



A. Audit de surveillance n° 1

1 - Base de l'évaluation

1.1 - Date de l'audit de surveillance

L'audit de surveillance n° 1 s'est déroulé du 8 au 11 décembre 2014.

1.2 - Composition de l'équipe d'audit

- Lead auditor:**
- NP : Nicolas PERTHUISOT : Ingénieur Civil du GREF– expert forestier et consultant international en gestion forestière. Auditeur qualifié FSC Gestion Forestière pour le compte de Bureau Veritas Certification depuis 2005. Responsable d'audit depuis 2007.
- Auditors:**
- CD . Caroline DUHESME, ingénieur ESB, Consultant. Auditeur qualifié FSC Gestion Forestière pour le compte de Bureau Veritas Certification depuis 2005.
- Observer :**
- Eglantine Goux-Cottin, Bureau Veritas Certification, HUB EMEA FSC FM Manager

1.3 - Référentiel utilisé.

Le référentiel utilise reste inchangé. (RF 03 FSC GF France version 3.3).

2 - Modalité de collecte des informations.

2.1 - Programme d'audit.

AUDIT SURVEILLANCE n° 1		
Moment	Sites visités	Elements audités, activités, etc
08/12/2014		
14h00	Bureau AEV	Réunion d'ouverture : présentation de l'équipe, confirmation des clauses de confidentialité, présentation du déroulement de l'audit, rappel de la méthode, validation du périmètre de certification, Validation du planning et de la logistique, validation de la date et heure de la réunion de clôture. Brève présentation de l'entreprise et des évolutions depuis l'audit initial
15h00	Bureau AEV	Réunion avec les responsables certification et gestion forestière de l'AEV. <ul style="list-style-type: none"> • Revue documentaire : procédures, engagements, cartes, contrats, études, documents fiscaux et sociaux, etc. • Révision des actions mises en œuvre pour clôturer les NC.



		<ul style="list-style-type: none"> Contact téléphonique avec Parties Prenantes.
09/12/2014		
Matin	forêt de FERRIERES	Visite de chantiers d'exploitation (actuels ou passés) : <ul style="list-style-type: none"> Audit des activités d'aménagement et d'exploitation forestière (coupe, débardage, marquage, traçabilité, etc.) protection des zones sensibles, évaluation des impacts des activités, Voirie forestière entretien avec les travailleurs et les sous-traitants : impacts des exploitations, impacts environnementaux, type de produits, volume, techniques de récolte, équipement, contrats de travail, et ressources humaines.
Après-midi	forêt de VALLIERES	
10/12/2014		
Matin	forêt de VERNEUIL	<ul style="list-style-type: none"> Audit des activités d'aménagement et d'exploitation forestière. Prise en compte des autres fonctions et services de la forêt
Après-midi	forêt de ST EUTROPE	
Soirée		Réunion de synthèse des auditeurs : compléter les listes de vérification, élaborer les premiers résultats et identifier les informations complémentaires à recueillir.
11/12/2014		
8h30	Bureau AEV	Revue documentaire complémentaire et formulation des non-conformités.
10h30	Bureau AEV	Réunion de restitution de l'audit initial en présence des dirigeants et responsables de service. <ul style="list-style-type: none"> Présentation et discussion sur les résultats de l'audit, Explication sur les suites de l'audit.
Après-midi	Bureau AEV	Test du nouveau référentiel FSC France (Hors Audit)

2.2 - Total homme/jour

Activité	Nombre de jours
Préparation de l'audit	0,5
Audit	5,5
Consultation des parties prenantes	0,5
Rapport et révision	1,5

2.3 - Sites visités.

Site	localisation	observation
Bureau et agence	Bureau AEV Pantin	<ul style="list-style-type: none"> analyse documentaire générale traitement des demandes d'action corrective



		<ul style="list-style-type: none">réunion de travail avec les cadres de l'entreprisePrésentation de l'outil SIG et de la gestion des bases de données.
	Bureau Ferrière, Agence Nord Est	<ul style="list-style-type: none">Présentation rapide des forêts visitéesVisite des ateliers
Forêt	Forêt de Ferrières	<ul style="list-style-type: none">Coupe d'amélioration et ouverture de cloisonnement (p128). Rencontre avec entreprise d'exploitation.Chantier de création de voirie (chemin de la Taffarette p 206)Chantier de curage de mare (mare de Piscop p206)Parcelle aire d'accueil du public, ancien jardin anglais (p 293)Problématique de gestion des dépôts sauvages d'ordures (taule ondulée amiante p 90).
	Forêt de Vallières	<ul style="list-style-type: none">Plantation arbustive à objectif paysager et environnementale (P10)Ilot de sénescence (8ha 70) en contrat Natura 2000 forêtGestion de projet de création de zone humide pour favoriser la grande prêle
	Forêt de Verneuil	<ul style="list-style-type: none">Problématiques liées à la présence des enclaves privées (p8)FHVC type 6 (stèle) et FHVC type 1/3 (landes ouvertes à callune)Gestion du robinier faux acacia.Organisation et fonctionnement du comité forêt
	Forêt de St Eutrope (forêt hors périmètre)	<ul style="list-style-type: none">Processus de révision du plan d'aménagementProblématique du suivi/contrôle des activités illégales en forêt (déchets, prostitution, installation de camp de Rom, lieu de rencontre masculine...)Construction de voirie forestière, impact et maîtrise d'œuvre.

2.4 - Revue documentaire.

Légalité

- Rapport d'activité

Social interne

- Plan de formation 2014
- Document unique AEV (version en attente de validation par le nouveau CHSCT de janvier 2015)
- Notice d'utilisation des EPI A l'attention des opérateurs et de leurs encadrants V mars 2013
- Liste des Accidents du travail 2014 (avec nouveau projet de nouveau support)

Social externe

- Liste des parties prenantes V du 2/07/2014



- Stratégie de concertation et d'information des usagers et des partenaires institutionnels V Décembre 2014

Environnement/FHVC/paysage

- Identification des Forêts à Haute Valeur pour la Conservation FORET REGIONALE DE FERRIERES V 2014 + Annexe
- Identification des Forêts à Haute Valeur pour la Conservation FORET REGIONALE DE VALLIERES V 2014 + Annexe
- Fiche indicateur FHVC
 - Maintien du paysage
 - Gestion et entretien des lisières
 - Maintien de l'espace boisé et interdiction des coupes rases
 - Restauration, entretien des mares et fossés
 - Création et maintien de milieux ouverts
 - Conservation de bois mort au sol et sur pied
 - Création d'un îlot de vieillissement/sénescence
- Stratégie régionale de gestion des sites naturels
- Logiciel « diagnostic de faisabilité » Tutoriel.
- Etude d'incidence Natura 2000, projet clôture Forêt de Vallières.

Aménagement - exploitation

- Stratégie de gestion des coupes de bois version provisoire 2014
- Stratégie Aménagement (version non finalisée) avec fiche technique

Monitoring

- Bilan 2013 des manifestations et évènements organisés sur les sites régionaux par des tiers
- Bilan 2013 de la surveillance des sites régionaux
- Bilan 2013 de la sylviculture sur les forêts régionales
- Bilan 2013 des activités des Agents et des Ouvriers sur les sites régionaux
- Base de donnée Excel « Sommier de la forêt » Actualisée 2014 (1 fichier par forêt)

2.5 - Identification des parties prenantes et consultation

Bureau Veritas n'a pas reçu de commentaire de PP ni de plainte depuis l'audit initial.

2.6 - Interview

- Cadres et salariés de l'AEV

- E. GOULOUZELLE Directeur général adjoint
- V BELROSE, Resp service Aménagement et gestion
- A. RANSAN Resp. mission gestion
- C COLLOMB DUPUY, chargé de projet
- G GABRIEL responsable SIG
- O PRATTE, chargé de mission Ecologie au SET
- E IPHAINE, RH SGPC.



- S JOSEPH-LONGUET, gestionnaire.
- DE PAULE Philippe, Responsable brigade équestre et Délégué du personnel
- A LUCAS, chargé de médiation et communication locale
- L ASSIER Responsable territoire Nord Est
- S VAURY, responsable territoire Sud
- N PROU, technicien NO
- O JANNIN, technicien Sud
- S TRESONNE technicien secteur NE
- JC DUCHESNE technicien secteur E
- G MARY, technicien AEV
- F MALVOISIN, Agent AEV
- B ROUX, responsable technique AEV
- N GIRARDOT, Agent AEV

- Gestionnaire ONF :

- J.SIMON : Agence de Fontainebleau
- M GENTILS, Agence de Versailles
- M FRIMAT, responsable UT Sénart Brie boisée
- E LEFEVRE, agent territorial
- P NIETTO, agent territorial
- P MARTIN, responsable UT Essonne Valois.
- P GRAIN, agent territorial

- Sous-traitant(s) :

- M. Abazi BAHTIR, Responsable Ets Fitimi (chauffagiste)
- M. Johnny, Chef d'équipe Scandella
- M. Tony, ouvrier Scandella

2.7 - Autres techniques d'évaluation.

L'audit a été conduit de façon classique, sur la base d'observations de terrain, d'interview avec les personnels et les parties prenantes et d'analyses documentaires.

Il n'a pas été utilisé de techniques ou de moyens autres.

2.8 - Contrôle de la marque FSC

L'AEV n'a pas mis en vente de bois certifié FSC en 2014. Il n'y a pas d'usage de la marque sur les produits. Les documents publics disponibles sur le site ont été validés par BV certification. Les articles de vente de bois (dernière vente ONF en avril 2014) et les factures ne portent pas la mention de la certification FSC ni la référence du numéro de certificat. (OBS n° F).

2.9 - Elements portant à controverse.

Aucun élément portant à controverse n'a été identifié durant cet audit.

2.10 - Modification depuis le dernier audit.



- Déménagement de l'ensemble de l'AEV dans des nouveaux bureaux de la Cité Régionale de l'Environnement à Pantin regroupant les organismes associés du Conseil Régional travaillant sur la problématique de l'environnement en IDF, mis à disposition par la Cité Régionale Ile de de France porte de Pantin.
- Audit de la cours des comptes (résultats attendu deuxième semestre 2015)
- Refonte totale du site internet finalisée début 2014
- Modification mineure dans l'organigramme de l'AEV
 - Création d'un poste en charge des aspects santé/sécurité au travail
 - Recrutement d'un nouveau Responsable de Territoire, encadrant les techniciens et agents sur le territoire Sud
 - Définition du poste chargé de médiation et communication locale

2.11 - Réunion de fermeture de l'audit de surveillance.

La réunion de fermeture s'est tenue le jeudi 11 septembre 2014 en présence du responsable de certification, dans un climat serein et constructif. Les conclusions ont été présentées et acceptées par l'AEV.

3 - Observation de l'équipe d'audit.

3.1 - Action prise pour répondre aux Demandes d'action correctives

N°	PCI FSC	Demandes d'Actions Correctives	disposition prise	conclusion
3	4.2.4	Tous les employés travaillant en forêt n'ont pas reçu et un entraînement adéquat en sécurité au travail et en premiers secours	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement de Eddy IPHAINE (charge des aspects santé/sécurité au travail) • La totalité des salariés sont formés ou en cours de formation « sauveteur secouriste au travail » (formation INRS dispensée en interne par un formateur agréé SST). • Mise en place d'une formation initiale (2 jours) et d'une formation de recyclage tous les ans (tous les 2 ans d'après la loi). • Tous les techniciens et agents forestiers sont formés et recyclés. • Des défibrillateurs sont installés dans les bureaux • Les trousse de secours sont disponibles et renouvelées • En accord avec le décret 85 modifié 2012, 5 agents de prévention ont été nommés (remplacement des ACO) avec une formation spécifique de 3 jours 	Fermée
4	4.2.6	L'utilisation des EPI n'est pas systématiquement conforme aux exigences du référentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Différents modèles de chaussure ont été testés en forêt et validés par les agents. • Des nouveaux équipements de qualité ont été distribués et les chaussures sont effectivement portées (constat terrain équipe d'audit) • Mise en place d'une campagne de sensibilisation 	Fermée



N°	PCI FSC	Demandes d'Actions Correctives	disposition prise	conclusion
			<p>(vu les affichages sur sites et bureaux).</p> <ul style="list-style-type: none"> Ajustement du Document Unique (version en attente de validation par le CHST) avec une entrée par analyse de risque fonction des situations et de l'activité. Amélioration du suivi des AT (analyse des causes) 	
5	6.1.1	Les analyses d'impact environnemental ne sont pas systématiquement documentées	<p>Mise en place du logiciel « diagnostic de faisabilité » sur intranet permettant d'évaluer pour les projets de façon rigoureuse les nécessités d'études d'impact et de gestion documentaire réglementaire sur les thématiques foncières, réglementaire, certification, paysage, patrimoine, social et écologique.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une évaluation post projet. Système de double contrôle (rédacteur du projet et Responsable technique) Possibilité de gestion et de suivi des projets, comparaison appropriation des résultats, suivi dans le temps... Formation et mise en œuvre par les agents constatée sur le terrain par l'équipe d'audit 	Fermée
6	6.7.4	Les déchets collectés par l'AEV ne sont pas tous correctement stockés en attente de leur traitement pas une structure spécialisée.	<p>Visite des ateliers en forêt de Ferrière</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place de bac étanche de collecte Couverture de la cuve à gasoil et étanchéification de la cuve de rétention Bac de rétention couvert pour les huiles de chaine (bio) 	Fermée
7	7.4.1	Une partie des documents devant être mis à disposition du public ne le sont pas.	<ul style="list-style-type: none"> Le site internet de l'AEV a été totalement reconstruit en 2014. Les éléments qui doivent être porté à la connaissance du public sont disponibles. Il est également indiqué que tout document complémentaire peut être fournis sur demande. 	Fermée
8	8.4.1	Les opérations de gestion forestière ne sont pas systématiquement enregistrées.	<ul style="list-style-type: none"> Organisation formalisée (compte rendu) de réunion semestrielle entre AEV et ONF pour faire un point sur l'état d'avancement des coupes et travaux. Constitution pour chaque forêt d'un sommier actualisé (base Excel) avec indication de la réalisation de l'opération ou les raisons de sa suspension/ nouvelle prévision 	Fermée

3.2 - Action prise pour répondre aux recommandations

N°	OBSERVATION	Action de l'entreprise
----	-------------	------------------------



N°	OBSERVATION	Action de l'entreprise
A	Vérifier le bon usage du logo, label, marque FSC dans les documents publics et sur le site internet de l'AEV	Des demandes de validations ont été envoyées au service ad hoc de Bureau Veritas et sont actuellement en attente de réponse. Les observations faites sur les documents disponibles sur le site internet montrent que l'usage est conforme.
B	Évaluer la possibilité d'obtenir de la part de l'ONF et de l'ONCFS le bilan annuel des PV/infractions pour les intégrer dans le processus de monitoring	La demande a été faite à l'ONCFS et à l'ONF. Les 2 structures ont considéré que les données relatives aux PV et aux infractions étaient des informations confidentielles non publiables dans un document de résumé du processus de monitoring.
C	Mettre en place un système de référencement des documents et procédures produits (version, date, catégorie).	Travail en cours de réalisation. Les principaux documents produits cette année sont numérotés et datés. Tous les documents n'ont pas été référencés. Observation maintenue.

3.3 - Evaluation du niveau de conformité général

L'Agence des Espaces Verts d'Ile de France a maintenu son niveau de conformité général vis-à-vis des exigences du certificat. Les objectifs d'accueil du public et de préservation de la biodiversité sont atteints tout en assurant, à travers une collaboration efficace avec l'ONF, la mise en œuvre des aménagements et une exploitation à faible impact. Depuis quelques années, afin de pouvoir maintenir la possibilité d'exploiter des bois dans des forêts périurbaines sous forte pression des usagers et des riverains, l'AEV s'est engagée dans un processus d'irrégularisation progressive des forêts et la réalisation de coupes de petit volume, à faible impact paysager et bénéficiant d'une meilleure acceptation sociale.

Les procédures sont mises en œuvre. Sur le terrain, malgré des budgets à la baisse compte tenu de la situation économique générale, les activités d'entretien des forêts sont maintenues.

3.4 - Changement dans le périmètre de certification

Aucun changement n'a été apporté au périmètre de certification, ni en terme de produit ni en terme de surface (maintien des 8 forêts certifiées pour une surface totale de 4051,5 ha)

Forêt	Surface
LA ROCHE-GUYON	313,84
SAINT-VRAIN	98,06
FERRIERES	2 809,92
MAUBUE - bois de Célie	108,70
VALLIERES	239,62
BUTTES DU PARISIS	192,30
HAUTE VALLEE DE CHEVREUSE - Bois de Port Royal	132,07
BUTTE DE MARSINVAL - Bois de Verneuil	156,99
TOTAL	4 051,50



CARTE DE SITUATION DES PERIMETRES DE CERTIFICATION FSC 2014



sources:
©AEV, Source AEV, 2012
©IGN BD CARTHAGE, 2008
Carte réalisée le 08/01/2014, auteur: nprou

Départements
 Périmètres régionaux d'intervention foncière
 périmètre FSC



Les catégories de produits demeurent les mêmes.

catégorie de produit	mode de mise en vente
Bois d'œuvre feuillus/résineux	vente en bloc et sur pied
Bois d'industrie (feuillus et résineux)	vente en bloc et sur pied
Bois de chauffage (feuillus et résineux)	vente en bloc et sur pied

	Volume en m3	surface en ha
LA ROCHE-GUYON	0	0
SAINT-VRAIN	974	34,8
FERRIERES	8485	183,2
MAUBUE - bois de Célie	298	8,7
VALLIERES	0	0
BUTTES DU PARISIS	1087	24,6
HAUTE VALLEE DE CHEVREUSE - Bois de Port Royal	673	15,5
BUTTE DE MARSINVAL - Bois de Verneuil	685	19,2
	12202	286

Bilan des ventes ONF de bois (en 2014)



4 - Conclusions d'audit.

4.1 - Description des nouvelles observations.

N°	OBSERVATION
D	S'assurer que les sous-traitants des acheteurs sont informés des prescriptions réglementaires et des conventions collectives sur les aspects de la santé et de la sécurité au travail
E	Vérifier les implications que la nouvelle version du référentiel FSC France peut entraîner en termes, par exemple de : <ul style="list-style-type: none">- Prise en compte des populations riveraines (via par exemple des comités d'usagers représentatifs)- Définition forêt naturelle/plantation- La problématique de la gestion du robinier pseudo-acacia, voire du châtaigner
F	En cas de vente de produits FSC, mentionner le numéro de certificat (et autres mentions relatives à l'usage de la marque FSC) sur les factures et éventuellement sur les affiches de ventes, et faire valider ces projets d'usage par BV
G	Compléter les résumés publics des plans d'aménagement disponibles sur site internet de l'AEV. Tous les documents complets sont disponibles sur simple demande.
H	Identifier plus clairement les indicateurs clés (notion de vérificateur cible) permettant de structurer les activités de monitoring et de mieux capitaliser les données déjà relevées, et en particulier ceux prévus au 8.2

OBS D : Les bois issus des forêts régionales sont vendus par l'ONF à travers le système de vente aux enchères. L'ONF établit donc un contrat de vente signé par l'acheteur avec différentes clauses contradictoires (cahier des charges, norme d'exploitation, engagement...) et l'ONF vérifie le statut réglementaire et la situation administrative de l'acheteur (situation fiscale, respect des obligations et déclaration sociale des salariés...). Dans la mesure où celui-ci fait appel à un sous-traitant pour tout ou partie de l'exploitation, il faut que l'AEV s'assure également de la situation administrative et légale de ce dernier, ce qui n'est actuellement pas le cas. Lors de la réunion de clôture, l'ONF a insisté sur le fait que ce contrôle n'est pas forcément facile à établir d'un point de vue juridique et qu'il s'agit d'une question en cours d'analyse par son service juridique. Signalons enfin que sur le terrain, l'application et le contrôle des conditions de santé et sécurité des travailleurs (respect du port des EPI) est strict et concerne tous les personnels (qu'ils soient salariés de l'acheteur ou sous-traitants).

OBS E : cette observation d'ordre générale rappelle que lors du prochain audit de surveillance et sous réserve du respect du calendrier par FSC France, le nouveau référentiel devrait être utilisé. Certaines définitions et certains indicateurs peuvent entraîner des difficultés ou des modifications ponctuelles. Il est donc fortement recommandé d'anticiper cette évolution et d'évaluer en interne l'impact du nouveau référentiel sur les méthodes et les procédures de l'AEV en matière de certification et sur la nécessité de documenter de façon spécifique certaines décisions ou situations.



OBS F : Depuis l'émission du certificat en juillet 2014, l'AEV n'a pas mis en vente de bois labélisé, notamment pour des questions liées au temps nécessaires à l'ONF pour formater des affiches de vente dans un format modifié faisant apparaître le logo et le numéro de certificat FSC. Lors des prochaines ventes de printemps, cette question devrait être réglée.

OBS G : les résumés des PA sont disponibles sur Internet. Il s'agit de documents vulgarisés et simples, parfaitement adaptés à une communication grand public mais qui sont relativement succincts, notamment dans la description des peuplements forestiers et la cartographie de l'aménagement. Dans la mesure où les aménagements peuvent être mis à disposition sur simple demande via le site Web, on considère que l'information publique existe, d'où une simple observation.

OBS H : l'AEV dispose de très nombreux outils de suivi et de nombreux indicateurs de contrôle de ses activités (gestion forestière, entretien des forêts, suivi faune/flore...). Ces outils sont gérés directement par les différents services de l'AEV concernés, à différentes échelles d'analyse sous différents formats. Une partie de ces données permettent d'établir, entre autre, le bilan annuel d'activité et les documents de suivi de chaque forêt. Ces données viennent également enrichir les bases de données et le SIG. Dans la perspective de l'application du nouveau référentiel FSC France (ind.7.3), il est recommandé d'identifier parmi ces outils et indicateurs, les vérificateurs « cibles » qui sont les plus essentiels, les plus représentatifs et les plus démonstratifs afin de le regrouper et de le présenter dans une forme « tableau de bord » permettant un meilleur suivi.

4.2 - Nouvelles non conformités mineures

N°	PCI FSC	non-conformité	Délais
9	1.1.3	Les exigences de la loi sur l'eau et de ses décrets d'application (93.743 révisé 2007) ne sont pas complètement connues et prises en compte	11/12/15
10	1.6.2	Les sous-traitants et parties intervenantes ne sont pas tous suffisamment informés de la démarche FSC de l'entité, des engagements et de l'implication de cette démarche	11/12/15
11	2.3.1	Le mécanisme de gestion des plaintes et des réclamations des PP (usagers, mairies/collectivité locales, etc...) n'est pas totalement défini et communiqué	11/12/15
12	8.5.1	Le résumé du suivi des indicateurs n'est pas disponible	11/12/15

Commentaire

NC n° 9 : Dans le cas du projet de création de petites zones humides le long d'un ru en forêt de Vallières, il n'a pas été procédé à l'analyse formelle des obligations éventuelles de la loi sur l'eau (modification du débit ou du profil). Dans le cas de la création du chemin de la Taffarette (forêt de Ferrières) et de son recouvrement en grave ciment ainsi que lors de la création de fossés, les impacts sur les eaux pluviales et le ruissellement n'ont pas été analysés au regard de la loi sur l'eau. La question de l'imperméabilisation éventuelle d'une surface significative doit également être discutée.



La connaissance des exigences techniques et opérationnelles de la loi sur l'eau (existence des différents seuils, détail de la nomenclature...) n'est pas totalement maîtrisée par les techniciens de terrain en charge de l'identification des projets et de l'analyse de leurs impacts, notamment grâce à l'utilisation du logiciel d'analyse de faisabilité. La consultation de la DDT/ONEMA pour avis (en cas de projet potentiellement soumis à la loi sur l'eau) n'est pas une démarche systématique ou totalement partagées par tous les techniciens. Il faut aussi signaler que les textes laissent un certain degré d'interprétation sur certains seuils et sur certaines définitions, comme par exemple celle d'un cours d'eau dont l'existence peut s'apprécier de diverses manières : notion de fonctionnalité, de permanence en toute saison, de débit d'eau, présence d'espèces indicatrices. Il est donc fondamental de prendre conseil auprès des agents de la DDT.

Sur le terrain, l'équipe d'audit n'a pas constaté d'impact significatif sur les réseaux hydrographiques et il est possible que les 2 opérations concernées ne soient finalement pas du ressort de la loi sur l'eau. La non-conformité est donc plutôt relative à un manque de connaissance ou à un défaut d'application du principe de précaution et elle reste donc mineure.

NC n° 10 : Sur le terrain, les discussions avec Ets Fitimi (Ferrières) et Scandella (Vallières) ont montré que ces acteurs n'avaient jamais entendu parler de FSC ou de la certification de manière plus générale. L'AEV ne dispose pas d'un support de communication vulgarisé sur la démarche de certification qu'elle pourrait éventuellement fournir aux intervenants. Ce manque de connaissance de la part des salariés des entreprises prestataires ne conduit pas à un manquement réglementaire (respect des EPI par exemple) ou à une mauvaise gestion (non-respect des cahiers des charges ou des consignes...). Les impacts sont maîtrisés, la Non-conformité est donc mineure.

NC n° 11 : Même si la gestion des réclamations est efficace, en particulier celles qui arrivent via le site internet de l'AEV, il manque :

- Une procédure écrite et diffusée/publiée auprès des parties prenantes
- des informations précises relatives aux délais de traitement
- l'enregistrement systématique des actions mises en œuvre à l'issue de la plainte ou de la réclamation
- l'enregistrement systématique des réclamations orales par téléphone
- le niveau de responsabilité et de centralisation en fonction du degré de plainte/réclamation

Toutes les interviews faites auprès des différents services de l'AEV montrent que des efforts très significatifs et systématiques sont faits pour répondre à l'ensemble des réclamations. Celles-ci sont logiquement assez nombreuses pour des forêts publiques dans un contexte péri-urbain où chaque citoyen a évidemment toute sa légitimité pour se plaindre ou dénoncer mais pas forcément toute la connaissance (malgré la très forte communication de l'AEV et de l'ONF). Il s'agit donc d'enregistrer et de documenter plus systématiquement une procédure qui est par ailleurs bien appliquée et maîtrisée ; la non-conformité est donc mineure.

NC n° 12 : Le rapport d'activité 2013 est disponible (sur le site web, dans l'onglet ressources). De nombreux éléments y sont présentés, mais sont plutôt à destination du grand public et ciblent plutôt des activités réalisées que des activités de suivi. Les données et les informations collectées lors des actions de suivi des activités ne sont pas capitalisées et présentées. L'AEV est certifié depuis à peine un an, et il est compréhensible que certaines données de suivi d'indicateur ne soient pas disponibles ou dans un format peu représentatif



ou peu adapté à un document de résumé. Il s'agit d'ailleurs plutôt d'un état à t=0 qu'un résumé du suivi des indicateurs.

4.3 - Nouvelles non conformités majeures

Aucune non-conformité majeure n'a été adressée à l'entité par l'équipe d'audit lors de cette surveillance.

4.4 - Conclusions de l'équipe d'audit.

L'Agence des Espaces Verts d'Ile de France maîtrise parfaitement ses objectifs de gestion (accueil du public, protection de la biodiversité). Cette structure dispose de moyens techniques et financiers adaptés mais également de ressources humaines compétentes et motivées.

L'équipe d'audit tient également à souligner les points forts suivants

- Une attitude toujours positive : Le ramassage des déchets de tout genre abandonnés en forêt par un public toujours aussi peu respectueux est une activité extrêmement pénible dans le sens ou tel Sisyphe, il faut ramasser inlassablement les déchets. Il est remarquable de constater que l'ensemble des agents et des techniciens de l'AEV qui est confronté à cette tâche garde une motivation intacte.
- Une fluidité de communication et d'échange entre les agents de l'AEV et de l'ONF qui permet aujourd'hui de trouver plus facilement un accord sur la gestion de certaines parcelles et sur l'orientation de plus en plus forte vers l'irrégularisation des peuplements.
- Une prise en compte des FHVC remarquable : les études ont été faites avec sérieux et rigueur et permettent de valoriser les très nombreuses données écologiques dont dispose l'AEV et ses partenaires. Les indicateurs de suivi sont également très intéressants même si leur adaptation et la faisabilité de leur collecte doivent encore être testées.
- Une stratégie de communication/concertation très largement déployée : l'AEV dispose de moyens et de compétences importants et efficaces. L'AEV a développé des outils originaux (comité de forêt par exemple). Très récemment a été développé une stratégie spécifique pour une communication de proximité via la production d'articles très ciblés dans les bulletins municipaux (plus d'une cinquantaine en 2014). Cette communication est également mobilisée en cas de coupe de bois ou en cas « d'urgence » (manifestation, dégradation de site...).

A l'issue de l'audit de terrain, l'équipe d'audit recommande donc le maintien du certificat et la tenue d'un audit de surveillance n°2 dans un délai de 12 mois



4.5 - Decision de certification.

Vu le rapport d'audit et la révision technique le HUB décide que le certificat FSC FM de l'Agence des Espaces Verts Ile de France reste valide.

Rédigé le 15/12/2014, revu le 10/02/2015

Réviseur technique,

Florian Terrière

Responsable d'audit,

Nicolas PERTHUISOT



5 - Annexes

5.1 - Revues des pairs

Ce dossier de certification ne requiert pas de revue des pairs.



Bureau Veritas Certification
92046 Paris La Défense Cedex
www.bureauveritas.com/certification

Certification de Gestion Forestière FSC
Rapport Public de Certification
Agence des Espaces Verts Ile de France

Audit: 8 au 11/12/2014
L.A.: N PERTHUISOT

Ref: AR120901FR
Version: 1.3