

# PLAINTES FSC® , PEFC & ISCC

Septembre 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) est un organisme de certification accrédité.

## TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES APPELS

Si l'une partie prenantes

- n'est pas satisfaite de la réponse des organismes certifiés ou des actions liées à une plainte adressée à l'organisation

- n'est pas satisfaite des décisions prises par DNV GL dans le cadre d'un Audit, concernant une certification ou un Commentaire envoyé en amont à l'Organisme de Certification

- a des plaintes à formuler à l'encontre d'une organisation certifiée et souhaite adresser directement la plainte à l'organisme de certification (attendu que le plaignant n'est pas obligé d'envoyer en premier lieu la plainte à l'organisation, quand bien même il est recommandé d'essayer autant que faire se peut de résoudre d'abord tout conflit entre parties prenantes et organisation)

Toute partie intéressée a la possibilité de déposer une plainte formelle auprès de l'organisme de certification.

## COORDONNÉES

Envoyez toute plainte officielle par courriel à l'adresse suivante

***fsccomplaints@dnvgl.com***

ou par courrier à l'adresse suivante

**DNV GL Business Assurance Sweden AB (FSC® A000509)**

FSC Complaints

P O Box 6046

SE - 171 06 Solna, Suède

Téléphone : +46 8 587 940 00

Fax : +46 8 651 70 70 43

[www.dnvgl.se/certifiering](http://www.dnvgl.se/certifiering)

Veillez indiquer

- Nom de la partie intéressée
- Nom de l'organisation (le cas échéant)
- Adresse postale ou adresse e-mail
- Toute référence à des services / activités / zone géographique
- Détails et cause de la plainte

#### PROCESSUS DE PLAINTE

Le Comité d'appel et des plaintes est responsable du traitement des plaintes officielles. Le Conseil est composé d'employés de DNV GL qui n'ont pas participé au dernier audit en date du titulaire du certificat en rapport avec la plainte en question.

Une réponse initiale est envoyée au plaignant, y compris un aperçu de la ligne de conduite proposée pour donner suite à la plainte ou à l'appel, dans les deux (2) semaines suivant la réception de la plainte ou de l'appel.

A l'issue de chaque réunion mensuelle traitant des plaintes et des appels du mois écoulé, un rapport de suivi et de suggestion de progrès et/ou résolution doit être envoyé au plaignant.

DNV GL tiendra le(s) plaignant(s) informé(s) de l'état d'avancement de l'évaluation de la plainte/appel, aura enquêté sur les allégations et précisé toutes les actions proposées en réponse à la plainte ou à l'appel dans les trois (3) mois suivant la réception de la plainte ou appel.

Lorsque le processus conduit à la non-conformité, à la suspension ou au retrait d'un ou plusieurs certificats, le LOF est mis à jour et envoyé au client. Pour FSC FM, le LOF est mis à jour puis publié dans la base de données publique FSC. Le rapport public n'est pas toujours mis à jour, mais la liste des résultats (findings) l'est généralement. Le résultat est communiqué au plaignant.

En cas de recommandation de suspension ou de retrait, le résultat doit être envoyé à l'examen technique pour décision.

La mise en œuvre des actions et la vérification de la mise en œuvre de ces actions correctives doit se faire dans un délai d'un an pour les non-conformités mineures, tandis que pour les non-conformités majeures, le délai est de 3 mois.

La partie prenante à l'origine d'une plainte formelle peut avoir recours au processus de résolution des litiges du FSC si le cas n'est pas résolu par DNV GL. Voir FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 et FSC-PRO-01-009, ou consulter l'initiative nationale du FSC.

Les plaintes formelles sur la conformité de DNV GL aux exigences FSC ou aux opérations d'ASI peuvent être adressées au Directeur Général d'ASI. Voir FSC-PRO-01-008 et FSC-PRO-01-009 pour plus d'informations à ce sujet ou consulter l'initiative nationale du FSC.

Les plaintes/allégations inhérentes à l'utilisation abusive du logo FSC et/ou PEFC doivent être traitées sans délai. Le titulaire du certificat doit être contacté et la vérification d'achat et de vente doit être envoyée à DNV GL, tandis qu'une notification doit être envoyée au département FSC Trademark. Si la question soulevée ne peut être résolue par une vérification en personne, un audit doit être effectuée le plus tôt possible. Pour les certificats retirés à la suite d'une mauvaise utilisation du logo FSC, l'affaire est traitée par l'unité FSC Trademark.

FSC®, PEFC & ISCC COMPLAINTS, Ver. Septembre 2015

## ÉVALUATION DES INFORMATIONS REÇUES DES PARTIES PRENANTES APRÈS L'ÉVALUATION PRINCIPALE EFFECTUÉE DANS LE CADRE DU PROGRAMME FSC

Les commentaires reçus par les diverses parties prenantes après l'évaluation principale doivent être enregistrés, évalués et documentés lors de l'évaluation de surveillance suivante, sauf elles sont fournies dans le cadre d'une plainte officielle ou si elles indiquent une non-conformité majeure nécessitant une action immédiate. Cela signifie qu'il n'est pas possible de reporter cette action à l'audit de surveillance suivant, c'est-à-dire que le VHC est menacé selon les définitions du FSC, la conversion des terres forestières, etc.

Les commentaires reçus doivent être envoyés à un auditeur principal pour évaluation s'ils indiquent une non-conformité majeure nécessitant une action immédiate ou non.

Les commentaires indiquant une non-conformité majeure nécessitant une action immédiate doivent être traités sans délai. Un auditeur principal est chargé d'enquêter sur ce genre de cas dès que possible, au plus tard à l'occasion de la prochaine réunion du Comité des plaintes et d'appel.

De plus amples informations sont disponibles dans les documents suivants :

Guide ISO 65

FSC-STD-20-001

ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration