

## Procédure de gestion des plaintes

Dans le cadre de la gestion du **Certificat de groupe PEFC** porté par **Filière Bois Wallonie**, toute personne ou organisation peut introduire une plainte concernant :

- Un **propriétaire forestier adhérent** au certificat,
- Ou le **fonctionnement de l'entité porteuse** du certificat (Filière Bois Wallonie).

### Comment introduire une plainte ?

La plainte doit être introduite par écrit : via [un formulaire en ligne](#), accessible depuis le site web de Filière bois Wallonie ; soit par e-mail ou courrier postal, adressée au Directeur général de Filière Bois Wallonie. Il doit préciser clairement :

- L'objet de la plainte,
- Le lien avec les exigences du système PEFC (charte PEFC ou référentiel PEFC).

**Adresse e-mail** : certification@filiereboiswallonie.be

**Adresse postale** : Filière Bois Wallonie - rue de la plaine 9, 6900 Marche-en-Famenne

### Comment votre plainte est-elle traitée ?

Un accusé de réception vous est envoyé dans les 5 jours ouvrables.

Votre plainte est analysée afin d'en vérifier la pertinence.

Un retour sur le suivi de votre plainte vous est envoyé dans un délai maximum de 30 jours.

- Si la plainte est recevable :
  - Des informations complémentaires peuvent être demandées ;
  - Les personnes concernées sont contactées ;
  - Des vérifications peuvent être réalisées (y compris sur le terrain) ;
  - Vous êtes informé du suivi.
- Si la plainte n'est pas recevable :
  - Vous êtes informé des raisons de cette décision.

### Recours possible

Si la réponse apportée par Filière Bois Wallonie ne vous satisfait pas, vous pouvez introduire une plainte auprès de l'organisme certificateur indépendant (coordonnées communiquées dans le courrier de réponse).

Pour toute plainte liée aux activités de normalisation, veuillez vous adresser directement à **PEFC Belgium**.