



# PEFC Canada – Procédures de plainte et d'appel

18 avril 2025

**PEFC Canada**  
C.P. 155 Station Matsqui  
Abbotsford, Colombie-Britannique  
V4X 3R2  
Canada  
*[info@PEFCCanada.org](mailto:info@PEFCCanada.org)*  
*[www.pefccanada.org](http://www.pefccanada.org)*  
*[www.pefc.org](http://www.pefc.org)*

© 2025 PEFC Canada. Tous droits réservés.

La présente Procédure et tous les documents ou traductions qui l'accompagnent sont la propriété intellectuelle de PEFC Canada et sont protégés par tous les droits de propriété intellectuelle applicables, y compris les droits d'auteur sur tous les textes, images et autres documents (la « propriété »). La propriété est disponible gratuitement depuis le site Web du PEFC Canada à l'adresse [www.pefccanada.org](http://www.pefccanada.org) ou sur demande, pour votre usage personnel et non commercial uniquement.

Toute utilisation commerciale, reproduction, distribution ou modification non autorisée de la propriété, en tout ou en partie, de quelque manière que ce soit, est strictement interdite sans le consentement exprès de PEFC Canada et peut donner lieu à l'exercice par le PEFC de tous les recours possibles en vertu des lois applicables.

Si vous avez des questions sur ce qui précède, veuillez contacter le PEFC Canada à [info@pefccanada.org](mailto:info@pefccanada.org).

Nom du document : PEFC Canada – Procédures de plainte et d'appel

Approuvé par : le conseil d'administration du PEFC Canada

Date d'émission : 18 avril 2025

Date d'entrée en vigueur : 18 avril 2025

Date de transition : 18 octobre 2026

Date de la prochaine révision périodique : 12 septembre 2028

La langue officielle de cette procédure est l'anglais. Une version anglaise est également disponible. En cas de différence entre les deux versions, la version anglaise doit avoir préséance.

# Préface

En 2008, PEFC Canada a été constitué en société à but non lucratif en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif et a demandé au PEFC International de devenir l'organe directeur national du PEFC pour le Canada, avec effet au 21 janvier 2009.

Cette procédure a été préparée par le PEFC Canada et a été officiellement approuvée par le conseil d'administration du PEFC Canada.

Le Conseil PEFC (Programme de reconnaissance des certifications forestières) est une organisation internationale qui promeut la gestion durable des forêts par le biais de la certification forestière et de l'étiquetage des produits issus de la forêt. Un produit portant la mention ou le label PEFC offre l'assurance que les matières premières utilisées dans la fabrication de ce produit proviennent d'une forêt gérée de manière durable.

Le Conseil PEFC approuve les systèmes nationaux de certification forestière qui sont conformes aux exigences du Conseil PEFC. Ces systèmes sont régulièrement évalués.

Cette procédure annule et remplace la section « Plaintes et appels » du mandat du comité technique du PEFC Canada, V3 mars 2024.

## Champ d'application

Cette procédure s'applique aux plaintes liées au processus d'élaboration des normes du PEFC Canada, aux plaintes et aux appels contre le PEFC Canada et aux plaintes contre des entités certifiées selon une norme du PEFC Canada ou une norme de chaîne de contrôle du PEFC qui n'ont pas été résolues par le processus de résolution des plaintes de l'organisme de certification.

Le PEFC Canada s'efforcera d'apporter son aide pour d'autres plaintes, comme indiqué ci-dessous.

## Définitions

- Organisme d'accréditation – organisation qui reconnaît officiellement la compétence d'autres organisations, telles que les organismes de certification, pour effectuer des activités spécifiques d'évaluation de la conformité sur la base de normes établies. Au Canada, le Conseil canadien des normes (CCN) et l'ANSI National Accreditation Board (ANAB) fournissent des services d'accréditation au Canada.
- Organisme de certification – organisation qui évalue et certifie que les produits, les services ou les systèmes répondent à des normes ou à des exigences spécifiques. Les organismes de certification sont évalués pour leur compétence à prendre des décisions de certification dans leur champ d'application accrédité, en s'assurant que leurs systèmes de qualité fournissent systématiquement des services fiables. Également connus sous le nom d'auditeurs externes ou de tiers.
- Organisation certifiée – une organisation qui a obtenu une certification attestant de son adhésion aux normes PEFC. L'organisation certifiée doit détenir un certificat actuel et valide.

- Organe directeur national (ODN) – organisation nationale indépendante chargée d'élaborer et de gérer le système de certification forestière du pays. Le PEFC Canada est l'organe directeur national du Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC) pour le Canada.
- Conseil d'administration du PEFC Canada (CA) – principal organe directeur du PEFC Canada, chargé de superviser les opérations de l'organisation, d'assurer l'alignement de ses activités sur les principes du PEFC et de fournir une orientation stratégique. Le conseil d'administration est composé de divers représentants garantissant un large éventail de perspectives.
- Comité exécutif du conseil d'administration de PEFC Canada – Administrateurs qui ont des rôles et des responsabilités, comprend généralement des dirigeants clés impliqués dans le fonctionnement quotidien du PEFC Canada, fournissant des orientations sur des questions importantes liées à la certification forestière, à l'élaboration de normes et à la participation des parties prenantes, ainsi que représentant les intérêts du PEFC Canada au sein du réseau international PEFC plus large.
- PEFC International – organisation internationale non gouvernementale à but non lucratif dont l'objectif est de promouvoir la gestion durable des forêts par le biais d'une certification par une tierce partie indépendante.
- Plainte – une plainte formelle ou une demande d'appel est déposée par écrit ou par l'intermédiaire du site Web du PEFC Canada, en réponse à un problème perçu, à un grief ou à une violation des droits, des règles ou des exigences. Dans le contexte des certifications ou de l'accréditation, une partie plaignante peut contester les actions d'une organisation certifiée ou d'un organisme de certification si elle estime qu'il y a eu non-respect des normes ou exigences établies.
- Préoccupation – une question ou un enjeu préoccupant qui peut nécessiter une intervention ou une action formelle, qui peut se rapporter à une non-conformité potentielle, qui peut faire l'objet d'une plainte formelle ou être résolue par d'autres moyens de communication ou de résolution des problèmes.
- Appel – demande formelle d'examen et de réexamen d'une décision, généralement dans le but de l'annuler ou de la modifier. Les appels sont souvent interjetés lorsqu'une personne ou une organisation estime qu'une décision était injuste, incorrecte ou fondée sur des informations insuffisantes et impliquent généralement la présentation de nouvelles preuves ou de nouveaux arguments, qui remettent en cause la décision initiale. Dans le contexte de la certification ou de l'accréditation, un appel peut être interjeté si un individu ou une organisation n'est pas d'accord avec le résultat d'un audit, d'un processus de certification, d'un processus de normalisation ou d'une décision prise par un organisme de certification ou une autorité d'accréditation.

# Procédure

Afin d'assurer l'intégrité de son système de certification, le PEFC Canada a élaboré cette procédure pour accueillir, examiner et résoudre les plaintes et les appels. En plus de corriger les problèmes sur le terrain, les plaintes et les appels permettent de mettre en œuvre des mesures correctives et préventives et de contribuer à l'amélioration de nos services.

Le PEFC Canada accepte les demandes de renseignements, les plaintes et les appels relatifs au processus d'élaboration des normes et aux certifications PEFC CDC et GDF au Canada de la manière suivante :

- Plaintes relatives au processus d'élaboration des normes du PEFC Canada, ou plaintes ou recours contre le PEFC Canada.
- Les plaintes contre les entités certifiées qui ne sont pas résolues par le processus de résolution des plaintes de l'organisme de certification.

Ces plaintes doivent être présentées par écrit et envoyées à l'adresse [info@pefccanada.org](mailto:info@pefccanada.org) tel qu'il est affiché sur le site web de PEFC Canada.

Les autres plaintes et recours doivent être adressés comme suit :

- Les plaintes à l'endroit d'une organisation certifiée doivent d'abord être adressées à l'organisation en question. Si la partie plaignante n'est pas satisfaite de la résolution, la plainte peut être renvoyée aux procédures de plainte et d'appel de l'organisme de certification concerné. Le PEFC Canada peut aider à identifier l'organisme de certification approprié pour l'entité. Pour connaître les coordonnées des organismes de certification ou l'organisme d'accréditation à contacter, veuillez consulter l'outil « Find Certified » sur le site Web du PEFC à l'adresse [www.pefc.org](http://www.pefc.org) et rechercher l'organisme certifié.
- Les plaintes à l'endroit d'un organisme de certification accrédité doivent être soumises à la procédure de résolution des plaintes/appels de l'organisme de certification concerné. Si la partie plaignante n'est pas satisfaite de la résolution proposée, la plainte peut alors être acheminée à l'organisme d'accréditation pertinent. Pour connaître les coordonnées des organismes de certification et l'identité de l'organisme d'accréditation pertinent, veuillez consulter la page « Find Certification Bodies » sur le site Web du PEFC à l'adresse [www.pefc.org](http://www.pefc.org).
- Les plaintes à l'endroit d'un organisme d'accréditation spécifique doivent être adressées à la procédure de résolution des plaintes/appels de l'organisme d'accréditation. Si la partie plaignante n'est pas satisfaite de l'issue, la plainte peut alors être acheminée à l'International Accreditation Forum.
- Le PEFC International ne recevra que les plaintes relatives à la conformité du PEFC International ou du PEFC Canada avec les exigences du PEFC pour les systèmes de certification forestière et les appels relatifs aux décisions prises par le conseil d'administration ou le secrétaire général du PEFC International, sauf lorsque les décisions résultent d'un appel résolu. Les plaintes ou les appels à l'endroit du PEFC Canada sont d'abord traités au niveau national à l'aide de la procédure de plaintes et d'appels du PEFC Canada. S'il n'y a pas de résolution à l'échelle nationale, les parties plaignantes peuvent faire appel au mécanisme de plaintes et d'appels du PEFC International.

# Plaintes et appels auprès de PEFC Canada

Voici les étapes des procédures d'examen et de résolution des plaintes et appels suivies par le PEFC Canada.

1. Après réception d'une plainte ou d'un appel par écrit, le comité exécutif du conseil d'administration du PEFC Canada examinera la plainte ou l'appel, déterminera la compétence et identifiera tout conflit d'intérêts potentiel. Il communiquera également avec le conseil d'administration du PEFC Canada, le cas échéant.
2. Le comité exécutif du conseil d'administration du PEFC Canada confiera l'enquête à un membre du conseil d'administration du PEFC Canada qui n'est en conflit d'intérêts ni avec la partie plaignante, ni avec l'objet de la plainte.
3. Après réception d'une plainte, le PEFC Canada répondra à la partie plaignante par écrit pour accuser réception de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables. Toutes les parties concernées par la plainte seront informées de la réception et de l'acceptation de la plainte ainsi que des étapes suivantes. Si une plainte n'est pas acceptée, une justification sera fournie à la partie plaignante.
4. Après réception d'une plainte, le PEFC Canada déterminera si un processus de résolution des plaintes est approprié ou si d'autres moyens de communiquer ou de résoudre des préoccupations sont nécessaires. Lorsqu'un processus de résolution des plaintes est enclenché, le PEFC Canada aidera à ce que la plainte soit acheminée vers le processus approprié.
5. Le cas échéant, le PEFC Canada enquêtera sur les plaintes ou les appels identifiés qui se trouvent dans le champ de compétence du PEFC Canada. L'enquête comprendra les étapes suivantes:
  - a) Demander de preuves détaillées à la partie plaignante et aux autres parties, si nécessaire, afin d'évaluer et de valider la plainte et de prendre des décisions à son sujet;
  - b) Rassembler et vérifier toutes les preuves nécessaires pour valider la plainte ou le recours;
  - c) Évaluer l'objet de la plainte ou de l'appel de manière impartiale et objective;
  - d) Déterminer les ressources nécessaires pour répondre efficacement à la plainte ou à l'appel; et
  - e) Prendre une décision concernant la plainte ou l'appel.
6. À l'issue de l'enquête, un membre du comité exécutif du conseil d'administration du PEFC Canada communiquera officiellement la décision relative à la plainte à la partie plaignante, si ses coordonnées sont fournies, et à toute autre partie concernée, y compris la procédure de traitement de la plainte. Lorsque la « protection des dénonciateurs » est pertinente, la plainte sera considérée comme anonyme.
7. Le cas échéant, des mesures correctives et préventives visant à répondre à la plainte seront élaborées par le conseil d'administration du PEFC Canada ou le comité technique du PEFC Canada, selon le cas ; les mesures à prendre seront consignées dans les procès-verbaux des réunions.

8. Les plaintes ou les appels à l'endroit du PEFC Canada qui ne peuvent être résolus par le processus de plaintes et d'appels seront renvoyés au mécanisme de plaintes et d'appels du PEFC International.

9. Le conseil d'administration du PEFC Canada examinera périodiquement la procédure de traitement des plaintes et des appels afin de s'assurer qu'elle est maintenue de manière efficace et efficiente et qu'elle est continuellement améliorée.

Le PEFC Canada a mis en place un point de contact unique, facile d'accès et aisément disponible, pour les demandes de renseignements, les plaintes et les appels, sur le site Web du PEFC Canada à l'adresse suivante : <https://www.pefccanada.org/contact-us.htm>.

## Plaintes et appels auprès du PEFC International

Pour de plus amples informations sur l'examen et la résolution des plaintes et des appels du PEFC International, veuillez consulter les ***procédures du Conseil PEFC pour l'examen et la résolution des plaintes et des appels 2007***. Si vous souhaitez faire part d'une préoccupation, d'une plainte ou d'un appel, veuillez contacter : **[technical@pefc.org](mailto:technical@pefc.org)**.