

Rainforest Alliance-Programme SmartWood

Politique sur les plaintes, les appels et la résolution de conflits

(Version courte pour traduction, août 2008-Pour une version complète dans l'une des langues officielles du FSC, consulter http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution)

Marche à suivre de SmartWood pour les plaintes et appels : les plaintes, appels et conflits portés à l'attention de SmartWood sont soumis aux étapes suivantes :

A. **Déposition des plaintes, appels ou conflits :** SmartWood peut recevoir les plaintes, appels et conflits verbalement ou par écrit. Si l'enjeu est soulevé verbalement, la personne avisée chez SmartWood le mettra par écrit et le distribuera comme suit :

- a) au/à la Directeur/trice SmartWood ou à la personne qu'il/elle désigne ;
- b) au/à la gérant/e des tâches pour ce certificat ;
- c) à la personne-ressource de la compagnie certifiée ; et
- d) au dossier de la compagnie certifiée au bureau central de SmartWood.

B. **Réponse écrite :** SmartWood fournira une réponse écrite dans les 15 jours suivant la déposition de toute plainte portée à l'attention de l'organisme. Des employés du bureau central vérifieront les plaintes verbales et dans la plupart des cas, si aucune réclamation n'est faite par écrit, SmartWood n'émettra pas de réponse.

C. **Avis à la compagnie certifiée par SmartWood :** suite à la réception d'une plainte, le/la gérant/e des tâches chez SmartWood enverra les documents traitant de l'enjeu soulevé à la compagnie certifiée par SmartWood dans les sept (7) jours. SmartWood honorera la confidentialité de la partie lésée.

D. **Possibilité de réponse de la compagnie certifiée :** SmartWood donnera une première chance à la compagnie certifiée d'offrir son point de vue sur la situation.

E. **Réponse initiale de SmartWood :** SmartWood fournira une réponse écrite à la partie lésée dans les 15 jours suivant la réception par écrit d'une plainte, d'un appel ou d'un conflit (avec copies envoyées à tous les dossiers et personnes citées au paragraphe A ci-dessus). SmartWood peut demander à la compagnie certifiée d'aider à fournir une réponse écrite. Il revient à SmartWood de déterminer si la compagnie certifiée doit ou non fournir des commentaires au projet de réponse.

F. **Résolution de conflits indépendante :** Si la partie lésée n'est pas satisfaite de la réponse de SmartWood, elle peut porter son cas en appel à un comité ou organisme qui est indépendant (1) de l'évaluation de certification ; (2) de la décision de certification ; et (3) de la mise en œuvre quotidienne des politiques de Rainforest Alliance, Inc. et de SmartWood. Suite à la complétion de la révision, SmartWood communiquera la décision à la partie lésée. Si aucune résolution n'est trouvée, SmartWood communiquera cette conclusion à la partie lésée et la renseignera sur le fait qu'elle peut présenter sa plainte au/à la Directeur/trice du Forest Stewardship Council ou de l'Accreditation Services International.

G. **Résolution :** Si une résolution à l'enjeu est trouvée au cours de n'importe laquelle des étapes précédentes, une note sera distribuée aux personnes et dans les dossiers indiqués

ci-dessus au paragraphe A, suite à l'apport de documentation finale et/ou la fermeture du dossier.

H. **Compte-rendu public** : Selon la sévérité de la plainte, de l'appel ou du conflit, le rapport public de certification SmartWood peut comporter un résumé de la situation et la réponse de SmartWood.