

PROJET DE DEVELOPPEMENT ET D'INSTITUTIONNALISATION D'UN SYSTEME DE CERTIFICATION PAFC POUR LE BASSIN DU CONGO



Traitement des plaintes et des appels

PAFC/PROC-002-2020-1



Version : pour reconnaissance

Date : Décembre 2020

Le projet de développement
du PAFC Régional est financé par :



Il est mis en œuvre par l'ATIBT,
avec l'assistance technique de Tereza :



Le contenu de la présente relève de la seule responsabilité de l'ATIBT, et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de la KFW et du PEFC.



Avis relatif aux droits d'auteur

© PAFC Cameroun, PAFC Congo, PAFC Gabon

Ce document est propriété de PAFC Cameroun, PAFC Congo et PAFC Gabon. Il est disponible gratuitement sur le site internet de PAFC Bassin du Congo (<https://pafc-certification.org/pafc-bassin-du-congo/documents-pafc-bassin-du-congo>) ou sur demande.

Aucune partie du document couvert par le droit d'auteur ne peut être modifiée ou amendée, reproduite ou copiée sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit à des fins commerciales sans l'autorisation de PAFC Cameroun, PAFC Congo et PAFC Gabon.

La seule version officielle du document est la version en langue anglaise. Des traductions du document peuvent être fournies par PAFC Cameroun, PAFC Congo et PAFC Gabon. En cas de doute, la version anglaise fait référence.

Nom du document : Traitement des plaintes et des appels

Identification du document : PAFC/PROC-002-2020-1

Approuvé par : Conseil d'Administration de l'ATIBT **Date :** 18 décembre 2020

Date de publication : 31 décembre 2020

Date d'entrée en vigueur : 01 janvier 2022

Prochaine révision périodique : 18 décembre 2025



Sommaire

1. Portée	4
2. Références normatives.....	5
3. Termes et définitions.....	5
4. Gestion des plaintes et des appels	5
4.1. Principes généraux	5
4.2. Enregistrement des plaintes et appels.....	6
4.3. Traitement des plaintes.....	6
4.3.1. Recevabilité	6
4.3.2. Examen et traitement des plaintes	6
4.4. Traitement des appels.....	7
4.4.1. Recevabilité	7
4.4.2. Examen et traitement des appels.....	7
4.5. Suite des plaintes et appels.....	8



Introduction

La certification PAFC Bassin du Congo est une certification régionale applicable au niveau national dans chaque pays couvert par le schéma de certification PAFC Bassin du Congo.

La certification PAFC Bassin du Congo est un moyen d'assurer la mise en application de pratiques conformes aux exigences du schéma de certification forestière PAFC Bassin du Congo, qui est administré par une entité autorisée par le PEFC Council dans chaque pays de la sous-region : l'organisation nationale PAFC.

Les organisations nationales PAFC Cameroun, PAFC Congo et PAFC Gabon, dénommées dans le document PAFC **PAYS** ont chacune dans leur pays respectif, la charge de l'application de la présente procédure.

Toutes les opérations réalisées par PAFC **PAYS** ou les décisions de PAFC **PAYS** dans le cadre de l'administration du schéma peuvent être sujettes à plaintes ou appels de la part de tiers.

Cette procédure décrit la procédure de prise en compte et de traitement de ces plaintes et appels.

Toutes les plaintes ou appels sont traitées par PAFC **PAYS** comme une opportunité de progression du schéma. Des mesures correctives et préventives sont mises en œuvre en continu pour améliorer ses services, et en particulier suite au traitement des plaintes et des appels.

1. Portée

Le présent document (PAFC/PROC-002-2020-1) décrit la procédure à suivre par PAFC **PAYS** lorsqu'une plainte ou un appel est déposé(e) par un tiers à propos :

- des décisions et/ou des activités de PAFC **PAYS** liées à l'administration du schéma ;
- d'un défaut de respect du schéma de certification forestière PAFC Bassin du Congo par PAFC **PAYS**.

Il détaille les conditions de recevabilité des plaintes et appels, leurs modalités d'examen par PAFC **PAYS** et la notification de la décision au demandeur.

Remarque :

- Les plaintes et appels émis à l'encontre d'une entité certifiée sont traités selon la procédure de résolution des plaintes et des appels de l'organisme certificateur de celle-ci ;
- Les plaintes et appels émis à l'encontre d'un organisme certificateur sont traités selon la procédure de résolution des plaintes et des appels de l'organisme d'accréditation de l'organisme certificateur ;
- Les plaintes et appels émis à l'encontre d'un l'organisme d'accréditation sont traités selon la procédure de résolution des plaintes et appels du forum international d'accréditation (IAF).



2. Références normatives

Les documents normatifs suivants encadrent la présente procédure :

- Les documents de référence du PEFC Council :
 - PEFC GD 1004 (version en vigueur) *Administration of PEFC Scheme* (Administration du schéma PEFC) ;
- Les procédures de PAFC Bassin du Congo :
 - Délivrance des licences d'utilisation des marques déposées PEFC– PAFC/PROC-005-2020
 - Notification des organismes de certification du système de gestion durable des forêts – PAFC/PROC-003-2020
 - Notification des organismes de certification de la chaîne de contrôle PAFC/PROC-004-2020

3. Termes et définitions

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 plainte, de faire réexaminer les faits afin d'obtenir une seconde décision.
Appelant	Personne physique ou morale soumettant un appel
Organisme autorisé	Entité autorisée par le PEFC Council à administrer le système PAFC PAYS au nom du PEFC Council.
PAFC PAYS	Fait référence dans ce document aux organisations nationales PAFC du bassin du Congo : PAFC Cameroun, PAFC Congo et PAFC Gabon. Lorsque le terme PAYS est en majuscule dans le texte, il faut le comprendre comme un terme générique à remplacer par le nom du pays concerné.
Plainte	Expression d'une insatisfaction en lien avec un sujet couvert par la portée de la présente procédure qui est formulée par écrit et déposée par une personne physique ou morale. Aussi appelée « réclamation ».
Plaignant	Personne physique ou morale soumettant une plainte

4. Gestion des plaintes et des appels

4.1. Principes généraux

Le traitement des plaintes et des appels par PAFC **PAYS** doit être réalisé selon des principes de neutralité, indépendance et impartialité.

Le plaignant/appelant doit, d'une part, expliciter clairement le motif de sa plainte/son appel et doit, le cas échéant, d'autre part, fournir le maximum de preuves permettant leur traitement..

Quelle que soit l'issue de la plainte ou de l'appel, le plaignant/l'appelant et le PAFC **PAYS** prennent en charge leurs frais respectifs.

Toute correspondance relative à une plainte ou à un appel, que ce soit concernant le dépôt, la procédure de gestion et de résolution, l'état d'avancement de son traitement, etc., doit être adressée au Bureau de PAFC **PAYS**.



PAFC Cameroun :

PAFC Congo :

PAFC Gabon :

L'ensemble de la documentation relative au traitement des plaintes et appels doit être sauvegardé et archivé par le Bureau de PAFC **PAYS** pendant une durée minimum de 5 ans.

4.2. Enregistrement des plaintes et appels

Dès réception de la plainte / de l'appel écrit(e), et avant tout examen de recevabilité et de fond, le Bureau de PAFC **PAYS** l'enregistre, sous quinze jours, et informe par écrit le plaignant/l'appelant de :

- La bonne réception de sa plainte/son appel (accusé de réception);
- Les prochaines étapes d'examen et de traitement conformément à la présente procédure décrite.

La date d'enregistrement de la plainte/appel correspond à la date d'envoi de l'accusé de réception.

4.3. Traitement des plaintes

4.3.1. Recevabilité

Pour être recevable, une plainte doit :

- Entrer dans le champ d'application des plaintes défini au point 1 ci-dessus (Portée).
- Etre transmise par écrit auprès du Bureau de PAFC **PAYS** de la part d'une personne morale ou physique identifiée ;
- Concerner un fait de moins de 12 mois ;
- Comporter l'identification de l'organisme ou de l'entreprise concernée par la plainte;
- Expliciter de manière précise l'objet de la plainte ;
- Etre argumentée et assortie de toutes les pièces justificatives jugées nécessaires, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées.

4.3.2. Examen et traitement des plaintes

Toute réclamation recevable et ne nécessitant pas d'instruction complémentaire est examinée et traitée de manière impartiale par le Bureau de PAFC **PAYS** dans les deux mois suivant la réception de la plainte.

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 devra examiner et traiter la plainte dans un délai de 6 mois suivant sa réception par PAFC **PAYS**.

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.



Dans les cas où le Bureau est responsable des décisions et/ou activités faisant l'objet de la plainte, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de PAFC **PAYS** met en place un expert ou 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 plainte 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 par l'expertise indépendante est notifiée par écrit au plaignant et aux parties concernées par le Bureau de PAFC **PAYS**.

La décision notifiée est exécutoire sans délai.

4.4. Traitement des appels

4.4.1. Recevabilité

Toute personne morale ou physique identifiée ayant déposé une réclamation peut faire appel de la décision prise par le Bureau de PAFC **PAYS** dans le cadre du traitement de cette réclamation.

Pour être recevable, un appel doit :

- Avoir fait l'objet d'une première plainte examinée et traitée par le Bureau de PAFC **PAYS** ;
- Etre notifié par écrit auprès du Président de PAFC **PAYS** dans les six mois suivant la notification écrite de la décision prise dans le cadre du traitement de la plainte objet de l'appel ;
- Etre argumenté et assorti par toutes les pièces justificatives jugées nécessaires, et dont la pertinence ainsi que l'exactitude peuvent être vérifiées.

4.4.2. Examen et traitement des appels

L'appel est examiné et traité dans les deux mois suivant sa réception, par l'Assemblée Générale de PAFC **PAYS** 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.

Dans les cas où l'Assemblée Générale est responsable des décisions et/ou activités faisant l'objet de l'appel, et afin de d'éviter tout conflit d'intérêt, le Président de PAFC **PAYS** met en place un expert ou 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 plainte et l'appel qui s'en est suivi.

La décision ainsi prise par l'expertise indépendante est notifiée par écrit à l'appelant et aux parties concernées par le Président de PAFC **PAYS**.

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



4.5. Suite des plaintes et appels

A l'issue du traitement d'une plainte ou d'un appel, si des actions correctives ou préventives ont été préconisées, des preuves de leur application doivent être fournies au plaignant/appelant et aux parties prenantes concernées et archivées par le Bureau de PAFC **PAYS**.

Le Bureau de PAFC **PAYS** 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 pertinents.