'enregistrement des participants exclus de la certification régionale de l'EACR.

### 10.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR AD 4006 : 2016 - Contrat de licence de marque PEFC France – EAC
- Contrat de mise en place, de maintenance et d'hébergement de base de données pour l'enregistrement et la gestion des participants.

### 10.3 Responsabilités

- Secrétariat de l'EACR
- Revue de direction

### 10.4 Mise en œuvre

*Note préliminaire : la radiation d'un participant, et ce quelle qu'en soit la cause, ne peut donner lieu à aucun remboursement de sa contribution financière par l'EACR.*

#### 10.4.1 Retrait volontaire

10.4.1.1 En cas de retrait volontaire (désengagement), de radiation (pour non-paiement de sa contribution, par exemple), ou en cas de non-renouvellement de son engagement du système PEFC du participant propriétaire forestier ou entrepreneur de travaux forestiers, l'EACR informe ledit participant par courrier (postal ou e-mail) dans les trente jours que ce dernier doit lui retourner l'original de sa confirmation d'engagement.

*Note : la gestion des retraits et radiations des exploitants forestiers est assurée par PEFC France qui en informe l'EACR territorialement compétente.*

10.4.1.2 L'EACR procède dans les trente jours calendaires aux modifications et compléments nécessaires dans le dossier du participant concerné et met à jour la liste des participants radiés (retrait ou exclusion).

#### 10.4.2 Exclusion

##### 10.4.2.1 *Exclusion des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers*

L'EACR réunie en revue de direction décide des exclusions des participants propriétaires forestiers et entrepreneurs de travaux forestiers et du délai avant lequel ils ne pourront ré-adhérer.

Dans les trente jours suivant la décision d'exclusion, le secrétariat de l'EACR notifie par écrit (courrier postal ou e-mail) cette décision au participant. Le courrier de notification doit à minima comporter les informations suivantes :

- Les motifs de cette exclusion ;
- le délai minimum pendant lequel il ne pourra pas se réengager
- l'obligation de retourner à l'EACR l'original de sa confirmation d'engagement
- Le cas échéant, l'interdiction pour l'avenir d'utiliser la marque PEFC sous quelque forme que ce soit.

L'EACR procède dans les trente jours calendaires aux modifications et compléments nécessaires dans le dossier du participant et met à jour la liste des participants radiés (retrait ou exclusion).

##### 10.4.2.2 *Exclusion des participants exploitants forestiers*

10.4.2.2.1 En cas de non-respect du PEFC/FR ST 1003 -1 / -2 / -3 : 2016 par un participant exploitant forestier devant conduire à son exclusion l'EACR réunie en revue de direction lance la procédure suivante :

- Dans les trente jours calendaires suivant la tenue de la revue de direction, l'EACR envoie à PEFC France la copie de la décision de sa revue de direction, laquelle doit à minima contenir les informations suivantes :
  - constat du non-respect du PEFC/FR ST 1003 : 2016 avec indication des exigences non respectées
  - indication si l'exploitant est suspendu ou exclu de sa participation à la certification forestière



- Information sur l'éventuel délai pendant lequel l'exploitant ne pourra pas être de nouveau réputé respecter le PEFC/FR ST 1003 : 2016.
  - PEFC France informe ensuite sans délai l'organisme certificateur ayant délivré le certificat de chaîne de contrôle PEFC de l'exploitant, que celui-ci n'est plus réputé respecter le PEFC/FR ST 1003 -1 / -2 / -3 : 2016.
  - L'organisme certificateur procède alors à la suspension du certificat de chaîne de contrôle PEFC de l'exploitant.
  - L'organisme certificateur informe l'exploitant de la suspension de son certificat de chaîne de contrôle.
  - L'EACR informe par écrit l'exploitant de sa suspension ou de son exclusion en tant que participant à la certification forestière.
  - PEFC France informe l'exploitant de la suspension de son droit d'usage de la marque PEFC.
- 10.4.2.2.2 Dans le cas d'une suspension de la participation à la certification forestière :
- L'EACR doit informer PEFC France sans délai des actions correctives/préventives mises en place par l'exploitant et lui permettant d'être de nouveau réputé respecter le PEFC/FR ST 1003 -1 / -2 / -3 : 2016. Si ces informations sont reçues avant l'expiration du délai maximal de suspension des certificats fixé par l'organisme certificateur dans ses procédures, celui-ci procèdera à la levée de suspension du certificat de chaîne de contrôle PEFC.
  - L'organisme certificateur informe l'exploitant de la levée de suspension de son certificat de chaîne de contrôle.
  - PEFC France informe l'exploitant de la levée de la suspension de son droit d'usage de la marque PEFC.
- 10.4.2.2.3 Si l'EACR ne dispose pas d'éléments permettant à l'exploitant d'être de nouveau réputé respecter le PEFC/FR ST 1003-1 / -2 / -3 : 2016 :
- L'organisme certificateur procède au retrait du certificat de chaîne de contrôle PEFC de l'exploitant à l'issue du délai maximal de suspension des certificats fixé par l'organisme certificateur dans ses procédures.
  - L'organisme certificateur informe l'exploitant du retrait de son certificat de chaîne de contrôle.
  - PEFC France informe l'exploitant du retrait de son droit d'usage de la marque PEFC et de la radiation de son adhésion à PEFC en tant qu'entreprise certifiée.

## 10.5 Enregistrements

- Dossiers d'engagement des participants (bulletin d'engagement, confirmation d'engagement, facture)
- Liste des propriétaires radiés
- Dossiers des propriétaires radiés
- Liste des entrepreneurs de travaux forestiers participants radiés
- Dossiers des entrepreneurs de travaux forestiers radiés
- Liste des exploitants forestiers participants radiés
- Dossiers des exploitants forestiers radiés
- Comptes-rendus des revues de direction relatifs à l'enregistrement et à l'exclusion des participants
- Demandes d'exclusion d'exploitant forestier adressées à PEFC France
- Liste des entreprises certifiées radiées du système PEFC établie par PEFC France

## 11 Élaboration, mise en œuvre et suivi du programme d'accompagnement de l'EACR

### 11.1 Objet

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi par l'EACR de son programme d'accompagnement.

### 11.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Bilan annuel des contrôles de l'EACR

### 11.3 Responsabilités

- Secrétariat de l'EACR
- Assemblée générale de l'EACR
- CA / Revue de direction de l'EACR
- Membres de l'EACR

### 11.4 Mise en œuvre

#### 11.4.1 Élaboration

11.4.1.1 L'EACR réunie en revue de direction élabore le contenu du programme d'accompagnement sur cinq ans avec l'objectif de faciliter la compréhension et la mise en œuvre des règles de gestion forestière durable par les participants, et en s'appuyant sur les éléments suivants :

- Les règles de gestion forestière durable PEFC en vigueur
- Les résultats des contrôles effectués auprès des participants (afin d'adapter et de prioriser les actions sur les points des règles de gestion forestière durable qui ont fait le l'objet du plus grand nombre d'écarts)
- Les spécificités et les enjeux forestiers locaux
- Les éventuelles réclamations reçues par l'EACR relatives à la mise en application des règles de gestion forestières durable PEFC
- Les bilans annuels de mise en œuvre du programme d'accompagnements précédent

*Note : pour les EAC interrégionales, les organismes certificateurs recommandent de privilégier une approche interrégionale des actions plutôt que actions déclinées dans chaque région.*

*Note : les organismes certificateurs recommandent de prioriser les actions du programme d'accompagnement.*

11.4.1.2 L'EACR formalise son programme d'accompagnement à travers deux types de documents :

- Un document comportant la présentation détaillée des actions d'accompagnement
- Pour chaque action définie, une fiche récapitulative comportant les informations suivantes :
  - planning de réalisation / périodicité
  - objectifs, cibles et indicateurs suffisamment précis et pertinents (au regard de l'action à évaluer) pour permettre la bonne évaluation des résultats de l'action et son adaptation si nécessaire (actions correctives et préventives).
  - les organismes / personnels responsables de la mise en œuvre et du suivi de l'action

11.4.1.3 L'EACR fait approuver le programme d'accompagnement et ses fiches d'action par son assemblée générale, après validation par le Conseil d'administration.

#### 11.4.2 Mise en application

11.4.2.1 Afin de permettre la mise en application du programme d'accompagnement, l'EACR devrait le porter à la connaissance de ses participants selon les modalités qu'elle juge pertinentes, notamment au regard de ses moyens matériels, humains et financiers.

11.4.2.2 L'EACR devrait mettre en œuvre son programme d'accompagnement en veillant autant que possible à toucher tous ses participants et en impliquant tous ses membres (collèges 2 et 3 notamment) et partenaires (interprofessions notamment).

#### 11.4.3 Évaluation / Suivi et adaptation

11.4.3.1 L'EACR actualise ses fiches d'actions au moins une fois par an pour permettre l'évaluation du programme d'accompagnement en revue de direction.

11.4.3.2 L'EACR se réunit au moins une fois par an en revue de direction pour :

- Suivre la réalisation des actions du programme d'accompagnement, sur la base des fiches d'action préalablement mises à jour
- Apprécier les résultats et décider, si nécessaire, des adaptations à effectuer, dans une perspective d'amélioration continue, si les actions ne produisent pas l'effet escompté
- Fixer les objectifs du programme d'accompagnement pour l'année suivante

#### 11.4.4 Bilan

L'EACR réunie en revue de direction formalise chaque année un bilan de la mise en œuvre de son programme d'accompagnement, et le soumet à son assemblée générale pour validation.

Elle devrait transmettre ce bilan à PEFC France pour information.

### **11.5 Enregistrements**

- Programme d'accompagnement validé par l'assemblée générale de l'EACR
- Fiches d'action tenues à jour
- Compte-rendu du CA ayant validé le programme d'accompagnement
- Compte-rendu d'assemblée générale ayant approuvé le programme d'accompagnement
- Comptes-rendus des revues de direction relatifs à l'élaboration, au suivi, à l'évaluation, et à l'adaptation du programme d'accompagnement
- Bilans annuels détaillés de l'état de réalisation du programme d'accompagnement

## **12 Contrôle interne des propriétaires forestiers participants à la certification régionale de l'EACR**

### **12.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de contrôle interne des propriétaires forestiers participants à la certification régionale.

### **12.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction

### **12.3 Responsabilités**

- Secrétariat de l'EACR
- Le(s) contrôleur(s) mandatés par l'EACR
- Revue de Direction de l'EACR

### **12.4 Mise en œuvre**

*Note préliminaire : la présente procédure ne concerne que les forêts dont la gestion n'est pas assurée par un mandataire certifié ISO 9001 ou 14001.*

#### 12.4.1 Choix du contrôleur

L'EACR choisit le contrôleur sur la liste des contrôleurs habilités tenue à jour par PEFC France.

#### 12.4.2 Programme de contrôle (hors forêts domaniales)

12.4.2.1 L'EACR se réunit au moins une fois par an en revue de direction pour définir et valider son programme de contrôle par échantillonnage des participants propriétaires forestiers pour l'année.

12.4.2.3 L'EACR doit répartir équitablement ses contrôles sur l'ensemble de son territoire de compétence sur son cycle de certification.

12.4.2.4 Les entités à contrôler sont choisies, par défaut, sur la base d'un tirage au sort orienté en fonction de la structure forestière du territoire de compétence de l'EACR (par département, intercommunalité, massif forestier, catégories de forêts etc.).

12.4.2.5 L'EACR doit également se baser sur toutes informations ou réclamations pertinentes déposées auprès d'elle ou de PEFC France pour effectuer sa sélection.

12.4.2.6 L'EACR inclut dans son échantillonnage :

- les forêts privées dont la gestion n'est pas assurée par un mandataire certifié ISO 9001 ou 14001
- les forêts domaniales
- forêts des collectivités relevant du régime forestier

qui se situent sur son territoire de compétence

Note : dans le cadre des forêts contiguës sur les territoires de plusieurs EACR, la responsabilité du contrôle incombe à l'EACR qui a enregistré l'engagement, c'est-à-dire celle dans laquelle le participant a la plus grande surface de forêt.

12.4.2.7 Chaque année l'EACR doit réaliser à minima un nombre de contrôles en répartissant l'ensemble des entités à contrôler dont les propriétaires sont engagés depuis plus d'un an par quartiles d'effectifs. L'EACR doit appliquer les taux de contrôle suivants à chaque quartile (du quartile où les surfaces sont les plus petites à celui où les surfaces sont les plus grandes) :

<b>1er quartile</b>	$1/4 \sqrt{n}$
<b>2nd quartile</b>	$1/3 \sqrt{n}$
<b>3e quartile</b>	$1/2 \sqrt{n}$
<b>4e quartile</b>	$\sqrt{n}$

*n* représente le nombre de propriétaires participants par quartile depuis plus d'un an.

Note : L'EACR peut effectuer des contrôles supplémentaires, selon des critères qu'elle définit librement au regard de son contexte forestier, et de ses moyens humains, matériels et financiers.

12.4.2.8 L'EACR doit respecter la répartition des types de forêts (en nombre d'entités, par nature de propriétaire) au sein de chaque quartile pour ses tirages au sort, afin de respecter la représentativité globale des forêts par type de forêt (forêts domaniales / forêts des collectivités / forêts privées).

12.4.2.9 Les forêts supérieures à 5000 ha sont intégrées au tirage au sort classique. Toutefois, l'échantillonnage sera orienté afin qu'elles soient toutes contrôlées au cours de la durée de validité du schéma français de certification forestière PEFC en vigueur, soit en 5 ans.

L'analyse en amont du document de gestion est nécessaire, afin de pouvoir identifier les enjeux présents sur la forêt à contrôler, au regard du PEFC/FR ST 1003-1,-2,-3 : 2016, Règles de la gestion forestière durable. Le propriétaire a autorisé (adhésion avant 2017) ou autorise (adhésion après 2017) la consultation du document de gestion pour le contrôle.

#### 12.4.3 Exigences spécifiques pour les forêts domaniales

12.4.3.1 L'ONF transmet tous les ans à l'EACR un bilan annuel des outils de suivi interne : « Analyse Environnementale », « Évaluation de Conformité Environnementale » et « Analyse des Dysfonctionnements et des Incidents ». L'EACR en fait la demande par écrit auprès du représentant de l'ONF dans ses instances, au cours du 1<sup>er</sup> semestre de l'année suivante.

12.4.3.2 La revue de direction de l'EACR, après avoir pris connaissance de ce bilan, échange avec la représentation ONF de son territoire de compétence (réunion, mails...), afin de l'analyser conjointement et de favoriser le principe de l'amélioration continue.

#### 12.4.4 Réalisation des contrôles

La méthodologie pour la réalisation des contrôles est contenue dans le PEFC/FR GD 3001 : 2016, Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale – Guide.

Note : dans le cadre des audits externes des EACR sur la période 2012-2017, l'organisme certificateur a plusieurs fois recommandé de mettre en place une procédure permettant de traiter le cas de constats de non-conformités sur des faits antérieurs à l'adhésion du participant contrôlé.

#### 12.4.5 Suivi des contrôles internes des propriétaires forestiers / Examen et traitement des écarts

12.4.5.1 L'EAC se réunit en temps utiles et autant que nécessaire en revue de direction pour :

- Examiner et valider les rapports de contrôles des participants à la certification forestière PEFC ;
- Décider des éventuelles actions préventives et/ou correctives à mettre en place au regard des constats réalisés dans le cadre des contrôles, et fixer le délai dans lequel ces actions doivent être mises en place, et ce idéalement dans les deux mois suivant le contrôle du participant ;
- Assurer le suivi des actions préventives et/ou correctives demandées et décider des suites à leur donner ;
- Décider des exclusions des participants, et du délai pendant lequel le participant exclu ne pourra pas se réengager dans la certification PEFC ;

*Note : en cas de décision d'exclusion, se reporter à la procédure n°10 ci-dessus*

- Valider le bilan annuel des contrôles de l'année civile écoulée.

12.4.5.2 Le secrétariat de l'EACR notifie les décisions de la revue de direction au participant contrôlé et assure le suivi opérationnel des suites du contrôles (mise en place des mesures préventives et correctives notamment).

## **12.5 Enregistrements**

- Programmes de contrôles
- Rapports de contrôles
- Fiches d'écarts
- Dossiers d'engagement des propriétaires forestiers participants
- Comptes-rendus des revues de direction

## **13 Contrôle interne des entrepreneurs de travaux forestiers participants à la certification régionale de l'EACR**

### **13.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de contrôle interne des entrepreneurs de travaux forestiers participants à la certification régionale.

### **13.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction

### **13.3 Responsabilités**

- Secrétariat de l'EACR
- Le(s) contrôleur(s) mandatés par l'EACR
- Revue de Direction de l'EACR

### **13.4 Mise en œuvre**

#### 13.4.1 Choix du contrôleur

L'EACR choisit le contrôleur sur la liste des contrôleurs habilités au contrôle des exploitants forestiers, tenue à jour par PEFC France.

#### 13.4.2 Programme de contrôles

13.4.2.1 L'EACR contrôle les entrepreneurs de travaux forestiers qui ont leur siège social dans son territoire de compétence et auxquels elle a adressé une confirmation d'engagement.

13.4.2.2 L'EACR doit répartir équitablement ses contrôles sur l'ensemble de son territoire de compétence sur son cycle de certification.

13.4.2.3 Si l'entrepreneur de travaux forestiers à contrôler a des activités en dehors du territoire de compétence de l'EACR dans laquelle il a son siège social, celle-ci peut réaliser contrôler elle-même. Elle peut également choisir de coopérer avec l'EACR sur le territoire de laquelle l'entrepreneur a son activité pour lui déléguer le contrôle.

13.4.2.4 Les entrepreneurs de travaux forestiers à contrôler sont choisis, par défaut, sur la base d'un tirage au sort orienté en fonction de la taille de l'entreprise ou des spécificités des chantiers.

13.4.2.5 L'EACR doit également se baser sur toutes informations ou réclamations pertinentes déposées auprès d'elle ou de PEFC France pour effectuer sa sélection.

13.4.2.6 L'EACR doit contrôler chaque année 10 % des entrepreneurs de travaux forestiers participant à la certification forestière dont le siège social est situé dans son territoire de compétence.

#### 13.4.3 Réalisation des contrôles

La méthodologie pour la réalisation des contrôles est contenue dans le PEFC/FR GD 3001 : 2016, Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale – Guide.

*Note : la méthodologie d'échantillonnage et de tirage au sort des ETF et à contrôler, ainsi que des modalités de sélection des ETF à contrôler dans le cadre d'un choix hors tirage au sort, sont détaillées dans le PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale-Guide.*

#### 13.4.4 Suivi des contrôles internes des entrepreneurs de travaux forestiers / Examen et traitement des écarts

13.4.4.1 L'EACR se réunit en temps utiles et autant que nécessaires en revue de direction pour :

- Examiner et valider les rapports de contrôles des participants à la certification forestière PEFC ;
- Décider des éventuelles actions préventives et/ou correctives à mettre en place au regard des constats réalisés dans le cadre des contrôles, et fixer le délai dans lequel ces actions doivent être mises en place, et ce idéalement dans les deux mois suivant le contrôle du participant ;
- Assurer le suivi des actions préventives et/ou correctives demandées et décider des suites à leur donner ;
- Décider des exclusions des participants, et du délai pendant lequel le participant exclu ne pourra pas se réengager dans la certification PEFC ;

*Note : en cas de décision d'exclusion, se reporter à la procédure n°10 ci-dessus*

- Valider le bilan annuel des contrôles de l'année civile écoulée.

13.4.4.2 Le secrétariat de l'EACR notifie les décisions de la revue de direction au participant contrôlé et assure le suivi opérationnel des suites des contrôles (mise en place des mesures préventives et correctives notamment).

### **13.5 Enregistrements**

- Programmes de contrôles
- Rapports de contrôles
- Fiches d'écarts
- Dossiers d'engagement des entrepreneurs de travaux forestiers participants
- Comptes-rendus des revues de direction



## **14 Contrôle interne des exploitants forestiers participants à la certification régionale de l'EACR**

### **14.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire les modalités de contrôle interne des exploitants forestiers participants à la certification régionale.

### **14.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction

### **14.3 Responsabilités**

- Secrétariat de l'EACR
- Le(s) contrôleur(s) mandatés par l'EACR
- Revue de Direction de l'EACR

### **14.4 Mise en œuvre**

#### 14.4.1 Choix du contrôleur

L'EACR choisit le contrôleur sur la liste des contrôleurs habilités tenue à jour par PEFC France.

#### 14.4.2 Programme de contrôle

14.4.2.1 L'EACR contrôle les exploitants forestiers qui ont leur siège social dans son territoire de compétence.

14.4.2.2 L'EACR doit répartir équitablement ses contrôles sur l'ensemble de son territoire de compétence sur son cycle de certification.

14.4.2.3 L'EACR doit contrôler chaque année 10 % des entreprises d'exploitation forestière participant à la certification forestière dont le siège social est situé dans son territoire de compétence.

14.4.2.4 Si l'exploitant forestier à contrôler a des activités en dehors du territoire de compétence de l'EACR dans laquelle il a son siège social, celle-ci peut réaliser le contrôle elle-même. Elle peut également choisir de coopérer avec l'EACR sur le territoire de laquelle l'exploitant a son activité pour lui déléguer le contrôle.

14.4.2.5 Les exploitants forestiers à contrôler sont choisis, par défaut, sur la base d'un tirage au sort orienté en fonction de la taille de l'entreprise ou des spécificités des chantiers.

14.4.2.6 L'EACR doit également se baser sur toutes informations ou réclamations pertinentes déposées auprès d'elle ou de PEFC France pour effectuer sa sélection.

*Note : la méthodologie d'échantillonnage et de tirage au sort des exploitants forestiers et à contrôler, ainsi que des modalités de sélection des exploitants forestiers à contrôler dans le cadre d'un choix hors tirage au sort, sont détaillées dans le PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide.*

#### 14.4.3 Réalisation des contrôles

La méthodologie pour la réalisation des contrôles est contenue dans le PEFC/FR GD 3001 : 2016, Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale – Guide.

#### 14.4.4 Suivi des contrôles internes des exploitants forestiers / Examen et traitement des écarts

14.4.4.1 L'EACR se réunit en temps utiles et autant que nécessaires en revue de direction pour :

- Examiner et valider les rapports de contrôles des participants à la certification forestière PEFC ;
- Décider des éventuelles actions préventives et/ou correctives à mettre en place au regard des constats réalisés dans le cadre des contrôles, et fixer le délai dans lequel ces actions doivent être mises en place, et ce idéalement dans les deux mois suivant le contrôle du participant ;
- Assurer le suivi des actions préventives et/ou correctives demandées et décider des suites à leur donner ;
- Décider des exclusions des participants, et du délai pendant lequel le participant exclu ne pourra pas se réengager dans la certification PEFC ;  
*Note : en cas de décision d'exclusion, se reporter à la procédure n°10 ci-dessus*
- Envoyer à PEFC France la copie de la décision de la revue de direction dans lequel l'EAC constate le non-respect des règles de gestion forestière durable (PEFC/FR ST 1003 -1 et -3 : 2016) et sur quels points, afin que PEFC France en informe l'organisme certificateur ;
- Valider le bilan annuel des contrôles de l'année civile écoulée.

14.4.4.2 Le secrétariat de l'EACR notifie les décisions de la revue de direction au participant contrôlé et assure le suivi opérationnel des suites du contrôles (mise en place des mesures préventives et correctives notamment).

#### **14.5 Enregistrements**

- Programmes de contrôles
- Rapports de contrôles
- Fiches d'écarts
- Dossiers d'engagement des exploitants forestiers participants
- Comptes-rendus des revues de direction

## **15 Compétence et formation du personnel de l'EACR**

### **15.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire les conditions et modalités de formation du personnel de l'EACR afin d'assurer l'adéquation de ses compétences avec les tâches et responsabilités qui lui incombent.

### **15.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide

### **15.3 Responsabilités**

- Président du Conseil d'administration de l'EACR
- Secrétariat de l'EACR
- Comité technique

### **15.4 Mise en œuvre**

15.4.1 L'EACR, sous l'autorité de son Président et/ou de son délégué recense une fois par an les besoins de formation de son personnel, et élabore un plan de formation adapté aux besoins recensés et à ses moyens matériels, financiers et logistiques, et permettant d'assurer et de vérifier l'adéquation des compétences acquises aux tâches et aux responsabilités assumées.

15.4.2 L'EACR met en œuvre le plan de formation

15.4.3 L'EACR participe autant que possible, par l'intermédiaire de son délégué ou de tout autre membre du personnel intéressé, aux formations et réunions techniques organisées à son attention à l'initiative de PEFC France ou du Comité technique.

### **15.5 Enregistrements**

- Plan de formation
- Convention de formation
- Attestation de présence aux formations
- Attestations de formations
- Bordereau de cotisation à un organisme collecteur pour la formation professionnelle
- Comptes-rendus des comités techniques traitant de la formation

## **16 Communication, information, publicité et promotion du système PEFC**

### **16.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire :

- Les conditions et modalités de promotion de la marque et du système PEFC en France
- Les conditions et modalités de communication des informations que l'EACR a l'obligation de rendre publiques

### **16.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 2001 : 2008 - Règles d'utilisation de la marque PEFC - Exigences
- Le programme d'accompagnement de l'EACR
- Supports de communication élaborés par PEFC France et mis à disposition des EACR
- La charte graphique de PEFC en France
- Le contrat de licence PEFC/EACR pour l'usage de la marque PEFC
- Site internet de PEFC France : [www.pefc-france.org](http://www.pefc-france.org)

### **16.3 Responsabilités**

- Membres de l'EACR
- Secrétariat de l'EACR

## **16.4 Mise en œuvre**

### **16.4.1 Publicité**

16.4.1.1 L'EACR assure la publicité des documents suivants :

- Les rapports d'activités annuels contenant à minima une information sur le nombre et les résultats des contrôles réalisés et les éléments relatifs à la réalisation du programme d'accompagnement des participants.
- Les bulletins d'engagement à la certification régionale et l'information sur les modalités d'engagement.
- La liste de ses participants à sa certification régionale contenant à minima les informations suivantes : numéro de participant, nom/ prénom ou raison sociale, date de début et de fin validité de la confirmation d'engagement, commune de résidence ou du siège social.

16.4.1.2 Cette publicité est assurée selon les modalités suivantes :

- Mise à disposition du public auprès du secrétariat de l'EACR
- Et/ou diffusion par e-mail ou par courrier postal
- Et/ou mise en ligne sur le site internet de l'EACR et/ou de ses membres ou partenaires
- Et/ou mise en ligne sur le site internet de PEFC France (pour ce qui concerne la liste des participants)

*Note : concernant la publicité de la liste des participants de l'EACR, dans un objectif de crédibilité et de transparence du système PEFC en France, il est fortement recommandé de mettre en place les modalités permettant la mise en ligne en temps réel (ou au moins une fois par mois) sur le site Internet de PEFC France.*

### **16.4.2 Information des participants**

16.4.2.1 L'EACR fournit à ses participants des informations détaillées, des conseils et de l'assistance technique, notamment sur les points suivants :

- Les exigences pour la certification régionale/groupe (PEFC/FR ST 1002 : 2016,)
- Les exigences relatives à la gestion forestière durable (PEFC/FR ST 1003 -1 / -2 / -3 : 2016) et à leur mise en œuvre
- Le programme d'accompagnement

16.4.2.2 Cette information est assurée selon les modalités suivantes :

- Les réponses aux appels et courriers entrant de la part des participants
- La diffusion de son programme d'accompagnement
- La lettre d'information de l'EACR
- Les actions d'information et de formation organisées par l'EACR ou par ses membres et partenaires
- L'information diffusée dans la presse locale, le site internet de PEFC France, les sites internet et lettres d'information des membres et partenaires de l'EACR.

#### 16.4.3 Information des autres EAC

L'EACR doit régulièrement fournir par écrit aux autres EAC les informations sur les non-conformités ayant donné lieu à des suspensions ou des exclusions de participants.

#### 16.4.4 Communication et promotion

16.4.4.1 L'EACR assure, sur son territoire de compétence, la promotion de la gestion forestière durable PEFC de manière à développer le nombre de participants à la certification régionale ou de groupe dans son territoire de compétence.

16.4.4.2 Cette communication est assurée selon les modalités suivantes :

- L'utilisation et la diffusion des supports et outils de communication élaborés et mis à sa disposition par ses membres et partenaires et par PEFC France
- L'élaboration, l'utilisation et la diffusion de ses propres supports et outils de communication PEFC, dans le respect de la charte graphique de PEFC France, du contrat de licence de marque signé avec PEFC France et des règles d'utilisation de la marque PEFC, et en harmonie avec la stratégie de communication de PEFC France
- La participation aux salons et événements locaux
- la prise de parole (conférences, formation, presse locale)
- La diffusion de panneaux d'affichage en forêt auprès de ses participants propriétaires forestiers

*Note : PEFC France tient son service presse à la disposition des EACR pour les aider à répondre aux sollicitations de la presse régionale et locale et pour organiser les événements presse locaux.*

### **16.5 Enregistrements**

- Rapports annuels d'activités de l'EACR
- retombées de presse, web et audiovisuelles traitant de l'action de l'EACR
- Tous les supports de communication internes et externes édités et diffusés
- Courriers de réponse aux demandes d'information
- La revue de presse hebdomadaire de PEFC France

## 17 Audit interne de l'EACR

### 17.1 Objet

La présente procédure a pour objet de décrire les conditions de planification, de réalisation et de suivi des audits internes de l'EACR.

### 17.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR ST 1003 -1 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la France métropolitaine
- PEFC/FR ST 1003 -2 : 2016 - Règles de gestion forestière durable - Exigence pour la forêt de Guyane Française assorties Charte de l'exploitation forestière à faible impact en Guyane
- PEFC/FR ST 1003 -3 : 2016 - Règles de la gestion forestière durable - Exigences pour la récolte du liège
- PEFC/FR AD 4002 : 2016 - Procédure d'agrément et d'enregistrement des EAC
- PEFC/FR GD 3001 : 2016 - Réalisation des contrôles des participants à la certification forestière régionale- Guide
- PEFC/FR GD 3002 : 2016 - Réalisation des audits internes des EAC régionales – Guide
- PEFC/FR GD 3003 : 2016 – Gestion de crise – Guide
- PEFC/FR GD 3004 : 2016 - Contributions pour les participants à la certification forestière régionale
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur
- Liste des auditeurs internes habilités par PEFC France
- Le système documentaire de l'EACR

### 17.3 Responsabilités

Secrétariat de l'EAC

Auditeur interne

Revue de direction de l'EACR

### 17.4 Mise en œuvre

#### 17.4.1 Modalités juridiques, pratiques et financières

17.4.1.1 Les modalités pratiques et financières de réalisation de l'audit sont fixées dans une convention écrite entre l'EACR et l'auditeur ou l'organisme dont il dépend.

17.4.1.2 L'audit interne de l'EACR se compose de deux parties :

- Évaluation de la conformité de l'EACR au PEFC/FR ST 1002 :2016 (audit documentaire qui se déroule généralement au siège de l'EACR) ;
- Évaluation de la réalisation des contrôles des participants à la certification régionale par une visite de terrain qui peut se faire au choix de l'EACR, selon les deux modalités suivantes :
  - l'auditeur interne accompagne individuellement l'EACR sur un échantillonnage de contrôles des participants à sa certification régionale.
  - L'auditeur interne accompagne collectivement plusieurs EACR sur une journée de visite d'au moins deux participants à la certification régionale de l'EAC dans le territoire de compétence de laquelle est organisée cette journée, et au cours de laquelle il évalue les méthodes de contrôles des contrôleurs des EAC présents.

17.4.1.3L'EACR prend à sa charge les frais d'audit ainsi que les frais de déplacement et de repas de l'auditeur, soit sur la base d'un forfait fixé dans la convention, soit sur la base des frais réels sur remise d'une facture et des justificatifs correspondants à l'EACR.

#### 17.4.2 Définition du programme et planning d'audit

17.4.2.1L'EACR doit réaliser au cours de chaque cycle de certification un audit interne de l'ensemble de son système.

17.4.2.2Dans les six mois suivant la date de début du chaque nouveau cycle de certification, l'EACR réunie en revue de direction définit et planifie son (ses) programme(s) d'audit(s) interne afin que toutes ses activités soient auditées au cours de son cycle de certification, et en tenant compte de l'importance des processus concernés, des modifications ayant une incidence sur l'EACR et des résultats des audits précédents.

17.4.2.3L'EACR définit le périmètre de chaque audit interne, c'est-à-dire les processus et activités à auditer, en se référant au modèle de programme d'audit figurant en annexe 1 du PEFC/FR GD 3003 : 2016- réalisation des audits internes - guide.

*Note : Pour pouvoir passer en revue dans de bonnes conditions l'ensemble du système et des activités, l'audit interne de l'EACR devrait durer entre 1,5 jour et 2 jours (selon le contenu du programme d'audit). Cette durée peut être fractionnée dans le temps dès lors que tout le système de l'EACR est passé en revue au cours de son cycle de certification.*

#### 17.4.3 Choix de l'auditeur

17.4.3.1Dans les six mois suivant la date de début du chaque nouveau cycle de certification, l'EACR réunie en revue de direction choisit son auditeur interne sur la liste des auditeurs internes habilités tenue à jour et mise à sa disposition par PEFC France.

17.4.3.2L'EACR vérifie que l'auditeur choisi répond aux exigences définies aux points 6.1.8.3 du PEFC/FR ST 1002 : 2016 et 4.3 du PEFC/FR GD 3003 : 2016.

#### 17.4.4 Enregistrement des résultats de l'audit interne

17.4.4.1Chaque écart constaté dans le cadre de l'audit interne fait l'objet d'un enregistrement et donne lieu à l'ouverture d'un dossier par l'EACR contenant à minima une fiche d'écart détaillant les points suivants :

- Contenu de l'écart
- Nature de l'écart (point à éclaircir, remarque, non-conformité)
- Date du constat et auteur du constat (auditeur interne, revue de direction de l'EACR, ...)
- Exigence non appliquée ou mal appliquée
- Mesures correctives et / ou préventives définies et validées en revue de direction
- Échéancier de mise en œuvre de ces actions
- Suivi de la mise en œuvre de ces actions, et adaptation le cas échéant
- Comptes rendus des revues de direction ayant traité de l'écart depuis son enregistrement jusqu'à sa clôture

17.4.1.2 L'EACR établit et tient à jour un tableau récapitulatif de l'ensemble des écarts constatés dans le cadre des audits internes, et des suites qui leur ont été données, au cours de son cycle de certification.

#### 17.4.5 Examen et traitement des écarts

17.4.5.1 Dans un délai raisonnable suivant l'audit, l'EACR réunie en revue de direction examine les résultats de l'audit interne et notamment les non-conformités relevées par l'auditeur et les actions correctives/préventives suggérées.

17.4.5.2 La revue de direction valide le contenu des actions correctives/préventives suggérées et décide de l'échéancier de leur mise en œuvre.

17.4.5.3 La revue de direction se réunit ensuite régulièrement pour :

- S'assurer que les actions correctives et/ou préventives décidées sont bien mises en œuvre selon l'échéancier convenu et qu'elles produisent l'effet escompté
- Adapter les actions correctives et/ou préventives si elles ne produisent pas l'effet escompté

### **17.5 Enregistrements**

- Programme, planning et rapports d'audit internes

- Toutes les pièces liées à la planification et à la réalisation et aux suites de l'audit interne (conventions, devis, factures, échanges de courriers, éventuelles réclamations...)
- Toutes les pièces liées aux suites de l'audit externe : réponses aux écarts notifiés par l'auditeur, fiches d'écarts, tableaux de suivi des écarts
- Comptes-rendus de revue de direction relatifs aux audits internes



## 18 Gestion des réclamations et des appels

### 18.1 Objet

La présente procédure a pour objet de décrire le rôle et les responsabilités de l'EACR concernant le traitement des réclamations et appels qui lui sont adressés et entrant dans le champ d'application suivant :

- Les décisions et/ou les activités de l'EACR dans le cadre de l'accomplissement de ses missions ;
- Le défaut de respect d'un ou plusieurs points du schéma français de certification forestière PEFC par l'EACR, par ses membres ou par ses participants.

### 18.2 Références documentaires applicables

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur

### 18.3 Responsabilités

- Conseil d'Administration de l'EACR, ou le Bureau de L'EACR sur délégation du CA
- Tout membre de l'EACR concerné par la réclamation
- Secrétariat de l'EACR

### 18.4 Mise en œuvre

#### 18.4.1 Réclamations

##### 18.4.1.1 Enregistrement de la réclamation

Dès réception de la réclamation, et avant tout examen de recevabilité et de fond, le secrétariat de l'EACR ouvre un dossier de réclamation et enregistre la réclamation dans son registre des réclamations et appels, et notifie par écrit au déposant les informations suivantes :

- La bonne réception de sa réclamation
- Les prochaines étapes d'examen et de traitement (voir procédure décrite ci-dessous)

##### 18.4.1.2 Recevabilité de la réclamation

Pour être recevable, la réclamation doit répondre aux conditions suivantes :

- Entrer dans le champ d'application des réclamations défini au point 18.1 ci-dessus
- Faire l'objet d'une notification écrite auprès du secrétariat de l'EACR 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, ou du participant concerné par la réclamation, la date et le lieu, ainsi que la référence précise de la décision ou de la mesure à laquelle elle se rapporte
- Être argumentée et assortie par toutes les pièces justificatives utiles, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées

##### 18.4.1.3 Examen et traitement de la réclamation

###### 18.4.1.3.1 Examen et traitement des réclamations recevables sans instruction complémentaire

Le Bureau de l'EACR examine la recevabilité de la réclamation.

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

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.

La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

###### 18.4.1.3.2 Examen et traitement des réclamations nécessitant une instruction complémentaire

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

Dans cette hypothèse, le Bureau examine et traite la réclamation dans les 6 mois suivant sa réception par l'EACR.

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.

La décision ainsi notifiée est exécutoire sans délai.

#### *18.4.1.3.3 Conflit d'intérêt*

Dans les cas où le Bureau est responsable des décisions et/ou mesures faisant l'objet de la réclamation, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de l'EACR 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 de l'EACR.

### 18.4.2 Appels

#### *18.4.2.1 Enregistrement de l'appel*

Dès réception de l'appel, et avant tout examen de recevabilité et de fond, le secrétariat de l'EACR enregistre l'appel dans son registre des réclamations et appels, joint les pièces complémentaires relatives à l'appel à son dossier de réclamation initialement ouvert, et notifie par écrit à l'appelant les informations suivantes:

- La bonne réception de son appel ;
- Les prochaines étapes d'examen et de traitement (voir procédure décrite ci-dessous).

#### *18.4.2.2 Recevabilité*

Pour être recevable, l'appel doit répondre aux conditions suivantes :

- Avoir fait l'objet d'une première réclamation examinée et traitée par le Bureau de PEFC France
- Être déposé par le plaignant, auteur de la réclamation initiale
- Être notifié par écrit auprès du secrétariat de l'EACR dans les deux mois suivant la notification écrite de la décision prise par le Bureau dans le cadre du traitement de réclamation initiale objet de l'appel
- Être argumenté et assorti par toutes les pièces justificatives jugées utiles, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées

#### *18.4.2.3 Examen et traitement de l'appel*

18.4.2.3.1 L'appel est examiné et traité dans les deux mois suivant sa réception par le Conseil d'Administration de l'EACR, 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.

18.4.2.3.2 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.

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

#### *18.4.2.4 Conflit d'intérêt*

Dans les cas où le Conseil d'Administration est responsable des décisions et/ou mesures faisant l'objet l'appel, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de l'EACR 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 de l'EACR.

### 18.4.3 Suites des réclamations et appels

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.

## **18.5 Enregistrements**

- Dossiers de réclamation
- Courriers de réclamation et appels
- Échanges de courriers entre l'EACR et le déposant de la réclamation / appel
- Pièces justificatives
- Comptes-rendus de Bureau relatifs aux réclamations
- Comptes-rendus de Conseils d'administrations relatifs aux appels
- Le cas échéant, compte-rendu du groupe d'experts indépendants.
- Eventuelles expertises
- Notifications de la décision des instances de l'EAC au plaignant ou à l'appelant
- Registre des réclamations et appels

## **19 Gestion de crise et des situations d'urgence**

### **19.1 Objet**

La présente procédure a pour objet d'identifier de manière non exhaustive les situations de crise et/ou d'urgence auxquelles l'EAC est susceptible d'être confrontée, et de définir la manière dont elles doivent être traitées.

**Note : pour plus de détails, l'EACR est invitée à se reporter au PEFC/FR GD 3003 : gestion de crise – guide.**

### **19.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR GD 3003 : 2016 – Gestion de crise – Guide
- PEFC/FR GD 3005 : 2016 - Guide de la revue de direction
- Les statuts de l'EACR, et le cas échéant son règlement intérieur

### **19.3 Responsabilités**

- Secrétariat de l'EACR
- Revue de direction de l'EACR

### **19.4 Mise en œuvre**

19.4.1 L'EACR réunie en revue de direction dans les six mois suivant la date de début de chacun de ses cycles de certification, identifie en se basant sur son historique, les situations de crise auxquelles elle est susceptible d'être confrontée,

19.4.2 Pour chaque situation de crise identifiée, l'EACR réunie en revue de direction 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 dans les présentes procédures (quels référents ? quels opérateurs ? quelles actions ? quel planning ? quel budget ? quelle communication interne et externe?)

19.4.3 L'EACR formalise les dispositions prévues aux points 19.4.1 et 19.4.2 ci-dessus dans un plan de gestion de crise, qu'elle met régulièrement à jour sur la base de l'évolution de ses compétences, de ses connaissances et de son expérience.

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

### **19.5 Situations de crise potentielles et modalités de gestion**

Le tableau ci-dessous liste de manière non exhaustive les situations de crise potentielles, et les mesures à mettre en place pour les prévenir et/ou les traiter.

Situations de crise	Responsabilités	Mesure d'adaptation / prévention
Perte du certificat de gestion forestière durable ou dissolution de l'EACR		Voir point 5 du PEFC/FR GD 3007 / 2017 – gestion de crise – guide
Disparition de données informatiques	Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauvegardes informatiques régulières et conservées hors des bureaux. Les données à sauvegarder sont : tout le système documentaire informatisé, notamment les dossiers d'engagement des propriétaires et les données financières et comptables</li> <li>• Installation et mise à jour régulière d'un logiciel d'antivirus</li> <li>• Conservation de copies papier dans la mesure du possible</li> </ul>
Disparition de données papier	Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion des documents clés à des tiers</li> <li>• Si possible mise en place d'un système de sécurité des locaux</li> <li>• Numérisation des documents afin qu'ils bénéficient d'une sauvegarde informatique</li> </ul>
Disparition de matériel (ordinateur, téléphone, ...)	Secrétariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si possible mise en place d'un système de sécurité des locaux</li> <li>• Assurance des locaux</li> </ul>
Absence prolongée, exclusion ou retrait de plusieurs membres compromettant le fonctionnement de l'EACR	Assemblée Générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification et adhésion de structures remplaçantes représentant les intérêts défendus par les organismes exclus, absents ou démissionnaires</li> </ul>
Indisponibilité prolongée du personnel d'exécution pendant plus d'un mois	Bureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation d'un ou plusieurs membres de l'EACR pour assurer l'intérim</li> <li>• Ou recrutement d'un(e) remplaçant(e)</li> </ul>
Evènements extérieurs (Tempêtes, gel, sécheresse, accident phytosanitaire, incendie, ...)	CA / revue de direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation des standards à la situation de crise et information de l'organisme certificateur.</li> </ul>

## 19.6 Enregistrements

- Plan de gestion de crise
- Comptes-rendus de revus de directions relatifs à la gestion des crises et des situations d'urgences
- Bilans de gestion de crise

## **20 Relations avec PEFC France**

### **20.1 Objet**

La présente procédure a pour objet de décrire et récapituler les obligations de l'EACR envers PEFC France concernant la transmission documentaire et d'informations.

### **20.2 Références documentaires applicables**

- PEFC/FR ST 1002 : 2016 - Règles de la certification forestière régionale et de groupe – Exigences
- PEFC/FR AD 4006 : 2016 - Contrat de licence de marque PEFC France – EAC
- Contrat PEFC France / EACR pour la facturation et la collecte des contributions des participants

### **20.3 Responsabilités**

Secrétariat de l'EACR.

### **20.4 Mise en œuvre**

20.4.1 L'EACR transmet annuellement à PEFC France par voie postale ou par e-mail, avant le 30 septembre de l'année n, son rapport d'activités au titre de l'année n-1, comportant à minima les informations suivantes :

- le nombre et les résultats des contrôles réalisés auprès des participants,
- les éléments relatifs à la réalisation du programme d'accompagnement.

20.4.2 L'EACR signale par écrit (voie postale ou e-mail) à PEFC France l'existence de tout usage non autorisé ou abusif de la Marque PEFC dont elle aurait connaissance du fait ou à l'occasion de l'exécution du contrat de licence de marque qui la lie à PEFC France, que ce soit par les participants à la certification régionale ou de groupe PEFC, par des entreprises ou par des tiers. L'EACR devrait faire ce signalement dans les 15 jours suivant le constat et l'accompagner de tous les éléments de preuve documentés à sa disposition.

20.4.3 L'EACR transmet par écrit (voie postale ou e-mail) autant que nécessaire à PEFC France et dans les meilleurs délais ses éventuelles remarques concernant la mise en application des règles de la gestion forestière durable et des règles de la certification régionale et de groupe.

20.4.4 L'EACR devrait informer PEFC France sans délai de tout problème, actualité, difficulté, événement ou changement notable concernant sa situation et sa capacité à mettre en œuvre du schéma français de certification forestière PEFC.

20.4.5 L'EACR devrait faire parvenir à PEFC France, dans un délai raisonnable, son calendrier prévisionnel d'audit interne, et son (ses) rapport(s) d'audit interne

### **20.5 Enregistrements**

- Rapport annuels d'activités
- Courriers postaux ou électroniques adressés à PEFC France relatifs au point 32.4 des présentes procédures
- Copie des usages abusifs de la marque PEFC signalés par l'EACR à PEFC France
- calendrier prévisionnel et rapports d'audit interne