

CHAPITRE 11

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES OFFICIELLES DU PUBLIC



JANVIER 2015



SUSTAINABLE
FORESTRY
INITIATIVE

SFI-00001



DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES OFFICIELLES DU PUBLIC

1. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DU PUBLIC SUR DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT NON CONFORMES	4
2. PLAINTES OFFICIELLES METTANT EN QUESTION LA VALIDITÉ D'UNE CERTIFICATION ACCORDÉE SELON LES CHAPITRES 2 OU 3	4
3. DEMANDES D'ENQUÊTE DU PUBLIC SUR DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT CONTRAIRES AUX CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT (87, 98 ET 111)	4
4. CONTESTATIONS OU PLAINTES CONCERNANT L'UTILISATION D'UN LABEL DE PRODUIT (CHAPITRE 5)	5

CHAPITRE 11

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES OFFICIELLES DU PUBLIC

INTRODUCTION

Le processus de traitement des plaintes est un élément important de tout programme de certification digne de ce nom. Les exigences de transparence de la *norme SFI* font en sorte que les individus et les organismes peuvent faire part de leurs questions et de leurs préoccupations à l'aide des deux processus décrits dans le présent chapitre.

La section « Demandes de renseignements et plaintes officielles du public » (article 1 ci-après) décrit le processus à suivre pour examiner rapidement les demandes de renseignements générales du public et apporter des correctifs, s'il y a lieu, lorsque peuvent être survenues des lacunes ponctuelles dans la mise en œuvre des exigences des *normes d'aménagement forestier, d'approvisionnement en fibre et de chaîne de traçabilité SFI*.

Les demandes de renseignements portant sur de prétendus cas de non-conformité multiples ou systémiques qui mettent en question la validité d'une certification doivent être traitées en suivant le processus décrit à la section « Plaintes officielles mettant en question la validité d'une certification selon les chapitres 2 ou 3 » (article 2 ci-après).

Une plainte officielle ne conteste ni la crédibilité ni le contenu d'une norme, mais plutôt les conclusions de l'audit et la décision d'un *organisme certificateur* d'accorder une certification, mais plutôt les constatations faites lors d'un audit et la décision d'accorder une certification, ou bien elle souligne des faits qui se sont produits depuis cet audit et qui mettent en question le maintien de la certification.

En cas de désaccord quant au processus à suivre, la *société SFI* est l'autorité qui décide du processus qu'il convient le mieux de suivre.

1. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DU PUBLIC SUR DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT NON CONFORMES

Toute partie qui dispose de renseignements ou qui souhaite déposer des allégations à l'encontre des pratiques d'un *participant au programme* qu'il prétend ne pas être conformes peut demander une enquête.

Le plaignant doit présenter la plainte par écrit et d'une manière détaillée au *participant au programme*. Ce dernier doit lui répondre dans un délai de 45 jours et transmettre une copie de la plainte et de sa réponse à son *organisme certificateur* pour qu'il en tienne compte lors des audits de surveillance ou de certification. Lors du prochain audit de surveillance prévu, l'organisme certificateur examinera la validité de la plainte, la réponse du *participant au programme* et le règlement de la plainte.

Le plaignant qui ne serait pas satisfait du règlement du problème peut soumettre sa documentation initiale et la réponse du *participant au programme* au comité d'implantation des normes SFI concerné, aux fins du Programme sur les pratiques incompatibles, qui devra faire enquête et répondre aux allégations dans un délai de 45 jours suivant réception de la documentation. Le comité d'implantation des normes SFI doit présenter au *participant au programme* et au plaignant des copies de ses conclusions et des mesures qu'il recommande. Le *participant au programme* doit communiquer à son *organisme certificateur* les résultats de l'enquête du comité de mise en œuvre des normes SFI.

Lorsqu'un litige oppose le plaignant et le *participant au programme*, le processus de traitement des plaintes est suspendu jusqu'au règlement du litige et reprend après cela si la non-conformité alléguée persiste.

2. PLAINTES OFFICIELLES METTANT EN QUESTION LA VALIDITÉ D'UNE CERTIFICATION ACCORDÉE SELON LES CHAPITRES 2 OU 3

Le processus de traitement des plaintes est une composante importante de tout programme de certification digne de ce nom, tel que le *programme SFI*. Il assure aux individus et aux organismes que leurs plaintes concernant la validité d'une certification feront l'objet d'une enquête ouverte et indépendante. Une plainte ne conteste ni la crédibilité ni le contenu des *normes SFI 2015-2019*, mais plutôt les constatations faites lors d'un audit et la décision d'accorder une certification, ou bien elle souligne des faits qui se sont produits depuis le plus récent audit et qui mettent en question la certification.

2.1 Processus officiel de traitement des plaintes

2.1.1 Le plaignant expose son point dans une lettre à l'*organisme certificateur du participant au programme*.

2.1.2 L'*organisme certificateur* peut demander au plaignant de préciser son point et mène son enquête suivant les procédures approuvées par son organisme d'accréditation.

2.1.3 Si l'*organisme certificateur* constate que la plainte est fondée, il oblige le *participant au programme* de prendre des mesures correctives pour résoudre la plainte et en informe le plaignant.

2.1.4 Si l'*organisme certificateur* constate que la plainte n'est pas fondée, que la certification a été accordée en bonne et due forme et que la performance n'a pas changé depuis lors, il en informe le plaignant.

2.1.5 Si les constatations de l'*organisme certificateur* ne satisfont pas le plaignant, celui-ci peut faire appel à l'organisme d'accréditation de l'*organisme certificateur*, c'est-à-dire soit l'ANAB (www.anab.org), soit le CCN (www.scc.ca). L'organisme d'accréditation mène alors sa propre enquête sur la plainte en tant qu'instance ultime.

2.1.6 Lorsqu'un litige oppose le plaignant et le *participant au programme*, le processus de traitement des plaintes est suspendu jusqu'au règlement du litige et reprend après cela si la non-conformité alléguée persiste.

3. DEMANDES D'ENQUÊTE DU PUBLIC SUR DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT CONTRAIRES AUX CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT (87, 98 ET 111)

Toute partie qui dispose de renseignements ou qui souhaite déposer des allégations à l'encontre des pratiques d'un *participant au programme* qu'il prétend ne pas être conformes peut demander une enquête.

Le plaignant doit présenter ses allégations de non-conformité par écrit et d'une manière suffisamment détaillée au *participant au programme*. Ce dernier doit lui répondre dans un délai de 45 jours et transmettre une copie de la plainte et de sa réponse à son *organisme certificateur* pour qu'il en tienne compte lors des futurs audits de surveillance ou de certification.

Le plaignant qui ne serait pas satisfait du règlement du problème peut soumettre sa lettre initiale et la réponse du *participant au programme* au *Groupe de travail SFI-OIT*, qui doit faire enquête sur les allégations et donner, deux fois l'an, copie de ses conclusions et des mesures recommandées au conseil d'administration de la *société SFI*. Le conseil d'administration de la société SFI doit donner copie de ses conclusions et des actions requises au *Groupe de travail SFI-OIT*, au *participant au programme*, à l'*organisme certificateur* et au plaignant.

Le processus ci-dessus ne s'applique pas aux préoccupations concernant la conformité avec les autres lois et règlements du travail. En outre, toute question liée à l'OIT qui a été soumise à une procédure officielle de règlements des griefs, à un organisme institué par la loi sur les relations de travail (« *National Labor Relations Act* ») des États-Unis ou par le code du travail ou la loi sur la main-d'œuvre d'une province, ou à un tribunal, n'est pas sujette, avant la conclusion du processus, à l'examen, à la considération et aux recommandations du *Groupe de travail SFI-OIT* ou du conseil d'administration de la *société SFI*.

Le processus ci-dessus ne s'applique pas aux préoccupations concernant la conformité avec les autres lois et règlements du travail.

- au titulaire du certificat ou à l'*utilisateur de label* avant de prendre une décision;
- b. décider que la plainte n'est pas fondée et n'exiger aucune autre mesure;
- c. décider que des mesures correctives s'imposent;
- d. si le titulaire du certificat ou l'*utilisateur de label* omet de prendre des mesures correctives appropriées ou si aucune mesure ne saurait remédier à la situation, suspendre la licence d'utilisation du label.

4. CONTESTATIONS OU PLAINTES CONCERNANT L'UTILISATION D'UN LABEL DE PRODUIT (CHAPITRE 5)

4.1 Le Bureau de contrôle de l'utilisation des labels entend les contestations ou les plaintes concernant l'utilisation d'un label de produit.

4.2 Si un utilisateur de label de produit omet de se conformer à une quelconque disposition du présent document, l'autorisation d'utiliser ce label pourrait lui être retirée.

4.3 Toute partie qui dispose de renseignements ou qui souhaite déposer des allégations à l'encontre des pratiques d'un participant au programme ou d'un utilisateur de label ou qui remet en question la validité de l'utilisation d'un label par un participant au programme selon les exigences du chapitre 5 peut demander une enquête de la façon indiquée ci-dessous.

4.3.1 Le plaignant doit faire état de ses préoccupations dans une lettre au titulaire du certificat ou à l'*utilisateur de label*.

4.3.2 Le titulaire du certificat ou l'utilisateur de label doit répondre au plaignant dans les 45 jours, et transmettre une copie de la plainte et de sa réponse à son *organisme certificateur*.

4.3.3 L'*organisme certificateur* doit enquêter sur la validité de la plainte, d'après sa gravité, et rendre sa décision au plus tard lors de l'évaluation annuelle suivante.

4.3.4 Le plaignant qui ne serait pas satisfait du résultat de l'enquête peut soumettre sa lettre initiale et la réponse qu'il a reçue au *Bureau de contrôle de l'utilisation des labels*, qui doit faire enquête et lui répondre dans les 45 jours.

4.4 Après examen de l'information, le *Bureau de contrôle de l'utilisation des labels* peut :

- a. demander davantage de renseignements au plaignant,