

---

## Article 6

### **Procédures de résolution des différends**

---

- 1.6.1 La politique de résolution des différends des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. est la suivante :

*Les Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. informeront toutes les parties prenantes de l'existence de ses procédures de résolution des différends et permettront aux parties lésées de défendre leur cause devant un arbitre si la communication avec le vice-président des activités de certification n'a pas abouti à la résolution du différend. L'arbitre est indépendant du processus décisionnel en matière de certification. L'arbitre s'efforcera d'établir une conciliation entre les parties. Lorsqu'une telle conciliation n'est pas possible, la partie lésée sera dirigée vers l'ASI et, en dernier ressort, vers le FSC, en cas de désaccord avec les constatations de l'audit relatives aux documents normatifs du FSC.*

- 1.6.2 L'existence de procédures de résolution des différends sera communiquée à toutes les parties prenantes lorsqu'elles sont contactées pour la première fois pendant le processus d'audit.

- 1.6.3 Toutes les parties prenantes (y compris le demandeur) pourront obtenir des informations détaillées sur les procédures de résolution des différends des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. En outre, une copie des procédures de résolution des différends actuelles sera mise à la disposition des parties prenantes sur le site Web des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc.

- 1.6.4 L'expression « différend » est un terme générique englobant les termes suivants :

**Appel** : une demande de réexamen, formulée par un client en certification ou par un tiers, d'une décision prise par les Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. relativement au client en certification (p. ex., une opposition officielle à une décision de certification finale prise par les Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. relativement au client en certification).

**Plainte** : une expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, de la part d'une personne ou d'une organisation relativement aux activités des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. ou de la part de leurs clients en certification, lorsqu'une réponse est attendue (p. ex., une assertion officielle selon laquelle le client en certification de KPMG ne s'est pas conformé à une ou plusieurs exigences des normes du FSC applicables).

- 1.6.5 Tous les différends doivent être transmis par écrit aux Services de certification en aménagement forestier KPMG inc., à l'attention de :

Shawn Ellsworth  
777 Dunsmuir Street  
C.P. 10426  
Vancouver, BC V7Y 1K3  
Courriel : [sellsworth@kpmg.ca](mailto:sellsworth@kpmg.ca)

Le plaignant ou l'appelant doit inclure une description claire de la plainte ou de l'appel, des preuves objectives à l'appui de chaque élément ou aspect de la plainte ou de l'appel, ainsi que le nom et les coordonnées de l'auteur de la plainte.

- 1.6.6 Les services de certification en aménagement forestier KPMG inc. préservent l'anonymat du plaignant relativement au client, si le plaignant le demande. Les services de certification en aménagement forestier KPMG inc. traiteront les plaintes anonymes et les expressions d'insatisfaction qui ne sont pas justifiées comme des plaintes à titre de commentaires des parties prenantes, et elles seront prises en compte lors de l'audit suivant. Les services de certification en aménagement forestier KPMG inc. enregistreront toutes les plaintes auprès du FSC.
- 1.6.7 Dans les 14 jours suivant la réception d'une plainte ou d'un appel, le vice-président des activités de certification répondra par écrit au différend, dans la même langue que celle utilisée par le plaignant ou l'appelant, en accusant réception et en confirmant si la plainte ou l'appel concerne des activités de certification dont il est responsable. Sa réponse comportera un aperçu des mesures que les services de certification en aménagement forestier KPMG inc. comptent prendre pour régler le différend.
- 1.6.8 Dans un premier temps, les différends seront examinés par le vice-président des activités de certification, qui déterminera la nature du différend et tentera de le résoudre. Toutefois, si, de l'avis du vice-président des activités de certification et du président, il est déterminé que la plainte ou l'appel n'est pas suffisamment détaillé pour en déterminer le fondement, les procédures de résolution des différends ne seront pas lancées tant qu'une plainte ou un appel clair et adéquatement documenté n'aura pas été reçu.
- 1.6.9 Une fois qu'un fondement clair et adéquatement documenté du différend a été fourni, le vice-président des activités de certification désignera un arbitre pour mener l'examen de la plainte ou de l'appel. Le nom de l'arbitre sera communiqué au plaignant par le président. Les services de certification en aménagement forestier KPMG inc. tiendront le plaignant ou l'appelant au fait des progrès réalisés dans l'évaluation du différend.

- 1.6.10 L’arbitre sera un membre des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc., un associé de KPMG S.R.L./S.E.N.C.R.L. ou une autre personne ayant de l’expérience dans le domaine applicable (p. ex., un examinateur n’ayant pas participé à la décision d’audit visée par l’appel). L’arbitre ne doit pas avoir participé à l’audit de certification en question et il ne doit pas être responsable de la mise en œuvre des politiques des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. visées par l’appel. Le choix de l’arbitre sera laissé à la discrétion du président. L’arbitre doit avoir la capacité technique d’évaluer la pertinence analytique du rapport de certification.
- 1.6.11 L’arbitre recueillera et vérifiera toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour aboutir à une décision dans le cadre du différend et sollicitera des précisions concernant la plainte ou l’appel par écrit. Les différends devraient porter soit sur un cas de non-conformité potentiellement important à la norme d’intendance forestière applicable, soit sur une lacune importante dans les procédures d’audit mises en œuvre au cours d’un audit de certification.
- 1.6.12 Une fois que l’arbitre a été désigné et que la plainte ou l’appel a été reçu par écrit, l’arbitre dispose de 28 jours pour préparer un rapport écrit dans lequel il fait part de ses constatations. Au cours de cette période, l’arbitre a accès aux mêmes documents que ceux auxquels l’examinateur technique avait accès pour prendre sa décision en matière de certification.

Dans le cadre du suivi du différend, l’arbitre peut poser des questions à l’examinateur technique et/ou au vice-président des activités de certification et au gestionnaire de projet. L’arbitre peut également interroger la partie lésée afin de clarifier certains éléments de sa demande.

*Remarque : Dans certaines circonstances, une interprétation peut être requise de la part de FSC AC et/ou de l’Accreditation Services International (ASI) avant que l’arbitre puisse mener à bien son investigation en lien avec une plainte. En pareilles circonstances, l’achèvement du rapport écrit de l’arbitre peut être retardé jusqu’à ce qu’une réponse de FSC AC et/ou de l’ASI ait été reçue.*

- 1.6.13 Une fois que le suivi a été achevé, l’arbitre doit présenter ses constatations et ses recommandations à la partie plaignante et à l’examinateur technique. Cette présentation doit être faite dans les 21 jours suivant l’achèvement du rapport écrit. La méthode de présentation est laissée à la discrétion de l’arbitre.
- 1.6.14 Les constatations doivent établir clairement :
- si l’arbitre estime que la certification devrait être refusée, approuvée ou reportée;
  - les motifs de la décision de l’arbitre.

Si les deux parties sont d’accord avec les constatations, le différend prend fin. Si l’une ou l’autre des parties conteste les constatations, le différend doit être renvoyé devant l’ASI et, en dernier ressort, devant le FSC, en cas de désaccord avec les

constatations de l'audit relatives aux documents normatifs du FSC.

- 1.6.15 Les procédures relatives aux différends qui ne portent pas sur des décisions de certification ou qui ont trait à la constitution de l'équipe d'examineurs dans le cadre d'une mission d'audit seront traitées par un arbitre choisi conformément à l'article 1.6.8 des présentes procédures. Les procédures à mettre en œuvre pour résoudre de tels différends seront déterminées par l'arbitre, qui rédigera un rapport à l'achèvement des procédures. Le rapport écrit indiquera les constatations et recommandations de l'arbitre et devra être préparé dans les 28 jours suivant la réception de la plainte par écrit. L'arbitre doit aviser le plaignant de ses constatations et recommandations, et lui offrir la possibilité de soumettre sa plainte à l'ASI si la question n'a pas été résolue par la mise en œuvre intégrale des procédures propres aux Services de certification en aménagement forestier KPMG inc., ou si le plaignant est en désaccord avec les conclusions tirées par l'arbitre et/ou s'il est insatisfait de la façon dont les Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. ont traité la plainte. En dernier ressort, la plainte peut être soumise au FSC dans les 21 jours suivant l'achèvement du rapport écrit. La méthode de notification est laissée à la discrétion de l'arbitre.
- 1.6.16 Les Services de certification en aménagement forestier KPMG inc. conserveront tous les dossiers relatifs au différend, y compris la cause de la partie lésée, la réponse de l'organisme de certification et toute mesure prise pour en arriver à une conciliation, ainsi que les résultats.
- 1.6.17 Les procédures de résolution des différends doivent avoir été intégralement appliquées avant qu'un différend ne soit soumis au FSC AC.
- 1.6.18 Les plaintes et les appels relatifs à des décisions de certification individuelles seront conservés dans les dossiers d'audit applicables de l'entité auditee. Les plaintes et les appels qui ne concernent pas des décisions de certification individuelles seront conservés dans le dossier « Dossier des différends et des appels » du serveur des Services de certification en aménagement forestier KPMG inc.