

## Complaint & Appeal Resolution Procedure Summary (Public Version) Résumé de la procédure de traitement des plaintes et des recours (Version publique)

### 1. OBJECTIVE

### 1. OBJECTIF

The purpose of this procedure is to communicate the standard process to all stakeholders to ensure that all complaints and appeals are handled in a professional and responsible manner.

L'objectif de cette procédure est de communiquer le processus standard à toutes les parties prenantes afin de garantir que toutes les plaintes et tous les recours soient traités de manière professionnelle et responsable.

### ESTS DEFINITIONS

### DÉFINITIONS ESTS

**Complaint:** An expression of dissatisfaction by any person or organization presented to ESTS relating to the certification, auditing or verification activities of ESTS and/or the certification activities of the clients certified by ESTS.

**Plainte:** Une expression d'insatisfaction par toute personne ou organisation présentée à ESTS concernant les activités de certification, d'audit ou de vérification de l'ESTS et/ou les activités de certification des clients certifiés par ESTS.

Note: The **Complaint** could be also the **Grievance** expressed by any interested party related to the certification, auditing or verification activities delivered by ESTS.

Remarque : La plainte peut **également** être une **réclamation** exprimée par toute partie intéressée relative aux activités de certification, d'audit ou de vérification fournies par ESTS.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, a Complaint shall include:

Dans le contexte du programme de certification, d'audit ou de vérification ESTS, une Plainte doit comprendre:

- a) Name and contact information of the complainant, and
- a) le nom et les coordonnées du plaignant, et
- b) A clear description of the issue, and
- b) une description claire du problème, et
- c) Evidences to support each element or aspect of the complaint.
- c) des preuves à l'appui de chaque élément ou aspect de la plainte.

**Appeal:** A request by the client to the ESTS for reconsideration of a certification, auditing or verification Decision or Decision made by ESTS relating to that client.

**Recours:** Une demande présentée par le client à ESTS afin de reconsidérer une décision de certification, d'audit ou de vérification, ou toute décision prise par ESTS concernant ce client.

In the context of ESTS certification, auditing or verification program, an Appeal shall include:

Dans le contexte du programme de certification, d'audit ou de vérification ESTS, un Recours doit comprendre:

- a) Name and contact information of the submitter, and
- a) le nom et les coordonnées du demandeur, et
- b) A clear description of the issue, and
- b) une description claire du problème, et
- c) Evidences to support each element or aspect of the appeal
- c) des preuves à l'appui de chaque élément ou aspect du recours.

## 2. GENERAL PRINCIPLES

### 2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

The submission, investigation and decision on complaints or appeals shall avoid any discriminatory actions against the party. This process must be managed as confidential.

La soumission, l'enquête et la décision concernant les plaintes ou recours doivent éviter toute action discriminatoire à l'encontre de la partie concernée. Ce processus doit être géré de manière confidentielle.

The aggrieved party could send Complaints and Appeals to ESTS Integrity Committee (hereafter called ESTS IC) by email, the email address ([integrity@estsglobal.com](mailto:integrity@estsglobal.com)) is available on the ESTS website: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

La partie lésée peut envoyer des plaintes et recours au Comité d'intégrité de l'ESTS (ci-après appelé ESTS IC) par e-mail. L'adresse e-mail ([integrity@estsglobal.com](mailto:integrity@estsglobal.com)) est disponible sur le site Internet d'ESTS: <https://www.estsglobal.com/en/company/policies>.

If a complaint is raised against the clients certified, audited or verified by ESTS, ESTS shall retain the anonymity of the complainant in relation to their client, if this is requested by the complainant.

Si une plainte est formulée à l'encontre d'un client certifié, audité ou vérifié par ESTS, ESTS doit préserver l'anonymat du plaignant vis-à-vis de son client, si cela est demandé par le plaignant.

Complaints and appeals received must be recorded and the details are transmitted to the relevant ESTS services for processing. The relevant ESTS services is responsible for gathering and verifying all necessary information (as far as possible) to progress the complaint or appeal to a decision. The decision resolving the complaint or appeal shall be reviewed and approved by the person not involved in the evaluation related to the complaint or appeal.

Les plaintes et recours reçus doivent être enregistrés et leurs détails transmis aux services concernés de l'ESTS pour traitement. Le service compétent de l'ESTS est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) afin de faire progresser la plainte ou le recours vers une décision. La décision résolvant la plainte ou le recours doit être examinée et approuvée par une personne non impliquée dans l'évaluation relative à la plainte ou au recours.

ESTS shall respond to Complaint and Appeal in the same language, or shall agree with the submitter on the language used.

ESTS doit répondre à la plainte ou au recours dans la même langue, ou convenir avec le demandeur de la langue utilisée.

Complainant has the opportunity to refer their complaint to the Accreditation Body (AB), including ASI (AB for FSC; MSC; ASC; RSPO schemes, etc.), JAS-ANZ (AB for BRCGS), SAAS (AB for SA8000 program), among others, if the issue has not been resolved through the full implementation of the present procedure, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by ESTS and/or is dissatisfied by the way the ESTS handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to the Program/Scheme Owner, including FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, among others.

Le plaignant a la possibilité de transmettre sa plainte à un Organisme d'Accréditation (AB), tel que ASI (AB pour FSC, MSC, ASC, RSPO, etc.), JAS-ANZ (AB pour BRCGS) et SAAS (AB pour le programme SA8000), etc., si le problème n'a pas été résolu par la mise en œuvre complète de la présente procédure, ou si le plaignant n'est pas d'accord avec les conclusions d'ESTS et/ou est insatisfait de la manière dont ESTS a traité la plainte. En dernier recours, la plainte peut être transmise au Propriétaire du Programme/Schéma, tel que FSC, MSC/ASC, RSPO, BRCGS, SAI, etc.

### 3. OVERALL PROCESS STEPS 3. ÉTAPES GÉNÉRALES DU PROCESSUS

For each complaint or appeal, the following points must be followed:

Pour chaque plainte ou recours, les points suivants doivent être respectés:

1) Upon receipt a Complaints or Appeals, ESTS IC shall confirm whether the complaint or appeal relates to ESTS certification, auditing or verification activities for which ESTS is responsible and, if so, ESTS IC shall determine which relevant ESTS service is responsible to address it.

1) Dès réception d'une plainte ou d'un recours, l'ESTS IC doit confirmer si la plainte ou le recours concerne les activités de certification, d'audit ou de vérification de l'ESTS dont il est responsable et, dans l'affirmative, l'ESTS IC doit déterminer quel service de l'ESTS est compétent pour le traiter.

Then a suitable qualified internal independent person shall be appointed, by default, the Program Manager is appointed. If the Program Manager is involved in the evaluation process (audit or decision making) related to the complaint or appeal, a new qualified internal independent person is appointed by ESTS IC.

Ensuite, une personne interne indépendante et qualifiée est désignée : par défaut, le Responsable de Programme est nommé. Si ce dernier est impliqué dans le processus d'évaluation (audit ou décision) lié à la plainte ou au recours, une nouvelle personne interne indépendante et qualifiée est désignée par l'ESTS IC.

2) If the Complaints or Appeals are acceptable, ESTS IC shall acknowledge receipt of the complaint or appeal by email. The complaint and appeal must be recorded by the Program Manager or a qualified internal independent person, if different.

2) Si les plaintes ou recours sont recevables, l'ESTS IC accuse réception de la plainte ou du recours par e-mail. La plainte ou le recours doit être enregistré par le Responsable de Programme ou par une autre personne interne indépendante qualifiée, le cas échéant.

3) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) provide an initial response, including an outline of the ESTS proposed course of action to follow up on the complaint or appeal, within two (2) weeks of receiving a complaint or appeal.

3) Le Responsable de Programme (ou une autre personne interne indépendante qualifiée, le cas échéant) fournit une réponse initiale, incluant un aperçu de la démarche proposée par ESTS pour donner suite à la plainte ou au recours, dans un délai de deux (2) semaines suivant la réception de la plainte ou du recours.

4) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) shall monitor the results and keep the complainant(s) / appellant(s) informed of progress in evaluating the complaint or appeal, and have investigated the allegations and specified all its proposed actions in response to the complaint within 3 months of receiving the complaint with the support of relevant ESTS services manager.

4) Le Responsable de Programme (ou une autre personne interne indépendante qualifiée, le cas échéant) surveille les résultats et tient le(s) plaignant(s) / appellant(s) informé(s) de l'avancement de l'évaluation de la plainte ou du recours, et a enquêté sur les allégations et spécifié toutes les actions proposées en réponse à la plainte dans un délai de trois (3) mois suivant sa réception, avec le soutien du responsable des services ESTS concernés.

5) The Program Manager (or qualified internal independent person, if different) and ESTS IC shall review and approve the decision resolving the complaint or appeal, and notify the complainant/appellant once the complaint or appeal is considered to be closed, meaning that the ESTS has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant/appellant.

5) Le Responsable de Programme (ou une autre personne interne indépendante qualifiée, le cas échéant) et l'ESTS IC examinent et approuvent la décision résolvant la plainte ou le recours, et notifient le plaignant ou l'appellant lorsque la plainte est considérée comme close, ce qui signifie qu'ESTS a recueilli et vérifié toutes les informations nécessaires, enquêté sur les allégations, pris une décision sur la plainte et répondu au plaignant / appellant.