



IMO I 4.5.3 G-e,fr Procédures d'appel

IMO I 4.5.3 G-e Appeals Procedures

1. Principes

1. Principes

- 1.1 Toute décision prise par IMO au sujet de la certification d'une opération peut être contestée. Les procédures suivantes réglementent le processus d'appel contre les décisions prises par IMO.
Any decision taken by IMO regarding the certification of an operation can be appealed against. The following procedures regulate the handling of appeals against decisions of IMO.
- 1.2 Les appels concernant les procédures ou les décisions de certification d'IMO sont aussi ouverts aux tierces parties (par ex. organisations environnementales).
Appeals regarding IMO procedures or certification decisions are also open to third parties (e.. environmental organizations).
- 1.3 Chaque appel est traité par IMO selon les procédures mentionnées dans ce document.
Each appeal is handled by IMO according to the procedures laid down in this document.

2. Validité et portée

2. Validity and scope

Cette instruction est valable pour les domaines de "certification", "sanctions", "autorisation/refus de demandes" et "autres notifications".

L'instruction est valable pour le personnel impliqué dans la certification et la notification, tout comme pour le personnel de management et de garantie de la qualité d'IMO.

Pour les certifications FSC, ce document dans sa présente version prend effet deux semaines après avoir été envoyé par IMO.

This instruction is valid for the scopes "certification", "sanctions", "grant/refusal of applications" and "other notifications".

The instruction is relevant for the personnel involved in certification and notification as well as to IMO management and quality assurance personnel.

For clients for FSC certifications this document in its current version comes into force two weeks after shipping by IMO.

3. Procédures

3. Procédures

- 3.1 Dans tous les cas, les plaintes/appels sont saisies par écrit, datées (jour de réception) et remises à la personne compétente, si cette personne ne l'a pas déjà reçu.
La personne compétente vérifie la date de réception de la plainte/appeal, confirme au plaignant/appealant la réception de celui-ci dans les dix jours ouvrables et traite la demande, à moins qu'elle ne soit clairement infondée.
L'enquête procédera :
- au réexamen des faits,

- à obtention d'informations complémentaires de la part des intéressés et/ou d'experts tierce partie,
- à obtention d'autres documents et expertises.

In any case the complaints/appeals are registered in writing, dated (entering date) and passed on to the competent person, if this person didn't already receive it.

The competent person checks the timely entering of the complaint/appeal, confirms the receipt of the complaint/appeal within 10 working days and attends to it if it is not evidently unfounded.

The investigation will proceed from

- *the reconsideration of the facts to*
- *obtaining additional information from other involved persons and/or third party experts*
- *to obtaining further documents and expertise.*

- 3.2 Les mesures à mettre en place sont fondées sur les besoins du cas (y compris le besoin d'être raisonnable par rapport aux efforts/dépenses nécessaires, ainsi que par rapport aux délais d'éclaircissement de l'affaire). Elles peuvent être déterminées par la loi, les réglementations et les normes.

The measures to be taken are based on the requirements of the case (incl. that they need to be reasonable with regard to necessary efforts/expenses as well as timely clarification of the matter). They can be determined by relevant laws, regulations and standards.

- 3.3 Pour toute plainte/appeal recevable, une notification écrite est envoyée.

For any admissible complaint/appeal a notification by writing is issued.

La notification (ou notification provisoire, qui expose brièvement les actions planifiées) devra être envoyée au plaignant/appelant dans les 4 semaines après que la réception de la plainte/appeal ait été confirmée.

The notification (or provisional notification, which outlines the actions planned) shall be sent to the complainant within 4 weeks after the complaint has been filed.

Les plaintes doivent être solutionnées dans les 6 mois après la confirmation de leur réception. Ce délai peut être étendu à 12 mois seulement dans des cas exceptionnels. Pour la certification FSC, le délai prévu est de 3 mois.

The complaints shall be resolved within 6 months after the complaint has been filed. An extension of this period up to 12 months is only possible under extraordinary circumstances. The resolution of complaints concerning FSC certification is aimed for within three months.

Le directeur exécutif de IMO et le directeur de la qualité doivent être informés de la terminaison de la procédure pour les appels, la documentation correspondante doit être envoyée à la direction.

The IMO executive director and quality manager shall be informed upon the completion of the appeals procedure, respective documentation has to be forwarded to the management.

En ce qui concerne la certification au label FSC, la mise en place des mesures correctives et le contrôle de ces mesures doivent respecter le FSC-STD-20-002, paragraphe 8.6 :

« L'organisme de certification doit suspendre ou retirer un certificat si une non-conformité majeure est identifiée après l'émission du dit certificat, et si l'entité possédant le certificat n'a pas corrigé la non-conformité dans les trois (3) mois (ou, en cas exceptionnels, six (6) mois) après l'identification de celle-ci. »

Regarding certification according to the FSC label, the implementation of corrective measures and the control of these measures has to comply with FSC-STD-20-002, paragraph 8.6:

"The certification body shall suspend or withdraw a certificate if a major non-compliance is identified after the certificate has been issued, and the certificate holder does not correct the non-compliance within three (3) months (or, in exceptional circumstances, six (6) months) of the non-compliance being identified."

4. Responsabilités

4. Responsibilities

La décision suite à un appel est prise, en principe, par la direction d'IMO non impliquée techniquement dans la procédure d'appel.

The decision upon appeals is made, as a matter of principle, by IMO management not technically involved in the appeals process.

Lorsqu'aucun accord ne peut être trouvé, chaque partie peut demander la procédure d'arbitrage d'IMO (voir IMO I 4.5.5 G-e Procédures d'arbitrage).

In case that no agreement can be reached, each party can call for the IMO arbitration procedure (see IMO I 4.5.5 G-e Arbitration procedures).

La procédure d'arbitrage doit être signalée au plaignant/appelant.

The arbitration procedure must be pointed out to the complainant.

Le cas échéant, les autorités compétentes doivent participer au processus.

If applicable, the competent authorities have to be included in the process.

5. Documentation

5. Documentation

5.1 Le document suivant s'applique à ces procédures :

- EN 45011, paragraphe 16.

In connection with this instructions the following applies

- EN 45011, paragraph. 16

5.2 La documentation d'appel contient:

- la plainte/l'appel
- la réponse de l'organisme de contrôle
- la description complète du traitement de cette plainte, y compris la désignation de tout le personnel impliqué
- la brève explication de la procédure d'appel
- les recommandations
- la documentation exposant les mesures prises et leurs résultats

The appeals documentation includes:

- *The complaint / appeal*
- *The answer of the control body*
- *A complete description of the handling of the appeal including a documentation of all persons involved*
- *The outcome of the appeals procedure*
- *Recommendations*
- *Documentation on action taken and their resulting effect*

5.3 Les appels sont documentés :

- dans le dossier du plaignant/appelant,
- dans le dossier général des appels,
- dans le dossier des autres parties concernées,
- dans le dossier des parties devant être informées de l'affaire (par ex. autorités compétentes)

The appeals are documented:

- *in the file of the appellant;*
- *in the general appeals file;*
- *in the file of other concerned parties;*
- *in the file of parties that have to be informed of the case (e.g. relevant Authorities,)*

5.4 Cette instruction est liée aux parties suivantes du Manuel de qualité:

- Plan de classement (IMO I 2.2.1)
- Organisation interne (IMO I 2.1.x)

- Politique de sanctions (IMO I 4.5.1)
- Procédures d'arbitrage (IMO I 4.5.5)

This instruction is related to the following parts of the Quality Manual:

- *Filing system* (IMO I 2.2.1)
- *Internal organization* (IMO I 2.1.x)
- *Sanction Policy* (IMO I 4.5.1)
- *Arbitration procedures* (IMO I 4.5.5)

Exemple pour une instruction judiciaire

Example for legal instruction

« Les appels contre cette notification peuvent être déposés par écrit dans les 14 jours à l'adresse suivante: Institut d'Ecocommerce (IMO), Weststr. 51, CH-8570 Weinfelden.

"Appeals against this notification can be entered within 14 days in written form to: Institute for Marketecology (IMO), Weststr. 51, CH-8570 Weinfelden.

- Fin du document –
- *end of document* –