

**ASSOCIATION GABONAISE DU SYSTEME PAN AFRICAIN DE
CERTIFICATION FORESTIERE PAFC GABON**



SCHEMA DE CERTIFICATION FORESTIERE PAFC GABON

Procédure de résolution des conflits

Version 2.3 – Février 2014

Avec le soutien financier de :



PAFC GABON
B.P : 23.834 Libreville, Gabon
Tél. : (+241) 06.70.40.68 / 05.33.66.44
Email : rose.ondo@pafc-gabon.org
Site internet: www.pafc-gabon.org

Table des matières

1. Généralités – Portée	3
1. Organisme de règlement des conflits.....	3
2. Procédure générale de règlements des conflits.....	3
3. Règlement des conflits à l'intérieur de l'Organisme de Certification	4
4. Derniers recours	4

1. Généralités – Portée

La présente procédure définit la création et le fonctionnement d'un organisme de règlement des conflits qui se charge des plaintes liées à la mise en œuvre du référentiel ou des procédures de certification qui ne peuvent être traitées dans les procédures de règlement des conflits de l'organisme de certification accrédité pertinent ainsi que les plaintes relatives aux activités et décisions de PAFC Gabon.

1. Organisme de règlement des conflits

Le droit pour les procédures de plaintes, appels et demandes d'arbitrage appropriées qui concernent l'exécution de la certification, assure un système d'exécution et de certification juste et impartial.

PAFC Gabon désignera un comité indépendant pour statuer sur les plaintes et appels provenant des procédures des systèmes d'exécution et de certification qui ne peuvent pas être résolues par les organismes accrédités de certification. Ce Comité comporte un représentant de l'administration, un représentant du Conseil d'Administration de PAFC Gabon, un représentant des entreprises certifiées désignées par elles ou à défaut par un vote, et un expert indépendant extérieur aux structures.

L'organisme en charge de la résolution des demandes d'arbitrage en provenance du Forum est le Conseil d'Administration de PAFC Gabon.

Les appels, les plaintes et les disputes concernant le procédé de certification de la bonne gestion forestière ou de la chaîne de contrôle ou ses résultats seront traités par l'organisme de certification selon ses procédures internes de règlement des conflits et les conditions régies par l'accréditation.

Ces procédures gèrent notamment les conflits liés aux audits, à la délivrance, la suspension, le retrait ou le refus de certification.

Les appels, les plaintes et les disputes concernant le procédé d'accréditation ainsi que l'observation des conditions régies par l'accréditation seront traités par l'organisme d'accréditation approprié.

Si les plaintes, disputes ou conflits ne peuvent pas être résolues par les parties impliquées, ni par les organismes de certification ou d'accréditation, elles sont gérées par l'organisme de règlement des conflits de PAFC Gabon, dans la mesure où cela ne va pas à l'encontre des compétences des organismes de certification ou d'accréditation concernés.

Pour la certification de la chaîne de contrôle, l'organisme de règlement des conflits peut également résoudre des griefs qui ne concernent pas exclusivement le candidat ou l'organisme de certification.

2. Procédure générale de règlements des conflits

La demande de lancement des procédures de règlement des conflits doit être adressée au secrétariat du PAFC Gabon. Elle doit inclure une documentation informative du cas concret, les déclarations de toutes les parties concernées et, le cas échéant, le résultat de l'enquête interne réalisée par l'organisme de certification. Le secrétariat du PAFC confirme la bonne réception de la demande.

Si dans les trois mois qui suivent la réception de la demande, il n'y a pas de réunion régulière du PAFC

Gabon, la nomination de l'organisme de règlement des conflits et de ses membres doit être organisée sur la base d'une correspondance écrite.

Pendant cette période, l'organisme de règlement des conflits se réunit pour la première fois. Dans des cas plus complexes, un expert indépendant est convoqué. Cette décision doit être prise dans les trois mois qui suivent la première réunion de l'organisme de règlement des conflits. Les décisions se prennent à la majorité simple. Le secrétariat du PAFC est chargé de rédiger les comptes rendus des réunions de l'organisme de règlement des conflits et d'informer les parties concernées de l'issue du règlement du conflit.

La décision de l'organisme de règlement des conflits est exécutoire et met fin au règlement du conflit du PAFC Gabon. Tant que l'organisme de règlement des conflits n'a pas rendu sa décision, l'ensemble des certificats et de confirmations de participation conservent leur validité.

3. Règlement des conflits à l'intérieur de l'Organisme de Certification

L'Organisme de certification:

- Gardera une trace de tous les appels, plaintes et conflits liés à la certification ;
- Prendra, pour ce qui la concerne, les mesures correctives et préventives appropriées ;
- Documentera les actions entreprises.

4. Derniers recours

Si les plaintes, disputes ou conflits ne peuvent pas être résolus à l'amiable, suite à un accord entre les parties, ou par l'organisme de certification, l'organisme d'accréditation, ou l'organisme de règlement des conflits désigné par PAFC Gabon, alors en dernier ressort, le tribunal civil du siège du demandeur sera compétent