	Procédure pour le traitement des plaintes envers la CIB-Olam	Réf.	ProR/CRS/
		Fréq. rév.	-
		Date rév.	Si nécessaire
		Date doc.	17/05/19

Procédure pour le traitement des plaintes envers la CIB-Olam

1. Contexte

Le but de cette procédure est de définir le processus de traitement des plaintes adressées à la CIB au regard de ses activités, y compris les activités de ses sous-traitants. Elle définit la recevabilité, l'enregistrement et le processus de traitement des plaintes.

Cette procédure est disponible sur internet à l'adresse <https://www.olumgroup.com/products/industrial-raw-materials/wood-products/forest-concessions.html>. Elle peut également être obtenue sur demande en version papier par une partie prenante ou par mail. Les habitants des concessions de la CIB seront informés sur cette procédure et des exemplaires seront régulièrement distribués dans les villages.

2. Objectifs

Les conflits entre la CIB et ses parties prenantes peuvent compromettre la réussite de ses activités économique, sociales et environnementales. Ils doivent donc être gérés et maîtrisés dans la plus grande transparence, de sorte qu'aucune partie prenante ne puisse se sentir lésée. L'objectif de cette procédure est de disposer d'un système souple, afin de faciliter la prise de décision et fournir une réponse claire, appropriée et complète aux plaintes adressées envers la CIB ou ses sous-traitants.

La CIB s'engage à garantir un processus transparent, impartial et ouvert et à rendre publiques les informations relatives au traitement des plaintes adressées à la CIB.

3. Etendue et principes directeurs

Cette procédure s'applique à toutes les opérations de la CIB et de ses sous-traitants. Elle doit être utilisée pour rapporter et traiter toutes les non-conformités relatives aux procédures internes et engagements de la CIB envers les communautés ou ses travailleurs, ainsi que les pratiques jugées inacceptables par la « Politique pour les paysages vivants de Olam¹ » ou le « Code de conduite pour les fournisseurs² ». Ces non-conformités incluent le non-respect des lois relatives aux droits humains ou aux droits des travailleurs, aux communautés locales et peuples autochtones, à l'environnement, au non-respect des aires protégées, à la conversion ou la dégradation d'habitats critiques, de tourbières ou d'autres habitats naturels (FHVC, HCSF).

Si des non-conformités dans nos opérations ou celles de nos sous-traitants nous sont reportées, l'étendue et la nature des non-conformités seront évaluées et un plan de travail sera établi par la CIB pour résoudre le problème en interne et/ou avec ses sous-traitants.

¹ https://www.olumgroup.com/content/dam/olumgroup/pdffiles/Olam-Living-Landscapes-Policy_French.pdf

² https://www.olumgroup.com/content/dam/olumgroup/pdffiles/supplier-codes/Olam%20Supplier%20Code_French.pdf

Les plaintes se rapportant à des comportements illégaux ou déloyaux relatifs aux comportements individuels d'employés de la CIB ou de ses sous-traitants peuvent également être rapportés via le mécanisme décrit dans cette procédure.

Les revendications socio-professionnelles des travailleurs de la CIB doivent être traitées via la « Procédure interne de gestion des revendications socioprofessionnelles ».

Le contact permanent établi par la CIB avec ses parties prenantes encourage le dialogue et la communication. Ils doivent toujours servir de base pour éviter les insatisfactions et permettre de trouver des solutions aux conflits.

4. Définition des termes utilisés dans cette procédure

Plainte : doléance écrite traduisant une insatisfaction entre une partie prenante interne ou externe et la CIB dans le cadre de ses activités. Les plaintes concernées par la présente procédure peuvent être liées aux problèmes suivants (liste non-limitative) :

- Conflits liés à la mise en œuvre des plans d'aménagement
- Divergences dans l'interprétation des textes légaux
- Atteintes aux activités agricoles ou commerciales d'un habitant des concessions
- Dégradation de l'environnement
- Nuisances ou perturbations permanentes liées aux travaux réalisés par la CIB
- Mesures compensatoires jugées inadéquates par les parties prenantes
- Comportement inapproprié d'un employé de la CIB dans l'exercice de son travail

Non-conformité : non satisfaction d'une exigence d'une procédure ou écart par rapport à une politique ratifiée par la CIB.

Sous-traitant : entreprise ou personne liée contractuellement à la CIB pour la réalisation d'un travail dans ses concessions.

Partie prenante : acteur individuel ou collectif (groupe ou organisation) affecté directement ou indirectement par les activités de la CIB.

5. Documents de référence

- Olam Living Landscape Policy
- Olam Supplier Code
- Stratégie et procédure pour l'implication des populations locales dans la gestion forestière

6. Responsabilités

L'application de cette procédure est placée sous la responsabilité du département CR&S de la CIB. La gestion des plaintes sera assurée par le directeur CR&S et le conseiller juridique de la CIB. Ils superviseront et, si nécessaire, assureront la résolution des plaintes.

La mise en œuvre des actions de résolution des plaintes sera sous la responsabilité des différents départements concernés. Le service social s'occupera plus spécifiquement des plaintes relatives aux communautés locales ou peuples autochtones, alors que le service des ressources humaines sera concerné par les plaintes adressées par les employés ou les sous-traitants.

Lorsqu'une plainte concernera les politiques internes du groupe Olam (Politique pour les paysages vivants etc.), le service CR&S d'Olam sera informé et associé à la résolution de la non-conformité.

Cette procédure sera révisée et mise à jour en fonction des nécessités.

7. Soumission des plaintes

Les plaintes doivent être adressées par écrit et être envoyées à la CIB par les canaux suivants :

- Courrier adressé au siège de la CIB à Pokola ou Brazzaville
- Courrier remis au service social ou à un responsable CIB lors de ses visites dans les villages
- Mail envoyé à l'adresse administration@cibpokola.com

Pour le cas des personnes ne sachant pas écrire, la plainte pourra être rédigée par le service social de la CIB ou toute autre partie prenante externe.

Les plaintes seront ensuite transférées au département CR&S de la CIB.

Les plaintes devront au moins contenir les informations suivantes :

- Nom et coordonnées de contact de la personne ou de l'organisme adressant la plainte
- Description détaillée de la plainte
- Si possible, preuves permettant de prouver les non-conformités

Si une plainte est adressée de manière anonyme, des coordonnées de contact devront être associées à celle-ci afin que la CIB puisse informer le plaignant de la résolution du problème.

8. Transparence et confidentialité

La CIB s'engage à traiter les plaintes de manière transparente et impartiale. Le responsable CR&S en charge du traitement de la plainte enregistrera par écrit le statut de la plainte et mettra à jour le processus de résolution. Le plaignant pourra demander des informations complémentaires sur le traitement de sa plainte s'il le souhaite.

Le processus de résolution peut toutefois rester confidentiel si le plaignant en émet le souhait.

9. Processus de traitement

Timeline	Etape	Personne en charge
1 semaine	1.) Réception et enregistrement de la plainte <ul style="list-style-type: none">- Envoi d'un accusé de réception au plaignant- Contact des responsables en charge du traitement- Enregistrement de la plainte si elle est recevable	CR&S Manager Conseiller Juridique
1 semaine	2.) Analyse préliminaire Vérification de l'admissibilité de la plainte. Si oui, continuer à l'étape 3 et demander des informations complémentaires au plaignant si nécessaire. Si non, informer le plaignant.	CR&S Manager Conseiller Juridique
1 mois	3.) Ouverture du dialogue et établissement du processus de résolution <ul style="list-style-type: none">- Information des parties prenantes et des responsables concernés- Collecte des réponses des parties prenantes et responsables concernées- Accord des parties prenantes et du plaignant sur le périmètre d'enquête et l'approche à adopter.- Examen des possibilités de coopération avec un partenaire externe dans le cadre de l'enquête et/ou de la médiation	CR&S Manager Conseiller Juridique
1 à 3 mois	4.) Processus d'enquête <ul style="list-style-type: none">- Collecte d'informations additionnelles et visites de terrains si nécessaire- Examen des résultats de l'enquête basée sur des preuves objectives- Prise de décision :	CR&S Manager

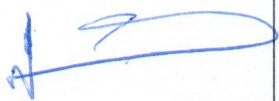
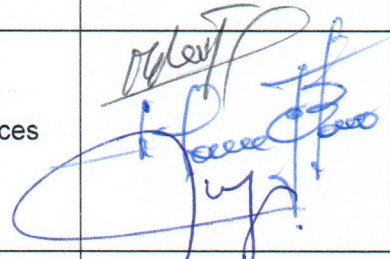
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Plainte non valide : information du plaignant ○ Plainte valide : lancement d'un plan de résolution 	
1 mois	5.) Lancement du processus de résolution <ul style="list-style-type: none"> - Accord sur les éléments de preuve apportés par le plaignant et les personnes affectées - Accord sur le chronogramme et le plan d'action - Accord sur la communication des actions et des progrès 	CR&S Manager Départements concernés
6 à 12 mois	6.) Evaluation du processus de résolution <ul style="list-style-type: none"> - Problème résolu - Problème non résolu : retour à l'étape 5 - En cas de problème/non-conformité persistant avec un sous-traitant, envisager l'arrêt du contrat. 	CR&S Manager

10. Historique et élaboration du document

Historique

version	historique	date	auteur	fonction
Version actuelle	Version 1.0	Mai 2019	V. Istace	CR&S Manager

Elaboration document

	Nom	Fonction	Signature
Auteurs	V. Istace	CR&S manger	
Vérificateurs	R. Mombandzo C. Malatou G. Elenga	Chef de service social et communication Chef de service Ressources Humaines Conseiller juridique	
Validé par :	C. Schwarz	Directeur Général	