



## Informations résumées sur les procédures de soumission et de traitement des plaintes et des appels liés à la certification FSC du TÜV SÜD Czech

Ce document résume la manière dont les clients ou les parties prenantes peuvent soumettre des plaintes ou des appels à l'organisme de certification FSC du TÜV SÜD Czech s.r.o. (ci-dessous TÜV SÜD) concernant les certifications FSC Chain-of-Custody (CoC) et la manière dont celles-ci sont traitées.

Dans le cas où les plaintes sont liées aux activités des clients du TÜV SÜD, nous encourageons les plaignants à contacter d'abord le client directement et à utiliser son système de réclamation, pour régler le litige dans la mesure du possible.

Concernant les recours, notez qu'ils doivent être déposés dans les 14 jours calendaires suivant la notification de la décision.

### **Présentation des plaintes et des appels**

Les réclamations et appels doivent être adressés par écrit (par e-mail, fax ou lettre) au:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, République tchèque

Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz), phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

La plainte ou l'appel 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;
- le nom et les coordonnées du soumissionnaire;
- une déclaration claire si le plaignant souhaite rester anonyme.

### **Étapes de traitement des appels et des plaintes**

1. Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, le TÜV SÜD Czech accuse réception par écrit de la réclamation ou de l'appel.
2. Une fois la plainte ou l'appel reçu, une équipe de suivi est nommée.
3. Dans un délai de deux (2) semaines, le TÜV SÜD Czech fournit une réponse initiale, y compris un aperçu de l'action proposée et de l'équipe nommée pour le suivi.

En cas de conflit d'intérêts perçu avec un ou plusieurs membre(s) de l'équipe, le plaignant ou l'appelant doit l'identifier, le signaler et demander une modification de l'équipe.

Au besoin, une enquête plus approfondie est menée par l'équipe. Les coûts d'une telle enquête sont estimés à l'avance et communiqués à l'appelant ou au plaignant. Comme le TÜV SÜD vise un processus d'évaluation équitable et transparent, les coûts du processus ne peuvent être supportés par le TÜV SÜD seul. Le TÜV SÜD se réserve le droit de facturer les frais de l'enquête en fonction de la nature de l'appel ou de la plainte.

4. Un rapport d'enquête avec conclusion concernant la plainte ou l'appel est présenté au responsable Qualité du TÜV SÜD (ou au conseil de certification), qui approuve ou rejette le rapport.
5. Au plus tard dans les trois (3) mois suivants la réception de la plainte ou de l'appel, la décision du TÜV SÜD est communiquée par écrit au plaignant ou à l'appelant.

Le plaignant peut adresser sa plainte ou faire appel à l'Assurance Services International GmbH (ASI) dans le cas où:

- le plaignant n'est pas d'accord avec la réponse du TÜV SÜD, ou
- le problème n'a pas été résolu par la mise en œuvre complète des procédures du TÜV SÜD, ou
- le plaignant n'est pas satisfait de la manière dont le TÜV SÜD a traité la plainte.

Dans un tel cas, le processus respectif ASI-PRO-20-104-Réclamations sera appliqué. De plus amples informations sont disponibles sur le site Internet de l'ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

En dernier lieu, le plaignant peut suivre la procédure de réclamation FSC telle que définie dans la procédure FSC respective (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.