

**LFCS
Procedural Document**

LFCS PD 1002

2013-02-07

**Procedures for investigation and
resolution of complaints and appeals**

**Procédures pour l'investigation et la
résolution de réclamations et de litiges**

Reference number LFCS PD 1002:2013

PEFC Luxembourg a.s.b.l.
23, an der Gaass
L-9150 Eschdorf

Tel: 00352 89 95 65-1
Fax: 00352 89 95 68 40
pefc@privatbesch.lu
www.pefc.lu



Copyright notice

© LFCS 2013

This document is copyright-protected by PEFC Luxembourg a.s.b.l. The document is freely and publicly available from the PEFC Luxembourg website or upon request.

No part of the document covered by the copyright may be changed or amended; reproduced or copied in any form or by any means for commercial purposes without the permission of PEFC Luxembourg.

PEFC Luxembourg a.s.b.l.

23, an der Gaass

L-9150 Eschdorf

Tel: 00352 89 95 65-1

Fax: 00352 89 95 68 40

E-mail: pefc@privatbesch.lu

WWW: www.pefc.lu

Avis de droit d'auteur

© LFCS 2013

Ce document est protégé droit d'auteur par PEFC Luxembourg a.s.b.l.. Le document est gratuitement et publiquement accessible sur le site web de PEFC Luxembourg ou sur demande.

Aucune partie de ce document, couvert par le droit d'auteur, peut être changé ou modifié, reproduit ou copié dans aucune forme et par aucun moyen, pour des fins commerciaux sans la permission de PEFC Luxembourg.

PEFC Luxembourg a.s.b.l.

23, an der Gaass

L-9150 Eschdorf

Tel: 00352 89 95 65-1

Fax: 00352 89 95 68 40

E-mail: pefc@privatbesch.lu

WWW: www.pefc.lu

Document name: Procedures for investigation and resolution of complaints and appeals

Reference number: LFCS PD 1002:2013

Approved by: Board of Directors of PEFC Luxembourg a.s.b.l.

Date: 2013-02-07

Issue date: 2013-02-08

Application date: 2013-02-08

Nom du document: Procédures pour l'investigation et la résolution de réclamations et de litiges

Nombre de référence: LFCS PD 1002:2013

Approuvé par: Conseil d'Administration de PEFC Luxembourg a.s.b.l.

Date: 2013-02-07

Date de publication: 2013-02-08

Date d'application: 2013-02-08

Foreword

PEFC Luxembourg a.s.b.l. is a Luxembourgish national organisation established as a non-for-profit association (a.s.b.l.) promoting sustainable forest management through forest certification and labelling of forest based products originating in certified forests. PEFC Luxembourg a.s.b.l. is the standardising and governing body for the Luxembourg Forest Certification Scheme and develops standards and requirements for forest certification in consensus based multi-stakeholder processes.

Introduction

Forest certification provides customers and consumers with confidence that the product with PEFC claim and/or label originates in sustainably managed forests. This confidence is based on clearly defined requirements for sustainable forest management and third party impartial assessment of the operators' compliance with the requirements.

In order to maintain this confidence, all the processes covered by the certification scheme are supported by complaints and appeal procedures. The complaints and appeals are not only regarded as a safeguard mechanism but as an opportunity to improve the scheme's services through implementation of corrective and preventive measures.

This document is provided in two languages English and German. In cases of any discrepancies between the two language versions, the German version is decisive.

1 Scope

1.1 This guideline details procedures for complaints and appeals to PEFC Luxembourg which concern decisions and/or activities related to PEFC Luxembourg, including standard setting, interpretation of the LFCS standards, logo usage licencing and notification of certification bodies.

Préface

PEFC Luxembourg a.s.b.l. est une organisation luxembourgeoise qui a été établie comme association sans but lucratif, promouvant la gestion durable des forêts à travers la certification des forêts et le labelling des produits basés sur le bois et provenant de forêts certifiées. PEFC Luxembourg a.s.b.l. est l'organisme standardisant et gouvernant le Schéma luxembourgeois pour la certification des forêts (LFCS) et développe les standards et besoins pour la certification des forêts dans un processus qui intègre toutes les parties prenantes intéressées et se base sur le consensus.

Introduction

La certification des forêts fournit aux clients et consommateurs la confiance que le produit avec une revendication PEFC et/ou un label provient de forêts gérées durablement. Cette confiance est basée sur des spécifications clairement définies pour la gestion durable des forêts et une vérification impartiale par tiers de la conformité de l'opérateur avec les spécifications.

Afin de maintenir cette confiance, tous les processus couverts par le schéma de certification sont supportées par les procédures de réclamations et de litiges. Les réclamations et litiges ne sont pas seulement considérées comme mécanisme de secours mais comme opportunité d'améliorer les services du schéma par l'implantation de mesures correctives et préventives.

Ce document est fourni en deux langues, Anglais et Français. Pour le cas de contradictions entre les deux versions, la version anglaise est décisive.

1 Champ d'application

1.1 Ce guide détaille les procédures de réclamation et de litiges à PEFC Luxembourg en ce qui concerne les décisions et/ou des activités liées à PEFC Luxembourg, en incluant les procédures de développement des standards, interprétation des standards LFCS, licenciement de l'utilisation de logo et notification des organismes de certification.

Note: Complaints and appeals relating to the decisions and activities of a certified entity; an accredited certification body or an accreditation body shall be dealt with by the complaints and appeals procedures of the relevant accredited certification body; an accreditation body; the European Cooperation for Accreditation or by the International Accreditation Forum.

Note: Les réclamations et litiges liées à des décisions et activités d'une entité certifiée; un organisme de certification accrédité ou un organisme d'accréditation doivent suivre les procédures de réclamation et de litiges de l'organisme de certification accrédité en question ; de European Cooperation for Accreditation ou de International Accreditation Forum.

2 Normative references

2 Références Normatives

3 Definitions

3 Définitions

3.1 Appeal

Written request by any person or organisation (the appellant) for reconsideration of any decision affecting the appellant made by PEFC Luxembourg's bodies where the appellant considers such decision have been taken in breach of the PEFC Luxembourg's requirements or procedures.

Note:

Such adverse decisions may include, for example:

- Rejection; suspension; or termination of PEFC Luxembourg membership,
- Rejection of application for usage of the PEFC Logo;
- Refusal of application for the notification of certification bodies.

3.1 Litige

Une demande écrite par toute personne ou organisation (l'appelant) pour la reconsidération de toute décision affectant l'appelant et faite par les organismes de PEFC Luxembourg ou l'appelant considère cette décision avoir été pris sans respecter les spécifications ou procédures de PEFC Luxembourg.

Note:

De telles décisions averses pourront inclure, par exemple:

- Refus; suspension; ou cessation de l'affiliation à PEFC Luxembourg
- Refus d'application du Logo PEFC
- Refus d'application pour la notification d'organismes de certification

3.2 Complaint

Written expression of dissatisfaction (other than appeal) by any person or organization which relates to the activities of PEFC Luxembourg.

3.2. Réclamation

Une expression écrite d'insatisfaction (autre que litige) par toute personne ou organisation qui est liée aux activités de PEFC Luxembourg.

4 Complaints and appeals acceptance

4 Acceptation des réclamations et litiges

4.1 All complaints and appeals shall be addressed in writing to PEFC Luxembourg's Secretariat.

4.1. Toutes les réclamations et litiges doivent être adressés sous forme écrite au secrétariat de PEFC.

4.2 It is the responsibility of the complainant/appellant to submit written information which can be verified as accurate and correct through an independent source.

4.2.2 Il s'agit de la responsabilité du plaignant/appelant de soumettre des informations écrites qui peuvent être vérifiées comme juste et correcte à travers une source indépendante.

4.3 The PEFC Luxembourg Secretary General decides on formal acceptance of the complaint/appeal provided that the complaint/appeal is in accordance with 3.2/3.1 and the information supporting the complaint/appeal can be authenticated as being

4.3 Le secrétaire général de PEFC Luxembourg décide sur l'acceptation formelle de la réclamation/du litige pourvu que la réclamation/le litige est en accordance avec 3.2/3.1 et que l'information supportant la réclamation/le litige peut être authentifiée d'être conforme à 4.2.

in compliance with 4.2.

4.4 The PEFC Luxembourg Secretary General shall without delay:

- a) acknowledge to the complainant/ appellant (in writing) the receipt and acceptance/rejection of the complaint/appeal, including its justification;
- b) provide the complainant/appellant with details of the PEFC Luxembourg's complaints and appeals procedures to ensure that they are clearly understood;
- c) refer the complainant/appellant to other parties responsible for resolving the matter where the matter does not satisfy clause 1.1.

4.4 Le secrétaire général de PEFC Luxembourg doit, sans délais:

- a) reconnaître (sous forme écrite) la réception et l'acceptation/ le refus la réclamation/du litige, sa justification incluse
- b) fournir au plaignant/appelant des détails au sujet des procédures de réclamation et de litige de PEFC Luxembourg pour assurer qu'elles soient comprises clairement
- c) référer le plaignant/l'appelant à des autres parties responsables pour la résolution de l'affaire si l'affaire ne satisfait pas la clause 1.1.

5 Complaint and appeal resolution process

5.1 The PEFC Luxembourg's Chairman shall assign an ad-hoc Task Force Group (the TFG), comprising one or more persons, to investigate the accepted complaint or appeal. The members of the TFG shall have no vested or conflict of interest in the complaint or appeal. Alternatively, in justified circumstances, the TFG may have balanced representation of concerned parties.

5.2 The TFG shall undertake a thorough investigation and seek a resolution. The TFG shall submit in a timely matter, a detailed written report, to the PEFC Luxembourg's Chairman to be presented to the Board of Directors. The report shall include a statement indicating whether, or not, the complaint or appeal has been substantiated and recommendations on resolving the complaint/appeal.

Note

It is expected that complaints not requiring an on-site investigation should normally be investigated by the TFG within 1 month.

5.3 The Board of Directors shall approve or disapprove the conclusions of the report, including its recommendations or remedial actions. Where the complaint or appeal concerns the decision of the General Assembly, the final decision is made by the General Assembly based on recommendation of the Board of Directors.

5.4 The PEFC Luxembourg's Secretary General shall, without delay, inform the

5 Processus de résolution des réclamations et litiges

5.1 Le Président de PEFC Luxembourg doit assigner un groupe de travail (GT) ad-hoc, contenant une ou plusieurs personnes, pour investiguer la réclamation ou le litige accepté. Les membres du GT ne doivent pas avoir des droits acquis ou des conflits d'intérêt dans la résolution ou le litige. Alternativement, dans des circonstances justifiées, le GT pourra être composé de représentations équilibrées des partis concernés.

5.2 Le GT doit entreprendre une investigation minutieuse et chercher une résolution. Le GT doit soumettre dans un délai opportun, un rapport écrit détaillé, au Président de PEFC Luxembourg afin d'être présenté au Conseil d'Administration. Le report doit inclure une déclaration indiquant si, ou pas, la réclamation ou le litige a été étayé et des recommandations pour la résolution de la réclamation / du litige.

Note

Il est s'attendu à ce que les réclamations qui ne nécessitent pas d'investigation au site d'origine devraient normalement être investiguées par le GT endéans un mois.

5.3 Le Conseil d'Administration doit approuver ou ne pas approuver les conclusions du rapport, ses recommandations ou actions remédiâtes incluses. Si la réclamation ou le litige concerne la décision de l'Assemblée Générale, la dernière décision est prise par l'Assemblée Générale basée sur une recommandation par le Conseil d'Administration.

5.4 Le secrétaire général de PEFC Luxembourg doit, sans délai, informer le plaignant/l'appelant

complainant/appellant and other interested parties about the outcomes of the complaint/appeal resolution process, in writing.

5.5 It is expected that any formally accepted complaint/appeal, not requiring an on-site investigation should normally be resolved within 6 months.

5.6 Regardless of the outcome of any complaint/appeal, the complainant/appellant and PEFC Luxembourg shall each meet their own costs.

6 Records keeping

6.1 The PEFC Luxembourg's Secretary General shall keep records relating to the complaints/appeals, including their reception; acceptance/rejection, investigation, resolution and communication to the complainant/appellant.

et des autres partis intéressés sur le résultat du processus de résolution de la réclamation/du litige, et ceci sous forme écrite.

5.5 Il est attendu que toute réclamation/ tout litige formellement accepté, ne nécessitant pas une investigation sur le site, devrait normalement être résolu endéans 6 mois.

5.6 Quelque soit le résultat de la réclamation / du litige, le plaignant/appelant et PEFC Luxembourg doivent chacun s'engager pour leurs coûts.

6 Tenue de dossiers

6.1 Le secrétaire général de PEFC Luxembourg doit garder des dossiers liés aux réclamations/litiges, leur réception, acceptation/refus, investigation, résolution et communication au plaignant/appelant inclus.

Figure 1: Complaint/appeal process diagram / Diagramme du processus de réclamation/litige

