

Procédure de gestion des réclamations et gestion des conflits Procédure publique dans le cadre de la certification FSC®

(FSC® C112820)

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure précise les dispositions prises pour gérer les réclamations et les conflits d'usages relatifs aux impacts des activités de gestion forestière d'Alliance Forêts Bois.

Elle découle des exigences de la certification FSC® - *Gestion responsable des forêts françaises*.

Les objectifs sont de :

- Enregistrer les réclamations et les remontées d'évènement
- Analyser les causes d'apparition
- Identifier les actions à mettre en place pour :
 - o Traiter les réclamations et les conflits d'usages
 - o Eliminer les causes des réclamations et conflits d'usage afin d'éviter qu'elles se reproduisent.
 - o Améliorer durablement notre système de management QSE et intégrer les bonnes pratiques.

Domaine d'application

Cette procédure est applicable aux activités réalisées sur les propriétés du groupe de certification FSC d'Alliance Forêts Bois.

2. Définitions

Réclamation : Toute expression de mécontentement adressée à notre coopérative, concernant ses activités ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.

La réclamation peut être écrite ou orale

Elle peut venir d'un adhérent, d'un client ou de toutes autres « parties intéressées » (mairie, voisin, etc...)

Toutes les réclamations, non-conformités, situations d'urgence et courriers réglementaires doivent être traités et donnent lieu à l'ouverture d'une action immédiate (action curative) et à une action corrective.

Action curative : Action souvent immédiate visant à traiter l'écart détecté.

⇒ L'objectif est de « réparer » les effets de l'évènement.

Action corrective : Action différée visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Elle est identifiée après analyse des causes de l'évènement.

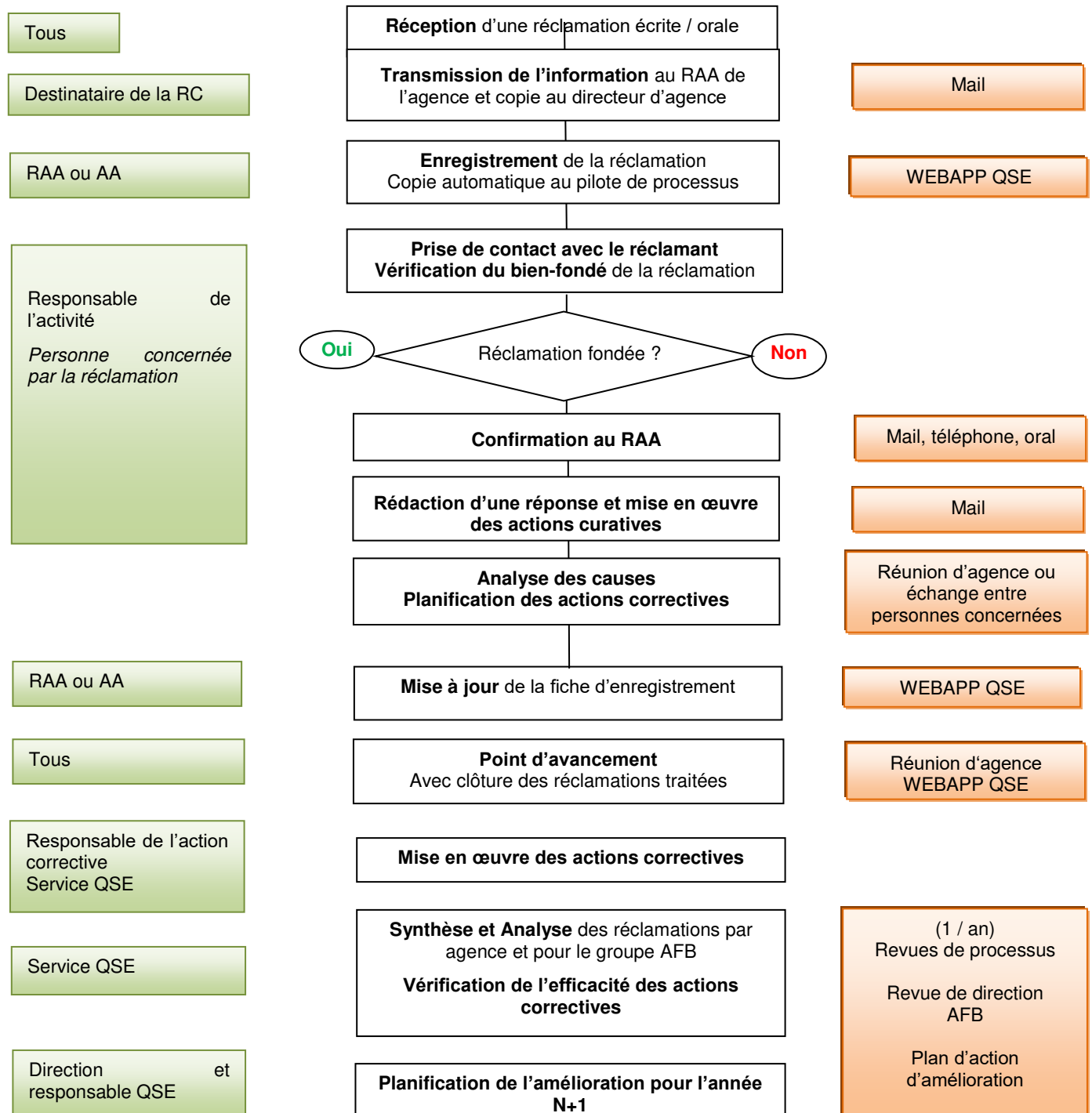
⇒ L'objectif est **d'éviter que l'évènement ne réapparaisse**.

3. Délai de prise en compte

La prise en compte de la réclamation doit être notifiée au plaignant **au maximum dans les 10 jours ouvrés suivant sa réception, qu'il s'agisse d'une réclamation orale ou écrite.**

Toutes les réclamations écrites ou orales (fondée ou non) doivent être enregistrées et doivent faire l'objet d'un suivi qui se traduira par une réponse écrite.

4. Gestion des réclamations



5. Enregistrement dans la WEBAPP QSE

L'enregistrement et le suivi des réclamations et autres remontées sont suivis dans les agences par le RAA et au siège par le service QSE via l'outil interne WEBAPP QSE.

La fréquence d'enregistrement des fiches et de suivi des dossiers est à définir par l'agence de manière à garantir une traçabilité exhaustive des événements.

A minima une fois par mois lors de la réunion mensuelle d'agence.

Le suivi de dossier doit être poursuivi jusqu'à la clôture des actions correctives.

6. Contact



Alliance Forêts Bois
Service QSE
80-82 route d'Arcachon -
Pierroton
CS 80416
33612 CESTAS Cedex



qualite@alliancefb.fr



05 40 120 100

DIFFUSION	APPLICATION
Directions d'agence & RAA Direction générale Directions fonctionnelles Site internet Alliance Forêts Bois	Cette procédure s'applique à l'ensemble des agences