

	<b>Procédure pour le traitement des plaintes envers la CIB</b>	Réf.	ProR/CRS/
		Fréq. rév.	-
		Date rév.	Si nécessaire
		Date doc.	01/06/23

# Procédure pour le traitement des plaintes envers la CIB

## 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.olamagri.com/products-services/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 économiques, 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 Olam<sup>1</sup> » ou le « Code de conduite pour les fournisseurs<sup>2</sup> ». 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.

<sup>1</sup> <https://www.olamagri.com/content/dam/olam-agri/sustainability/pp/pp-pdfs/olam-agri-living-landscapes-policy.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.olamagri.com/content/dam/olam-agri/about-us/ethics-and-compliance/ethics-and-compliance-pdfs/olam-agri-supplier-code-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 plaintes liées au harcèlement sexuel sont également concernées par 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 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 liés 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 une politique ratifiée par la CIB.

**Harcèlement sexuel** : toute attention importune de nature sexuelle, comprenant une gamme de comportements allant de la transgression apparemment légère et des désagréments à l'abus sexuel ou à l'agression sexuelle<sup>3</sup>. Le harcèlement sexuel peut être associé à l'accord d'une contrepartie accordée à la victime en échange de son consentement ou de le mise en place de conditions de travail hostiles, ou la victime est l'objet d'intimidation ou d'humiliation.

**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.

**Populations autochtones** : dans le contexte de la CIB, les communautés semi-nomades, les chasseurs cueilleurs Autochtones ou les communautés Mbendjélés ou BaAka.

#### **5. Documents de référence**

- Olam Living Landscape Policy
- Olam Supplier Code
- Stratégie et procédure pour l'implication des populations locales dans la gestion forestière
- Politique Olam anti-harcèlement sexuel sur le lieu de travail

#### **6. Responsabilités**

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

---

<sup>3</sup> Voir notamment la Politique Olam sur le harcèlement sexuel au lieu de travail

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 RSE 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 [crs.congo@olamagri.com](mailto:crs.congo@olamagri.com) ou [accueil.admin@olamagri.com](mailto:accueil.admin@olamagri.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 RSE 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 RSE 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.

La CIB publiera les résultats de toutes les négociations de conflits sur les fonciers et les ressources avec les communautés locales.

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

Les négociations avec les populations Autochtones sur les activités de gestion doivent se dérouler avec l'ensemble de la communauté ou par l'intermédiaire de représentants désignés par ces populations Autochtones, et de préférence avec l'appui des administrations publiques compétentes et des organisations de la société civile œuvrant pour la défense des droits des peuples Autochtones.

## 9. Processus de traitement

Timeline	Etape	Personne en charge
1 semaine	<b>1.) Réception et enregistrement de la plainte</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Envoi d'un accusé de réception au plaignant</li><li>- Contact des responsables en charge du traitement</li><li>- Enregistrement de la plainte si elle est recevable</li></ul>	Directeur RSE Conseiller Juridique
1 semaine	<b>2.) Analyse préliminaire</b>	Directeur RSE

	<p>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.</p> <p>En cas d'éventuel conflit sur la propriété foncière et droits d'usage des communautés riveraines, les opérations forestières qui sont la cause directe de ce conflit pourront être retardées ou suspendues jusqu'à sa résolution.</p>	Conseiller Juridique
1 mois	<p><b>3.) Ouverture du dialogue et établissement du processus de résolution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information des parties prenantes et des responsables concernés</li> <li>- Collecte des réponses des parties prenantes et responsables concernées</li> <li>- Accord des parties prenantes et du plaignant sur le périmètre d'enquête et l'approche à adopter.</li> <li>- Examen des possibilités de coopération avec un partenaire externe dans le cadre de l'enquête et/ou de la médiation</li> </ul>	Directeur RSE Conseiller Juridique
1 à 3 mois	<p><b>4.) Processus d'enquête</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte d'informations additionnelles et visites de terrains si nécessaire</li> <li>- Examen des résultats de l'enquête basée sur des preuves objectives</li> <li>- Prise de décision : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Plainte non valide : information du plaignant</li> <li>o Plainte valide : lancement d'un plan de résolution</li> </ul> </li> </ul>	Directeur RSE
1 mois	<p><b>5.) Lancement du processus de résolution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accord sur les éléments de preuve apportés par le plaignant et les personnes affectées</li> <li>- Accord sur le chronogramme et le plan d'action</li> <li>- Accord sur la communication des actions et des progrès</li> </ul>	Directeur RSE Départements concernés
6 à 12 mois	<p><b>6.) Evaluation du processus de résolution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problème résolu</li> <li>- Problème non résolu : retour à l'étape 5</li> <li>- En cas de problème/non-conformité persistant avec un sous-traitant, envisager l'arrêt du contrat.</li> </ul>	Directeur RSE

## 10. Historique et élaboration du document

### Historique

Version	Historique	Date	Auteur	Fonction
Ancienne version	Version 1.0	Mai 2019	V. Istace	CR&S Manager
Ancienne version	Version 1.1	Janvier 2020	V. Istace	Directeur RSE
Ancienne version	Version 1.2	Avril 2022	V. Istace	Directeur RSE
Version actuelle	Version 1.3	Juin 2023	V. Istace	Directeur RSE

### Elaboration document

	Nom	Fonction	Signature
Auteur	<b>V. Istace</b>	Directeur RSE	
Vérificateurs	<b>F. Kamissoko</b>	Directeur RH adjoint	
	<b>G. Elenga</b>	Conseiller juridique	
Validé par :	<b>A. Malik</b>	Directeur Général	