

# REQUÊTES ET PLAINTES OFFICIELLES DU PUBLIC

## CHAPITRE 12









# REQUÊTES ET PLAINTES OFFICIELLES DU PUBLIC

INTRODUCTION	2
PARTIE 1 : REQUÊTES DU PUBLIC CONCERNANT DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT CONTRAIRES AUX NORMES SFI 2022	2
PARTIE 2 : PLAINTES METTANT EN DOUTE LA VALIDITÉ D'UNE CERTIFICATION SELON LES CHAPITRES 2, 3, 4 OU 5	2
PARTIE 3 : CONTESTATIONS OU PLAINTES CONCERNANT L'UTILISATION D'UN LABEL DE PRODUIT SFI (CHAPITRE 6)	3



## INTRODUCTION

Un processus donnant l'assurance que les préoccupations et les plaintes officielles feront l'objet d'une enquête ouverte est une composante importante de tout composant *programme* de certification digne de ce nom. Les exigences de transparence des normes *SFI 2022* et des documents à l'appui permettent aux particuliers et aux organisations de faire part de leurs questions et de leurs préoccupations grâce à deux processus différents décrits dans le présent chapitre.

La section « Enquêtes publiques concernant des pratiques prétendument contraires aux normes *SFI 2022* » ci-dessous doit être utilisée pour qu'une requête d'ordre général de la part du public puisse être examinée et que des mesures correctives puissent être apportées rapidement, s'il y a lieu, lorsque semblent être observées des lacunes dans la mise en œuvre des exigences de la *Norme d'aménagement forestier SFI 2022*, de la *Norme d'approvisionnement en fibre SFI 2022*, de la *Norme de chaîne de traçabilité SFI 2022* ou de la *Norme d'approvisionnement certifié SFI 2022*.

Les requêtes du public portant sur de prétendus cas de non-conformité multiples ou systémiques qui mettent en doute la validité d'une certification doivent être traitées en suivant le processus décrit à la section « Plaintes officielles mettant en doute la validité d'une certification » ci-dessous.

En cas de désaccord quant au processus à suivre, la *société SFI* est l'autorité qui décide du processus le plus approprié.

## PARTIE 1 : REQUÊTES DU PUBLIC CONCERNANT DES PRATIQUES PRÉTENDUMENT CONTRAIRES AUX NORMES SFI 2022

Tout particulier ou toute organisation (le « plaignant ») qui dispose de renseignements ou qui souhaite déposer des allégations à l'encontre des *pratiques* de l'*organisation certifiée* peut demander que ceux-ci fassent l'objet d'une enquête.

Le plaignant doit présenter ses allégations par écrit et avec suffisamment de détails à l'*organisation certifiée*. Celle-ci doit lui répondre dans les 45 jours et transmettre une copie de sa réponse à son *organisme certificateur*, qui l'examinera lors du prochain audit.

L'*organisme certificateur* doit examiner la validité de l'allégation de *pratique* non conforme et la suite que lui a donnée l'*organisation certifiée*, au moment du prochain audit prévu. Il doit communiquer ses conclusions au plaignant et à l'*organisation certifiée* après avoir terminé son enquête.

Lorsqu'un litige oppose le plaignant et l'*organisation certifiée*, le processus de traitement des plaintes est suspendu jusqu'au règlement du litige. Il reprend après le règlement du litige si le cas de non-conformité persiste.

## PARTIE 2 : PLAINTES METTANT EN DOUTE LA VALIDITÉ D'UNE CERTIFICATION SELON LES CHAPITRES 2, 3, 4 OU 5

Le processus de traitement des plaintes est un élément important de tout *programme* de certification digne de ce nom, comme celui de *SFI*. Il donne aux particuliers et aux organisations l'assurance que leur plainte concernant la validité d'une certification fera l'objet d'une enquête ouverte et indépendante. Une plainte ne conteste ni la crédibilité ni le contenu d'une norme *SFI*, mais plutôt les observations faites lors d'un audit et la décision d'accorder la certification, ou bien elle souligne des faits qui se sont produits depuis le plus récent audit et qui mettent en doute le maintien de la certification.

### 2.1 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

- 2.1.1 Le plaignant communique ses préoccupations de façon suffisamment détaillée à l'*organisation certifiée* et à l'*organisme certificateur* concerné.
- 2.1.2 Dans le cas d'une plainte relative à la *Norme de chaîne de traçabilité SFI 2022*, l'*organisation certifiée* et l'*organisme certificateur* doivent en accuser réception dans les 10 jours ouvrables. L'*organisme certificateur* peut demander des détails supplémentaires et mène une enquête suivant les procédures approuvées par son organisme d'accréditation.
- 2.1.3 Si l'*organisme certificateur* juge la plainte fondée, il oblige l'*organisation certifiée* de prendre des mesures correctives pour la résoudre et en informe le plaignant.
- 2.1.4 Si l'*organisme certificateur* juge que la plainte n'est pas fondée, que la certification a été accordée en bonne et due forme et que la performance de l'*organisation certifiée* n'a pas changé depuis lors, il en informe le plaignant.

- 2.1.5** Si les conclusions de l'*organisme certificateur* ne satisfont pas le plaignant, celui-ci peut porter sa plainte à l'organisme d'accréditation de l'*organisme certificateur* (le [National Accreditation Body de l'ANSI](#) ou le [Conseil canadien des normes](#)). L'organisme d'accréditation mène alors sa propre enquête en tant qu'autorité suprême.
- 2.1.6** Lorsqu'un litige oppose le plaignant et l'*organisation certifiée*, le processus de traitement des plaintes est suspendu jusqu'au règlement du litige. Il reprend après le règlement du litige si le cas de non-conformité persiste.

## **PARTIE 3 : CONTESTATIONS OU PLAINTES CONCERNANT L'UTILISATION D'UN LABEL DE PRODUIT SFI (CHAPITRE 6)**

Toute partie qui dispose de renseignements ou qui souhaite déposer des allégations à l'encontre des pratiques d'une *organisation certifiée* ou qui met en question la validité de l'utilisation d'un label par une *organisation certifiée* selon les exigences du chapitre 6 (« Règles d'utilisation des labels de produit et marques hors produit SFI ») peut demander une enquête en communiquant avec le *Bureau de contrôle de l'utilisation des labels et des marques*. Celui-ci y donnera suite dans les 45 jours.

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

- a. Demander davantage de renseignements au plaignant ou à l'*organisation certifiée* avant de prendre une décision définitive;
- b. Juger que la plainte n'est pas fondée et qu'aucune autre mesure n'est nécessaire;
- c. Juger que des mesures correctives s'imposent;
- d. Si l'*organisation certifiée* omet de prendre des mesures correctives appropriées ou si aucune mesure ne saurait remédier à la situation, suspendre la licence d'utilisation du label.