

DOCUMENT D'ORIENTATION E

Mécanisme de réclamation

Version 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Décharge de responsabilité concernant la traduction

Pour toute question liée à la signification précise des informations contenues dans la traduction, veuillez vous référer à la version officielle en anglais pour en obtenir la clarification. Toute divergence ou différence dans la signification engendrée par la traduction n'est pas contraignante et n'a pas d'effet sur la certification ou les audits.

Plus d'informations ?

Pour en savoir plus sur Rainforest Alliance, visitez www.rainforest-alliance.org ou contactez info@ra.org

Nom du document :		Code du document :	Version :
Document d'orientation E : Mécanisme de réclamation		SA-G-SD-6-V1FR	1
Date de la première publication :	Date de révision :	Valable à partir du :	Expire le :
31 décembre 2020	N/A	31 décembre 2020	Jusqu'à nouvel ordre
Élaboré par :		Approuvé par :	
Département Standards and Assurance de Rainforest Alliance		Directeur des Standards and Assurance	
Lié à			
SA-S-SD-1-V1.1FR Norme pour l'agriculture durable 2020 de Rainforest Alliance, Exigences pour les exploitations agricoles SA-S-SD-2-V1.1FR Norme pour l'agriculture durable 2020 de Rainforest Alliance, Exigences pour les chaînes d'approvisionnement SA-S-SD-5-V1.1FR Annexe S4 : Protocole de remédiation de Rainforest Alliance			
Remplace :			
N/A			
Applicable à :			
Titulaires de certificats d'exploitations agricoles			
Pays/Région :			
Tous			
Produit agricole :		Type de certification :	
Tous les produits agricoles du champ d'application du système de certification de Rainforest Alliance ; veuillez voir les Règles pour la certification.		Titulaires de certificats d'exploitations agricoles, Titulaires de certificats de la chaîne d'approvisionnement	



Table des matières

Objectif	4
Introduction	4
Exigence 1.5.1	5
Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation ?	6
Quels sont les avantages ?	10
Pour bien commencer	11
Aperçu	11
Mise en place du comité des réclamations	11
Impliquer les parties prenantes	14
Mise en place du mécanisme de plainte	15
La procédure.....	20
Aperçu	20
Étapes de la procédure	21
Indicateurs du mécanisme de réclamation	27
Aperçu	27
Liste des indicateurs	28



OBJECTIF

Ce document d'orientation est un document consultatif rédigé pour la direction et le comité des réclamations. Il fournit des conseils pour la mise en place d'un mécanisme de réclamation opérationnel au niveau des titulaires de certificat.

La mise en place d'un mécanisme de réclamation efficace permet à toute personne ou organisation affectée par les activités des titulaires de certificat (travailleurs, membres de la communauté, syndicats, ONG, autres entreprises, acheteurs et autres parties prenantes) de leur soumettre directement leurs sujets de préoccupation. Avec une résolution rapide et efficace de ces plaintes, le mécanisme va contribuer à l'amélioration continue.

La mise en place d'un mécanisme de réclamation fonctionnel correspond à l'exigence principale 1.5.1 de la norme pour l'agriculture durable 2020. Elle est également essentielle au processus de résolution Evaluation-et-Résolution défini à l'exigence principale 5.1.4 et dans le protocole de résolution.

L'exigence Rainforest Alliance relative à la mise en œuvre d'un mécanisme de réclamation s'appuie sur la Recommandation sur l'examen des réclamations 1967 de l'OIT (No 130) et sur le pilier Accès à des voies de recours des Principes directeurs des Nations Unies, en particulier les principes numéro 29 à 31.

INTRODUCTION

L'exigence 1.5.1 de la norme pour l'agriculture durable de Rainforest Alliance veut que les grandes exploitations agricoles, la direction de groupe, les exploitations agricoles certifiées individuellement et les opérations de chaîne d'approvisionnement aient mis en place un mécanisme de réclamation.



EXIGENCE 1.5.1

Exigence principale

Applicable : *Grandes exploitations d'un groupe, direction du groupe, titulaires de certificat individuel, titulaires de certificat de la chaîne d'approvisionnement*

1.5.1 Un mécanisme de réclamation est en place pour permettre aux individus, aux travailleurs, aux communautés et/ou à la société civile, dont les lanceurs d'alerte, de formuler leurs plaintes sur le fait d'être affectés négativement par des activités et/ou des opérations particulières d'entreprises de quelconque nature, dont de nature économique, sociale ou technique. Le mécanisme de réclamation peut être fourni directement en collaboration avec d'autres entreprises ou via un programme d'une filière ou un mécanisme institutionnalisé, conformément aux Principes directeurs des Nations Unies. Le mécanisme de réclamation doit être accessible en langues locales et pour ceux qui ne peuvent pas lire ou qui n'ont pas accès à internet. Le mécanisme de réclamation doit inclure au moins les éléments suivants :

- Un comité des réclamations qui possède un pouvoir de décision et qui a connaissance des réclamations, qui est impartial, accessible et sensible aux questions de genre.
- Le comité des réclamations est formé par au moins un membre/représentant des travailleurs
- Le mécanisme de réclamation a des canaux de transmission appropriés pour les parties prenantes internes et externes, dont les travailleurs, les membres, le personnel, les acheteurs, les fournisseurs, les peuples autochtones et les communautés
- Les réclamations anonymes sont acceptées et la confidentialité est respectée
- Les réclamations concernant les droits de l'Homme et du travail sont résolues conformément au Protocole de résolution et en collaboration avec le Comité d'Évaluation-et-Résolution et/ou la Personne/Comité des genres approprié et en fonction de la situation
- Les réclamations et les actions de suivi convenues sont documentées et partagées avec les personnes impliquées dans un délai raisonnable
- Les auteurs des réclamations sont protégés contre le licenciement/retrait de l'adhésion, contre les punitions ou les menaces en conséquence de l'utilisation du mécanisme de réclamation

Comité Évaluation-et-Résolution (le cas échéant): voir 5.1.1

**Définition : réclamation**

« Une réclamation est une plainte ou une inquiétude d'une personne concernant les actions d'une autre personne ou d'une autre organisation ou concernant ses règles et politiques qui l'ont négativement affecté. » Voir glossaire, Annexe 1

Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation ?

Un mécanisme de réclamation permet aux individus de se plaindre d'une entreprise afin de pouvoir obtenir réparation pour les dommages causés par cette entreprise.

Un *mécanisme de réclamation* permet aux personnes et organisations affectées par des activités commerciales particulières et/ou des opérations de toute nature de soumettre et expliquer leurs réclamations ou leurs sujets de préoccupation. En réponse, le titulaire de certificat ou ses sous-traitants et fournisseurs de services enquêtent sur le problème et si la réclamation est confirmée, ils remédient rapidement et équitablement à ces problèmes. Pour que ce mécanisme fonctionne, les individus doivent connaître son existence, avoir confiance dans le mécanisme et être à même de l'utiliser.

Définition : mécanisme de réclamation

« Un processus via lequel des individus, des travailleurs, des communautés et/ou des organisations de la société civile (dont les lanceurs d'alerte) peuvent émettre des plaintes d'être négativement affectés par des activités commerciales ou agricoles particulières et/ou des opérations de toute nature. Un mécanisme de réclamation peut être formel ou non formel, judiciaire ou non judiciaire. Il inclut des étapes de soumission, de traitement, de résolution et de suivi. » Voir glossaire, Annexe 1

Une *réclamation* est une plainte ou une inquiétude d'une personne ou d'une organisation concernant les actions, règles ou politiques d'un titulaire de certificat, ou de ses sous-traitants, fournisseurs de services et agences d'emploi qui l'affectent négativement. Une réclamation ne se limite pas aux problèmes liés à la main-d'œuvre ; elle peut concerner tout sujet relatif aux activités du titulaire de certificat, notamment les accès routiers, la pollution, les rendements des récoltes, l'assainissement, les accidents de circulation ou l'utilisation de pesticides. En général, une réclamation est déposée quand les parties responsables n'ont pas reconnu ou résolu correctement le problème. Le tableau ci-dessous présente quelques exemples des types de réclamations que les titulaires de certificat peuvent recevoir des différentes parties prenantes. Les réclamations réelles dépendront de nombreux facteurs dans le contexte de travail du titulaire de certificat.



Personne ou organisation	Exemple de réclamation
Leader de la communauté	Cela fait un an que nous nous plaignons que les eaux usées de l'exploitation polluent la rivière, mais personne ne nous écoute ni ne prend des mesures.
Acheteur	Le produit n'est jamais livré dans les temps et je perds tout le temps de l'argent à cause de ça : je dois embaucher des travailleurs supplémentaires pour décharger et traiter la livraison. Je veux une compensation pour ces coûts.
Partie prenante : expert	Je suis un expert de la protection de l'enfance et je participe au processus de réclamation de l'exploitation, mais le comité Evaluation-et-Résolution ignore toutes mes recommandations, ce qui signifie que les enfants sont en danger.
Syndicat ou comité de travailleurs	Les travailleurs migrants sont injustement embauchés avec des contrats temporaires afin d'éviter de leur verser un salaire et des prestations décentes. Le syndicat l'a signalé trois fois à la direction et aux ressources humaines l'année passée, mais rien ne change.
Exploitants agricoles	Les chauffeurs qui collectent nos produits certifiés n'apportent pas beaucoup de soin au tri des produits certifiés et des produits non certifiés. Nous l'avons signalé de multiples fois à la Direction du groupe, mais c'est toujours pareil.
Travailleurs	Le Gestionnaire de l'exploitation agricole ne consulte jamais les travailleurs concernant le Différentiel de durabilité. Nous nous plaignons chaque année par l'intermédiaire du syndicat, mais nous ne sommes pas impliqués.
Exploitantes agricoles	Nous ne pouvons pas participer aux séances de formation, car elles sont beaucoup trop loin et nous devons nous occuper de nos enfants. Nous avons demandé à la Direction du groupe d'organiser une garde d'enfants pour que ce soit plus simple, mais elle a refusé.
Propriétaire d'une entreprise locale	J'ai une boutique de vente de fruits et légumes à proximité de l'entrée de l'usine. Les gros camions qui se rendent à l'usine génèrent de la poussière et salissent mes produits. En plus, comme la route est assez étroite, les camions qui tournent mettent mes clients en danger. Je l'ai signalé à la direction de l'usine, mais elle a répondu qu'elle ne pouvait rien y faire.
ONG	Nous sommes préoccupés par l'impact de la politique de l'exploitation relative aux pesticides et aux engrais sur la santé du sol. Nous avons tenté de collaborer avec l'exploitation pour partager notre expertise et travailler de concert pour améliorer la situation, mais elle fait la sourde oreille.

Figure 1. Liste non exhaustive d'exemples de réclamations.

Un mécanisme de réclamation est *formel*, car il implique un comité désigné qui respecte des procédures définies suivant un calendrier donné et qui documente chacune des réclamations traitées. L'équité, la sensibilité et le dialogue sont les principes au cœur d'un mécanisme de réclamation efficace et fiable.

Pour chaque entreprise, une implication et une communication régulière avec les travailleurs et les personnes affectées par ses activités commerciales et/ou opérations est la façon la plus simple et la plus directe de comprendre les inquiétudes et de résoudre les éventuels problèmes.



ÉTUDE DE CAS : Utilisation dangereuse de pesticides sur une grande exploitation

Accès au mécanisme

Mary est une travailleuse expérimentée de l'exploitation. Elle est inquiète, car on demande aux travailleurs récemment embauchés de pulvériser des pesticides sans formation ni équipements de protection. Elle l'a signalé plusieurs fois à son superviseur, mais rien n'a changé.

Mary connaît le mécanisme de réclamation, car des membres du comité se sont rendus sur l'exploitation dans le cadre de leurs activités de sensibilisation. Il y a aussi un poster sur le mécanisme de réclamation dans les toilettes des femmes. Le poster donne un numéro de téléphone portable et indique que les personnes peuvent appeler ou envoyer un SMS. Mary envoie un SMS expliquant ses inquiétudes.

Soumettre une plainte

Mary reçoit un accusé de réception de son message. Le même jour, elle est appelée par un membre du comité des réclamations chargé de la gestion de sa plainte.

Celui-ci lui explique que sa plainte est confidentielle et indique ce que va faire le comité pour enquêter et quand. Le membre demande à Mary si elle souhaite impliquer quelqu'un d'autre pour l'épauler pendant le processus. Elle répond que ce n'est pas nécessaire.

À la fin de l'appel, le membre rappelle à Mary que sa plainte est confidentielle et qu'il n'est pas nécessaire de communiquer son identité à la direction pour résoudre le problème. Le membre informe régulièrement Mary de ce que fait le comité et quand.



Enquêter sur la plainte

Quand le comité des réclamations enquête pour déterminer ce qui s'est passé, la gestionnaire de l'exploitation explique que la personne qui était auparavant chargée des pesticides sur l'exploitation est partie il y a six mois et qu'elle n'a trouvé personne de qualifié pour la remplacer. Elle manque de main-d'œuvre et n'a donc personne de compétent pour superviser la pulvérisation des pesticides. Un entretien avec le professionnel chargé de l'analyse des risques de santé et de sécurité du site ainsi qu'une visite du site et une évaluation de la documentation concernant les risques confirment les inquiétudes exprimées par Mary.

Résoudre la plainte

Le comité travaille avec la gestionnaire de l'exploitation, le professionnel de la santé et de la sécurité, la clinique et un agronome local pour remédier à la situation et identifier une solution à la cause profonde du problème. Ils s'accordent sur les étapes suivantes dans le cadre du plan de résolution :

- Ils prennent des mesures immédiates pour s'assurer que les travailleurs exposés aux pesticides bénéficient d'un bilan de santé et d'un traitement médical si nécessaire.
- Ils forment les travailleurs à une utilisation sûre des pesticides, avec aussi une approche de « formation des formateurs » afin que les superviseurs et les travailleurs permanents expérimentés soient qualifiés pour former les nouveaux venus.
- Ils veillent à ce que l'exploitation dispose d'assez d'équipements de protection.
- Ils forment toute la direction et le professionnel de la santé et de la sécurité à une utilisation sûre des pesticides et aux méthodes d'amélioration de leurs mesures de santé et de sécurité (5.6.1.).

Le membre du comité explique à Mary ce qu'ils font pour résoudre le problème et détaille les étapes fixées dans le plan de résolution et lui demande son avis. Mary lui suggère de s'assurer que les travailleuses sont incluses dans la formation et comme « formatrices des formateurs ».

Le membre du comité assure régulièrement la liaison avec les personnes chargées des étapes du plan de résolution et vérifie qu'elles sont bien mises en œuvre dans les temps.

Le membre informe Mary des progrès et lui demande si elle est satisfaite du traitement de sa plainte. Le membre remercie Mary d'avoir soumis sa plainte qui a aidé l'exploitation à recevoir l'appui dont elle avait besoin pour respecter la norme.

Une fois la plainte classée, le comité des réclamations reprend toute la documentation du processus de réclamation et s'interroge sur ce qui aurait pu être mieux fait. Il admet qu'il doit inclure une question régulière dans ses plans de résolution afin de s'assurer que ses propositions sont sensibles aux questions de genre.



Quels sont les avantages ?

Pour une entreprise, un mécanisme de réclamation est un *système d'avertissement précoce*, qui aide à détecter ce qui se passe mal sur un site quand les méthodes habituelles d'identification et de résolution des problèmes ne fonctionnent pas. Géré de manière impartiale et s'appuyant sur le dialogue et la médiation, un mécanisme de réclamation peut contribuer à réparer les préjudices. Il peut également éviter que les problèmes ne prennent de l'ampleur et finissent par être exposés dans les médias ou faire l'objet de mesures judiciaires.

- En identifiant les problématiques de l'entreprise, le mécanisme de réclamation est un outil-clé dans la boîte à outils de surveillance, d'inspection et d'audit.
- En identifiant les plaintes qui n'ont pas encore été traitées, le mécanisme permet à l'entreprise de réparer les torts causés.

Si une personne soumet une plainte à un mécanisme de réclamation, cela peut être bénéfique pour l'entreprise du titulaire du certificat et ses efforts de certification de trois façons pratiques :

1. **Réparation** : identification des personnes qui peuvent avoir besoin d'une réparation, car elles ont subi un préjudice découlant des activités de l'entreprise.
2. **Portée** : identification d'un problème susceptible d'affecter davantage de personnes, ou de révéler un problème plus systémique, et qu'il est maintenant possible de résoudre afin qu'il ne prenne pas plus d'ampleur.
3. **Amélioration continue** : contribue aux efforts d'amélioration continue de la direction du site.

Combinés, ces trois avantages (réparation, portée et amélioration continue) peuvent aider l'entreprise à économiser du temps et des ressources tout en gagnant en efficacité. Un mécanisme de réclamation qui fonctionne bien peut faire la différence entre réparer des petites erreurs de salaires touchant quelques travailleurs et devoir affronter des protestations de travailleurs dans toute l'entreprise.

Problème	Réparation	Champ d'application	Amélioration permanente
Deux travailleurs se plaignent que leurs salaires ne sont pas payés dans les temps, et qu'ils sont inférieurs à ce qui était prévu.	S'assurer que l'usine verse les salaires manquants aux deux travailleurs et que les prochains paiements seront faits dans les temps.	Vérifier si ce problème concerne d'autres travailleurs et pourquoi.	Après l'identification de la cause profonde du problème, travailler avec cette usine (et d'autres si nécessaire) pour améliorer les systèmes de paiement des salaires.
Un ménage se plaint que les camions de l'exploitation transportant des marchandises de l'exploitation au moment de la récolte ont tué du bétail.	Veiller à ce que l'exploitation indemnise le ménage pour la perte de son bétail	Chercher à savoir si d'autres ménages sont concernés et pourquoi.	Travailler avec les chauffeurs de camion de l'exploitation, identifier comment améliorer la sécurité routière et sensibiliser la communauté à la sécurité du bétail à proximité des routes.

Figure 2. Exemples d'avantages découlant des plaintes déposées dans le cadre du mécanisme de réclamation.



POUR BIEN COMMENCER

Les principes d'un mécanisme de réclamation efficace

L'exigence principale 1.5.1. s'appuie sur le Principe directeur des Nations Unies numéro 31, qui indique que pour être efficace, un mécanisme de réclamation doit être :

- *Légitime* : les usagers ont confiance dans ce mécanisme.
- *Accessible* : les usagers connaissent son existence et sont capables de l'utiliser.
- *Prévisible* : les usagers savent ce qu'il se passe et combien de temps cela va prendre.
- *Équitable* : les usagers ont accès aux informations, à l'expertise et aux conseils nécessaires.
- *Transparent* : des informations claires concernant la procédure en cours sont données aux usagers.
- *Compatible avec les droits* : les décisions sont compatibles avec les droits de l'Homme internationaux.
- *Source d'apprentissage permanent* : les plaintes des individus sont analysées afin d'éviter d'autres réclamations.
- *Fondé sur la participation et le dialogue* : les parties prenantes contribuent à façonner le mécanisme par le dialogue, un élément essentiel pour traiter et résoudre les plaintes.

Mise en place du comité des réclamations

C'est le comité des réclamations qui est chargé d'établir le mécanisme de réclamation. C'est l'organe qui reçoit les plaintes et réalise des enquêtes tout en veillant à offrir des solutions.

Sélection des membres du comité

Pour disposer d'un mécanisme de réclamation, il est nécessaire de nommer un comité chargé d'établir ce mécanisme ainsi que d'enquêter sur les plaintes reçues, de les résoudre et de les documenter. Les membres du comité des réclamations doivent traiter de manière responsable des questions sensibles et graves. C'est pour cette raison que la norme définit les critères concernant la composition du comité et les qualités de ses membres.

Pour mettre en place le comité, le titulaire de certificat doit veiller aux points suivants :

1. S'assurer que le comité est représentatif en :
 - Nommant un membre de la direction.
 - Demandant aux travailleurs ou aux membres du groupe de sélectionner leur propre représentant.



2. S'assurer que les membres du comité répondent aux critères de sélection afin qu'ils puissent faire efficacement leur travail : ils possèdent des connaissances concernant l'entreprise et les plaintes types, ils sont impartiaux, joignables et sensibles aux questions de genre.

Être sensible aux questions de genres cela signifie que : Les normes, les rôles et les relations entre les hommes et les femmes sont pris en compte ; des actions sont menées sur la base de cette compréhension afin de mettre fin aux inégalités et de promouvoir l'égalité des genres.

Être impartial c'est : ne pas prendre parti dans une réclamation ; traiter tous les participants de manière égale et équitable.

Utilisez la liste de questions des meilleures pratiques pour vous assurer que les membres du comité répondent aux critères :

- Les membres possèdent-ils des connaissances concernant les activités du titulaire de certificat ainsi que les communautés locales affectées ?
- Les membres ont-ils suivi, ou accepté de suivre avant de participer, la formation Rainforest Alliance en ligne concernant l'Evaluation-et-Résolution, les genres et le mécanisme de réclamation ?
- Les membres sont-ils considérés comme impartiaux par la direction, les travailleurs, les membres et la communauté ?
- Les membres sont-ils abordables et facilement joignables par la direction, les travailleurs, les membres et les communautés ?
- Est-ce que les membres comprennent le rôle que le genre peut jouer dans le contexte local et le comité est-il composé de femmes et d'hommes ?
- Est-ce que les membres comprennent ce que veut dire être impartial et l'impact d'un conflit d'intérêts sur leur prise de décision ?

Autres points à prendre en compte lors de la sélection des membres du comité :

- **Dialogue sans jugement :** il est important que les membres du comité comprennent que leur rôle est d'enquêter et de traiter les plaintes en s'appuyant sur la médiation et le dialogue, plutôt que sur le jugement et la punition. Il peut être utile d'examiner divers scénarios pour souligner les avantages de cette approche.
- **Impartialité et confidentialité :** pour que les membres du comité soient dignes de confiance, il est primordial qu'ils soient impartiaux et qu'ils respectent la confidentialité. Utilisez la formation pour expliquer dans quelle mesure les conflits d'intérêts peuvent nuire à un traitement équitable et en quoi le respect de la confidentialité contribue au bon fonctionnement du mécanisme de réclamation.
- **Compétences administratives :** les membres du comité doivent faire preuve de précision quant à la procédure à suivre, aux calendriers et à la méthode de documentation des plaintes. Assurez-vous que les personnes sélectionnées sont conscientes de cette responsabilité et qu'elles disposent des compétences voulues. Ce point est particulièrement important pour les membres chargés de coordonner les travaux du comité. Il est par exemple conseillé de nommer un membre secrétaire du comité.
- **Nombre de membres :** demandez-vous combien de personnes doivent composer le comité pour qu'il soit efficace. Le comité doit être composé d'au moins deux personnes. Il est conseillé d'avoir davantage de membres afin que le comité puisse continuer à fonctionner si l'un d'eux doit temporairement se désister en raison d'un conflit d'intérêts.



Impartialité et conflit d'intérêts

Dans une petite équipe, il peut être difficile d'éviter les conflits d'intérêts étant donné que les membres du comité sont susceptibles de connaître les parties impliquées ou d'être apparentés à elles, d'avoir un intérêt direct dans le résultat de la plainte ou d'avoir des opinions bien arrêtées.

Pour préserver la confiance dans le processus de décision équitable du comité, il convient de mettre en place quelques bonnes pratiques :

- S'assurer que les membres du comité suivent la formation sur le mécanisme de réclamation et lisent ce document d'orientation, sans oublier de discuter ensemble de la signification de l'impartialité.
- Veiller à ce que la direction et le personnel du site comprennent la fonction du mécanisme de réclamation et son rôle dans l'amélioration continue.
- Tenir un registre à jour des intérêts déclarés sur le site des membres du comité, par exemple parents employés, fonctions sur le site, liens hiérarchiques, intérêts commerciaux de la communauté.
- Au début de chaque plainte, demander aux membres de réfléchir aux conflits d'intérêts possibles et de les déclarer ; reposer la question lors des réunions une fois l'enquête terminée et que de nouvelles informations ont été mises en lumière.
- Séparer les différentes fonctions du comité, tâcher d'éviter par exemple que les mêmes personnes soient chargées d'enquêter sur une plainte ainsi que de négocier la résolution ou de jouer les médiateurs.
- Si un membre a un conflit d'intérêts, il peut quitter temporairement le comité. S'il y a assez de membres, le comité peut continuer à fonctionner.

Si le conflit d'intérêts est significatif, il est possible d'inviter une tierce partie indépendante dans le comité, par exemple un membre d'un syndicat, un leader de la communauté ou un enseignant.

Le conflit d'intérêts potentiel	Action par le comité
Peter est le représentant de la direction au sein du comité. Une plainte concerne l'un de ses plus anciens amis au sein de la direction. Deux personnes ont déposé une plainte conjointe pour harcèlement sexuel.	Une fois la plainte reçue, le secrétaire de l'entreprise informe Peter du conflit d'intérêts et il se met temporairement en retrait pour cette plainte. Le secrétaire demande au représentant du comité des genres de participer au comité au titre d'expert concerné. Le secrétaire informe également le comité Evaluation-et-Résolution qu'il s'agit d'une question relative aux droits de l'Homme et que les règles du protocole de résolution seront suivies.
Ibrahim est le représentant des membres au sein du comité Un problème est signalé concernant le paiement des salaires et l'utilisation des pesticides sur l'une des nombreuses exploitations où Ibrahim a travaillé en tant que formateur agronome.	Ibrahim déclare connaître toutes les parties affectées, mais ne pas avoir de conflits d'intérêts ; sa déclaration est consignée. Au vu de ses connaissances concernant l'exploitation et les parties affectées, ainsi que de son expertise, le comité estime que son expérience pourrait faciliter le dialogue et une résolution rapide du problème.

Figure 3. Études de cas concernant un conflit d'intérêts au sein du comité des réclamations.



Procédure d'appel

Quand le dialogue ne permet pas de résoudre une plainte, le plaignant peut faire appel de la décision du comité. Le comité met en place un comité de recours pour examiner la décision.

Pour se préparer à une telle éventualité, il peut être utile d'identifier les personnes répondant aux critères de sélection du comité des réclamations et susceptibles de faire office de membres indépendants ad hoc pour l'examen des appels, parties prenantes externes comprises. Un comité de recours comprend une ou plusieurs personnes et n'intègre aucun des membres existants du comité des réclamations.

La priorité du comité des réclamations et du comité de recours du titulaire de certificat doit être, dans la mesure du possible, de trouver une résolution qui satisfait toutes les parties.

Dans le rare cas où le comité de recours et le comité des réclamations sont incapables de résoudre une plainte, et uniquement quand toutes les options ont été examinées, la personne ou l'organisation plaignante peut se tourner vers l'organisme de certification qui a certifié le titulaire du certificat ou bien contacter le [mécanisme de réclamation de Rainforest Alliance](#).

Impliquer les parties prenantes

Parties prenantes

Le comité peut souhaiter identifier les parties prenantes ou expertes susceptibles de l'aider dans ses activités. Soyez prêts à faire appel aux personnes disposant de l'expérience ou des compétences nécessaires et qui travaillent sur l'exploitation ou à l'usine ou bien qui vivent au sein de la communauté.

Les parties prenantes peuvent participer de nombreuses façons par exemple :

- En tant qu'enquêteurs disposant de l'expertise adéquate, par exemple agronomes, enseignants, médecins, leaders de la communauté, ONG
- En épaulant l'auteur de la plainte, par exemple représentants syndicaux, représentants des genres et leaders de la communauté.
- En tant que tierce partie indépendante et impartiale au sein du comité ou du comité de recours.
- En tant que « points de contact » : des personnes formées au mécanisme de réclamation qui font la promotion de son utilisation sur le site ou au sein de la communauté et qui reçoivent des plaintes.

N'oubliez pas que les parties prenantes doivent également répondre aux critères de sélection, c'est-à-dire posséder des connaissances, être impartiales, être joignables et être sensibles aux questions de genre, et qu'elles doivent suivre les formations pertinentes.



Travailler avec des organisations existantes

Il peut être utile d'étudier quels sont les mécanismes qui existent déjà pour traiter les plaintes au sein d'une communauté, de la main-d'œuvre ou d'un site afin que le comité coopère avec eux et complète leur rôle, au lieu d'être redondant ou en concurrence. Il peut s'agir par exemple de syndicats, d'organisations de travailleurs, de conseils locaux, de chefs traditionnels ou de groupes religieux assumant la responsabilité du traitement et de la résolution des plaintes.

Adressez-vous à ces personnes ou à ces groupes. En leur expliquant l'objectif du mécanisme de réclamation du titulaire de certificat, trouvez des méthodes de coopération afin qu'ils participent au travail et aux objectifs du comité. Ils pourraient par exemple devenir des parties prenantes faisant office de représentants du mécanisme de réclamation, formés à recevoir et transmettre les plaintes déposées et à épauler les plaignants. Dans certains cas, il peut même être efficace d'habiliter une structure institutionnelle existante à faire office de comité des réclamations, du moment que ses membres répondent à tous les critères.

Travailler avec d'autres comités et la direction

Le comité des réclamations doit travailler en étroite collaboration avec le comité Evaluation-et-Résolution ainsi que le comité des genres, tous deux fondés dans le cadre du chapitre social de la norme.

Ces comités collaborent afin de traiter les affaires ayant un impact sur les droits humains, notamment le travail des enfants, le travail forcé, la discrimination et la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

Le comité des réclamations peut jouer un rôle spécifique dans les enquêtes sur les affaires de droits humains, y compris l'évaluation des exigences de protection immédiate des plaignants et la détermination de la gravité de l'affaire. Le comité des réclamations conseille de s'adresser aux autorités adéquates le cas échéant et recommande des mesures de résolution. Chaque étape est clairement définie dans le Protocole de résolution (Annexe 4) et dans ce document.

Le comité des réclamations doit aussi travailler en étroite collaboration avec la direction et les autres fonctions clés de l'entreprise, surtout pour affecter des ressources et mettre en œuvre des mesures pour résoudre les plaintes et éviter qu'elles ne se reproduisent.

Mise en place du mécanisme de plainte

Quelles sont les plaintes admissibles ?

Il est essentiel que les personnes et les organisations comprennent ce que le comité de réclamation peut et ne peut pas faire ; sinon leurs attentes risquent d'être impossibles à satisfaire. En bref, le mécanisme de réclamation est ouvert à toute personne voulant se plaindre des activités d'un titulaire de certificat et/ou de ses sous-traitants et fournisseurs de services.

Pour être admissible, une plainte doit répondre aux deux conditions suivantes :

- La plainte est déposée par toute personne ou organisation contre le titulaire de certificat et/ou ses sous-traitants et fournisseurs de services.
- Le sujet de la plainte concerne le fait d'être négativement affecté par les actions, les règles ou les politiques du titulaire de certificat ou de ses sous-traitants et fournisseurs de services.



Quand le comité reçoit une plainte admissible, il est préférable d'en évaluer les implications en conformité avec la norme pour l'agriculture durable 2020 pour déterminer le meilleur moyen de traiter la plainte. Cela inclut les plaintes provenant des membres de la communauté, conformément à la description de l'exigence 5.8.3.N1, qui permet aux communautés à l'intérieur d'une exploitation ou adjacentes à celle-ci de faire part de leurs inquiétudes par le biais du mécanisme de réclamation.

Exemple de plaintes non admissibles	Explication
Une plainte signale qu'il faut rénover une route locale parfois utilisée par les véhicules de livraison du site ainsi que d'autres véhicules. L'entretien des routes incombe à l'autorité routière locale.	La plainte doit être adressée à l'autorité routière locale compétente pour résoudre le problème.
Une plainte concernant un chauffeur de camion transportant des marchandises pour un mécanicien local qui a blessé la chèvre d'un membre de la communauté en dehors des limites de l'exploitation. Ni le chauffeur ni le mécanicien ne sont liés à l'exploitation.	La plainte doit être adressée au chauffeur ou à son entreprise, car ce sont eux les responsables. L'incident n'est pas lié à l'exploitation ni à ses sous-traitants ou fournisseurs de services.
Une plainte à propos d'un enfant trop jeune travaillant sur l'exploitation d'un petit producteur ne faisant pas partie du groupe ou de sa chaîne d'approvisionnement.	La plainte n'a rien à voir avec le groupe étant donné que l'exploitation du petit producteur n'est pas membre. Comme il y a un risque pour un enfant, le comité peut encourager le plaignant à informer les services locaux de protection de l'enfance.

Figure 4. Exemples de plaintes non admissibles.

Comment soumettre une plainte ?

L'une des principales difficultés d'un mécanisme de réclamation est de veiller à ce que les personnes connaissent son existence et aient confiance en lui, sinon personne ne va faire appel à ce mécanisme.

Les raisons pour lesquelles les personnes peuvent hésiter à faire part de leurs inquiétudes seront différentes d'un site à l'autre, mais elles craignent généralement de perdre leur travail ou d'être autrement punies par la direction ou les collègues. Elles peuvent être mal à l'aise à l'idée de signaler des problèmes à certains types de personnes ; elles peuvent aussi tout simplement être incapables de se plaindre, car elles ne savent ni lire ni écrire, n'ont pas de téléphone ou sont trop loin. Il se peut également qu'elles ne sachent pas qu'il est possible de déposer une plainte qui sera traitée si elles le font.

L'établissement d'un mécanisme auquel chacun peut accéder nécessite de comprendre la situation spécifique du site, de consulter les parties prenantes adéquates ainsi que de proposer le plus de méthodes de dépôt de plainte possible. Veiller à ce que les personnes aient confiance dans le mécanisme, c'est faire preuve de transparence concernant le processus et de diligence sur la protection de la confidentialité.



Voici quelques exemples pratiques de méthodes de dépôt de plainte que le comité peut proposer.

Comment soumettre une plainte ?
Boîte à plaintes et à suggestions sur site, dans des zones très fréquentées.
Formulaire de réclamation (dans les langues locales) dans les zones très fréquentées et remis par la poste, par email, sur le site Internet, en personne.
Directement auprès d'un membre du comité ou d'une autre personne formée au mécanisme de réclamation, un « point de contact » au sein du lieu de travail ou de la communauté par exemple
Directement auprès d'un membre d'un autre comité, par ex le comité des genres ou le comité Evaluation-et-Résolution
Par téléphone (appel ou SMS).
Auprès d'un service d'assistance indépendant.
Sur le lieu de travail, en s'adressant à un superviseur ou à un gestionnaire (par ex. superviseur direct, chef d'équipe, responsable de la production, directeur des RH).
Lors d'une réunion sur le lieu de travail, d'une réunion communautaire ou une séance de formation.

Figure 5. Exemples de méthodes de dépôt de plainte

Voici quelques bonnes pratiques que le comité peut mettre en place pour établir un mécanisme accessible et fiable.

1. **Culture du dialogue** : encourager et promouvoir une culture du dialogue et de la communication ouverts au sein de l'entreprise, en relation avec les travailleurs et les communautés ainsi que les autres partenaires commerciaux afin que les personnes n'hésitent pas à signaler les problèmes.
2. **Adaptation au contexte local** : comprendre comment la communauté locale gère habituellement les réclamations et adapter les méthodes de dépôt de plainte en conséquence afin que les personnes soient encouragées à signaler les problèmes.
3. **Adaptation aux besoins spécifiques** : consulter les travailleurs et les communautés, les organisations locales et les partenaires commerciaux pour connaître leurs méthodes de dépôt de plainte préférées.
4. **Sensibilité aux questions de genre** : se demander comment les femmes peuvent plus facilement déposer une plainte et les consulter sur la meilleure méthode pour y arriver.
5. **Prise en compte des groupes vulnérables** : déterminer si certaines personnes pourraient avoir des difficultés à accéder au mécanisme de réclamation, notamment les migrants qui ne parlent pas la langue, les communautés indigènes ou les personnes analphabètes. Leur demander comment faire pour que le mécanisme leur soit accessible.
6. **Points de contact** : former diverses parties prenantes au sein de l'entreprise et de la communauté afin qu'elles soient « points de contact » pour les réclamations. Cela permet aux personnes de déposer des plaintes auprès de quelqu'un avec qui elles se sentent à l'aise et qui n'est pas directement impliqué dans leur travail ou leurs moyens de subsistance. Former ces parties prenantes, issues de la direction, de la main-d'œuvre et de la communauté, à la promotion du mécanisme de réclamation et à la réception de plaintes.
7. **Transparence** : communiquer des informations faciles à comprendre sur le mode de fonctionnement et le calendrier du mécanisme de réclamation. Il doit être facile pour les plaignants de comprendre le processus et de vérifier le traitement d'une plainte.
8. **Mesures sur le lieu de travail** : accorder aux travailleurs suffisamment de temps pour participer aux réunions du mécanisme de réclamation pendant les heures de travail



(en tant que membre du comité, pour épauler ou représenter des plaignants, ou pour déposer une plainte) et sans perte de rémunération. De leur côté, les travailleurs ne vont pas abuser de la procédure de réclamation.

Confidentialité et anonymat

Même si les personnes connaissent l'existence du mécanisme de réclamation et les méthodes de dépôt de plainte, elles peuvent hésiter par crainte de se retrouver sous les projecteurs ou d'être punies. Leur plainte peut concerner des questions dont elles ne souhaitent pas discuter avec des étrangers. L'établissement de règles de confidentialité claires peut contribuer à les rassurer. Il est également utile d'offrir la possibilité de déposer une plainte anonyme.

Confidentialité : le respect de la confidentialité des réclamations signifie que le comité ne doit pas révéler ou partager l'identité de la personne ou de l'organisation plaignante ni la teneur de la plainte. Toutefois, pour enquêter et résoudre une réclamation notamment par le dialogue et la médiation, il peut être nécessaire de partager certaines informations. Voici quelques consignes pour le faire en toute sécurité :

- Ne jamais dévoiler l'identité d'un plaignant en dehors du comité sans son consentement ; ne dévoiler son identité avec son consentement que s'il est impossible de résoudre sa plainte autrement.
- Expliquer au plaignant quelles personnes ont besoin d'accéder à quelles informations afin de résoudre la plainte ; lui expliquer avant de partager l'information.
- Limiter le nombre de personnes qui ont accès aux informations concernant l'identité du plaignant et les détails de la plainte au strict minimum et ne communiquer que les informations nécessaires.
- Réfléchir aux informations dont quelqu'un a besoin pour remplir son rôle dans le processus et ne lui communiquer que les informations strictement nécessaires.
- Déterminer avec le plaignant si son supérieur hiérarchique doit être informé de la plainte, par exemple pour assurer une réparation efficace ou éviter toute répétition ou punition.
- Au moment de dévoiler des données concernant les plaintes à des fins d'amélioration continue et de surveillance, veiller à généraliser les informations par exemple sous la forme de recommandations ou de données des indicateurs en s'assurant que les identités ne sont pas dévoilées directement ou par association indirecte.

Certaines plaintes seront déposées anonymement (sans nom ni identité) ; ou les plaignants peuvent demander le respect de leur anonymat. Dans de tels cas, le comité ne peut pas communiquer des informations concernant l'identité de la personne.

Anonymat : il est conseillé de permettre aux personnes de déposer des plaintes anonymement. Cette possibilité peut être importante pour des questions telles que le harcèlement sexuel, les escroqueries ou les activités criminelles. Il existe diverses méthodes de signalement anonyme en fonction du contexte local :

- a. Par écrit (boîte de suggestions, formulaire de réclamation, courrier, site Internet).
- b. Par téléphone (assistance téléphonique indépendante ou services de messagerie).
- c. Auprès d'une tierce partie (une plainte écrite remise à un représentant du comité de réclamation sur l'exploitation ou dans la communauté).

Quand la plainte est anonyme, il est difficile d'enquêter et de trouver des preuves, ou de résoudre de manière satisfaisante le problème étant donné que le comité est dans l'impossibilité de discuter avec la personne impliquée et de vérifier si elle est satisfaite du résultat.



Les plaintes anonymes proviennent souvent des plaignants les plus vulnérables ou qui ont été victimes de graves abus. Pour la prévention et la sécurité des autres, il est donc primordial de remonter à la racine du problème.

Il y a des moyens d'éviter la répétition des plaintes anonymes, en traitant par exemple des causes profondes potentielles types de ces problèmes. Quelques exemples de ces moyens :

- Changer les rôles de la direction.
- Améliorer la représentation des hommes et des femmes.
- Mettre en place des systèmes destinés aux femmes et aux jeunes filles afin d'améliorer la sécurité dans les toilettes et les lavabos.
- Organiser une formation à ce sujet auprès des équipes concernées ou sur le site.
- Organiser une campagne à ce sujet dans toute l'entreprise/la communauté.
- Intégrer le problème à un audit ou une inspection interne.
- Réaliser un sondage sur la question et d'autres afin de vérifier si elle est systémique.

Promouvoir le mécanisme

Pour utiliser un mécanisme de réclamation, les personnes doivent en connaître l'existence. Cela implique d'expliquer à la direction, aux travailleurs et à la communauté pourquoi le site est doté d'un mécanisme de réclamation, ce qu'il peut faire, qui le représente et comment signaler un problème.

Qu'est-ce que le comité doit dire aux personnes ?

- Comment contacter/joindre le mécanisme de réclamation.
- Qui peut faire appel au mécanisme de réclamation.
- Pourquoi le titulaire de certificat souhaite que les personnes utilisent le mécanisme de réclamation.
- Qui sont les membres du comité des réclamations.
- Quels sont les problèmes que le comité peut traiter.
- Comment les usagers sont protégés.
- Les détails des procédures et des calendriers.
- Des retours sur le nombre de plaintes à traiter chaque année et à quel sujet.

Voici des exemples de ce que peut faire le comité en la matière :

- Formation de la direction, du personnel, des travailleurs, des exploitants et des représentants du mécanisme de réclamation au sein de la communauté.
- Sensibilisation des groupes de travailleurs et des groupes communautaires par exemple, par des discussions avec les représentants du comité des réclamations.
- Installation d'affiches faisant la promotion du mécanisme de réclamation dans les langues locales, publicité pour le mécanisme sur les radios locales ou dans les médias sociaux.
- Présentation de rapports à la communauté ou aux travailleurs, avec la direction, expliquant comment les problèmes signalés ont aidé le titulaire de certificat à s'améliorer (sans révéler d'informations personnelles).



LA PROCEDURE

Aperçu

Ci-après sont détaillées les principales étapes de la procédure de réclamation :

1. Réception et prise en compte de la réclamation.
2. Protection et atteinte aux droits humains.
3. Analyse de la réclamation pour en vérifier l'admissibilité.
4. Enquête pour établir ce qui s'est passé.
5. Communication des résultats.
6. Détermination d'un plan de résolution.
7. Mise en place et suivi du plan de résolution.
8. Communication des progrès.
9. Amélioration continue.

Remarque. Tous les calendriers de cette procédure sont alignés sur ceux définis dans le protocole de résolution et sont obligatoires.

- Le processus ne doit pas durer plus de douze semaines au total depuis la réception d'une plainte à la mise en œuvre des corrections de résolution.
- Dans certains cas, jusqu'à cinquante-deux semaines à compter de la réception de la plainte peuvent être accordées au titulaire de certificat pour mettre en place des mesures correctives spécifiques convenues afin de traiter les causes profondes.
- L'admissibilité est confirmée dans les 1 ou 2 jours suivant la réception de la plainte.
- Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et les résultats sont communiqués aux plaignants dans les quatre semaines suivant la réception de la plainte.

Liste de vérification

- Désigner un membre du comité qui fera office de « secrétaire du comité » et documentera les plaintes, coordonnera les réunions et se chargera des autres étapes administratives.
- Tenir un registre de toutes les réclamations pour noter la prise en compte de la plainte, les réunions du comité, les dates et les décisions prises.
- Disposer d'une brochure informative à communiquer à toute personne soumettant une plainte et expliquant clairement le processus et le calendrier.
- Vérifier que les membres du comité et les parties prenantes impliquées dans la plainte sont formés à la protection et au traitement des réclamations, y compris aux droits de l'Homme, et qu'ils comprennent leurs rôles et les calendriers.
- S'assurer que les membres du comité et toutes les personnes impliquées comprennent la règle de confidentialité.
- Souligner l'importance du dialogue et de la médiation ainsi que de l'information et de la consultation du plaignant.



Étapes de la procédure

Étape 1. Réception et prise en compte de la réclamation.

Calendrier : 1-2 jours

La réclamation ainsi que la date de réception sont notées dans le registre par le membre du comité désigné comme secrétaire.

Le secrétaire, qui est un membre du comité, fait ce qui suit :

- Vérifier si la plainte implique un risque de préjudice pour la personne et si une protection est nécessaire (si oui, voir étape 1.5).
- Vérifier si la plainte est relative aux droits humains (si oui, voir étape 1.5).
- Vérifier s'il y a des conflits d'intérêts.
- Assigner la plainte à un membre du comité des réclamations.
- Organiser une réunion pour examiner la plainte.
- Créer un dossier confidentiel concernant la plainte.

Remarque. Si la plainte implique des allégations contre la direction senior, le secrétaire peut inviter une tierce partie indépendante (issue d'un groupe de parties prenantes formées) avec droit de vote prépondérant à rejoindre le comité.

Le secrétaire répond par une confirmation de réception et des informations détaillant les points suivants :

- Le membre du comité responsable de la plainte.
- La date de réunion du comité pour examiner l'admissibilité de la plainte.
- La date à laquelle le membre du comité responsable communiquera le résultat de l'examen.
- Une explication des mesures que le comité prendra pour assurer la confidentialité de la plainte.
- Un rappel informant le plaignant qu'il peut se faire accompagner à toutes les réunions, par exemple par des représentants syndicaux ou des leaders de la communauté.
- La communication d'une brochure facile à comprendre détaillant le processus ainsi que d'un numéro permettant de contacter le membre du comité responsable. Il doit être très facile pour chacun de comprendre comment le mécanisme de réclamation fonctionne.
- S'assurer que le plaignant sait lire et écrire et ajuster la communication en conséquence.

Étape 2. Protection et cas d'atteinte aux droits humains (le cas échéant/dans certains cas)

Calendrier : 1-2 jours

Si le secrétaire ou d'autres membres du comité ont un doute raisonnable concernant la sécurité du plaignant ou d'autres personnes et/ou si l'affaire implique une atteinte aux droits humains, le comité suit une procédure spécifique détaillée dans le [protocole de résolution](#) (Annexe 4) et doit adhérer au calendrier détaillé dans le protocole.

Le protocole indique spécifiquement que dans les deux premiers jours, le comité assure la sécurité du plaignant ou des autres personnes affectées, avec leur consentement, soit en transmettant le problème à la direction, soit avec l'aide de tierces parties indépendantes qui sont parties prenantes dans le processus de résolution et qui peuvent fournir au plaignant un abri sûr et sécurisé, ainsi que de l'eau et de la nourriture.



Dans les quatre semaines, le secrétaire du comité organise une réunion du comité des réclamations en vue d'examiner l'affaire (les cas d'atteinte aux droits humains sont admissibles) et de recommander un plan de résolution.

Dans les quatre semaines, le comité applique le test de gravité (voir ci-dessous) pour vérifier s'il convient de communiquer la plainte à la direction.

Test de gravité

Répondre oui à l'une de ces questions nécessite de transmettre la plainte à la direction senior afin que l'organisation assume la responsabilité des affaires graves incluant des violations du droit pénal :

1. Est-ce que la situation du travailleur/enfant/lanceur d'alerte possible met sa vie en danger ?
2. Est-ce un incident systémique, signifiant qu'il y a de nombreux cas de ce problème dans l'exploitation agricole/site ?
3. Est-ce que la situation peut avoir des impacts négatifs de longue durée sur le bien-être du travailleur/enfant, dont des dommages physique et/ou psychologiques ?
4. Est-ce qu'il y a des preuves que la direction ou le membre du personnel savait que la violation avait lieu, mais a continué/approuvé la pratique ?



Étape 3. Analyse de la réclamation pour en vérifier l'admissibilité.

Calendrier : 1-2 jours

Le comité se réunit pour poser les bases de la plainte et pour s'assurer qu'elle entre dans le champ d'application des opérations du titulaire de certificat et/ou de ses sous-traitants et fournisseurs de services. Le comité vérifie également si la plainte est relative à une exigence de la norme.

- Le secrétaire du comité documente la décision et la date dans le registre.

Le comité vérifie si la plainte concerne une atteinte aux droits humains, implique le travail des enfants, le travail forcé, les conditions de travail, le harcèlement sexuel et la violence sur le lieu de travail.

- Si oui, il informe le comité Evaluation-et-Résolution et le comité des genres, et suit la procédure du protocole de résolution.
- Le secrétaire du comité documente la décision et la date dans le registre.

Les plaintes concernant des atteintes aux droits humains suivent une procédure spécifique résumée à l'étape 1.5 et détaillée dans le protocole de résolution.

Le secrétaire du comité organise la documentation confidentielle de la plainte et l'enquête :

- Un dossier destiné à réunir toutes les pièces nécessaires est ouvert.
- Le dossier est rangé en sécurité, dans le respect de la confidentialité de la plainte de la personne et des réglementations nationales relatives à la confidentialité des données et à la protection des données.
- Le comité décide quelles informations partager avec qui pour une enquête efficace.

Le membre du comité responsable informe l'auteur de la plainte de la décision. Ils comportent :

- Le résultat de l'examen.
- Les étapes suivantes :
 - Si la plainte n'est pas admissible, expliquer pourquoi et diriger la personne vers les autorités responsables ou une organisation à même de l'aider.
 - Si la plainte est admissible, expliquer le processus d'enquête.
 - S'assurer que la personne dispose de toutes les informations et de toute l'aide dont elle a besoin et lui rappeler qu'elle peut se faire accompagner par une partie prenante de son choix.
- Calendriers.
- Convenir des mesures de confidentialité et quelles informations partager avec qui dans le cadre de l'enquête.

Si possible, communiquer en face à face.

En cas de plainte anonyme, le comité ne peut pas expliquer les étapes suivantes au plaignant. Le comité peut décider d'accuser publiquement réception d'une plainte anonyme et de publier les étapes à venir, uniquement si cela ne risque pas d'être préjudiciable à la confidentialité ou si cela ne menace pas d'autres personnes.



Étape 4. Enquêter pour établir ce qui s'est passé

Calendrier : 4 semaines

Le membre du comité responsable de la plainte coordonne l'enquête.

Le comité nomme un enquêteur disposant des connaissances et de l'expertise nécessaires pour déterminer ce qui s'est passé. Il peut s'agir d'un membre du comité ou d'une partie prenante experte ayant été convenablement formée, notamment à la confidentialité.

L'enquêteur établit les faits suivants :

- Où et quand l'action, ou son absence, ayant conduit à la réclamation a eu lieu.
- Qui était responsable ou conjointement responsable de ce qui s'est passé.
- Qu'est-ce qui s'est passé et quelle en est la cause profonde.
- La réclamation concerne-t-elle un événement exceptionnel ou pourrait-elle être systémique ?
- Le plaignant a-t-il cherché à résoudre le problème par d'autres moyens et si oui, pourquoi est-ce que cela n'a pas fonctionné ?

Les méthodes de collecte des informations sont notamment :

- Des entretiens avec les parties affectées et/ou le plaignant.
- Une visite du site concerné.
- Des entretiens avec des témoins sans compromettre l'identité de la personne ayant déposé la plainte.
- La consultation d'experts adéquats.
- La vérification des documents et des rapports.

L'enquêteur sait quelles informations peuvent être communiquées pour une enquête efficace, y compris dans le cas d'une plainte anonyme.

Étape 5. Communication des résultats

Calendrier : 6 semaines

Une fois l'enquête terminée, le comité communique les résultats à la personne, à l'organisation ou au représentant auteur de la plainte ainsi qu'aux parties affectées concernées.

- Le comité discute des résultats avec les parties impliquées et ils identifient ensemble des mesures de réparation ainsi que la cause profonde du problème.
- Si la plainte implique un large groupe, comme l'ensemble de la main-d'œuvre de la communauté, le comité discute des résultats avec des représentants ; il peut aussi organiser une réunion publique, en prenant en compte les éventuelles questions de confidentialité.
- Le secrétaire du comité documente la réunion et la date de sa tenue.

Si la personne ou l'organisation ayant déposé la plainte est en désaccord avec les résultats du comité et qu'un dialogue ne permet pas de trouver une résolution, un processus d'appel est mis à sa disposition.

- Si l'appel est rejeté, le comité d'appel confirme les conclusions du comité des réclamations ainsi que son plan d'action.
- Si l'appel est accepté, le comité d'appel peut modifier les conclusions du comité des réclamations ou demander une nouvelle enquête.

En cas de plainte anonyme, le comité peut décider de communiquer ses conclusions publiquement, uniquement si cela ne risque pas d'être préjudiciable à la confidentialité ou si cela ne menace pas d'autres personnes.



Étape 6. Détermination d'un plan de résolution

Calendrier : 6 semaines

En collaboration avec les experts concernés, le comité met au point un plan de résolution définissant comment réparer les torts et comment empêcher que la situation ne se répète. Le plan inclut des corrections (rectification des erreurs) ainsi que des mesures correctives (pour remédier aux causes profondes).

Le membre du comité responsable de la plainte coordonne le développement du plan de résolution.

- Ils travaillent de concert avec les experts parties prenantes, le plaignant et les parties affectées, afin de convenir des corrections et des mesures correctives.
- Chaque action est dotée d'un calendrier convenu, d'un budget et experts adéquats qui vont en accompagner la mise en œuvre.
- Ils assurent la liaison avec la direction pour assigner les rôles et les responsabilités ainsi que pour identifier la personne responsable de chaque correction et de chaque mesure corrective.

L'identification et l'acceptation d'une résolution peuvent nécessiter différentes compétences en fonction de la plainte, par exemple dialogue, négociation, médiation ou conciliation.

Le comité se réunit pour approuver le plan d'action et le calendrier proposé.

- Le calendrier privilégie les corrections à mettre en place dans les douze semaines suivant la plainte de départ et définit les mesures correctives à appliquer au plus tôt après cela et pas plus tard que cinquante-deux semaines à compter de la date de la plainte de départ.
- Le comité confirme que toutes les actions sont compatibles avec les droits humains et avec la norme de Rainforest Alliance.
- Le secrétaire du comité documente la réunion et la date de sa tenue.

En cas de plainte anonyme, le comité développe le plan de résolution avec les experts concernés et les parties prenantes.

Étape 7. Mise en place et suivi du plan de résolution

Calendrier : 12 semaines

Il est conseillé au membre du comité responsable de la plainte de faire ce qui suit :

- Organiser des réunions hebdomadaires avec les personnes chargées des corrections et des mesures correctives afin de superviser les progrès de la mise en place et de surveiller l'efficacité des mesures choisies.
- Veiller au calendrier et prendre des mesures pour éviter les retards, si possible.
- Suivre les progrès de la mise en place dans un document partagé avec le comité des réclamations et la direction.
- Documenter la date à laquelle chaque action a été terminée.

Étape 8. Communication des progrès

Calendrier : 12 semaines (corrections)

Calendrier : Jusqu'à 52 semaines (pour les mesures correctives spécifiques y compris les plaintes Evaluation-et-Résolution)

Le membre du comité responsable de la plainte tient le plaignant régulièrement informé des avancées du plan de résolution.

Les étapes suivantes sont par exemple conseillées :



- Définir avec le plaignant de la régularité à laquelle il souhaite être informé (par exemple chaque semaine, chaque mois).
- S'assurer que le plaignant comprend parfaitement le plan et le calendrier des corrections (12 semaines) et les mesures correctives (52 semaines).
- Communiquer les progrès et évoquer les éventuels obstacles à l'application des mesures.
- Indiquer quand chaque étape est terminée et quand la plainte est résolue.
- Vérifier régulièrement si le plaignant est satisfait des résultats.
- Quand toutes les corrections et mesures correctives sont appliquées, vérifier si le plaignant est satisfait des résultats.

Une fois le plan de résolution complété, le membre du comité responsable de la plainte fera ce qui suit :

- Réunion avec les parties affectées, les parties prenantes et la direction pour expliquer en quoi la plainte a aidé l'entreprise à s'améliorer. En cas de plaintes impliquant un large groupe tel que les travailleurs ou la communauté, il peut s'agir d'une réunion publique.
- Communiquer les détails des mesures de résolution et des mesures correctives terminées avec l'équipe concernée, afin de les inclure dans les activités de suivi régulières (dans le respect de la confidentialité).

En cas de plainte anonyme, le comité peut décider de communiquer ses progrès publiquement, uniquement si cela ne risque pas d'être préjudiciable à la confidentialité ou si cela ne menace pas d'autres personnes.

Étape 9. Amélioration continue

Calendrier : 52 semaines

Une fois la plainte résolue, le comité se réunit pour discuter et analyser le processus ainsi que pour déterminer en quoi la plainte contribue à l'amélioration continue.

- Il vérifie que la procédure a été suivie. Si une échéance n'a pas été respectée, il en note la raison et détermine comment améliorer le processus la prochaine fois.
- Il vérifie les mesures prises pour protéger la confidentialité et l'efficacité de ce processus.
- Il discute des retours du plaignant et des parties concernées ainsi que des experts et de la direction impliqués dans la résolution.
- Il examine les éventuels enseignements tirés de l'enquête et du plan de résolution complété.
- Il réfléchit aux raisons pour lesquelles la plainte n'a pas été résolue par le plaignant avant de faire appel au mécanisme de réclamation.
- Il vérifie la place de la plainte dans la répartition globale des réclamations reçues.
- Il détermine en quoi la plainte a participé à l'amélioration continue.
- Il intègre les données généralisées pertinentes de la plainte (dans le respect de la confidentialité) dans les indicateurs de suivi que le mécanisme de réclamation va communiquer à la direction.
- Le secrétaire du comité documente la réunion et la date de sa tenue ainsi que les conclusions dans le registre.



INDICATEURS DU MECANISME DE RECLAMATION

Aperçu

Il est difficile d'évaluer si un mécanisme de réclamation fonctionne. Pour que cette évaluation soit pertinente et pour s'appuyer sur le mécanisme afin d'encourager une amélioration continue, il convient d'analyser et d'interpréter les données en fonction du contexte du site.

- Par exemple, un indicateur révélant que peu de plaintes sont reçues dans l'année peut être la preuve d'un environnement de travail ou commercial sain ou bien que les réclamations sont résolues par d'autres moyens tels qu'une bonne gestion ou des organisations existantes comme les syndicats. D'un autre côté, un faible nombre de plaintes peut cacher des réclamations non formulées et/ou résolues.

Pour déterminer comment évaluer un indicateur, il est conseillé d'analyser les données dans le contexte du titulaire de certificat et surtout par la comparaison et la triangulation avec d'autres informations de suivi et d'inspection.

- Par exemple, s'il y a peu de plaintes sur un site, mais que la plupart des plaintes Evaluation-et-Résolution concernent le harcèlement sexuel et que d'autres plaintes sont liées à la sécurité des toilettes et sanitaires des femmes, il est probable que d'autres réclamations n'aient pas été soumises. Le nombre de plaintes est faible, car les femmes hésitent à faire appel au mécanisme.

En plus de permettre de tirer des conclusions concernant l'efficacité, les indicateurs du mécanisme de réclamation peuvent contribuer à l'amélioration continue et à révéler les problématiques du site. Il est donc important d'analyser les données concernant les problèmes soulevés et les auteurs des plaintes, ainsi que de comparer ces informations avec d'autres mécanismes de supervision tels que des audits, des inspections et le suivi.



Liste des indicateurs

Ci-après une liste d'indicateurs pouvant être utilisés pour comprendre et analyser l'efficacité du mécanisme de réclamation.

Le premier jeu d'indicateurs est obligatoire. Ils sont collectés dans le cadre de l'exigence principale n° 5.1. Les données doivent donc être accessibles par l'intermédiaire de la direction ou du comité concerné.

Indicateur obligatoire	Interprétation	Source
Nombre de cas possibles (signalés) identifiés par le système de suivi et répertoriés dans le mécanisme de réclamation (par genre, âge et type de problème).	Indique l'efficacité de la communication entre le système de suivi et le comité des réclamations	5.1.3 : Rapports de suivi ; rapports du comité de réclamation.
Nombre et pourcentage de cas de travail d'enfants, de travail forcé, de discrimination et de violence et de harcèlement au travail confirmés et résolus via le Protocole de résolution (par genre, âge et type de problème).	Indique comment les plaintes relatives aux droits de l'Homme sont traitées par un recours approprié au protocole de résolution, ce qui révèle une bonne communication entre le comité des réclamations et Evaluation-et-Résolution.	5.1.4 : Rapports du comité des réclamations et d'Evaluation-et-Résolution.
Compteur Intelligent obligatoire (uniquement pour les TC dans les régions à haut risque de travail des enfants / de travail forcé) : scores par rapport aux éléments du système Evaluation-et-Résolution, suivant l'évaluation annuelle du système E&R.	Indique l'efficacité de la communication entre les comités des réclamations, des genres et d'Evaluation-et-Résolution ainsi que la conformité aux procédures du protocole de résolution.	5.1.8 : Rapports des comités des réclamations, d'Evaluation-et-Résolution et des genres.

Figure 8. Indicateurs obligatoires relatifs au mécanisme de réclamation

Le second jeu d'indicateurs est optionnel et donne aux titulaires de certificat des idées pour mesurer et analyser la performance du mécanisme de réclamation et favoriser l'amélioration continue.

Remarque. De nombreux indicateurs nécessitent de compter le nombre ou le pourcentage de plaintes ; le comité des réclamations et la direction devront identifier leurs propres objectifs pour interpréter les données, en fonction de la situation locale (par ex. taille de la population potentiellement affectée) et des leçons tirées au fil du temps.



Indicateur	Interprétation	Source
Problèmes et plaignants		
Nombre de plaintes dans les six mois suivant l'établissement du MR (un résultat élevé est préférable/en fonction des objectifs autodéterminés).	Le public connaît l'existence du mécanisme, sait comment faire appel à lui et a confiance en lui.	Rapports du comité des réclamations et rapports d'Evaluation-et-Résolution.
Nombre de plaintes par trimestre et par problème (par ex. pollution, salaires, dommages). <i>Par genre.</i>	Quels types de problèmes nécessitent une réparation et une atténuation. Si le même problème se présente plusieurs fois, il est possible que les mesures de résolution ne fonctionnent pas.	Rapports du comité des réclamations et rapports d'Evaluation-et-Résolution.
Nombre de plaintes par trimestre par type de plaignant (par ex. travailleur, jeune travailleur, travailleur migrant, membre de la communauté, entreprise, partie prenante, etc.). <i>Par genre.</i>	Indique quels sont les groupes les plus à l'aise pour utiliser le mécanisme, y compris les plus vulnérables et/ou ceux qui ont le plus de réclamations.	Rapports du comité des réclamations et rapports d'Evaluation-et-Résolution.
Pourcentage de réclamations anonymes.	Indique le degré de confiance dans l'équité du mécanisme ou la gravité des plaintes.	Pourcentage de plaintes de réclamation anonymes.
Formation et sensibilisation		
Nombre de personnes formées chaque année au mécanisme de réclamation par type par ex. direction, travailleurs, membres, leaders de la communauté, parties prenantes.	Indique le degré de compréhension, promotion et représentation du mécanisme de réclamation.	Rapports du comité des réclamations et de la direction.
Nombre de personnes ayant participé aux séances de sensibilisation au mécanisme de réclamation par an.	Indique le degré de compréhension et de promotion du mécanisme de réclamation.	Rapports du comité des réclamations et de la direction.
Résolution des plaintes		
Pourcentage de plaintes résolues de manière satisfaisante pour toutes les parties (même si le résultat n'était pas celui escompté).	Indique la confiance dans le mécanisme et l'efficacité des membres du comité.	Rapports du comité des réclamations et rapports d'Evaluation-et-Résolution.
Pourcentage de plaintes résolues dans les délais fixés par le protocole de résolution (un pourcentage élevé est préférable étant donné que cela montre que les calendriers sont respectés).	Le comité des réclamations est fonctionnel et efficace ; les usagers ont confiance dans le mécanisme de réclamation.	Rapports du comité des réclamations et rapports d'Evaluation-et-Résolution.



Indicateur	Interprétation	Source
Amélioration permanente		
Nombre de plaintes de réclamation (par problème et type de plaignant) également notées lors des audits, inspections internes, évaluations des risques et suivis.	La comparaison avec les autres mécanismes de supervision peut indiquer que le mécanisme est aligné (nombre de plaintes similaires) ou qu'il y a plus ou moins de plaintes soumises au mécanisme que de plaintes identifiées lors des audits ou des inspections.	Comité des réclamations, audits, inspections.
Fréquence à laquelle la direction analyse les données de réclamation (par ex. rapport trimestriel).	Indique que la direction s'appuie sur le mécanisme de réclamation comme source d'apprentissage continu.	Rapports du comité des réclamations et de la direction.
Résultats		
Baisse de l'absentéisme/du roulement de personnel	Un indicateur de résultat qui, associé avec les données sur la résolution efficace des plaintes, peut indiquer que les travailleurs sont satisfaits et qu'ils ont moins de réclamations.	Comité des réclamations, évaluations des risques, données de suivi.
Les relations entre les travailleurs et la direction sont efficaces (par ex. régularité de la tenue des réunions, entretiens révélant des opinions positives).	Un indicateur de résultat qui, associé avec les données sur les réclamations, peut révéler que les plaintes sont efficacement prises en charge.	Comité des réclamations, entretiens d'évaluation des risques, données de suivi.
Les relations avec la communauté sont efficaces (par ex. régularité des réunions/engagements entre la direction et les membres de la communauté, nombre de parties prenantes impliquées pour faciliter la résolution).	Un indicateur de résultat qui, associé avec les données sur les réclamations, peut révéler que les plaintes sont efficacement prises en charge.	Comité des réclamations, entretiens d'évaluation des risques, données de suivi.

Figure 9. Liste non exhaustive des indicateurs optionnels du mécanisme de réclamation