

SKH

Version : 2

Doc. n° 89.002

Manuel de qualité

Page 1 sur 3

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Définition d'une plainte

I : Par « plainte », on entend toute demande émanant de parties externes concernant une enquête sur une défaillance d'un produit ou d'un processus entrant dans le champ d'application d'un règlement.

II : Plainte concernant SKH

N.B. Si la plainte concerne FSC, voir page 2

Ad I)

Par le coordinateur des plaintes :

1) Si la plainte concerne un produit / service certifié et que le plaignant n'a pas encore contacté le titulaire du certificat, il lui est demandé dans un premier temps de le contacter. Si nécessaire, les données NAW du titulaire du certificat seront communiquées au plaignant. Si le plaignant a contacté le titulaire du certificat et que les deux parties ne parviennent pas à un accord, la plainte sera traitée. En cas de plainte, une note est inscrite dans le livre des plaintes avec les informations suivantes :

- Date d'entrée ;
- Coordonnées du plaignant ;
- Nature de la plainte ;
- Numéro de la plainte.

Les plaintes anonymes et les expressions d'insatisfaction qui ne peuvent pas être traitées comme des plaintes sont considérées comme des commentaires de la personne concernée lors de l'audit (à ajouter comme commentaire lors de la prochaine visite de vérification du titulaire du certificat concerné).

2) Lettre au titulaire du certificat avec les données ci-dessus et le délai de réponse (2 semaines). Une copie de cette lettre au plaignant.

La communication se déroulera en néerlandais ou dans une langue conclue entre le représentant SKH et le plaignant. À la demande du plaignant, SKH préservera la confidentialité de son identité pour la partie prévenue.

Par le titulaire du certificat :

3) Réponse à la lettre.

Par le chef de projet :

4) La réponse du titulaire du certificat est évaluée et, sur cette base, il est décidé si une enquête aura lieu ou non.

Par le chef de projet :

5) Si une enquête a lieu, un rapport indiquant la date de l'enquête, les personnes impliquées et la conclusion* s'ensuit).

Par le réviseur :

6) Juge le rapport en tant que 2^{ème} lecteur.

Par le chef de projet

Le titulaire du certificat reçoit une confirmation du traitement de la plainte.

Par le directeur ;

7) Réponse au plaignant avec les résultats de l'enquête, si possible dans les 3 mois suivant la notification**). Les parties impliquées ont 2 semaines pour répondre.

*) Si la conclusion indique que le titulaire du certificat est en tort, cela entraînera ce qui suit, dans le respect du règlement de certification SKH :

SKH Version : 2 Doc. n° 89.002	Manuel de qualité Page 2 sur 3
---------------------------------------------	-----------------------------------

- **Notification du titulaire du certificat**
La lettre au titulaire du certificat contient un paragraphe avec une question sur les mesures correctives à prendre par le titulaire du certificat.
- **Traitement de la plainte**
Une plainte est clôturée lorsque la procédure ci-dessus est terminée et que les mesures correctives ont été prises et ces mesures sont enregistrées/vérifiées lors d'un contrôle ou demandées au titulaire du certificat.

Dans le cahier des plaintes, la dernière date est indiquée comme signe de traitement.

Archivage

Après le traitement de la plainte, toute la correspondance relative à la plainte est classée dans le dossier du titulaire du certificat concerné. Les résultats sont stockés dans Synergy (dossier) et la documentation/le dossier est placé dans le cahier des plaintes. Dans le cahier des plaintes, la dernière date est indiquée comme signe de traitement.

** Dans le cas de schémas externes, le plaignant a également la possibilité de faire part de la plainte au responsable du système, tel que FSC/PEFC/SSVV/SCCM/SMK, etc. Une plainte sera d'abord traitée conformément à la procédure de plainte de SKH et, si elle n'est pas résolue, soumise à ASI et, finalement, à FSC. En cas de désaccord sur les résultats de l'audit par rapport aux documents normatifs

Ad II) Voir doc. n° 89.167 (organigramme), doc. n° 89.169 (formulaire d'enregistrement des plaintes) et doc. n° 89.171 (aperçu des plaintes).

Remarque : Les enquêtes et les décisions sur les plaintes ne peuvent pas conduire à des actions discriminatoires.

Publication de la plainte et de la solution : en fonction de la nature de la plainte, en concertation avec le plaignant et le titulaire du certificat, il est décidé dans quelle mesure la plainte et la solution seront publiées (en termes de systèmes de gestion).

Les exigences de confidentialité sont d'application pour ce processus.

Si une plainte concerne la certification FSC-COC, la procédure est la suivante :

- Une partie lésée a la possibilité de déposer une plainte ou un recours contre un ou plusieurs employés ou un groupe ou un comité de SKH.
- SKH préservera l'anonymat du plaignant par rapport au détenteur du certificat s'il en fait la demande.

1) Le plaignant ou le requérant doit fournir une description claire de la plainte ou du recours avec des preuves objectives à l'appui de chaque élément ou aspect de la plainte ou du recours, ainsi que le nom et les coordonnées du plaignant. SKH traitera les plaintes ayant été soumises anonymement ou autres soumissions qui ne sont pas explicitement justifiées en tant que plaintes comme des commentaires lors de la prochaine inspection du détenteur du certificat. À cette fin, le chef de projet introduit un commentaire dans la demande d'inspection correspondante dans Synergy.

2) Dès réception d'une plainte ou d'un recours, SKH, sous la supervision du coordinateur des plaintes, procède à :

- a) déterminer si la plainte/le recours porte sur des activités de certification relevant de la responsabilité de SKH. Si oui, la plainte/le recours sera pris en considération.
- b) accuser réception de la plainte/du recours au plaignant dans un délai de 3 jours ouvrables ;
- c) fournir au plaignant une première réponse dans un délai de deux semaines, y compris un aperçu des étapes proposées pour donner suite à la plainte ou au recours ;
- d) recueillir et vérifier toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour parvenir à une décision/résolution sur la plainte/le recours ;
- e) tenir le plaignant informé de l'avancement de l'évaluation de la plainte/du recours ;
- f) examiner l'objet de la plainte/du recours dans les 3 mois suivant sa réception et proposer des actions pour résoudre la plainte/le recours ;
- g) informer le plaignant de la solution dans un délai d'une semaine après qu'une décision a été prise

SKH

Version : 2

Doc. n° 89.002

Manuel de qualité

Page 3 sur 3

sur la solution.

3) SKH enregistre la plainte/le recours, son état d'avancement et sa résolution dans son système Synergy et enregistre toutes les plaintes auprès de FSC.

4) SKH (coordinateur des plaintes) veillera à ce que la décision faisant l'objet de la plainte ou du recours soit résolue, soit prise par ou révisée et approuvée par des employés/personnes n'étant pas impliqués dans l'évaluation relative à la plainte ou au recours.

5) SKH publie cette procédure de plainte sur son site web dans les langues de tous les pays où des activités de certification FSC ont lieu. SKH répond dans la langue utilisée dans le rapport de certification, ou dans la langue convenue.

6) Si la plainte n'est pas résolue après l'achèvement de cette procédure, ou si le plaignant est en désaccord avec la décision de SKH, ou est insatisfait de la manière dont SKH a traité la plainte, le plaignant peut poursuivre sa plainte auprès de l'ASI. En dernier lieu, la plainte peut être signalée à FSC.