****

**OUTIL**

Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautaire

*Dernière actualisation : mai 2016*

*Le présent modèle de procédure vise à indiquer, dans leurs grandes lignes et une fois adaptées aux contextes locaux, les informations à fournir au public. Une façon de procéder consiste à représenter graphiquement chaque étape du processus pour en faciliter l’utilisation par les requérants éventuels.*

**Introduction**

Ce document décrit le mécanisme de règlement des plaintes communautaires dont est dotée l’entreprise, à savoir le processus suivi pour recevoir, accuser réception, examiner et régler les requêtes et réclamations de la communauté (ci-après les « plaintes ») et, pour finir, les clôturer. L’entreprise considère les plaintes comme étant un élément important de sa gestion des impacts et encourage les membres de la communauté à faire part de leurs inquiétudes dès leur apparition. Ainsi le mécanisme de règlement des plaintes fait-il partie intégrante de la démarche entrepreneuriale d’engagement communautaire et d’atténuation des risques.

Les plaintes reçues par l’entreprise sont une opportunité de documenter et d’améliorer la façon dont l’entreprise conduit son activité et tire les leçons pour empêcher que les mêmes causes ne produisent les mêmes effets. L’entreprise s’engage à avoir des relations de travail fondées sur la consultation, la loyauté et l’équité avec des membres de la communauté qui n’hésitent pas à exprimer leurs préoccupations. L’entreprise s’engage également à garantir qu’aucun requérant faisant entendre ses récriminations et participant au processus de recours ne fera l’objet de représailles ni de sa part ni de celle d’autres membres de la communauté.

Le présent document donne un aperçu de la procédure de réclamation, y compris les étapes que l’entreprise traverse pour répondre aux plaintes de la communauté.

**Champ des plaintes**

Une personne ou un groupe de personnes s’estimant lésé(e) par les activités de l’entreprise, que ce soit au titre de la communauté au sens large ou de l’environnement, peut porter plainte contre celle-ci.

L’entreprise procèdera à une évaluation de toutes les plaintes reçues et leur apportera une réponse. Certaines plaintes porteront sur des facteurs n’étant pas de son ressort ; dans cette circonstance, l’entreprise expliquera par écrit pourquoi elle juge que la plainte ne nécessite pas de suite de sa part. Dans tous les autres cas, l’entreprise réalisera une enquête pour déterminer sa part de responsabilité dans les problèmes ayant conduit à la plainte. Si l’enquête révèle que l’entreprise ne s’est pas conformée aux normes auxquelles elle est tenue par la règlementation et/ou qu’elle s’est engagée à respecter, ou si l’entreprise constate que des impacts involontaires ou non anticipés n’ont pas fait l’objet de mesures d’atténuation idoines, alors, elle explorera les options possibles de solution et présentera des modalités de réparation au requérant. L’entreprise poursuivra son investigation afin d’identifier les mesures permettant d’éviter que le problème ne se reproduise.

**Soumission d’une plainte**

Les plaintes sont acceptées sous forme verbale ou écrite. Plusieurs moyens s’offrent aux membres de la communauté pour soumettre une plainte :

1. Contacter un Agent de liaison communautaire au bureau de l’entreprise. Le bureau est ouvert aux heures ouvrables normales.
2. Remplir un formulaire de plainte (voir le formulaire ci-après) et l’envoyer par la poste ou le déposer en main propre au bureau de l’entreprise.
3. Téléphoner au bureau de l’entreprise (N°xxx-xxx-xxxx) et parler à l’un de ses représentants pendant les heures d’ouverture ou laisser un message. Un Agent de liaison communautaire répondra à l’ensemble des requêtes et messages dans les 48 heures suivant l’appel.
4. Adresser un courriel à plaintes@entreprise.com

Si le problème requiert une attention immédiate, veuillez appeler le numéro spécial d’urgence de l’entreprise, xxx-xx-xxxx.

Au moment de présenter sa plainte, le requérant devra fournir autant de renseignements que possible concernant sa requête, y compris des copies de tout document ou photo pertinent(e).

**La procédure**

Dans certains cas, quand par exemple la plainte revêt plus la forme d’une question ou d’une demande de renseignements, l’entreprise aura sans doute la possibilité de la résoudre dans un bref laps de temps après sa réception. Dès lors, les informations requises pour traiter le problème seront communiquées au requérant, la plainte sera documentée et le dossier sera clôturé une fois le requérant satisfait des renseignements obtenus.

Lorsque les plaintes sont plus complexes et exigent une enquête plus poussée, la procédure ci-après sera suivie :

**Étape 1 : Recevoir la plainte et en accuser réception**

* Une fois que l’entreprise reçoit la plainte, elle la consigne dans un registre.
* L’entreprise accuse réception de la plainte par écrit dans les XX jours ouvrables après réception.
* L’accusé de réception précise le nom d’une personnes contact au sein de l’entreprise et donne une description du déroulement des étapes à venir, y compris un calendrier.

[Voir [fr\_Sample-Complaint-Letter.docx](https://www.cao-grm.org/Tools/fr_Sample-Complaint-Letter.docx) et autres outils pour plus d’informations]

**Étape 2 : Évaluer, nommer le propriétaire et enquêter**

* L’entreprise évalue la plainte pour déterminer le mode de gestion adapté et, dans la plupart des cas, désigne un propriétaire doté de l’expertise idoine pour y apporter une solution. Le propriétaire de la plainte s’emploie à comprendre, étudier, résoudre et assurer le suivi avec le requérant, ce qui peut impliquer la recherche d’informations auprès de différents départements de l’entreprise ou de ses sous-traitants.
* En consultation avec le requérant, l’entreprise s’emploie à comprendre l’origine du problème, ce qui nécessite d’être en contact avec celui-ci tout au long de l’enquête.

[Voir [fr\_Troubleshooting-for-GMs.docx](https://www.cao-grm.org/Tools/fr_Troubleshooting-for-GMs.docx) pour plus d’informations]

**Étape 3 : Recherche et mise en œuvre concertées d’une solution**

* Une fois la plainte examinée, l’entreprise analyse les résultats de son investigation en concertation avec le requérant et, ensemble, ils proposent une solution, y compris un calendrier de mise en œuvre.
* L’entreprise exécute les mesures décidées soit directement, soit par le biais d’une tierce partie, et, ce, en concertation avec le requérant.
* L’entreprise procède à un examen régulier des plaintes pour s’assurer que la recherche de solutions avance. Si aucun progrès n’est fait dans un dossier, l’entreprise pourra décider de transférer la plainte à la haute direction. Dans ce cas, il en sera fait état au requérant.

[Voir les [études de cas](https://www.cao-grm.org/fr_tools-and-resources) pour plus d’informations]

**Étape 4 : Clôture et suivi**

* Une fois que la plainte a été totalement instruite, que la solution a été mise en œuvreet a fait l’objet d’un suivi et qu’aucune autre mesure n’est jugée nécessaire pour régler le différend, l’entreprise clôture le dossier.
* L’entreprise demande au requérant de signer une déclaration reconnaissant le règlement du différend. La signature apposée par le requérant n’interdit pas à celui-ci de soulever le problème à nouveau ou de solliciter d’autres voies de recours si la solution mise en œuvren’apporte pas de correction durable ou si le problème se reproduit.
* Si le requérant rejette la solution proposée, l’entreprise clôture le dossier. Le requérant peut alors choisir de faire appel de la décision de clore la plainte (voir Étape 5) ou chercher une autre voie de recours.
* L’entreprise peut rouvrir le dossier si le requérant fournit de nouveaux éléments.
* L’entreprise peut contacter le requérant après la clôture du dossier pour s’assurer qu’aucun autre problème n’a surgi.

**Étape 5 : Appel (facultatif si le requérant n’est pas satisfait)**

* L’entreprise s’est dotée d’un mécanisme supplémentaire permettant aux membres de la communauté de faire appel de la clôture d’une plainte s’ils ne sont pas satisfaits des résultats de l’investigation ou de la solution proposée.
* L’entreprise désigne un Panel d’appel des plaintes (le Panel), composé de cadres supérieurs ou de tierces parties externes fiables, dont des experts techniques familiers du sujet en question. Généralement, ces personnes ne disposeront pas d’informations détaillées préalablement communiquées sur la plainte ou ne seront tenues par aucun engagement vis-à-vis du requérant.
* Dans certains cas, le Panel peut décider d’inclure en son sein une ou plusieurs tierces parties hautement réputées et indépendantes de l’entité.
* Le Panel peut décider de rejeter un appel s’il juge que la plainte n’a pas été déposée en toute bonne foi. La décision de refuser un appel doit être examinée et signée par le PDG de l’entreprise.
* Dans certains cas, l’entreprise pourra décider de nommer un médiateur individuel ou un Comité d’appel indépendant, neutre et sans aucun lien avec l’entreprise. La décision de recourir à ce type d’entité totalement indépendante sera préalablement approuvée par le PDG de l’entreprise.
* Afin de veiller à ce que le processus soit fiable, la sélection du médiateur ou des membres du Comité d’appel indépendant interviendra en consultation avec le requérant et d’autres parties prenantes clés.

##### Confidentialité et anonymat

Le mécanisme de règlement des plaintes communautaires encourage les membres de la communauté à exprimer ouvertement leurs opinions et préoccupations au sujet des activités de l’entreprise. La confidentialité sera respectée à tout moment pour maintenir la confiance dans ce mécanisme et assurer la conformité à la législation en vigueur. Les requérants risquent de souhaiter :

* ***Soulever un problème de manière confidentielle :*** aucun détail ne sera divulgué lorsqu’un requérant demandera à l’entreprise de protéger son identité et ne filtrera lors de l’examen de la plainte par le personnel de l’entreprise dédié à cette tâche. Il peut, toutefois, arriver que la plainte ne puisse être résolue sans révélation de l’identité du requérant (par exemple, lorsque des preuves doivent être présentées au tribunal). Dans ce cas, l’entreprise discutera avec le plaignant de la meilleure manière de procéder.
* ***Soulever un problème de manière anonyme :*** lorsqu’ils soulèvent un problème de manière anonyme, les requérants doivent produire suffisamment de faits et de données pour permettre à l’entreprise d’examiner la question sans autre contribution. L’entreprise mettra tout en œuvre pour évaluer les plaintes anonymes, sachant toutefois que l’anonymat risque de fortement compliquer l’investigation, la protection de la position du requérant, la proposition de solution et sa mise en œuvre ainsi que le retour d’information.

**Formulaire à remplir par le requérant**

|  |
| --- |
| **Nom :** |
| **Adresse :** |
| **Téléphone :** |
| **Courriel :**  |
| **Description de la plainte :** qui, quoi, où, quand, comment |
|  |
| **Date et/ou durée de l’incident donnant lieu à la plainte :**  |
|  |
| **Suggestions sur la façon de régler le différend :** |
|  |
| **Signature :** |
| **Date :** |
| N° de référence de la Société (réservé à l’administration) : |