

Procédure de traitement des plaintes & de résolution des conflits FSC®

1. Termes et définition

- Client : membre certifié du groupe FSC Sylva Nova
- Conflit : tout différend, désaccord, réclamation, plainte ou contestation concernant les services fournis - y compris l'adhésion au groupe Sylva Nova - pour lesquels SN est saisi par ses clients ou toute autre partie.
- Plainte : expression d'un mécontentement par un client ou toute autre partie au regard de la performance de SN, p.ex. ses procédures, processus ou son personnel.
- Postulant : personne ou organisme (entreprise, association, groupement...) qui a exprimé une demande d'information et/ou de certification à SN et qui n'a pas reçu de certificat.
- SN : Sylva Nova, organisme certificateur agissant en tant que gestionnaire du groupe FSC Sylva Nova.

2. Objet de la procédure

Cette procédure vise à décrire les méthodes de traitement et de résolution des conflits issus de plaintes concernant les activités de SN liées à la certification FSC. Elle a pour objectif d'arriver à un accord à l'amiable entre SN et le plaignant.

3. Temps de résolution

SN doit fournir une première réponse comportant une proposition de résolution de conflit dans les deux semaines après réception de la plainte.

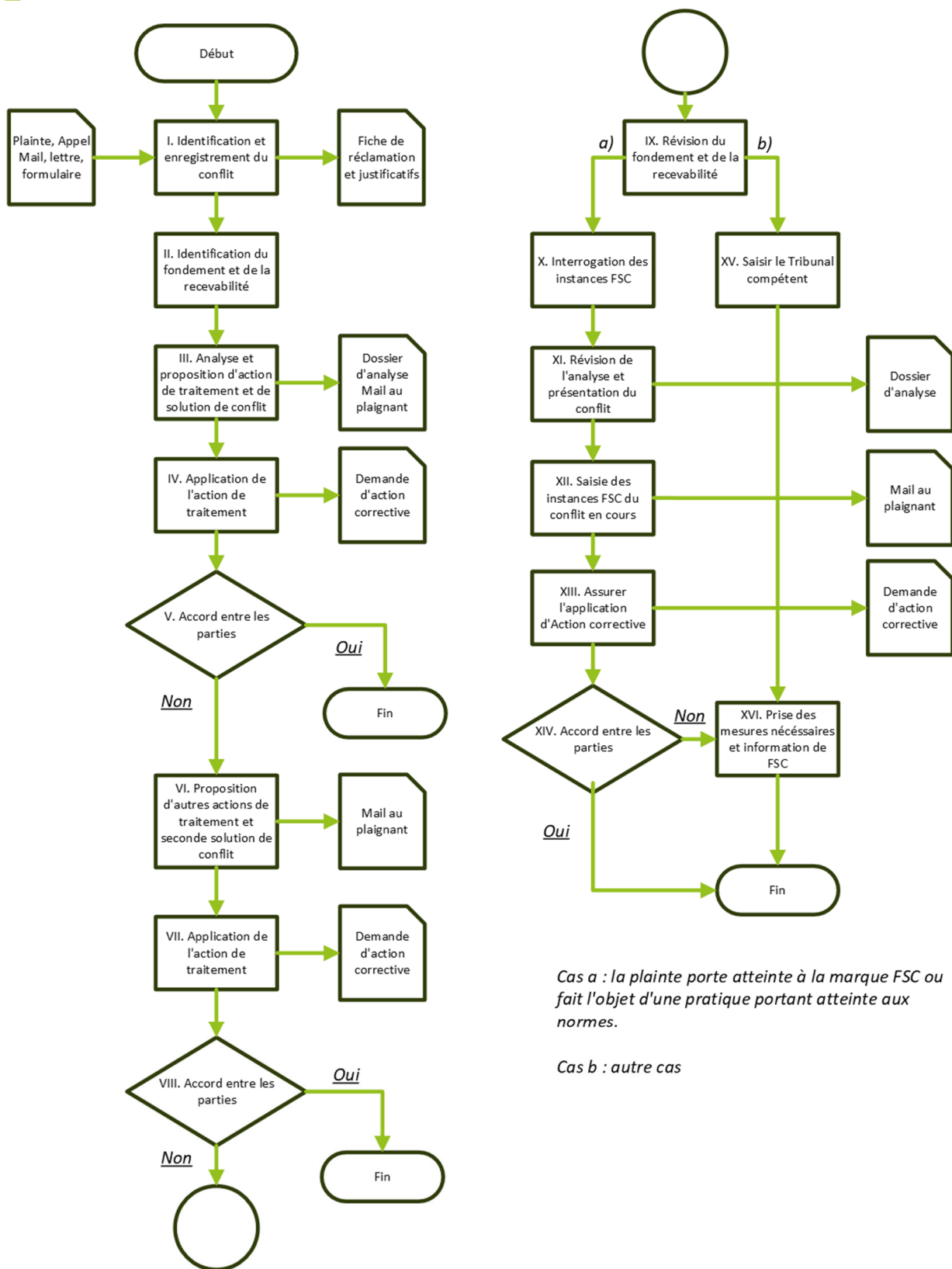
SN doit garder le(s) plaignant(s) informé(s) sur l'évolution de l'évaluation de la plainte et doit avoir évalué les allégations et précisé toutes les actions proposées en réponse à la plainte dans les trois mois après réception de la plainte.

4. Domaine d'application

Cette procédure s'applique aux conflits entre SN et un plaignant. Les plaintes traitées seront celles reçues par téléphone, par courrier, par *e-mail* ou via le formulaire de contact du site Sylva Nova.¹

¹ <https://www.sylvanova.eu/contact/>

5. Procédure de traitement et de règlement des conflits



Cas a : la plainte porte atteinte à la marque FSC ou fait l'objet d'une pratique portant atteinte aux normes.

Cas b : autre cas

6. Description des étapes de la procédure

Étape	Description
I. Identification et enregistrement du conflit	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un document reprenant les motifs du conflit et les éléments sur lesquels ce conflit est fondé. - Enregistrer le nouveau conflit dans la base de données.
II. Identification du fondement et de la recevabilité	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les premiers éléments fournis. - Contacter l'initiateur du conflit pour qu'il apporte d'éventuelles précisions. - Obtenir des justificatifs étayant les motifs
III. Analyse et proposition d'action de traitement et de solution de conflit	<ul style="list-style-type: none"> - Définir une solution, en fonction des conclusions élaborées aux étapes I et II, pour résoudre le conflit. - Notifier à l'initiateur du conflit la solution précédemment établie et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s), afin d'en assurer le traitement.
- IV. Application de l'action de traitement	<ul style="list-style-type: none"> - Si les conclusions émises à l'étape IV le prévoient, formuler au postulant ou client une demande d'action(s) corrective(s) avec délai de mise en œuvre. - Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du conflit
V. Accord entre les parties	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant.
VI. Proposition d'autres actions de traitement et seconde solution de conflit	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser une concertation, avec les différents intervenants du dossier, pour comprendre les raisons de la non-résolution constatée à l'étape V. - Rechercher, avec les différents intervenants du dossier, une nouvelle solution au conflit. - Informer l'initiateur du conflit de cette nouvelle solution pour recueillir son avis et discuter des éventuelles mesures à prendre. - Notifier à l'initiateur du conflit la seconde solution et les éventuelles mesures à prendre pour répondre au(x) problème(s) constaté(s).
VII. Application de l'action de traitement	<ul style="list-style-type: none"> - Si les conclusions émises à l'étape VII le prévoient, formuler au postulant ou à la société certifiée une demande d'action(s) corrective(s) avec délai de mise en œuvre. - Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du conflit.
VIII. Accord entre les parties	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant
IX. Révision du fondement et de la recevabilité	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser le fondement du conflit sur base du dossier de gestion des conflits. - Recontacter, si besoin, l'initiateur du conflit pour qu'il apporte les précisions nécessaires. - Recontacter, si besoin et si elles existent, les parties prenantes identifiées pour la certification en question. - Si nécessaire, suspendre ou retirer le certificat au client en question.
X. Interrogation des instances FSC	<ul style="list-style-type: none"> - Interroger les Instances du FSC pour être sûr que le type de conflit revu à l'étape IX correspond bien à un conflit que le FSC est en mesure de résoudre.

XI. Révision de l'analyse et présentation du conflit	- Présentation du dossier de gestion des conflits comprenant la plainte à l'origine du conflit, les propositions de résolution du conflit déjà proposées ainsi que de nouvelles si possible.
XII. Saisie des instances FSC du conflit en cours	- Informer les Instances du FSC de la non-résolution du conflit et de l'identité de la (des) partie(s) plaignante(s). - Transmettre un exemplaire du dossier, produit à l'étape XI, au FSC et à la société postulante ou certifiée en question dans le conflit.
XIII. Assurer l'application d'Action corrective	- Si les conclusions émises à l'étape XII le prévoient, formuler au postulant ou à la société certifiée une demande d'action(s) corrective(s) émise(s) par le FSC avec délai de mise en œuvre. - Envoyer une copie de cette demande à l'initiateur du conflit.
XIV. Accord entre les parties	- Contrôler auprès de l'initiateur du conflit et des parties liées que les explications fournies et/ou les mesures prises mettent un terme au conflit préexistant
XV. Saisir le Tribunal compétent	- Saisir, en l'absence de conciliation des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Tribunal compétent pour juger l'affaire.
XVI. Prise des mesures nécessaires et information de FSC	- Prendre les mesures qui s'imposent (suspension ou retrait du certificat, rupture du contrat de certification...) - Informer le FSC de l'échec de la résolution du conflit ou de la conclusion du Tribunal compétent.