SYSTÈMES DE RÉCLAMATION :

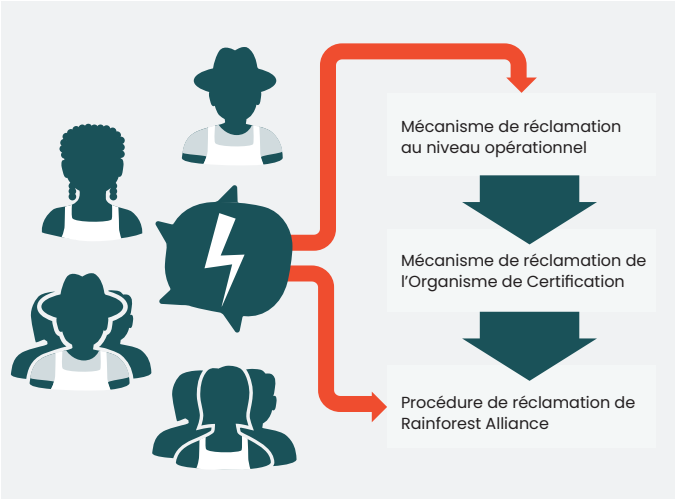
Une composante essentielle de la Diligence Raisonnable

De plus en plus de pays promulguent des lois sur la Diligence raisonnable en matière de droits humains et d'environnement (HREDD), les entreprises sont donc elles aussi plus nombreuses à mettre en place des systèmes de diligence raisonnable dans leurs chaînes d'approvisionnement. Chez Rainforest Alliance, nous sommes convaincus que l'utilisation de mécanismes fiables de diligence raisonnable est indispensable d'une part au bon fonctionnement des systèmes de réclamation, et d'autre part à l'accomplissement de notre mission pour un monde où les peuples et la nature s'épanouissent ensemble.

Dans les chaînes d'approvisionnement agricoles, les principaux risques de violations des droits humains et de dégradations de l'environnement apparaissent au cours des activités agricoles et des opérations de transformation. Notre système est par conséquent conçu pour garantir, autant que possible, l'identification et la remédiation des allégations de violations des droits humains ou de destruction de l'environnement à l'aide du mécanisme le plus direct (celui de l'exploitation agricole ou de l'organisme de certification).

Les mécanismes inclus dans notre système de réclamation s'étendent sur trois niveaux :

1. Le mécanisme de réclamation propre au Titulaire de certificat (exploitation agricole, groupe ou acteur de la chaîne d'approvisionnement) ;
2. Le mécanisme de réclamation de l'Organisme de certification ;
3. La Procédure de réclamation de Rainforest Alliance (les réclamations peuvent être soumises à l'aide d'un formulaire disponible sur notre page Requêtes et Plaintes).



DÉFINITIONS

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 ont négativement affecté le plaignant. » Voir Glossaire, Annexe 1

Mécanisme de Réclamation
« Un processus par lequel les individus, les travailleurs, les communautés et/ou les organisations de la société civile (y compris les lanceurs d'alerte) peuvent se plaindre d'être affectés négativement par des activités et/ou des opérations agricoles ou commerciales spécifiques. Un mécanisme de réclamation peut être formel ou non formel, légal ou non légal. Il comprend les étapes de dépôt de la plainte, de traitement, de résolution et de suivi. » Voir Glossaire, Annexe 1

Les exploitations agricoles, groupes d'exploitations et acteurs de la chaîne d'approvisionnement qui font partie du Programme de certification Rainforest Alliance sont tenus, conformément à notre Norme pour l'Agriculture Durable de Rainforest Alliance, de mettre en place un mécanisme de réclamation dans leurs propres activités. Les exigences de notre Norme sont alignées sur les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits humains ainsi que sur les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales. Nous exigeons par exemple que les mécanismes de réclamation puissent être fiables et accessibles par tous les acteurs concernés, y compris les groupes vulnérables comme les femmes et les migrants.

En tant que tierce partie indépendante, les organismes de certification (OC) réalisent des audits pour vérifier que les exploitations agricoles, les groupes d'exploitations ou les acteurs de la chaîne d'approvisionnement qui cherchent à obtenir ou renouveler leur certification, répondent bien aux exigences relatives aux mécanismes de réclamation.

Les exploitants agricoles, les travailleurs, les membres de la communauté et tout autre individu peuvent soumettre leurs réclamations par l'intermédiaire du mécanisme de réclamation mis en place par l'exploitation, le groupe d'exploitations ou l'acteur de la chaîne d'approvisionnement. La plupart des réclamations sont traitées et résolues à l'aide de ce mécanisme, comprenant si besoin des services

accessibles à l'échelle locale et des mécanismes d'orientation. Rainforest Alliance exige que toute réclamation en lien avec des violations des droits humains soit prise en charge conformément aux processus et étapes figurant dans notre Protocole de résolution.

Si le/la plaignant(e) estime que le problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante, la réclamation peut être transmise au mécanisme de réclamation de l'OC qui a réalisé l'audit de l'exploitation agricole, du groupe d'exploitations ou de l'acteur de la chaîne d'approvisionnement concerné. Tous les OC approuvés par Rainforest Alliance doivent avoir leurs propres procédures de réclamation, par ailleurs conformes à l'article 7.13 de la norme ISO 17065.

Les problèmes qui n'ont pas pu être résolus par les mécanismes décrits ci-dessus peuvent être transmis à la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance. Nous encourageons les plaignants à soumettre leurs réclamations en priorité aux mécanismes de réclamation mis à disposition localement ou par l'OC. Toutefois, nous acceptons et assurons le suivi des réclamations qui n'ont pas été transmises à ces mécanismes.
Les plaignants ont bien sûr accès à d'autres moyens de remédiation qu'ils peuvent utiliser en complément des options que nous proposons : la Procédure de plainte de l'ISEAL, association dont Rainforest Alliance est membre ; les systèmes judiciaires nationaux et régionaux en place dans les pays et communautés concernés ; et les services d'assistance téléphonique fournis par les administrations publiques, les organisations de la société civile et/ou les entreprises.
Le système de Rainforest Alliance n'a pas pour but de se substituer aux autres moyens de recours mais plutôt d'y être complémentaire.

DONNÉES RELATIVES AUX RÉCLAMATIONS

Quel que soit le secteur ou le pays, tout mécanisme de réclamation doit être géré avec précaution en préservant l'anonymat de ceux qui le souhaitent. Rainforest Alliance ne divulgue aucune information concernant les cas pris en charge par les mécanismes de réclamation locaux (au niveau des exploitations agricoles ou groupes d'exploitations) ou ceux de l'OC. En revanche, Rainforest Alliance publie sur sa page Requêtes et Plaintes les données compilées concernant les réclamations prises en charge via la Procédure de réclamation de Rainforest Alliance.

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Rainforest Alliance cherche constamment à améliorer les exigences relatives à son mécanisme de réclamation ainsi que ses procédures de réclamation. De ce fait, nous participons à plusieurs études et exercices d'évaluation comparative interne/externe tout en maintenant le dialogue avec nos partenaires pour tirer les leçons qui s'imposent et adapter notre approche. Pour en savoir plus sur les dernières études que nous avons menées et les améliorations que nous avons mises en place, veuillez contacter Rainforest Alliance à l'adresse grievances@ra.org.

Photo : Giuseppe Cipriani