



# SYNTHESE DE LA CONSULTATION SUR LA PHASE CONCEPTUELLE

Révision des procédures de traitement des réclamations et  
des recours

31/01/2024



## AVANT-PROPOS

Le FSC révisé actuellement les procédures FSC-PRO-01-005 V3-0 Traitement des recours et FSC-PRO-01-008 V2-0 Traitement des réclamations dans le cadre du système de certification FSC. Ces procédures traitent des réclamations et des recours concernant le cadre normatif du FSC, la performance du FSC International et le réseau FSC, ainsi que la performance d'Assurance Services International (ASI). Ces procédures visent à garantir une résolution rapide, indépendante et efficace des réclamations et des recours soumis par les parties prenantes du FSC.

REMARQUE : Ces procédures ne traitent pas des réclamations relevant de la Politique d'association pour lesquelles il existe une procédure spécifique (FSC-PRO-01-009).

Le FSC lance une révision simultanée des procédures FSC-PRO-01-005 et FSC-PRO-01-008, dans l'optique de :

- développer une procédure de traitement des réclamations et des recours simplifiée, facilement accessible et efficace ;
- assurer un équilibre approprié entre le principe du niveau le plus bas et l'indépendance ;
- adapter ces procédures aux exigences réglementaires du FSC ; et
- mettre à jour les procédures conformément aux meilleures pratiques internationales en matière de mécanismes de gestion des réclamations.

La dernière révision des procédures FSC-PRO-01-005 et FSC-PRO-01-008 a eu lieu en 2014. Depuis lors, le FSC a évolué rapidement. Il a élargi le champ de ses activités au-delà de la certification de la gestion forestière et de la production des produits forestiers, pour y inclure, par exemple, la reconnaissance des services environnementaux, la contribution des forêts à la lutte contre le changement climatique et la nécessité d'assurer une remédiation des aspects sociaux et environnementaux. La croissance du FSC a renforcé la complexité du système de certification et de ses paramètres par la diversification des politiques, des normes et des procédures qui permettent à l'institution de remplir sa mission. Les procédures de réclamations et de recours n'ont pas encore été mises à jour pour refléter cette évolution.

En 2020, l'Unité d'intégrité du système (SI) a entamé la révision des procédures de réclamation et de recours dans le cadre d'un examen général du système de résolution des litiges du FSC. Dans deux rapports d'examen, l'Unité d'intégrité du système (SI) a identifié plusieurs points nécessitant une révision. Les parties prenantes ont également soutenu la nécessité d'une révision lors d'une consultation antérieure sur ces rapports.

La phase conceptuelle de la révision a débuté en juin 2023. Afin d'assurer une participation optimale, SI a collaboré avec différentes parties prenantes à travers diverses activités, notamment des enquêtes, des entretiens, des réunions, des webinaires et une consultation publique menée du 2 octobre au 30 novembre 2023.

Le présent rapport contient un résumé des observations reçues au cours de la phase conceptuelle. Le document met l'accent sur les résultats de la première consultation publique et contient des contributions supplémentaires provenant d'autres sources qui complètent celles reçues lors de la consultation. Il a été préparé conformément à la version actuelle de la procédure FSC-PRO-01-001 V4.

L'équipe FSC aimerait exprimer sa gratitude à tous les participants qui ont contribué à définir le champ d'application de la révision au cours de la phase conceptuelle.

Pour plus d'informations sur le processus de révision, consultez la page web y afférente [ici](#). Pour tout commentaire ou question, prenez attache Mario G. Aguilera, chef de projet, à l'adresse [m.aguilera@fsc.org](mailto:m.aguilera@fsc.org).

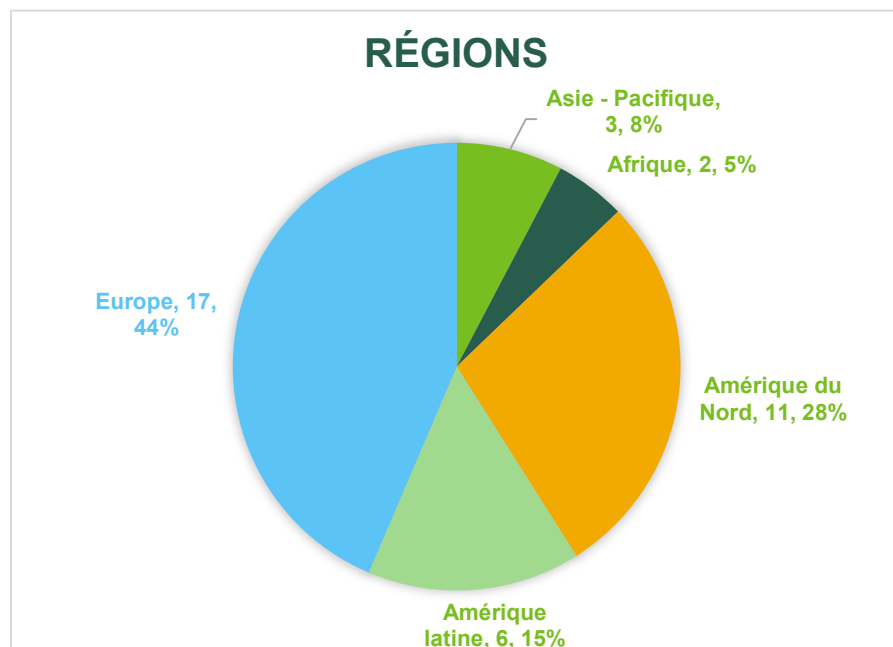
## SOMMAIRE

<b>Avant-propos</b>	<b>2</b>
<b>Participation à la consultation</b>	<b>5</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>7</b>
<b>Synthèse des commentaires et des observations</b>	<b>8</b>
A. Aperçu des résultats quantitatifs	8
B. Aperçu des résultats qualitatifs	11
Thématique 1 - Champ d'application.....	11
Question 1. Êtes-vous d'accord avec la proposition de fusionner les procédures FSC-PRO-01-005 V3-0 et FSC-PRO-01-008 V2-0 en un seul document ? Justifiez votre réponse.	11
Question 2. Êtes-vous d'accord avec la proposition de redéfinir le champ d'application des réclamations en mettant l'accent sur les activités qui peuvent faire l'objet d'une réclamation ? Justifiez votre réponse.	12
Question 3. Êtes-vous d'accord qu'il faut limiter le champ d'application des recours aux décisions découlant de la procédure de traitement des réclamations ? Justifiez votre réponse.	13
Question 4. Avez-vous des observations sur les activités susceptibles de faire l'objet d'une réclamation ou d'un recours ?	14
Thématique 2 - gouvernance .....	15
Question 5. Êtes-vous d'accord pour que des critères/principes d'efficacité et des normes minimales communes soient établis pour le traitement des réclamations par les différents organismes de mise en œuvre (détenteurs de certificats, organismes de certification, ASI et FSC International) ? Justifiez votre réponse.	15
Question 6. Êtes-vous d'accord pour que les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme servent de base à l'établissement de ces critères/principes d'efficacité et de normes minimales communes ? Justifiez votre réponse.	16
Question 7. Avez-vous des observations sur les normes minimales communes qui devraient être établies pour tous les niveaux de traitement des réclamations ?	18
Question 8. Êtes-vous d'accord pour que le réseau régional et local du FSC joue un rôle dans les procédures de réclamation et de recours ? Justifiez votre réponse.	20
Question 9. Si vous êtes d'accord pour que le réseau régional et local du FSC joue un rôle dans les procédures de traitement des réclamations et des recours, quelles devraient leurs fonctions ?	22
Question 10. Êtes-vous d'accord pour qu'il y ait un service de médiation pour les procédures de traitement des réclamations et des recours ? Justifiez votre réponse.	24
Question 11. Êtes-vous d'accord avec le fait qu'un service de médiation pour les procédures de réclamation et de recours devrait être limité à des cas spécifiques où un soutien particulier est nécessaire, par exemple en ce qui concerne les individus et les groupes qui peuvent être exposés à un risque accru de vulnérabilité et/ou de marginalisation ? Pourriez-vous indiquer d'autres cas où ce service devrait être utilisé ? Justifiez votre réponse.	25

Question 12. Êtes-vous d'accord pour qu'il y ait des exceptions au principe du niveau le plus bas, permettant le transfert des réclamations d'un niveau inférieur à un niveau supérieur ? Dans quels cas ? Justifiez votre réponse.	27
Thématique 3 - Droits des parties .....	29
Question 13. Avez-vous des observations sur les droits qui devraient être garantis aux parties (plaignant -e et défendeur-eresse) ?	29
Question 14. Êtes-vous d'accord avec la nécessité d'établir des droits spécifiques renforcés pour les individus et les groupes vulnérables et marginalisés qui cherchent à accéder au mécanisme de traitement des réclamations ? Justifiez votre réponse.	31
Question 15. Avez-vous des observations sur le type de droits renforcés qui devraient être garantis aux personnes et aux groupes vulnérables et marginalisés qui cherchent à accéder au mécanisme de traitement des réclamations ou qui sont parties à une réclamation ?	33
Thématique 4 - Amélioration systématique .....	34
Question 16. Êtes-vous d'accord qu'il est nécessaire de développer une base de données visant à enregistrer, suivre et notifier les réclamations déposées dans le cadre du système de résolution des différends du FSC ? Justifiez votre réponse.	34
Question 17. Avez-vous des observations sur le type d'informations relatives aux réclamations et aux recours qui devraient être collectées dans une base de données centralisée ?	36
Question 18. Pensez-vous que les informations collectées peuvent être utilisées pour réformer la procédure de traitement des réclamations aux niveaux appropriés ? Justifiez votre réponse.	38
N'hésitez pas à nous faire part de vos observations, contributions, suggestions et recommandations ici.	38

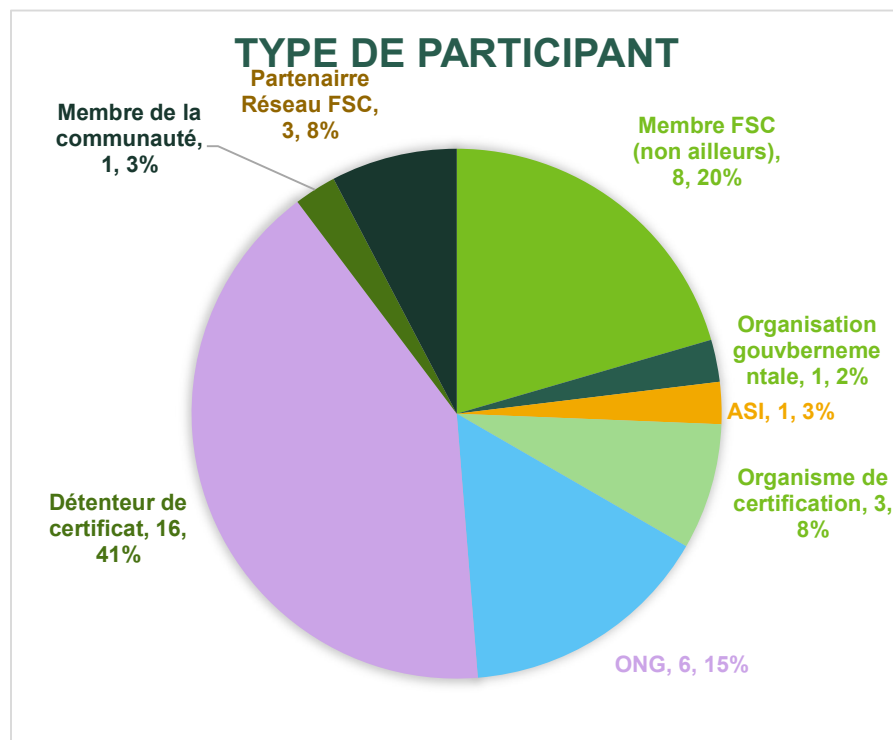
## PARTICIPATION A LA CONSULTATION

39 parties prenantes ont participé à la consultation publique.<sup>1</sup>



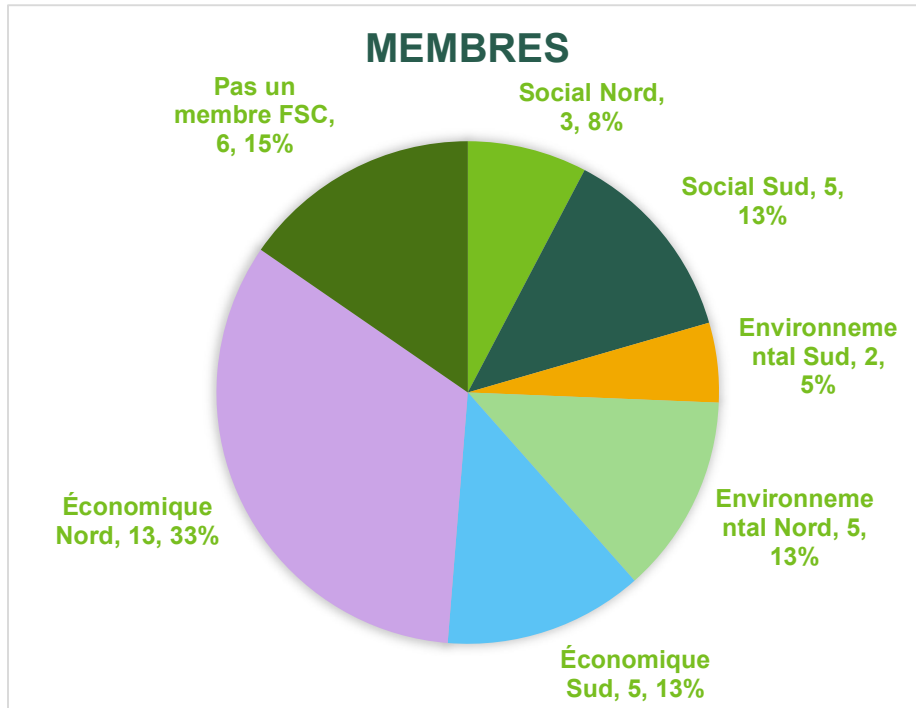
La plupart des participants sont originaires d'Europe (44 %) et d'Amérique du Nord (28 %).

Il est, toutefois, important de relever que les entretiens et les consultations ont été menés de manière à ce que les points de vue des régions sous-représentées soient pris en compte.



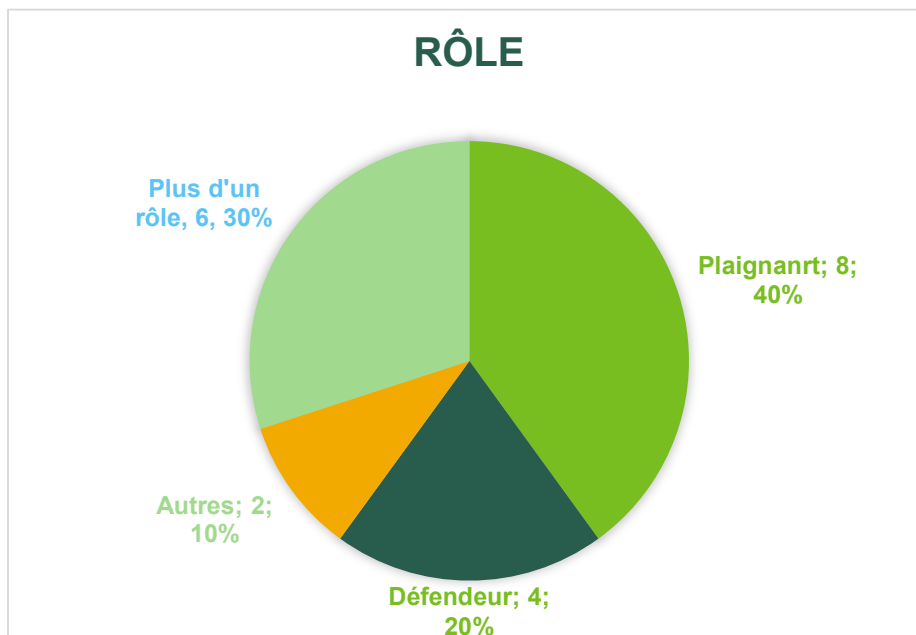
La plupart des participants appartiennent à la catégorie des « détenteurs de certificats » FSC (41 %).

<sup>1</sup> Au total, quarante-sept parties prenantes ont participé à la consultation. Parmi les réponses, huit étaient incomplètes, de sorte que la présente analyse se fonde sur trente-neuf réponses.



La plupart des répondants étaient membres du FSC, 85%.

Parmi ceux-ci, 46% appartenait à la chambre économique.



La majorité des participants a reconnu avoir joué un rôle dans les procédures de réclamation FSC (51%). La majorité d'entre eux était des plaignants (40%).

## METHODOLOGIE

La phase conceptuelle a été conçue pour garantir une forte implication des parties prenantes. Cet objectif a été atteint grâce à une consultation publique et à un engagement proactif avec les principaux groupes de parties prenantes afin de recueillir leurs contributions. Vous trouverez ci-dessous une liste des parties prenantes contactées et des activités menées avec elles.

1. Membres du FSC
  - Six entretiens avec des représentants des chambres sociale, environnementale et économique.
2. ASI
  - L'accès au tableau de suivi des réclamations d'ASI a été donné afin de recueillir des statistiques sur les réclamations et les recours.
  - Contribution obtenue lors de la consultation et des discussions bilatérales.
3. OC
  - Un questionnaire a été utilisé pour demander des informations sur les réclamations reçues par les OC.
  - Lors de la réunion annuelle des OC en 2023, les participants ont reçu des informations sur la révision proposée et ont apporté une contribution directe.
4. Syndicats
  - Entretien avec le représentant de l'Internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (IBB)
5. Le Comité permanent des populations autochtones (PIPC - acronyme anglais)
  - Une conférence téléphonique a été organisée avec l'aide du Comité de résolution des conflits du Conseil d'administration (BCRC - acronyme anglais).
6. Partenaires Réseau FSC
  - Entretiens avec les représentants du FSC Brésil et du FSC Suède

Le présent rapport met l'accent sur les résultats de la première consultation publique et contient des observations supplémentaires provenant des sources susmentionnées qui complètent les observations recueillies au cours de la consultation.

Lors de la première consultation publique menée du 2 octobre au 30 novembre 2023, quatre thèmes principaux ont été identifiés pour le débat et les questions correspondantes ont été préparées, comme suit :

- 1) Champ d'application (questions 1 à 4)
- 2) Gouvernance (questions 5 à 12)
- 3) Droits des parties (questions 13-15)
- 4) Amélioration systématique (questions 16-18)

L'enquête comprenait des questions ouvertes et fermées. La question fermée demandait aux participants d'indiquer leur niveau de satisfaction avec la thématique proposée en utilisant une échelle de Likert - c'est-à-dire « entièrement d'accord », « partiellement d'accord », « ni d'accord ni en désaccord », « partiellement en désaccord » et « entièrement en désaccord » - (questions 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14, 16 et 18). Chacune de ces questions fermées était suivie d'une question ouverte demandant aux participants d'expliquer brièvement leur raisonnement - c'est-à-dire « veuillez expliquer votre réponse ». En outre, l'enquête comprenait des questions ouvertes qui demandaient explicitement aux participants de

fournir un contenu potentiel (questions 4, 7, 9, 13, 15 et 17). Enfin, en réponse à une question ouverte, les participants étaient invités à fournir toute observation supplémentaire.

L'équipe du FSC a effectué une analyse quantitative et qualitative des réponses à l'enquête. L'analyse quantitative a énuméré les réponses, afin de déterminer le pourcentage d'accord ou de désaccord avec la thématique de la consultation, conformément à la pratique méthodologique du FSC, comme suit :

Entièrement d'accord, partiellement d'accord	1.
Ni d'accord ni en désaccord	0.5.
Partiellement en désaccord, entièrement en désaccord	0.

L'analyse qualitative a visé l'identification des messages clés qui expliquent le soutien, la neutralité ou le désaccord des participants, et de systématiser les contributions lors d'une procédure ultérieure. Il convient de relever que, dans certains cas, les participants en désaccord (échelles de Likert : « partiellement en désaccord » et « entièrement en désaccord ») ont fourni davantage d'explications dans les questions ouvertes que ceux qui étaient d'accord avec les propositions. Toutefois, il est important de mentionner que ce groupe représente une minorité, comme le montre l'analyse quantitative. Par conséquent, le présent rapport met en évidence les observations divergentes afin d'enrichir le débat sans altérer le soutien global de la majorité des participants aux propositions formulées.

Les conclusions de ce rapport de synthèse, qui incluent les observations reçues lors de la première consultation publique et d'autres sources, seront utilisées pour rédiger le mandat du Groupe de travail impliqué dans la phase de rédaction et pour préparer un avant-projet de la procédure.

## SYNTHESE DES COMMENTAIRES ET DES OBSERVATIONS

Cette section est divisée en deux parties. La première partie contient un résumé complet des résultats quantitatifs. La seconde partie comprend quatre sections qui correspondent aux quatre thématiques de la consultation et se concentrent sur l'analyse qualitative des questions ouvertes. Ces dernières comprennent des observations générales contenant des commentaires ou des propositions qui n'ont pas été abordés dans les réponses précédentes.

Le cas échéant, les contributions soumises au cours du processus de consultation sont complétées par des contributions significatives reçues par d'autres canaux dans les sections relatives aux observations à prendre en compte dans le processus de révision.

Les tableaux présentent séparément les contributions des membres du PIPC, car elles mettent l'accent spécifiquement sur les considérations relatives à l'identité culturelle. Il convient de souligner qu'étant donné l'importance des procédures de traitement des réclamations et des recours dans la protection des besoins et des intérêts des peuples autochtones au sein du système FSC, une révision basée sur la compréhension des diverses perspectives a été soutenue par les membres du PIPC.

### A. Aperçu des résultats quantitatifs

D'après les données recueillies, la majorité des participants a soutenu les propositions, comme le montre le tableau ci-dessous.



Thématiques	Questions (Êtes-vous d'accord...)		Échelle de Likert	Pourcentages
Champ d'application	Q1	avec la proposition de fusionner les procédures FSC-PRO-01-005 V3-0 et FSC-PRO-01-008 V2-0 en un seul document ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>79%</u>
			Neutre	18%
			Je ne suis pas d'accord	3%
	Q2	avec la proposition de redéfinir le champ d'application des réclamations en mettant l'accent sur les activités qui peuvent faire l'objet d'une réclamation ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>69%</u>
			Neutre	23%
			Je ne suis pas d'accord	8%
	Q3	pour limiter le champ d'application des recours aux décisions découlant de la procédure de traitement de réclamations ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>50%</u>
			Neutre	32%
			Je ne suis pas d'accord	18%
Gouvernance	Q5	pour que des critères/principes d'efficacité et des normes minimales communes soient établis pour le traitement des réclamations par les différents organismes de mise en œuvre (détenteurs de certificats, organismes de certification, ASI et FSC International) ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>82%</u>
			Neutre	8%
			Je ne suis pas d'accord	10%
	Q6	pour que les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme servent de base à l'établissement de ces critères/principes d'efficacité et de normes minimales communes ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>46%</u>
			<u>Neutre</u>	<u>41%</u>
			Je ne suis pas d'accord	13%

	Q8	pour que le réseau régional et local du FSC joue un rôle dans les procédures de réclamation et de recours ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>74%</u>
			Neutre	17%
			Je ne suis pas d'accord	9%
	Q10	pour qu'il y ait un service de médiation pour les procédures de traitement des réclamations et des recours ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>69%</u>
			Neutre	17%
			Je ne suis pas d'accord	14%
	Q11	avec le fait qu'un service de médiation pour les procédures de réclamation et de recours devrait être limité à des cas spécifiques où un soutien particulier est nécessaire, par exemple en ce qui concerne les individus et les groupes qui peuvent être exposés à un risque accru de vulnérabilité et/ou de marginalisation ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>52%</u>
			Neutre	14%
			Je ne suis pas d'accord	34%
	Q12	pour qu'il y ait des exceptions au principe du niveau le plus bas, permettant le transfert des réclamations d'un niveau inférieur à un niveau supérieur ? Dans quels cas ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>69%</u>
			Neutre	14%
			Je ne suis pas d'accord	17%
Droits des parties	Q14	avec la nécessité d'établir des droits spécifiques renforcés pour les individus et les groupes vulnérables et marginalisés qui cherchent à accéder au mécanisme de traitement des réclamations ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>55%</u>
			Neutre	15%
			Je ne suis pas d'accord	30%
Amélioration systématique	Q16	qu'il est nécessaire de développer une base de données visant à enregistrer, suivre et notifier les réclamations	<u>Je suis d'accord</u>	<u>84%</u>
			Neutre	11%

		déposées dans le cadre du système de résolution des différends du FSC ?	Je ne suis pas d'accord	5%
	Q18	que les informations collectées peuvent être utilisées pour réformer la procédure de traitement des réclamations aux niveaux appropriés ?	<u>Je suis d'accord</u>	<u>86%</u>
			Neutre	11%
			Je ne suis pas d'accord	3%

## B. Aperçu des résultats qualitatifs

### Thématique 1 - Champ d'application

**Question 1. Êtes-vous d'accord avec la proposition de fusionner les procédures FSC-PRO-01-005 V3-0 et FSC-PRO-01-008 V2-0 en un seul document ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
a. simplifier et rationaliser le processus	La majorité des participants (79%) soutient la proposition.  Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation
b. rendre le processus plus facile à suivre	
c. réduire le nombre de documents et rationaliser le cadre réglementaire du FSC	
d. faciliter l'accès des utilisateurs aux documents et informations pertinents	
<b>Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision</b>	
e. Maintenir l'essentiel du contenu thématique et procédural des procédures existantes.	La première étape de l'élaboration d'une nouvelle procédure consiste à identifier et à systématiser le contenu pertinent des procédures existantes, tout en éliminant les éventuels chevauchements.
Produire un document qui élimine tout chevauchement entre les procédures existantes et qui comporte deux chapitres.	Idem.

**Question 2. Êtes-vous d'accord avec la proposition de redéfinir le champ d'application des réclamations en mettant l'accent sur les activités qui peuvent faire l'objet d'une réclamation ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. apporter de la clarté</li> <li>b. couvrir les activités au-delà de la GF et de la CdT</li> <li>c. rationaliser le travail du FSC</li> <li>d. corriger les activités et les processus qui ont conduit à des erreurs</li> </ul>	<p>La majorité des participants (69%) soutient la proposition.</p> <p>Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation</p>
<b>Désaccord avec la proposition</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Si l'accent est mis sur les activités, le risque est grand que l'objectif des réclamations soit de remettre en cause le système FSC et les « NS ».</li> </ul>	<p>Protéger la crédibilité de la mission du FSC signifie s'assurer qu'il existe des moyens d'identifier les problèmes au sein du système et de prendre des mesures correctives. Un système de résolution des conflits qui fonctionne répond à cet objectif.</p>
<b>Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Il faut veiller à identifier les activités qui font l'objet de la réclamation. Cela peut limiter la capacité de participation des membres et donner lieu à une réduction de la portée des réclamations</li> </ul>	<p>La révision vise à identifier les activités et les décisions à inclure dans le champ d'application de la procédure, à étendre son champ d'application à de nouvelles activités, à clarifier le type de décisions qui peuvent faire l'objet d'une réclamation et d'un recours, et à indiquer clairement les thématiques qui seront exclues et les options pour leur réexamen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Identifier les destinataires appropriés des réclamations (détenteurs de certificats, organismes de certification, ASI, autres acteurs) en fonction des activités qui font l'objet de la réclamation.</li> </ul>	<p>L'un des objectifs de la nouvelle procédure de traitement des réclamations et de recours est de clarifier les rôles des acteurs impliqués dans le mécanisme et d'identifier les activités qui peuvent faire l'objet d'une réclamation.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>h. La flexibilité est nécessaire pour tenir compte des activités non prévues.</li> </ul>	<p>La proposition est pertinente ; cependant, elle doit faire l'objet d'une analyse minutieuse afin d'éviter d'encourager une utilisation involontaire de la future procédure.</p>

i. Inclure la procédure de dépôt des réclamations portant sur les actions du Secrétariat et des partenaires Réseau du FSC.	Ceci est déjà pris en compte dans les procédures actuelles et continuera à l'être dans la future procédure.
--	---

**Question 3. Êtes-vous d'accord qu'il faut limiter le champ d'application des recours aux décisions découlant de la procédure de traitement des réclamations ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
a. assurer la cohérence	La majorité des participants (50%) soutient la proposition. 32 % ont exprimé leur neutralité et 18 % leur désaccord.  Les informations reçues vont dans le sens de la justification de la proposition présentée dans le support de consultation.
b. résoudre les préoccupations de manière cohérente et efficace	
c. clôturer les procédures de traitement des réclamations	
<b>Désaccord avec la proposition</b>	
d. Les recours doivent rester une procédure distincte permettant aux centres de santé et aux organismes de certification de contester les décisions et les résultats de la certification ou de l'accréditation, en dehors des procédures de traitement des réclamations.	Une décision prise dans le cadre d'une procédure administrative interne en vue de déterminer le statut, les intérêts légitimes ou les obligations d'une partie prenante au sein du système FSC devrait donner lieu à un recours contre l'organisme qui a pris la décision. Par conséquent, bien que les procédures soient fusionnées, un recours contre une décision de certification/accréditation pourrait toujours être traité séparément des procédures de traitement des réclamations. Dans un souci de clarté, il est important de préciser cette exception à la règle générale de l'ouverture d'une procédure par le dépôt d'une réclamation. Toutefois, toute réclamation devant un organe supérieur concernant la conduite de l'organe décisionnel initial doit suivre la procédure de traitement des réclamations.
<b>Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision</b>	
e. Clarifier les options dont disposent les parties prenantes pour traiter les questions qui ne relèvent pas du champ d'application des réclamations et des recours.	Lors de la définition des activités et des décisions qui relèvent du champ d'application de la procédure, il est important d'indiquer clairement, à la fois, les thématiques qui seront exclues et les options pour leur examen sur la base des contributions reçues.

f. Veiller à ce que le droit acquis de faire appel des décisions du FSC ne soit pas restreint. Le champ d'application des réclamations devrait inclure toute décision prise par le FSC.	La révision vise à identifier les activités et les décisions à inclure dans le champ d'application de la procédure, à étendre son champ d'application à de nouvelles activités, à clarifier le type de décisions qui peuvent faire l'objet d'une réclamation et d'un recours, et à indiquer clairement les thématiques qui seront exclues et les options pour leur réexamen.
g. Examiner s'il existe des exceptions à cette règle.	Selon un participant, les décisions qui déterminent le statut d'une partie prenante dans le système FSC devraient pouvoir faire l'objet d'un recours contre l'organe de prise de décision. Il est important d'analyser l'existence d'autres exceptions éventuelles.
h. La question qui se pose ici est celle de la qualité, à savoir si la partie qui dépose la réclamation a été lésée et si elle a un intérêt légitime à ce que le conflit soit résolu, y compris par un recours.	Les informations reçues vont dans le sens de la justification de la proposition présentée dans le support de consultation.

**Question 4. Avez-vous des observations sur les activités susceptibles de faire l'objet d'une réclamation ou d'un recours ?**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. toutes les décisions prises par le FSC, y compris celles prises par le CA et le Secrétariat</li> <li>b. Activités et performances des détenteurs de certificats et des organismes de certification, en particulier dans le traitement des réclamations</li> <li>c. toutes les décisions relatives aux réclamations devraient, dans la moindre mesure, faire l'objet de recours</li> <li>d. maintenir le texte actuel du champ d'application et inclure la mise en œuvre d'activités liées aux motions non approuvées par les membres et la faisabilité des notes d'orientation dans une juridiction spécifique</li> </ul>	<p>Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.</p>
e. Mettre l'accent sur les activités opérationnelles plutôt que sur les acteurs, car les réformes institutionnelles (ASI et FSC) devraient relever de l'autorité des organes directeurs, c'est-à-dire de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration La structure	Idem.

actuelle offre suffisamment d'opportunités aux parties prenantes pour qu'elles soient impliquées et apportent leur contribution au FSC.

## Thématique 2 - gouvernance

**Question 5. Êtes-vous d'accord pour que des critères/principes d'efficacité et des normes minimales communes soient établis pour le traitement des réclamations par les différents organismes de mise en œuvre (détenteurs de certificats, organismes de certification, ASI et FSC International) ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
a. améliorer la qualité, la cohérence et la fiabilité du processus (les parties prenantes savent à quoi s'attendre lorsqu'elles déposent une réclamation),	La majorité des participants (82%) soutient la proposition. Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation
b. rendre la procédure claire pour les plaignants	
c. apporter une certitude aux défendeurs	
d. veiller à ce que le FSC, en tant que propriétaire du système, assume sa responsabilité globale en matière de gestion du système de résolution des conflits	
e. fournir des précisions sur le mécanisme de traitement des réclamations déposées contre les organismes de certification	
<b>Désaccord avec la proposition</b>	
f. Le FSC doit tenir compte du fait que les organismes de certification et ASI travaillent avec des clients et des systèmes différents et qu'ils ont construit leurs systèmes de règlement des conflits en fonction de leur réalité et de leur contexte, y compris la réalité culturelle.	Le concept de normes <i>minimales</i> communes implique la fixation d'un plancher basé sur les meilleures pratiques internationalement reconnues, ce qui implique la nécessité de garantir des procédures culturellement appropriées et compatibles avec le respect des droits.
<b>Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision</b>	
g. Mettre l'accent non plus sur l'efficacité, mais sur le respect des garanties des parties prenantes, en particulier l'accès aux voies de recours, y compris une compensation équitable pour les	Cette observation s'aligne sur le cadre conceptuel des principes directeurs des Nations unies. La nécessité d'un mécanisme de traitement des réclamations efficace sera évaluée, en

problèmes mineurs. L'accès à la réparation doit être considéré comme l'objectif plus large de la procédure de traitement des réclamations.	envisageant une approche plus globale du point de vue des garanties des parties prenantes.
h. Mettre l'accent non plus sur l'évaluation de la conformité par les OC et ASI, mais sur la résolution des conflits/identification des solutions aux problèmes, y compris, le cas échéant, sur des méthodes alternatives de résolution des conflits.	Idem.
i. Veiller à ce que les processus soient suffisamment souples pour s'adapter au contexte dans lequel les organismes de mise en œuvre opèrent, y compris le contexte culturel.	Idem.
j. Les problèmes les plus fréquents concernent les délais de réponse très longs, les décisions non étayées ou non expliquées, et l'accès limité aux informations requises pour déposer des réclamations auprès des organismes compétents mais détenues par les organismes de certification et les détenteurs de certificats. Ces informations sont, entre autres, le statut de la certification et les membres des certificats du groupe	Cette observation porte sur des questions qui nécessitent la mise en place de normes minimales communes. Ainsi, elle sera prise en compte dans la formulation des réponses à la Question 7.

**Question 6. Êtes-vous d'accord pour que les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme servent de base à l'établissement de ces critères/principes d'efficacité et de normes minimales communes ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
a. accélérer le processus de révision en tenant compte des meilleures pratiques existantes.	Il convient de reconnaître que même si cette question a reçu le moins de soutien chez les participants, la proposition a tout de même obtenu un soutien significatif. Lors de la consultation, la proposition a reçu un soutien presque majoritaire avec 46% de réponses favorables (17 participants), tandis que 41% ont exprimé leur neutralité (15 participants). Il convient de noter que certains participants qui ont choisi de rester neutres ont été influencés par le fait qu'ils ne connaissent pas les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme
b. améliorer le système sur la base d'une approche fondée sur les droits de l'Homme	



---

(UNGP - acronyme anglais), comme indiqué ci-dessous. Seuls 13% des participants ont exprimé leur désaccord (5).

Le support de consultation présente une démarche aboutissant à une approche cohérente du traitement des réclamations. Les observations satisfaisantes apportent des éléments supplémentaires à l'appui de la proposition.

---

### Ni d'accord ni en désaccord avec la proposition

---

L'approbation de la proposition est entravée par une méconnaissance criarde du contenu des UNGP.

L'absence de position est due à une méconnaissance des UNGP. Cette méconnaissance est également évidente ci-dessous dans l'un des commentaires sur les raisons du désaccord.

Il convient de relever qu'en 2011, le Conseil des droits de l'Homme des Nations unies a approuvé à l'unanimité les Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme. Ces principes définissent des lignes directrices à l'intention des États et des entreprises pour prévenir, traiter et réparer les violations des droits de l'Homme commises dans le cadre d'activités économiques. Ces principes sont bien établis et mondialement reconnus, et constituent la base d'un nombre croissant de plans de diligence raisonnée des entreprises. La présente révision vise à mettre en conformité la nouvelle procédure avec les meilleures pratiques internationales en matière de mécanismes de traitement des réclamations.

- 
- c. Le Groupe de travail devrait procéder à l'analyse des règles et pratiques des UNGP avant de les intégrer.

Cette observation complète la précédente et suggère que la connaissance des UNGP est cruciale pour faciliter la révision. Par conséquent, les experts techniques peuvent être les mieux placés pour donner des orientations sur la rédaction d'une nouvelle procédure qui intègre ces meilleures pratiques internationales.

---

### Désaccord avec la proposition

---

d. Ne pas appliquer les principes qui sont en contradiction avec les législations nationales.

Les meilleures pratiques convenues au niveau international, telles que les Principes directeurs des Nations unies (UNGP), offrent une perspective spécifique qui permet une mise en œuvre généralisée. D'éventuelles contradictions entre les dispositions juridiques nationales et les Principes directeurs des Nations unies pourraient constituer un risque d'intégrité pour le Forest Stewardship Council (FSC), qu'il conviendrait d'analyser au cas par cas.

e. Ce document porte principalement sur les droits de l'Homme plutôt que sur les exigences procédurales en matière de traitement des réclamations. Il n'est pas lié à la question de la procédure de traitement des réclamations.

Les UNGP contiennent une section sur les « mécanismes de traitement des réclamations ne relevant pas de l'État ». Cette section énonce quatre principes (28-31) qui établissent les éléments essentiels, y compris les considérations procédurales, que toute entreprise devrait incorporer dans ses mécanismes de gestion des réclamations.

f. Le FSC devrait établir ses propres critères et principes d'efficacité, ainsi que des normes minimales communes. Ceux-ci devraient être basés sur des expériences antérieures de traitement des réclamations et sur des études de cas du système FSC.

Les Principes directeurs des Nations unies sont des pratiques exemplaires élaborées à l'échelle internationale avec l'implication des acteurs des secteurs public et privé, ainsi que de la société civile. Elles offrent une perspective spécifique qui permet une mise en œuvre généralisée, favorisant une « course vers le haut » plutôt qu'une « course vers le bas » pour garantir la diligence raisonnée des entreprises.

**Question 7. Avez-vous des observations sur les normes minimales communes qui devraient être établies pour tous les niveaux de traitement des réclamations ?**

Observations des parties prenantes clés	Observations du FSC
<b>Observations à prendre en compte dans la suite du processus de révision</b>	
a. impartialité	Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.  Une distinction sera faite entre les principes et les normes minimales communes.
b. transparence	
c. veiller à ce que les informations soient également accessibles à toutes les parties et préciser le type d'informations auxquelles il est possible d'accéder, ainsi que les raisons légitimes justifiant toute restriction d'accès	

- 
- d. veiller à ce que le mécanisme de traitement des réclamations soit facile d'accès et à ce que les réclamations puissent être déposées facilement
  - e. préciser les délais pour chaque étape de la procédure d'enquête des réclamations, y compris les possibilités de prolongation. Actuellement, les procédures sont trop longues.
  - f. préciser le niveau de preuves requis
  - g. des preuves techniques doivent être incluses pour justifier les décisions en fonction du type de réclamation
  - h. fournir une réponse initiale pour informer le plaignant que sa réclamation a été reçue et inclure des information sur la manière dont la réclamation sera gérée dans un délai raisonnable
  - i. répondre par écrit avec une motivation claire
  - j. faire respecter le principe d'innocence.
  - k. aider les parties prenantes à déposer des réclamations auprès de l'organe de mise en œuvre approprié
  - l. veiller à ce que les processus soient adaptables au contexte dans lequel les organismes de mise en œuvre opèrent
  - m. respecter le principe du niveau le plus bas.
  - n. permettre l'intervention d'un tiers
  - o. respecter le principe de bonne foi
  - p. Il n'est pas nécessaire que les réclamations soient soumises exclusivement par écrit.
  - q. envisager d'utiliser plusieurs langues pour recevoir et traiter les réclamations, et pas seulement l'anglais

---

r. prendre comme référence l'Accord d'Escazu sur les droits d'accès et les lignes directrices de l'Organisation internationale du travail (OIT) sur les mécanismes de conflits et de réclamations.

La source fournie sera examinée.

---

s. examiner le contenu du mécanisme de traitement des réclamations RSPO, de la résolution des conflits chez GoodWeave SOP, du mécanisme de reddition des comptes de la Banque asiatique de développement, du processus de traitement des réclamations de Sustainable Forestry Initiative, des mécanismes de

Idem.

---

---

responsabilité indépendant de la Société financière internationale. <sup>2</sup>

---

- t. prendre comme référence le contenu de la norme de bonne gestion forestière du Canada sur les mécanismes de règlement des conflits/réclamations. Idem.
- 

**Question 8. Êtes-vous d'accord pour que le réseau régional et local du FSC joue un rôle dans les procédures de réclamation et de recours ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Observations du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
<p>a. contribuer, grâce à leur expertise locale ou régionale, à identifier les circonstances ou les conditions qui donnent lieu à la réclamation, c'est-à-dire qu'ASI ne prend pas attache avec les Partenaires Réseau suffisamment tôt pour comprendre pleinement le contexte et les causes des conflits.</p> <p>b. Les Partenaires Réseau sont des « propriétaires de normes » ou, au moins, des développeurs de normes nationales de bonne gestion forestière, ils ont donc une meilleure compréhension des exigences techniques de la norme nationale FSC.</p> <p>c. réduire les délais et renforcer l'efficacité du processus.</p> <p>d. standardisation</p> <p>e. traiter la réclamation au(x) niveau(x) local/régional</p> <p>f. contrôler le système de traitement des réclamations au niveau national</p> <p>g. soutenir les parties prenantes (par exemple en organisant des séminaires, en répondant aux questions, en fournissant des informations sur le site Web)</p>	<p>La majorité des participants (74%) soutient la proposition.</p> <p>Les contributions clarifient le soutien apporté, par la majorité des participants, à l'explication du rôle des Partenaires Réseau dans la procédure de traitement des réclamations. Ces contributions serviront de lignes directrices lors de l'examen des fonctions spécifiques des Partenaires Réseau, conformément aux réponses à la question 9.</p>

---

<sup>2</sup> Le rapport suivant, qui décrit les mécanismes de réclamation de cinq organismes de certification, a également été cité lors des entretiens : van der Vlist, L. et Richert, W. *Dispute resolution and settlement for biomass certification schemes – A mapping exercise of needs and potentials (Résolution et règlement des litiges pour les systèmes de certification de la biomasse - Un exercice de cartographie des besoins et des potentiels)*. Article de recherche de l'EPFL Energy Center, 2014.

- 
- h. faciliter le dialogue entre les différentes parties prenantes impliquées dans le système de traitement des réclamations
  - i. L'implication des Partenaires Réseau dans le processus de résolution des réclamations est conforme au principe de l'échelon le plus bas.

---

### Désaccord avec la proposition

---

- j. Les Partenaires Réseau ne doivent pas jouer un rôle actif. Si nécessaire, ils peuvent collecter des informations statistiques sur les réclamations auprès des détenteurs de certificats et des OC pour des besoins de préparation des rapports. Il y a des préoccupations sur les connaissances et l'expérience des Partenaires Réseau en matière de traitement des réclamations.

Sur la base des observations de la majorité des participants au cours de la phase conceptuelle, il est nécessaire de définir et de clarifier le rôle des Partenaires Réseau. Le manque de clarté actuel entrave le développement de leurs capacités. Cependant, une définition claire de leur mandat, ainsi que des directives de FSC International, devraient permettre la mise en œuvre des fonctions des Partenaires Réseau.
- k. Les Partenaires Réseau ne devraient pas jouer de rôle dans la prise de décision ou influencer les décisions des organismes de mise en œuvre. En effet, il est possible que les réseaux FSC aux niveaux régional et local ne disposent pas de l'impartialité et des systèmes de gestion des compétences nécessaires à la prise de telles décisions.

Il est nécessaire d'éviter le chevauchement entre les fonctions des organes de mise en œuvre et celles des Partenaires Réseau. Conformément au principe d'impartialité, les organes de prise des décisions doivent agir sans aucune influence.

En outre, ils ne doivent pas avoir accès aux informations confidentielles relatives à la réclamation et ne doivent agir qu'à titre consultatif et sur demande.

---

### Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

---

- l. mettre l'accent sur la coordination et la cohérence avec le FSC International. éviter toute complexité inutile dans la procédure de traitement des réclamations, même s'il existe de nouvelles parties prenantes.

Il est important de définir clairement le rôle des Partenaires Réseau dans le traitement des réclamations. Il est recommandé de tester des versions préliminaires de la procédure avec les Partenaires Réseau.
  - m. mettre l'accent sur les options dans les cas où il n'y a pas de Partenaire Réseau actif au niveau local. Cela pourrait conduire à des approches différentes selon les régions et si ces réclamations sont relatives à la chaîne de traçabilité et au Bois contrôlé qui n'impliquent pas le réseau local.

Il est recommandé de clarifier les options applicables aux situations où il n'y a pas de Partenaire Réseau actif au niveau local.
-

n. veiller à ce que le mandat des Partenaires Réseau soit respecté par tous les organes de mise en œuvre.	Une définition claire du rôle des Partenaires Réseau, y compris de leur interaction avec les organismes de mise en œuvre, garantira le respect de l'observation.
o. mettre en œuvre des règles visant à prévenir tout conflit d'intérêts potentiel.	Cette observation sera prise en considération lors de l'élaboration des principes d'indépendance et d'impartialité qui sous-tendent le processus.
p. renforcer les capacités des Partenaires Réseau et mettre à leur disposition des financements et des orientations ou une procédure qui décrivent leur rôle dans le système de résolution des conflits.	<p>Le FSC a préparé un « Guide de gestion des litiges pour le réseau FSC » qui contient des informations sur son rôle dans les processus de traitement des réclamations et des recours. Ce guide sera bientôt distribué. Ce document sera mis à jour, en cas de besoin, pour s'aligner sur le processus de révision.</p> <p>La révision, qui inclut la participation active des Partenaires Réseau, constitue un processus de renforcement des capacités. Toutefois, une formation supplémentaire peut s'avérer nécessaire en fonction de la demande des Partenaires Réseau.</p> <p>Le FSC doit évaluer la capacité et le financement nécessaires pour permettre aux Partenaires Réseau de remplir ce rôle.</p>

Observation du PIPC	Commentaire du FSC
<b>Proposition</b>	
q. Les Partenaires Réseau sont le premier point de contact pour les parties prenantes et connaissent le contexte local et national, y compris la situation des populations autochtones.	À présenter au Groupe de travail pour examen.
r. Prendre en compte le rôle clé des Partenaires Réseau dans l'élaboration des normes nationales, qui comprend des références à la résolution des conflits et la possibilité d'inclure un « engagement culturellement approprié » à cet égard.	Idem.

**Question 9. Si vous êtes d'accord pour que le réseau régional et local du FSC joue un rôle dans les procédures de traitement des réclamations et des recours, quelles devraient leurs fonctions ?**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
---	--------------------

## Observation à prendre en compte ultérieurement dans le processus de révision

- a. évaluer et résoudre les réclamations au niveau national, à condition que la capacité technique soit assurée. Cela peut précéder l'implication d'ASI ou en collaboration avec ASI.
- b. mettre en œuvre des techniques de résolution des conflits : médiation, négociation et facilitation du dialogue entre les parties prenantes et les détenteurs de certificats /organismes de certification. Si un OC ne peut pas résoudre le problème, ce maillon entre en jeu
- c. fournir aux parties prenantes, y compris aux médias, des informations sur le mécanisme de règlement des conflits, les rôles dans la procédure de traitement des réclamations, les procédures, les normes/exigences, l'état du traitement des réclamations et des recours, ainsi que d'autres informations complémentaires
- d. soutenir les parties prenantes à préparer et à déposer des réclamations
- e. offrir un soutien technique et scientifique, y compris la collecte de preuves/données pour l'analyse des réclamations
- f. agir en tant qu'organe consultatif qui peut fournir des avis sur des thématiques spécifiques, telles que le contexte et les complexités aux niveaux local et régional, ainsi que les solutions possibles
- g. recommander des experts indépendants pour les groupes de médiation ou de résolution
- h. contribuer à l'identification des plaignants susceptibles d'abuser du mécanisme
- i. être informé des réclamations, telles qu'établies dans les procédures en vigueur et avoir une vue d'ensemble des réclamations et de leurs résolutions
- j. contrôler et s'assurer que les procédures sont correctement appliquées et que des éléments techniques et scientifiques sont utilisés pour évaluer les réclamations, y compris la vérification du respect des conséquences et des réparations, ainsi que la mise en œuvre des règles relatives au CLIP, le cas échéant
- k. identifier les tendances ou alerter en cas de non-conformités répétitives chez les détenteurs de certificats au sein du pays
- l. gérer les portails de réclamations Pays

Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.

- m. filtrer les réclamations qui n'ont aucun rapport avec le FSC
- n. avant de transférer les réclamations aux détenteurs de certificats / organismes de certification concernés, il convient de les évaluer au préalable afin d'identifier toute information importante ou requise manquante. Évaluez également la pertinence de la réclamation par rapport au cadre des normes nationales.
- o. devenir une partie à chaque réclamation (c'est-à-dire être rattaché à l'organisme d'enquête), plutôt qu'une simple partie prenante, en garantissant l'accès aux données des parties impliquées, y compris ASI.
- p. fournir un service de médiation
- q. créer un espace sûr et montrer aux plaignants que leurs préoccupations sont appréciées, évaluées et prises en compte.

**Question 10. Êtes-vous d'accord pour qu'il y ait un service de médiation pour les procédures de traitement des réclamations et des recours ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
a. éliminer les obstacles et garantir l'égalité d'accès au système de traitement des réclamations, notamment en ce qui concerne l'utilisation de la langue	La majorité des participants (69%) soutient la proposition.  Les contributions clarifient le soutien apporté par la plupart des participants lors de l'analyse de la faisabilité et des objectifs d'un service de médiation. Ces contributions serviront également d'orientation lors de l'examen des fonctions spécifiques du service sur la base des réponses à la Question 11.
b. améliorer la qualité et les réclamations	
c. veiller à ce que le mécanisme de réclamation soit utilisé conformément à ses objectifs	
d. obtenir des réponses relatives au système de traitement des réclamations	
e. impartialité	
<b>Désaccord avec la proposition</b>	
f. Encourager les parties prenantes à participer aux processus réguliers du FSC plutôt que de déposer des réclamations.	Le mécanisme de résolution des litiges complète le système de gouvernance du FSC.
g. Un service de médiation n'apporte aucune valeur ajoutée à la procédure de traitement des réclamations.	Un service de médiation vise à compléter les mécanismes de traitement des réclamations en traitant les réclamations d'une manière plus informelle et accessible. Les médiateurs soutiennent les parties



	concernées, offrent une plateforme de résolution des conflits ou de formulation des recommandations pour répondre aux griefs
h. Un service de médiation pourrait potentiellement compliquer le système de résolution des conflits et augmenter les coûts.	Un service de médiation vise à compléter les mécanismes de traitement des réclamations en traitant les réclamations d'une manière plus informelle et accessible. Les médiateurs soutiennent les parties concernées, offrent une plateforme de résolution des conflits ou de formulation des recommandations pour répondre aux griefs. Dans ce contexte, l'objectif du service est de faciliter le mécanisme de traitement des réclamations. Il est recommandé de traiter la référence aux coûts conformément aux réponses à la Question 11, qui porte sur l'étendue des situations dans lesquelles le service peut être utilisé.
i. Il n'est pas clair qui aurait l'expertise suffisante pour fournir le service dans les différents pays à travers le monde. On ne sait pas non plus si cela s'applique au niveau national ou international	Un service de médiation ne renvoie pas nécessairement à un service centralisé du FSC. En fonction des situations d'utilisation du service évoquées dans les réponses à la Question 11, il est nécessaire de prendre en compte les options existantes qui peuvent être mises en œuvre.

### Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

Le service de médiation doit être considéré comme facultatif car il est possible qu'il ne soit pas disponible ou accessible dans certains endroits.	Il est recommandé de traiter cette observation comme cela est fait avec les réponses à la Question 11, qui porte sur le champ d'application des éventuelles situations d'utilisation du service.
---	--

**Question 11. Êtes-vous d'accord avec le fait qu'un service de médiation pour les procédures de réclamation et de recours devrait être limité à des cas spécifiques où un soutien particulier est nécessaire, par exemple en ce qui concerne les individus et les groupes qui peuvent être exposés à un risque accru de vulnérabilité et/ou de marginalisation ? Pourriez-vous indiquer d'autres cas où ce service devrait être utilisé ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :	

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. médiation</li> <li>b. garantir l'impartialité en cas de conflits d'intérêts, par exemple lorsque le détenteur de certificat paie l'organisme de certification</li> <li>c. veiller à la bonne mise en œuvre de la consultation/du consentement libre, informé et préalable (CLIP)</li> <li>d. protéger les plaignants dans les situations à haut risque, dans les affaires impliquant des communautés autochtones et locales, et dans les affaires impliquant des personnes à faibles ressources qui seront personnellement affectées par le problème, comme la perte de terres ou de droits à la vie ou de droits culturels.</li> <li>e. Fournir une assistance dans les cas où le processus ne se déroule pas correctement ou est trop complexe.</li> </ul>	<p>La majorité des participants (52%) soutient la proposition.</p> <p>Ces contributions reflètent les raisons pour lesquelles la plupart des participants préfèrent un service de médiation ciblé. Ces contributions offrent des orientations concernant le débat sur le champ d'application du service.</p>
--	--

### Désaccord avec la proposition

<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Le service de médiation devrait être accessible à toutes les parties prenantes, il ne devrait pas mettre l'accent sur les personnes ou les groupes vulnérables. Il devrait permettre de comprendre facilement la procédure de traitement des réclamations.</li> </ul>	<p>Il est admis que plusieurs acteurs souhaitent bénéficier de ce service, même s'ils ne sont pas vulnérables ou n'appartiennent pas à un groupe de personnes vulnérables. La pertinence de la mise en œuvre d'un tel service à l'échelle mondiale doit être envisagée en tenant compte des défis et des coûts qui y sont associés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Non applicable dans le cas de la Suède.</li> </ul>	<p>Il est admis que l'identification des personnes ou des groupes vulnérables ou marginalisés diffère selon les sociétés. Par conséquent, il est rappelé que la mise en œuvre de mesures positives doit dépendre des conditions spécifiques des individus et des groupes, ainsi que des conditions locales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Établir une ligne directe avec une personne formée à l'évaluation initiale et à l'écoute attentive des plaintes.</li> </ul>	<p>Elle sera présentée au Groupe de travail pour examen. Lors de l'évaluation de la proposition dans le cadre de la structure de la nouvelle procédure, il est important de prendre en compte sa valeur ajoutée, ainsi que l'étendue du service et les défis et coûts associés à sa mise en œuvre.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Dans les cas particuliers où les organismes de mise en œuvre ne possèdent pas d'expertise, il est possible de faire appel aux experts</li> </ul>	<p>Les organismes de mise en œuvre sont également chargés du traitement des réclamations. À cet effet, ils doivent disposer d'un certain niveau d'expertise. Si</p>

(personnes ou entités) dans les domaines concernés	l'observation fait référence à des experts thématiques/techniques, il y a confusion avec les fonctions d'un service de médiation. Le service de médiation vise à compléter les mécanismes de traitement des réclamations, c'est-à-dire le travail des organes de traitement, en traitant les réclamations d'une manière plus informelle et plus accessible. De manière plus précise, les médiateurs soutiennent les parties concernées, offrent une plateforme de résolution des conflits ou de formulation de recommandations pour répondre aux griefs.
--	--

**Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision**

j. Pour la prestation d'un service de médiation, il convient de définir les critères suivants : ampleur, complexité, ainsi que risque de réputation pour le système.	Elle sera présentée au Groupe de travail pour examen.
--	---

Observation du PIPC	Commentaire du FSC
<b>Proposition</b>	
k. Lorsque le médiateur n'est pas autochtone, il doit avoir une connaissance et une compréhension des communautés autochtones.	À présenter au Groupe de travail pour examen.
l. Le financement du service ne doit pas entraîner de dépenses supplémentaires pour les communautés autochtones.	

**Question 12. Êtes-vous d'accord pour qu'il y ait des exceptions au principe du niveau le plus bas, permettant le transfert des réclamations d'un niveau inférieur à un niveau supérieur ? Dans quels cas ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	
Critères d'application de l'exception :	La majorité des participants (69%) soutient la proposition.
a. Risque de réputation	

- b. des mesures urgentes sont nécessaires pour éviter des dommages sociaux ou environnementaux graves ou étendus liés à des activités inacceptables pour différentes parties
- c. conflit d'intérêts
- d. absence de réponse ou réponse inefficace aux niveaux inférieurs
- e. le manque de capacités des échelons inférieurs à résoudre une affaire complexe
- f. la réticence du défendeur à entamer des discussions et des négociations
- g. antécédents d'engagement dans des activités inacceptables
- h. le dénonciateur, qui est employé par l'entité contre laquelle la réclamation est déposée
- i. si un plaignant est intimidé ou menacé et craint de révéler son identité au défendeur, de sorte qu'il n'y a pas d'environnement sûr
- j. éviter de divulguer des informations sensibles à un niveau inférieur
- k. le risque de destruction des preuves. Par exemple, l'exploitation d'une zone peut empêcher d'identifier ses valeurs.
- l. une personne ou communauté locale impliquée dans la plainte mais ayant une connaissance insuffisante des procédures et disposant de faibles ressources, considérant que la saisine directe d'ASI est un détour majeur parce que la réclamation initiale n'est pas contre l'organisme de certification mais contre le détenteur de certificat ; le conflit n'est donc pas résolu.

Les partisans de la proposition ont mis l'accent sur les critères d'application de l'exception. Leurs contributions fournissent des orientations permettant d'examiner la portée de l'exception au principe du niveau le plus bas.

Les critères seront présentés au Groupe de travail pour examen.

### Désaccord avec la proposition

- m. Commencez toujours au niveau de l'organisme de certification.

Le participant a déclaré que de nombreuses réclamations concernent des malentendus qui peuvent être résolus par la communication entre les parties. Il convient de relever que le principe de subsidiarité continuera d'être appliqué. La majorité des participants soutient la mise en place d'exceptions basées sur des critères spécifiques.

- n. Il est important de tenter de résoudre le problème au niveau le plus bas possible.

le principe de subsidiarité continuera d'être appliqué. La majorité des participants soutient la mise en place d'exceptions basées sur des critères spécifiques.

### Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

- |   |   |
|---|---|
| o. Respecter les droits de toutes les parties concernées, y compris l'obligation de notification en cas d'exception au principe de subsidiarité.                                    | Elle sera présentée au Groupe de travail pour examen. |
| p. Une demande d'exception doit être justifiée par le plaignant sur la base des critères établis, en tenant compte de la charge supplémentaire pesant sur les niveaux supérieurs.   | Idem.   |
| q. Il est important de clarifier les responsabilités des OC et des détenteurs de certificat, car il est arrivé qu'une réclamation soit déposée directement auprès des deux parties. | Idem.   |

### Observation du PIPC

### Commentaire du FSC

#### Problème

En suivant le principe du niveau le plus bas, lorsque les communautés atteindront la fin, elles seront « lassées des réclamations » et risquent d'abandonner le sujet par frustration.

Pas de commentaire.

#### Proposition

- |  |   |
|--|---|
| a. L'amélioration de la procédure de traitement des réclamations a été évoquée afin de simplifier le processus et de le rendre plus direct, y compris en envisageant des moyens de « raccourcir » le principe du niveau le plus bas, le cas échéant. | À présenter au Groupe de travail pour examen. |
| b. Maintenir le système d'escalade tout en assurant la transparence sur les entités chargées de traiter les réclamations et leur rôle dans le mécanisme de traitement des réclamations.  | Idem.   |

## Thématique 3 - Droits des parties

**Question 13. Avez-vous des observations sur les droits qui devraient être garantis aux parties (plaignant -e et défendeur-eresse) ?**

### Observations des parties prenantes clés

### Commentaire du FSC

## Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

- a. l'impartialité, l'objectivité et l'équité
- b. les détenteurs de certificats ne devraient pas avoir le droit de choisir leur organisme de certification, celui qui effectue les audits, pour traiter les réclamations
- c. les parties intéressées doivent être informées
- d. notification en temps utile au défendeur (en même temps qu'une réclamation est envoyée à un OC/ASI/FSC)
- e. fixer des délais pour chaque étape et pour l'ensemble du processus
- f. inclure le principe de contradiction, y compris un droit de réponse pour le plaignant aux arguments du défendeur
- g. ouverture
- h. transparence
- i. professionnalisme
- j. veiller à ce que toutes les parties concernées soient entendues équitablement.
- k. subsidiarité : s'efforcer à résoudre le conflit entre le plaignant et le détenteur de certificat au niveau le plus bas possible
- l. établir des exceptions au principe de subsidiarité
- m. réparer tout dommage causé par la réclamation et rétablir la réputation du défendeur si la réclamation n'était pas justifiée
- n. recevoir une communication « ouverte » et « adéquate » sur les résultats de l'enquête, de la part des personnes chargées du traitement des réclamations
- o. l'accès à des réclamations spécifiques, en envisageant l'anonymat dans des cas particuliers, tels que lorsque le plaignant travaille pour l'entreprise et lorsqu'il y a un risque d'intimidation
- p. droit de fournir des preuves
- q. droit de participer aux enquêtes
- r. faire appel à un soutien ou à un conseil supplémentaire en relation avec la réclamation. Un accord de confidentialité doit être signé par toute autre personne impliquée.
- s. Inversion ou dynamique de la charge de la preuve : la responsabilité de fournir des informations techniques et scientifiques relatives à la réclamation devrait incomber au détenteur de certificat,

Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.

Une distinction sera faite entre les principes et les garanties.

- notamment lorsque le plaignant est une personne physique ou un peuple autochtone.
- t. Le cas échéant, le consentement libre, informé et préalable (CLIP)
  - u. défense
  - v. recours
  - w. égalité d'accès
  - x. protéger l'identité du plaignant
  - y. Les membres du FSC ont accès aux rapports publics
  - z. préserver la confidentialité et l'intégrité du processus
  - aa. fournir des orientations sur la manière de traiter les réclamations et les recours persistants et vexatoires, ainsi que sur les informations requises dans une réclamation et sur le moment où celle-ci devient abusive<sup>3</sup>
  - bb. participer aux audits des destinations contre lesquelles une réclamation a été déposée
  - cc. obtenir des informations en temps réel sur l'état d'avancement de la réclamation. Actuellement, il n'existe pas de retour d'informations ou alors il est long à obtenir.

dd. Celles définies dans les procédures actuelles	Le contenu des procédures existantes sera considéré comme une base pour la préparation d'un avant-projet de document.
ee. Prévoir un code de conduite pour les parties impliquées dans une réclamation	Elle sera présentée au Groupe de travail pour examen.

**Question 14. Êtes-vous d'accord avec la nécessité d'établir des droits spécifiques renforcés pour les individus et les groupes vulnérables et marginalisés qui cherchent à accéder au mécanisme de traitement des réclamations ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :	

<sup>3</sup> Le 6 décembre 2023, le FSC a publié une interprétation visant à clarifier les étapes du processus et de la procédure de gestion des réclamations persistantes et vexatoires. L'interprétation a inclus une consultation ciblée. Le contenu de l'interprétation et du rapport de la consultation seront utilisés dans la préparation de l'avant-projet de la future procédure sur les réclamations et les recours.

- 
- i. Garantir l'égalité d'accès et de traitement en intégrant les mesures positives et/ou de soutien existantes
  - ii. Protéger les personnes et les groupes susceptibles d'être exposés à un risque accru de vulnérabilité et/ou de marginalisation.
  - iii. Assurer une communication appropriée du point de vue culturel des droits et des moyens de remédiation
  - iv. Faciliter la production de preuves

La majorité des participants (55%) soutient la proposition.

Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation

---

### Désaccord avec la proposition

---

- v. L'égalité signifie avoir les mêmes droits.

Bien que la majorité soutienne la proposition, il est important de reconnaître la préoccupation d'une minorité de participants qui souhaitent s'assurer que les garanties supplémentaires accordées à certaines personnes ne compromettent pas le traitement équitable d'autres personnes. À cet effet, il est nécessaire de préciser que la proposition est fondée sur le principe d'égalité et de non-discrimination dans le contexte de la protection des droits de toutes les personnes, et qu'elle fait référence à l'interdiction de traitement différencié arbitraire et à la création de conditions d'égalité réelles ou de mesures positives pour les personnes et les groupes qui ont été historiquement exclus et qui ont un risque plus élevé d'être victimes de discrimination.

- 
- vi. Il ne s'agit pas d'une exigence internationale, mais elle peut être requise dans certains contextes.

Il est admis que l'identification des personnes ou des groupes vulnérables ou marginalisés diffère selon les sociétés. Par conséquent, il est rappelé que la mise en œuvre de mesures positives doit dépendre des conditions spécifiques des personnes et des groupes, ainsi que des conditions locales.

- 
- vii. Le problème n'est pas connu ou compris

Il est reconnu qu'une communication claire sur les questions techniques liées à la garantie de conditions équitables est cruciale. Il est également important de sensibiliser sur la nécessité de telles mesures et d'informer les potentiels bénéficiaires.

---



## Observation du PIPC

## Commentaire du FSC

### Problème

L'accessibilité du mécanisme de réclamation est entravée par plusieurs difficultés, en particulier des obstacles liés à la langue, au niveau d'instruction, à une connaissance limitée des procédures et à des ressources limitées.

### Proposition

viii. La procédure devrait être plus facile d'accès et adaptée aux besoins et aux intérêts des peuples autochtones.

À présenter au Groupe de travail pour examen.

**Question 15. Avez-vous des observations sur le type de droits renforcés qui devraient être garantis aux personnes et aux groupes vulnérables et marginalisés qui cherchent à accéder au mécanisme de traitement des réclamations ou qui sont parties à une réclamation ?**

## Observations des parties prenantes clés

## Commentaire du FSC

### Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

- a. tout soutien nécessaire à l'exercice des droits de manière égale
- b. élaborer des critères de définition de la vulnérabilité
- c. inclure les droits collectifs des populations autochtones, tels que définis dans la Convention 169 de l'OIT, ainsi que les meilleures pratiques en la matière
- d. prendre en compte les droits des enfants, des femmes, des personnes handicapées et des défenseurs des droits de l'Homme, ainsi que les meilleures pratiques en la matière
- e. service de médiation
- f. des moyens adaptés à la culture pour présenter et traiter les réclamations, par exemple en fournissant des contacts aux niveaux national /régional qui peuvent aider le plaignant dans sa langue maternelle
- g. des orientations sur le dépôt d'une réclamation.
- h. la représentation juridique des plaignants lorsque les entreprises emploient des avocats
- i. l'égalité d'accès à l'information et la mise à disposition d'experts pour l'interpréter.

Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.

- |    |   |  |
|----|---|--|
| j. | veiller à ce que le coût du dépôt et/ou du traitement de la réclamation soit faible (raisonnable) pour les parties prenantes  |  |
| k. | Garantir l'anonymat des réclamations déposées ou l'utilisation en toute sécurité de la procédure. Les parties prenantes doivent savoir qu'elles peuvent déposer une réclamation sans craindre d'être poursuivies. |  |
| l. | Il est préférable de s'attacher à rendre la procédure de réclamation simple et accessible pour tous.  | C'est l'un des objectifs de la révision. |

Observation du PIPC	Commentaire du FSC	
<b>Proposition</b>		
m.	Veiller à ce que la procédure de réclamation soit accessible aux personnes peu alphabétisées ou analphabètes.	À présenter au Groupe de travail pour examen.
n.	Veiller à ce que la procédure de réclamation soit accessible dans plusieurs langues. Au minimum, l'accès aux mécanismes de réclamation devrait être garanti dans les langues nationales, idéalement dans les langues maternelles, en particulier pour ceux qui se trouvent dans des endroits éloignés, et il faudra envisager d'aller au-delà des langues du FSC - anglais, espagnol et français.	Idem.
o.	Envisager la création d'un protocole pour les défenseurs des droits de l'Homme qui protègent les plaignants contre les représailles.	Idem.

#### Thématique 4 - Amélioration systématique

**Question 16. Êtes-vous d'accord qu'il est nécessaire de développer une base de données visant à enregistrer, suivre et notifier les réclamations déposées dans le cadre du système de résolution des différends du FSC ? Justifiez votre réponse.**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :</b>	

- a. la résolution serait plus rapide
- b. l'apprentissage institutionnel, l'amélioration du système FSC et la réponse aux critiques
- c. maintenir l'intégrité et la crédibilité du système
- d. assurer la transparence, le suivi, faciliter l'information aux parties et l'établissement de rapports à l'intention des parties prenantes
- e. faciliter la gestion des dossiers
- f. identifier les problèmes liés à la méconnaissance afin de concentrer les efforts de communication
- g. identifier les tendances dans les questions abordées et en faire rapport au Conseil d'administration du FSC.
- h. établir des précédents pour les décisions concernant des cas similaires afin d'assurer une approche uniforme
- i. identifier les abus de la procédure de réclamation

La majorité des participants (84%) soutient la proposition.

Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation

#### Désaccord avec la proposition

- j. Il est difficile de distinguer les réclamations valables de celles qui sont frauduleuses ou abusives. Par conséquent, il est impossible d'établir un système crédible de contrôle et de rapport.

La révision porte sur l'établissement de critères d'admissibilité et d'inéligibilité afin d'éviter tout abus du mécanisme.

#### Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision

- k. Il peut être difficile de classer, de regrouper et d'enregistrer les réclamations. Qui doit être chargé de déterminer l'exigence à laquelle la réclamation se rapporte ? Si l'exigence n'est pas spécifiée ou si le plaignant fait référence à la mauvaise exigence ou à plusieurs exigences, il peut ne pas être évident de déterminer s'il s'agit d'une réclamation ou d'une observation.

Cette observation apporte des éclaircissements significatifs sur les difficultés d'enregistrement des cas et doit être considéré en relation avec les réponses à la Question 17.

Lors de la détermination des exigences d'une réclamation, il est nécessaire de prendre également en compte cette contribution.

- l. Assurer un accès libre tout en protégeant les informations sensibles. Éviter de rendre publics certains détails.

Elle sera présentée au Groupe de travail pour examen.

- m. Les centres de santé peuvent fournir des informations et des références sur les outils technologiques.

Idem.

- |   |       |
|---|-------|
| n. Pour des raisons opérationnelles, les réclamations doivent être enregistrées de manière centralisée au niveau de l'OC. Il n'est pas recommandé d'enregistrer les réclamations de manière centralisée au niveau des détenteurs de certificat, car ces derniers reçoivent de nombreuses réclamations qui ne sont pas pertinentes pour le système. En outre, la mise en place d'une plateforme centrale pourrait représenter une lourde charge pour les centres de santé. | Idem. |
|---|-------|

Observation du PIPC	Commentaire du FSC
<b>Problème</b>	
Aucune information sur les réclamations n'est disponible sur le site Web du FSC, de sorte qu'il est difficile d'en tirer des enseignements. Le site ne donne accès qu'aux affaires liées à la politique d'association.	Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation.
<b>Proposition</b>	
o. Enregistrer toutes les réclamations des peuples autochtones auprès du PIPC - Le PIPC reçoit déjà les réclamations des peuples autochtones, leur fournit des conseils et un soutien et les transmet au FSC.	À présenter au Groupe de travail pour examen.

**Question 17. Avez-vous des observations sur le type d'informations relatives aux réclamations et aux recours qui devraient être collectées dans une base de données centralisée ?**

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
<b>Observation à prendre en compte dans la suite du processus de révision</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Date :</li> <li>b. numéro et/ou nom de l'affaire</li> <li>c. le type (il faut prédéfinir des catégories)</li> <li>d. identité du plaignant</li> <li>e. identification du défendeur</li> <li>f. région</li> <li>g. pays</li> <li>h. Statut de membre du FSC et chambre</li> <li>i. norme/exigence violée selon le cadre normatif du FSC</li> </ul>	Toutes les propositions formulées seront présentées au Groupe de travail pour examen.

- 
- j. motifs de la réclamation
  - k. brève description de la réclamation
  - l. statut/progrès
  - m. priorité
  - n. la documentation soumise par les parties
  - o. actions/décisions des commissions/comités/personne chargée de la médiation
  - p. rapports d'enquête
  - q. la décision finale, y compris la pertinence de l'affaire pour le système, les pratiques de gestion forestière qui ont été adaptées, la non-conformité mineure ou majeure et toutes les actions ultérieures - telles que les demandes d'actions correctives (DAC) pour les détenteurs de certificat, les OC, l'ASI et le FSC.
  - r. enquête sur la satisfaction des parties
  - s. la durée totale du processus
  - t. les étapes du processus
  - u. enregistrer l'efficacité du processus sur la base d'indicateurs clés de performance (ICP)
  - v. enregistrer l'efficacité des discussions et des négociations, et les raisons du succès lorsque ces discussions aboutissent à un résultat positif
  - w. documenter toute suggestion d'amélioration formulée par le plaignant et la partie défenderesse pendant et après la procédure
  - x. quand et quelles entreprises ont reçu des réclamations, et comment celles-ci ont été traitées.
  - y. **inclure un vérificateur d'éligibilité en ligne pour déterminer au préalable si les réclamations répondent aux critères d'évaluation avant le dépôt - référence à l'Office britannique pour la protection de l'environnement**

---

z. La base de données devrait permettre le suivi d'une réclamation au fur et à mesure qu'elle passe par les différents organismes du système, y compris les détenteurs de certificat, les OC, ASI et FSC.

Idem.

---

aa. Veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'informations pour garantir la cohérence des décisions du FSC dans des situations similaires.

La contribution s'aligne sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation.

---

bb. Le fait que l'OC/détenteur de certificat accède directement à la réclamation qui l'incrimine, peut être perçu comme un risque dans certains cas (intimidation, menaces, etc.).

---

À présenter au Groupe de travail pour examen.

**Observation du PIPC****Commentaire du FSC****Proposition**

cc. Il est recommandé de diffuser des informations générales sur les cas des peuples autochtones, par exemple, au travers d'un recueil. Ce recueil devrait fournir des informations détaillées sur les modalités de dépôt des réclamations et sur les personnes à contacter pour obtenir de l'aide.

À présenter au Groupe de travail pour examen.

**Question 18. Pensez-vous que les informations collectées peuvent être utilisées pour réformer la procédure de traitement des réclamations aux niveaux appropriés ? Justifiez votre réponse.**

**Observations des parties prenantes clés****Commentaire du FSC****En accord avec la proposition parce qu'elle permettra de :**

- a. l'amélioration continue
- b. illustrer l'application des procédures et établir des précédents
- c. identifier la nature, la localisation et la fréquence des réclamations, y compris les actions, les causes profondes, les régions, les tendances et les schémas, afin de cibler les améliorations à apporter au cadre normatif du FSC ainsi que les actions de sensibilisation
- d. élaborer des plans d'action pour résoudre les problèmes sur la base des indicateurs de performance clés, ainsi que des observations des utilisateurs
- e. réviser les procédures de réclamation et de recours, ainsi que le cadre normatif, y compris les normes nationales
- f. utiliser la logique de la gestion adaptative
- g. apprendre sur le fonctionnement du système, faire des analyses et prendre des mesures sur la base des résultats obtenus.

La majorité des participants (86%) soutient la proposition.

Les contributions reçues s'alignent sur la justification de la proposition présentée dans le support de consultation.

**N'hésitez pas à nous faire part de vos observations, contributions, suggestions et recommandations ici.**

Cette partie contient des observations ou des propositions qui n'ont pas été abordés dans les réponses précédentes.

Observations des parties prenantes clés	Commentaire du FSC
a. Améliorer les procédures permettant aux détenteurs de certificats de déposer des réclamations contre les OC pour leur interprétation du cadre normatif FSC.	À présenter au Groupe de travail pour examen.
b. Le Conseil d'administration ou le Comité exécutif du FSC doit approuver la nomination des membres du Comité de recours. Les bureaux nationaux du FSC peuvent proposer ses membres.	Idem.
c. Le FSC devrait reconnaître la possibilité de déposer des réclamations concernant les accords commerciaux entre les détenteurs de certificat et les OC.	Idem.
d. Le FSC devrait promouvoir le dialogue et développer des orientations en la matière.	Idem.
e. Envisager la création d'une entité indépendante que plusieurs détenteurs de certificat pourraient saisir pour appliquer des méthodes alternatives de résolution des conflits.	Idem.
f. En cas de mise en œuvre des outils de résolution alternative des conflits dans le cadre du mécanisme de traitement des réclamations, il est nécessaire que les résultats soient clairs et significatifs et que l'utilisation de ces outils fasse l'objet d'une compréhension et d'une stratégie précises.	Idem.
g. Envisager la mise en œuvre rigoureuse du CLIP comme moyen de prévenir les réclamations.	Idem.
h. Préciser que les réclamations ne seront pas prises en compte tant que des enquêtes officielles sont en cours et qu'une décision finale n'a pas été prise. Par ailleurs, la clause pourrait également être modifiée de manière à ce que la procédure de réclamation relevant du système FSC puisse se dérouler indépendamment du fait qu'une autorité officielle mène ou non une enquête.	Idem.
i. Envisager la marche à suivre si des éléments de preuve supplémentaires sont présentés après la prise d'une décision sur une réclamation ou un recours.	Idem.

Observation du PIPC		Commentaire du FSC
Problème	Proposition	
j. Il y a un manque de transparence en ce qui concerne les procédures de réclamation au niveau opérationnel. Il peut être difficile de trouver les procédures de réclamation appropriées et d'identifier l'organisme compétent à contacter, qu'il s'agisse du FSC, d'ASI ou de l'OC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour améliorer la transparence, il est recommandé que les procédures de réclamation soient clairement décrites et facilement accessibles à toutes les parties prenantes.</li> <li>• Un recueil sur les affaires des peuples autochtones devrait fournir des détails sur la manière de déposer des réclamations et sur les personnes à contacter pour obtenir de l'aide.</li> <li>• Accroître la sensibilisation/communication sur les procédures/mécanismes et leur utilité pour les communautés autochtones.</li> </ul>	<p>L'information sera dirigée vers les équipes du FSC, qui peuvent fournir une assistance ou qui sont responsables de la gestion du problème.</p> <p>Les propositions seront présentées au Groupe de travail pour examen.</p>
k. Les organismes de certification ne comprennent pas souvent comment les protocoles internes des communautés autochtones devraient être appliqués en relation avec d'autres documents du cadre normatif du FSC, par exemple, la protection des données. De même, ASI, l'organisation chargée de traiter les réclamations contre les OC, n'a aucun lien avec les peuples autochtones. Le manque de sensibilité culturelle des organismes de mise en œuvre peut décourager les individus de poursuivre une procédure de réclamation fastidieuse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envisager un « engagement culturellement approprié » pendant le traitement d'un conflit. Si cela est bien fait, il est possible d'éviter des réclamations - voir la clause 1.6. P&amp;C.</li> <li>• Pour éviter la soumission des réclamations à des organes de mise en œuvre dépourvus de sensibilité culturelle, il est peut-être nécessaire d'envisager une procédure préliminaire.</li> </ul>	Idem.
l. Actuellement, il y a très peu de réclamations déposées directement par les communautés autochtones. La	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la capacité des communautés autochtones à formuler et à déposer des réclamations et à développer</li> </ul>	Idem.



<p>plupart des réclamations relatives aux populations autochtones proviennent des partenaires des communautés. Il faudrait davantage de tests de terrain pour vérifier ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas en ce qui concerne la mise en œuvre du mécanisme de traitement des réclamations.</p>	<p>leurs propres pratiques en matière de gestion des problèmes.</p>
<p>m.</p>	<p>Il est recommandé d'éviter de standardiser la procédure de réclamation utilisée par les peuples autochtones, car les communautés sont très différentes.</p>



**FSC International - Unité d'intégrité du système**

Adenauerallee 134

53113 Bonn

Allemagne

**Tél :** +49 - (0) 228 - 36766

**Télécopie :** +49 -(0) 228 - 3676665

**Courriel :** [dispute.resolution@fsc.org](mailto:dispute.resolution@fsc.org)