



Chapitre 1: Gestion

1.5 Mécanisme de Réclamation

Que signifie le mot "grief" ?

Un grief est une **plainte concernant les actions du titulaire du certificat** qui ont eu un impact négatif sur quelqu'un. Les griefs peuvent concerner des problèmes sociaux, environnementaux ou techniques, ou des règles et politiques du titulaire du certificat. La plainte **peut être faite par n'importe qui**, qu'il fasse ou non partie de l'opération.

Il y a des fuites sur le toit de notre logement pour travailleurs

J'ai été harcelé sexuellement par mon superviseur

L'inspecteur interne qui est venu dans mon exploitation agricole n'a aucune idée de la norme

L'entreprise a déversé ses déchets sur nos terres communautaires

Je ne peux pas participer aux formations des membres à cause de la distance

La qualité du produit livré par l'exploitation était très basse

Nous n'avons pas été payés selon notre contrat

J'ai vu des enfants travailler dans votre exploitation pendant les heures d'école

Qu'est-ce qu'un mécanisme de grief ?

Le processus de soumission et de traitement des plaintes :



Soumission
de plainte

Traitement

Résolution

Suivi



Pourquoi est-ce important ?

- Assure que les plaintes sont traitées de manière professionnelle et transparente
- Renforce la confiance et le respect
- Aide à trouver des solutions et à prévenir de futurs problèmes
- Soutient l'amélioration continue
- Agit comme un avertissement précoce pour les problèmes de droits de l'homme

1.5 Mécanisme de Réclamation

N°	Exigence fondamentale	Certification de groupe			Certific. indiv.
		Petites exp. agricoles	Grandes exp. agricoles	Direction du groupe	Petites/Grandes
1.5.1	<p>Le Mécanisme de Réclamation mis en place permet aux individus, travailleurs, <u>communautés</u>, et/ou membres de la société civile, y compris les lanceurs d'alerte, de formuler une plainte concernant les <u>activités du titulaire de certificat</u>. Les réclamations peuvent concerner toute exigence incluse dans la Norme, y compris les problématiques techniques, sociales ou économiques. Le mécanisme de réclamation peut être fourni par le titulaire de certificat ou par un tiers.</p> <p>Le Mécanisme de Réclamation (voir exigence 1.1.1) doit inclure au moins les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des représentants des membres du groupe ou des travailleurs doivent faire partie du comité ; • Les plaintes peuvent être soumises dans toutes les langues et accessibles aux personnes sans compétences en lecture ou sans accès à Internet ; • Les plaintes anonymes sont acceptées en toute <u>confidentialité</u> ; • Les problèmes liés aux droits fondamentaux et aux droits du travail sont <u>résolus</u> dans le respect du <u>Protocole de résolution</u> ; • Les plaintes et les mesures prises sont documentées et partagées en temps opportun avec les personnes affectées ; • Les plaignants sont protégés contre les représailles. <p><i>Veillez consulter A-08-SCRL-B-CH Annexe Social</i></p> <p><i>Voir SA-G-SD-6 Document d'orientation E : Mécanisme de Réclamation</i></p>			✓	✓

Lisez l'exigence et son applicabilité avant de passer à la page suivante

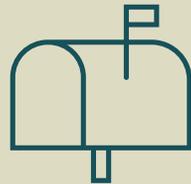
1.5.1

Comment mettez-vous en œuvre un mécanisme de plainte ?

En tant que responsable de groupe d'exploitations agricoles ou responsable d'une exploitation certifiée individuellement, vous êtes chargés de mettre en place le mécanisme de plainte. Quelles sont les étapes ?



1. Mettre en place un comité de plainte



2. Mettre en place des moyens accessibles, anonymes et confidentiels pour que les gens signalent des plaintes



3. Remédier aux plaintes soumises

1.5.1

Mettre en place un comité de plainte

Sélectionner des membres du comité qui :



- Incluent au moins un représentant des travailleurs / membres du groupe
- Sont dignes de confiance pour les travailleurs ou les membres
- Sont perçus comme impartiaux (sans parti pris ou objectifs)
- Sont accessibles et faciles à contacter pour tout le monde
- Comprennent les questions de genre et incluent à la fois des femmes et des hommes

Recommandé :

- Sont informés des activités des titulaires de certificats et des communautés locales
- Sont informés sur l'Évaluation et résolution, le genre et les sujets de griefs typiques

Etude de cas

Louis gère une plantation de café et a mis en place un comité de griefs.



Le comité comprend le responsable de bureau Ian, le responsable d'usine Sebastien et le responsable de terrain Matias.

Les trois responsables ont reçu une formation sur le mécanisme de griefs.

Ils ont le pouvoir de décision et sont dignes de confiance pour les travailleurs.

Les travailleurs peuvent soumettre leurs griefs par l'intermédiaire de leurs responsables respectifs.



?

Louis a-t-il mis en place le comité conformément aux exigences ?

Réfléchissez à la réponse avant de passer à la page suivante

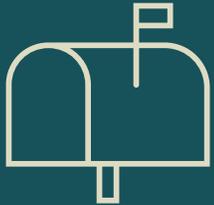
Etude de cas - Solution



Non, le comité de griefs que Luis a mis en place ne remplit pas toutes les caractéristiques requises. Il se compose uniquement de responsables et **n'a pas de représentant des travailleurs**. Il se compose **uniquement d'hommes** et n'a pas de représentante femme.



1.5.1



Établir des canaux pour la soumission de griefs

Des exemples de la manière dont le comité peut faciliter les soumissions par des moyens pratiques **accessibles à tous** :

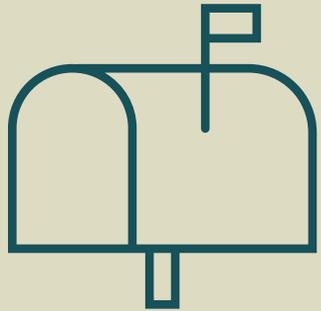
- Boîte à plaintes et suggestions dans des zones fréquentées
- Formulaire de griefs dans les langues locales (poste, e-mail, site web, en personne)
- Verbalement à un membre du comité
- Verbalement par l'intermédiaire d'un groupe de femmes local ou du Comité de Genre
- Par téléphone (appel ou SMS) à une ligne d'assistance indépendante
- Parler à un superviseur ou à un responsable sur le lieu de travail
- Lors d'une réunion de travail, d'une réunion communautaire ou d'une session de formation

Assurez-vous que des canaux sont disponibles pour les personnes qui ne peuvent pas lire ou écrire.

N'oubliez pas qu'un seul type de canal de soumission ne suffira pas à couvrir les besoins de tous.

Etude de cas

Luis s'est maintenant assuré que le comité des plaintes est composé comme requis.



Comme prochaine étape dans la mise en place du mécanisme de plainte, le comité a placé une boîte à plaintes à l'entrée du bureau de Luis sur le terrain de l'exploitation pour que les travailleurs puissent soumettre des plaintes. Tous les travailleurs ont été informés de la boîte à plaintes et peuvent l'utiliser pour soumettre leurs plaintes.



Le comité a-t-il fait suffisamment pour établir un canal de soumission pour les plaintes ?

Réfléchissez à la réponse avant de passer à la page suivante

Etude de cas - Solution

Non, le comité n'a pas fait assez. Une boîte à plaintes seule n'est pas suffisante. Elle est également visible par tous, et certains travailleurs peuvent se sentir en danger ou incapables de l'utiliser.

Le comité doit utiliser plusieurs canaux pour que les travailleurs soumettent des plaintes afin de répondre à leurs besoins, tels que des soumissions verbales, des appels téléphoniques, parler aux superviseurs et lors de réunions. Ces options permettent à tous les travailleurs de déposer des griefs en toute tranquillité.



1.5.1

Remédier aux plaintes soumises



La remédiation fait référence à toute action ou processus qui aide les personnes qui ont subi un préjudice à se rétablir et qui contribue à empêcher que des abus ou des difficultés ne se reproduisent.

1.5.1

Remédier aux plaintes soumises

Étapes clés :

Dans 1 à 2 jours

Dans 5 jours ouvrables

Dans 4 semaines

Dans les 5 jours suivant la fin de l'enquête

Dans 1 à 2 semaines après le partage des résultats

Actions à court terme : dans les 12 semaines

Actions à long terme : jusqu'à 52 semaines

En cours

Après la clôture du dossier

1. Recevoir et reconnaître la plainte
2. Cas de protection et de droits de l'homme
3. Examiner la plainte pour vérifier si elle est valide pour une enquête plus approfondie
4. Enquêter pour comprendre ce qui s'est passé
5. Communiquer les résultats
6. Convenir d'un plan de remédiation
7. Mettre en œuvre et surveiller le plan de remédiation
8. Communiquer les progrès
9. AMÉLIORATION CONTINUE

1.5.1



Remédier aux plaintes soumissionnées

Étapes clés :

1. Recevoir et reconnaître la plainte
- 2. Cas de protection et de droits de l'homme**
3. Examiner la plainte pour vérifier qu'elle est recevable
4. Enquêter pour savoir ce qui s'est passé

Si le cas est lié aux **droits humains**, le comité suit le **Protocole de médiation de Rainforest Alliance**. Ils travaillent avec le **Comité d'évaluation et résolution** et le **Comité genre**, garantissant la sécurité des personnes impliquées et obtenant leur consentement

1.5.1

Remédier aux plaintes soumises

Étapes clés :



1. Recevoir et reconnaître la plainte
2. Cas de protection et de droits de l'homme
3. Examiner la plainte pour vérifier qu'elle est recevable
- 4. Enquêter pour établir ce qui s'est passé**
5. Communiquer les résultats

Tout d'abord, effectuer un **test de gravité** en demandant :

- Le cas est-il menaçant pour la vie ?
- Peut-il avoir un impact durable ?
- Est-ce un problème systémique avec plusieurs cas ?
- La direction ou le personnel étaient-ils au courant et ont-ils continué/approuvé cela ?

Si la réponse à l'une de ces questions est oui, le **cas est critique et peut nécessiter l'implication de Rainforest Alliance et de l'organisme de certification**. Les cas critiques doivent être **évalués pour criminalité**. S'ils sont considérés comme criminels, informer les autorités locales avec le consentement de la victime et sans risquer leur sécurité.

1.5.1

Le mécanisme de plainte doit s'assurer que :

- Les plaintes anonymes sont acceptées
- La confidentialité est protégée
- Les problèmes de droits humains et du travail sont remédiés selon le Protocole de Remédiation
- Les cas sont documentés, et les plaintes et actions entreprises sont partagées en temps voulu avec les personnes concernées
- Les personnes soumettant des plaintes sont protégées contre les représailles





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org