

Procédure de traitement et de résolution des plaintes – SmartCert Global

Résumé exécutif

Cette procédure établit les règles qui régissent le traitement des plaintes par SmartCert en tant que certificateur (registraire de certification). Elle ne couvre pas les autres activités de SmartCert telles que les études, consultations et accompagnements, ni les audits réalisés en tant qu'auditeur sous-traitant pour un autre registraire. Le présent document se veut un guide concis et pratique pour le plaignant, qui peut être un candidat à la certification par SmartCert, un client déjà certifié, ou toute partie prenante affectée ou intéressée par un audit de SmartCert en tant que registraire. La procédure de traitement et de résolution des plaintes est inspirée des principes énoncés dans la norme ISO-17021 – *Exigences pour les organismes procédant à la certification et à l'audit des systèmes de management*. Cette norme précise que les parties qui comptent sur la certification sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, d'avoir confiance dans le fait que les plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti pour les résoudre. SmartCert offre plusieurs options de confidentialité au plaignant selon son souhait, allant de la transparence totale à la complète anonymité. Une plainte peut être dirigée contre SmartCert ou contre son client certifié. Les clients certifiés par SmartCert devraient déjà avoir leur propre procédure de traitement et résolution des plaintes. Une plainte contre un client certifié devrait d'abord être soumise à ce client. Le plaignant peut présenter sa plainte à SmartCert s'il est insatisfait de la résolution de sa plainte par le client. SmartCert réalisera d'abord une vérification sommaire de la recevabilité de la plainte, puis si elle s'avère recevable, couvrira les enjeux soulevés par le plaignant lors d'un audit. Le champ d'action de SmartCert est limité aux enjeux couverts par la norme adoptée par le client certifié. Dans le cas où la plainte est fondée, SmartCert émet une demande d'action corrective à son client.

Qui peut formuler une plainte?

N'importe qui peut formuler une plainte à SmartCert. La plainte peut être formulée par une personne physique ou morale, une compagnie (une société), une communauté, un village, une association, une ONG, un ministère, etc. canadien ou étranger. Une plainte peut également être formulée au nom d'un plaignant par une tierce partie. Ainsi, on peut par exemple imaginer des sociétés forestières formulant une plainte à travers leur association professionnelle, ou une communauté locale ou autochtone à travers une ONG.

Comment soumettre une plainte?

Il revient entièrement au plaignant de choisir la façon dont il veut transmettre sa plainte à SmartCert. Les plaintes peuvent être soumises par courriel, via le site formulaire sur le site web de SmartCert, verbalement, en personne, par téléphone, par écrit, par WhatsApp, par texto, via une tierce partie, etc. Peu importe le moyen, l'important est que SmartCert puisse être en mesure d'échanger avec le plaignant pour clarifier les contours de la plainte, établir les balises de la confidentialité (voir plus bas) et, plus tard, lui livrer le fruit de son enquête.

Les moyens pouvant être employés pour loger une plainte sont :

- Par courriel : info@smartcert.ca

- Par téléphone : 1-800-584-6932

SMARTCERT accepte de recevoir les plaintes anonymes autant que celles où le plaignant s'identifie. Dans tous les cas, la plainte est traitée de manière confidentielle par défaut, jusqu'à ce que le niveau de confidentialité souhaité par le plaignant soit établi (voir prochaine rubrique). On peut imaginer que certains individus ou groupes d'individus, craignant des représailles, se protègent non seulement en demandant la confidentialité, mais en ne s'identifiant pas même à SmartCert en logeant leur plainte. Dans tous les cas, le seul critère pour décider de la recevabilité d'une plainte est sa pertinence (voir 2^e section plus bas). Une plainte fondée ne sera jamais rejetée par SmartCert, peu importe que le plaignant se soit identifié ou non. Il demeure préférable cependant que SmartCert puisse d'une manière ou d'une autre communiquer avec le plaignant, pour clarifier certains éléments afin qu'il puisse mener son enquête, ou pour lui en livrer le résultat.

Entente de confidentialité

Il existe plusieurs niveaux de confidentialité. Dès la réception de la plainte, SmartCert communique avec le plaignant afin de s'entendre sur le niveau de confidentialité à adopter pour sa plainte. Alors que certains plaignants n'ont pas d'objection à ce que leur identité et les circonstances de leur plainte soient divulguées à l'entité visée, d'autres auront besoin de plus de confidentialité. À l'autre bout du spectre de la confidentialité on peut imaginer une plainte transmise par un individu qui ne divulgue pas son identité à SmartCert, et parce qu'il est connu de l'entité visée et craint les représailles, demande que SmartCert ne fasse pas mention de la plainte. Dans un tel cas (du style lanceur d'alerte), SmartCert réalise son enquête sous la forme d'un audit de routine et présente ses résultats dans son rapport d'audit sans mentionner la plainte. Il n'est alors pas possible de lier le constat de SmartCert au plaignant ni même à l'existence d'une plainte.

Toutes les autres options de confidentialité sont possibles et faites sur mesure pour chaque plaignant. Dans la plupart des cas, un plaignant s'identifiera auprès de SmartCert et voudra que l'existence d'une plainte soit connue, mais que son identité ne soit pas divulguée à l'entité visée ni, évidemment, dans le rapport d'enquête.

Rapport d'audit

Une enquête par SmartCert sur la base d'une plainte équivaut à un audit ciblé sur un enjeu particulier. Dépendamment des exigences de la norme concernée, un résumé de l'audit de SmartCert peut être préparé et rendu public. Idéalement, le résumé public décrit la plainte, l'enquête réalisée et les défaillances identifiées le cas échéant. Cependant, tel que mentionné à la rubrique précédente, le résumé public peut ne rien mentionner de l'origine ou même de l'existence d'une plainte si c'est la préférence du plaignant. Dans le cas où la plainte n'est pas liée à une certification exigeant la publication d'un rapport, le rapport est partagé avec les parties impliquées mais n'est pas publié.

À quel sujet formuler une plainte?

Il y a deux types de plaintes :

- 1- Une plainte peut être formulée à l'encontre de SmartCert et des membres de son équipe. Pour cette procédure, rendez-vous à la section B plus bas;
- 2- Une plainte peut être formulée à l'encontre d'un client direct de SmartCert n'importe où dans le monde. Une plainte à l'encontre d'une entité auditée par SmartCert mais certifiée par un organisme certificateur doit être présentée au certificateur. En effet, SmartCert a ses propres clients certifiés mais agit aussi parfois comme sous-traitant pour d'autres organismes (le plus souvent des certificateurs comme SCS, GFA, Preferred by Nature – NEPCon, Control Union, etc.). Dans le cas où un plaignant vise un client de ces certificateurs, il devra présenter sa plainte à ces derniers.

A- Plainte formulée à l'encontre d'un client de SmartCert

S'il hésite, le plaignant est encouragé à consulter SmartCert au sujet de la pertinence de formuler une plainte, et vers qui la diriger. Le champ d'action de SmartCert aide à déterminer la pertinence d'une plainte : SmartCert audite la conformité des pratiques d'opérateurs avec les exigences d'une norme. Les sanctions que peut imposer SmartCert se limitent aux demandes d'actions correctives émises à son client si la plainte met effectivement en lumière une non-conformité de son client avec la norme. Voici un exemple de plainte illustrant le champ d'action de SmartCert : une communauté constate qu'une compagnie certifiée par SmartCert a dépassé les limites de sa tenure et a endommagé un terrain de la communauté. Après avoir présenté sa plainte au client certifié, la communauté, insatisfaite de la résolution, élève la plainte au niveau de SmartCert. SmartCert vérifie que la plainte est recevable (concerne un enjeu couvert par la norme de certification), puis réalise son audit. Si SmartCert constate effectivement que la compagnie a, par exemple, dépassé les limites de sa tenure, SmartCert émet alors une action corrective exigeant à la compagnie de restaurer le terrain affecté, de compenser la communauté, ou toute autre action en conformité avec les exigences de la norme de certification adoptée par la compagnie. Cet mécanisme s'applique peu importe le problème constaté. Cependant le premier recours du plaignant, obligatoire pour que la plainte soit jugée recevable par SmartCert, demeure auprès de la compagnie elle-même.

SmartCert ne peut se substituer aux forces de l'ordre et n'enquête pas sur les affaires criminelles. Le seul levier de SmartCert demeure l'émission d'actions correctives à l'endroit de son client certifié.

Pour des questions de confidentialité, il peut y avoir des cas où le premier recours du plaignant est auprès de SmartCert directement. En cas de doute, le plaignant devrait, encore une fois, consulter SmartCert afin de déterminer la marche à suivre.

Traitement de la plainte par SmartCert

La sécurité et la confidentialité du plaignant est la priorité de SmartCert. SmartCert saura faire preuve de discrétion dans le traitement des plaintes sensibles, en conformité avec son engagement de confidentialité auprès du plaignant.

Pour mener à bien son enquête, SmartCert a besoin de toutes les informations, pièces justificatives et détails concernant la plainte. Il peut s'agir de photos, coordonnées GPS, documents, rapports, procès-verbal, reçu, témoignage, etc. SmartCert fait une première analyse de la plainte et identifie un plan d'audit

si nécessaire. L'audit (l'enquête) peut impliquer un contrôle sur le terrain. SmartCert communique avec le plaignant et s'engage à respecter un calendrier. Idéalement, la plainte devrait être résolue entre 2 à 4 semaines, dépendamment des disponibilités des divers acteurs, experts, du transport, etc.

Résolution de la plainte

Le seul levier de SmartCert demeure l'émission d'actions correctives. Le client visé par la plainte peut décider d'ignorer la demande d'action corrective, mais s'expose alors à la suspension ou la perte de sa certification. Si SmartCert constate que la plainte était fondée, on considère la plainte en voie d'être résolue lorsque le résumé du rapport d'audit (d'enquête) est publié. La plainte est résolue si, lors de l'audit suivant, le client démontre avoir corrigé la situation. Dans le cas où l'enquête ne permet pas d'identifier de défaillance de la part du client, SmartCert prépare un rapport succinct où il explique sa démarche et ses constats. Ce rapport est présenté au plaignant et n'est pas rendu public.

Recours supplémentaire

Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'audit, il devrait d'abord en faire part à SmartCert qui pourrait décider de faire réviser ou peaufiner ses constats par un autre membre de son équipe. Ultimement, si le plaignant demeure insatisfait après cette révision, SmartCert et le plaignant peuvent décider d'engager conjointement un arbitre indépendant.

B- Plainte formulée à l'encontre de SmartCert

Si un plaignant a une plainte à formuler mais n'est pas certain si c'est à l'encontre d'un client ou de SmartCert directement, il est encouragé à consulter SmartCert à ce sujet. Le champ d'action de SmartCert en ce qui concerne une plainte à son égard ou à l'égard de son personnel couvre les exigences de la norme ISO-17021 mais également d'autres aspects tel que le harcèlement, l'intimidation, la corruption, etc. Évidemment SmartCert ne peut se substituer aux forces de l'ordre et n'enquête pas sur les affaires criminelles.

Traitement de la plainte par SmartCert

La sécurité et la confidentialité du plaignant est la priorité de SmartCert. La direction de SmartCert saura faire preuve de discrétion dans le traitement des plaintes sensibles concernant son personnel, en conformité avec son engagement de confidentialité auprès du plaignant. Dans le cas où la direction de SmartCert elle-même est visée par la plainte, SmartCert constituera un comité interne excluant les individus visés.

Pour mener à bien son enquête, SmartCert a besoin de toutes les informations, pièces justificatives et détails concernant la plainte. Il peut s'agir de photos, coordonnées GPS, documents, rapports, procès-verbal, reçu, témoignage, etc. SmartCert fait une première analyse de la plainte et identifie un plan d'investigation. L'enquête peut impliquer un contrôle sur le terrain. SmartCert communique avec le plaignant et s'engage à respecter un calendrier. Idéalement, la plainte devrait être résolue entre 2 à 4 semaines, dépendamment des disponibilités des divers acteurs, experts, du transport, etc.

Résolution de la plainte

Si SmartCert constate que la plainte est fondée, elle prend une décision et la communique au plaignant. La décision peut impliquer une révision de ses procédures, un plan d'action, un blâme ou sanction contre le personnel impliqué, etc. Que la plainte soit fondée ou non, SmartCert considère la plainte résolue lorsque le résumé du rapport d'enquête est communiqué au plaignant et les actions correctives mises en oeuvre.

Recours supplémentaire

Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête, il en fait part à SmartCert qui pourrait décider de faire réviser ou peaufiner ses constats par un autre membre de son équipe. Ultimement, si le plaignant demeure insatisfait après cette révision, SmartCert et le plaignant peuvent décider d'engager conjointement un arbitre indépendant.