

Procédure de gestion de conflits GGRFB – 2026



Champ d'application

S'applique :

À l'Organisation de Groupe : association loi 1901, GGRFB,
Aux prestataires : ETF, exploitants et autres prestataires
Aux parties prenantes externes

ÉTAPE 1 – Réception

Le conflit ou la plainte peut être formulé :

Par écrit par mail, via l'adresse e-mail du GGRFB

ggrfbourgogne@gmail.com ou par courrier adressé au
siège social de l'association : Mairie, Place du Champs de
Mars, 71400 AUTUN

Action immédiate :

Inscriptions dans le registre des plaintes

Accusé de réception sous 7 jours

ÉTAPE 3 – Instruction

Selon la complexité :

Collecte d'informations

Entretien des parties prenantes concernées

Analyse documentaire

Visite terrain si nécessaire

Un court compte rendu est établi.

ÉTAPE 5 – Décision

Notification écrite pour information aux parties prenantes
concernées sur la décision adoptée et les mesures
engagées précisant :

- Résultat de l'analyse
- Mesures décidées
- Délais de mise en œuvre
- Modalités de recours

Objectif : résolution sous 30 à 60 jours (selon complexité).
Conformité au Critère 1.6 : traitement diligent.

Principes

Mettre en place un mécanisme clair, accessible et
documenté de gestion des conflits et plaintes,
conforme aux exigences du référentiel FSC (FSC-STD-
FRA-02-2025 FR) :

- Critère 1.6 – Mécanisme de résolution des litiges
- Critère 2.6 – Plaintes des travailleurs
- Critère 4.6 – Résolution des conflits avec les
communautés locales
- FSC-STD-30-005 – Exigences applicables aux
certificats de groupe

ÉTAPE 2 – Analyse initiale

Dans un délai de 30 jours :

Vérifier si la plainte concerne le périmètre certifié

Identifier les parties concernées

Évaluer le niveau de gravité (mineur / significatif / critique)

Cas particuliers :

Travailleur → référence Critère 2.6

Communauté locale → Critère 4.6

Droits fonciers ou d'usage → Principe 3

Enjeu environnemental ou HVC → Principe 9

*"Les opérations cessent dans la zone où il existe un conflit
ou des réclamations impliquant des intérêts significatifs, en
termes de nombre et de dimension, et perdurant sans être
résolus depuis plus de six mois" (Critère 1.6.6).*

ÉTAPE 4 – Recherche de solutions

Priorité à la résolution amiable :

- Réunion de médiation
- Engagement écrit
- Plan d'actions correctives avec recherche de
compensation le cas échéant
- Suivi par l'Organisation de Groupe

ÉTAPE 6 – Clôture et suivi

Le conflit est clôturé lorsque :

Les actions correctives sont réalisées

Les preuves sont vérifiées

Les parties sont informées