

**OUTIL**

Déjouer les obstacles courants contrariant la mise en œuvre d’un mécanisme de règlement des plaintes efficace.

*Dernière actualisation : mai 2016*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OBSTACLES COURANTS RENCONTRÉS PAR LES COMMUNAUTÉS** | **Exemple** | **Critères d’efficacité[[1]](#footnote-1)** | **Solution éventuelle** |
| Informations insuffisantes ou pas claires sur la façon de rédiger une plainte.  La procédure pour déposer une réclamation est difficile à suivre (barrière de la langue, coûts prohibitifs ou difficultés d’accès au système). | L’agent des griefs considère que les plaintes donnent une image négative de sa performance professionnelle et ne fait pas connaître le mécanisme.  Le bureau du mécanisme de règlement des plaintes est situé sur une partie du site de l’entreprise dont l’accès nécessite un badge. | Légitime ; accessible ; transparent | La direction encourage une culture dans laquelle les plaintes constituent une indication favorable de l’engagement des parties prenantes.  L’entreprise conduit périodiquement des sondages auprès des membres de la communauté pour savoir s’ils connaissent les points d’accès et s’ils sont satisfaits du mécanisme de règlement des plaintes. |
| Crainte d’un manque de confidentialité ou sentiment que les plaintes anonymes ne seront pas prises en compte. | Le requérant craint que la confidentialité ne soit pas respectée et que, si son identité vient à être divulguée, il fasse l’objet de représailles. | Légitime ; conforme aux droits de la personne | La direction participe à la mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes, fait en sorte que la confidentialité et l’anonymat sont respectés, et surveille périodiquement l’état d’avancement des plaintes traitées par le mécanisme de règlement des plaintes. |
| Crainte de répercussions négatives ou de représailles. | Les membres de la communauté craignent d’être montrés du doigt ou de se voir refuser des bénéfices du projet s’ils déposent une plainte. | Légitime ; conforme aux droits de la personne | L’entreprise fait régulièrement procéder, par un tiers indépendant, à l’interview de requérants une fois leur plainte close pour évaluer le sentiment d’équité. |
| Les requérants voient leur participation au mécanisme de règlement des plaintes comme une limite à leurs possibilités de faire valoir leurs droits au-delà dudit mécanisme (autrement dit, ils pensent que le mécanisme de règlement des plaintes est au final juge et partie). | L’agent des griefs fait pression sur les requérants ou leur propose des incitations pour qu’ils acceptent une solution ne leur convenant pas.  L’agent des griefs mentionne que s’ils font appel au mécanisme de règlement des plaintes, les requérants n’auront aucun autre moyen de faire entendre leurs voix. | Légitime ; conforme aux droits de la personne ; transparent | Périodiquement, la direction procède à un audit et/ou conduit ou fait conduire une enquête sur l’efficacité du mécanisme de règlement des plaintes auprès des membres de la communauté l’ayant utilisé.  La procédure du mécanisme de règlement des plaintes — y compris les possibilités d’appel et la recherche d’autres voies de recours — est clairement indiquée par l’entreprise — verbalement et dans ses documents écrits. |
| Le personnel contourne le système et résout les problèmes de façon informelle pour ne pas les ébruiter ou parce qu’il souhaite dissimuler une mauvaise performance. | Un agent des griefs a conclu un accord informel avec le département responsable du foncier pour régler des problèmes d’accès aux terres par des paiement en espèces faits à partir d’un compte non surveillé à des membres de la communauté. | Légitime ; accessible ; prévisible ; équitable ; conforme aux droits de la personne ; transparent ; porteur d’enseignements continus ; fondé sur un accord avec la communauté | Interdire à l’agent des griefs l’accès aux comptes espèces.  Exiger que tous les paiements soient avalisés par la direction et qu’ils soient accompagnés de pièces justificatives. |
| Absence de suite donnée aux engagements pris par le personnel.  Retard dans la mise en œuvre de la solution. | Comme solution à une plainte, l’agent des griefs propose d’utiliser le matériel de l’entreprise pour réhabiliter une zone endommagée. La direction refuse que ce matériel soit utilisé à cet effet pendant plusieurs mois car servant à un projet de construction en cours. | Légitime ; prévisible ; transparent | Spécifier des échéanciers clairs ne pouvant être modifiés que sur accord du directeur concerné et après consultation avec le requérant.  S’assurer de l’engagement du directeur des opérations vis-à-vis du mécanisme de règlement des plaintes. |
| Pas de chef de file à l’échelon de la direction pour ancrer la responsabilisation.  Peu d’adhésion du personnel au-delà des membres de l’unité « engagement communautaire ». | La direction voit dans les plaintes de la communauté une marque négative à mettre à son bilan et encourage l’agent des griefs à « juste régler les choses de façon informelle avec les membres de la communauté. » | Légitime ; porteur d’enseignements continus | Encourager la communication des plaintes à l’échelon hiérarchique le plus élevé de l’entreprise.  Faire du mécanisme de règlement des plaintes une partie intégrante de l’examen de performance pratiqué par la direction. |

1. Les critères d'efficacité sont stipulés dans les Principes directeurs de l’ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme : mise en œuvre du cadre de référence « protéger, respecter et réparer », Nations Unies, New York et Genève, 2011, (http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\_FR.pdf) [↑](#footnote-ref-1)