

## IV- PROCEDURES DU SYSTEME RECLAMATION, EVALUATION-RESOLUTION ET APPEL

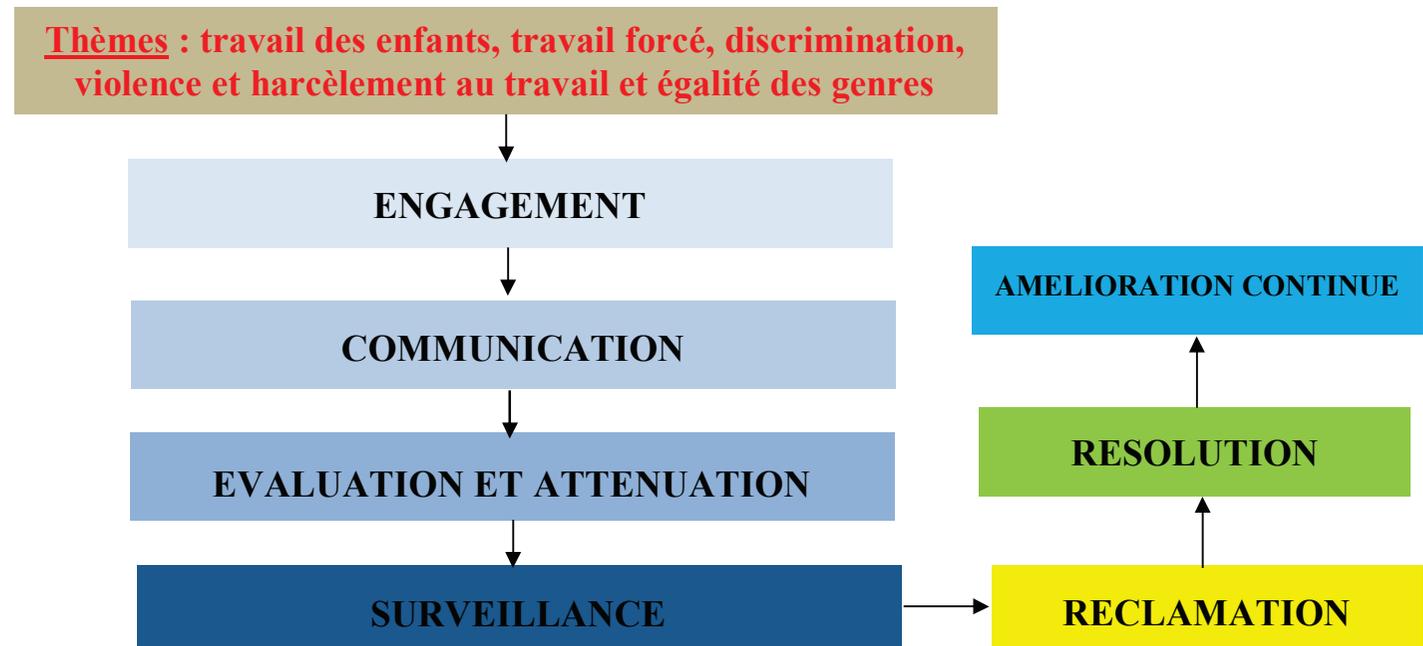
### 1- OBJET

L'objet de ces procédures est de recevoir les plaintes des personnes ou entités affectées par les activités de l'entreprise, puis d'élaborer, mettre en œuvre et superviser les actions correctives dans l'objectif d'atténuer voire éradiquer totalement les problèmes spécifiques du travail des enfants, le travail forcé, la discrimination, la violence et harcèlement au travail (les 4 sujets de base pour le système évaluation-et-résolution) et d'autres types de griefs.

### 2- DEFINITION

Ces procédures sont un ensemble d'actions que mène l'entreprise afin d'identifier les conséquences des activités de l'entreprise dans la société et d'apporter des issues de résolutions efficaces. Tout qui permet d'intégrer la société dans les objectifs de l'entreprise et de justifier son caractère social.

### 3- LOGIGRAMME



### 3- DESCRIPTION

ETAPE	REALISATION	RESPONSABLE	PHASE	DOCUMENTS
<p style="text-align: center;"><b>1</b> <b>Travail des enfants</b></p>	<p><b>Engagement</b> L'entreprise s'engage à lutter contre le travail des enfants à travers les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un comité réclamation évaluation-et-résolution et appel (CRERA) pour ce problème,</li> <li>- Former le comité sur ce thème,</li> <li>- Etablir une politique contre ce problème.</li> </ul> <p><b>Communication</b> Sensibiliser l'entreprise et les partenaires sur ce problème à travers des réunions, notes de service et la politique sociétale.</p> <p><b>Evaluation et atténuation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'entreprise sur ce problème,</li> <li>- Evaluer les partenaires sur ce problème,</li> <li>- Faire ratifier la politique contre ce problème par l'entreprise et ses partenaires,</li> <li>- Mettre en place des mesures d'atténuation en cas de risques.</li> </ul> <p><b>Surveillance</b> Mettre en place un système d'évaluation et de réclamation pour la surveillance lié à ce problème. Récolter les plaintes.</p> <p><b>Résolution</b> Résoudre les cas identifiés selon le protocole de remédiation de RA. Registre de plainte et suite.</p>	<p>CRERA</p>	<p>Travail des enfants</p>	<p>-lettre de création et de nomination du personnel du CRERA -PV et liste de présence de formation -note de service de communication -rapport de réunion de sensibilisation -politique sociétale -registre de plainte et suite</p>
<p style="text-align: center;"><b>2</b> <b>Travail forcé</b></p>	<p><b>Engagement</b> L'entreprise s'engage à lutter contre le travail forcé à travers les actions suivantes :</p>	<p>CRERA</p>	<p>Travail forcé</p>	<p>-lettre de création et de nomination du personnel du CRERA</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un comité évaluation-et-résolution pour ce problème,</li> <li>- Former le comité sur ce thème,</li> <li>- Etablir une politique contre ce problème.</li> </ul> <p><b>Communication</b> Sensibiliser l'entreprise et les partenaires sur ce problème à travers des réunions, notes de service et la politique sociétale.</p> <p><b>Evaluation et atténuation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'entreprise sur ce problème,</li> <li>- Evaluer les partenaires sur ce problème,</li> <li>- Faire ratifier la politique contre ce problème par l'entreprise et ses partenaires,</li> <li>- Mettre en place des mesures d'atténuation en cas de risques.</li> </ul> <p><b>Surveillance</b> Mettre en place un système d'évaluation et de réclamation pour la surveillance lié à ce problème. Récolter les plaintes.</p> <p><b>Résolution</b> Résoudre les cas identifiés selon le protocole de remédiation de RA. Registre de plainte et suite.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>-PV et liste de présence de formation</li> <li>-note de service de communication</li> <li>-rapport de réunion de sensibilisation</li> <li>-politique sociétale</li> <li>-registre de plainte et suite</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>3</b> <b>Discrimination</b></p>	<p><b>Engagement</b> L'entreprise s'engage à lutter contre la discrimination à travers les actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un comité évaluation-et-résolution pour ce problème,</li> <li>- Former le comité sur ce thème,</li> <li>- Etablir une politique contre ce problème,</li> <li>- Utilisation de pratique de recrutement</li> </ul>	CRERA	Discrimination	<ul style="list-style-type: none"> <li>-lettre de création et de nomination du personnel du CRERA</li> <li>-PV et liste de présence de formation</li> <li>-note de service de communication</li> <li>-rapport de réunion de sensibilisation</li> <li>-politique sociétale</li> <li>-registre de plainte et suite</li> </ul>

*qui n'excluent personnes et privilégient la femme (avis de recrutement public interne ou externe, entretien d'embauche, décision transparente de choix),*

- *Opportunité de formation et de promotion pour tous sans distinction selon l'analyse des besoins de formation et de promotion selon l'expérience professionnelle,*
- *Des pratiques salariales transparentes pour tous sans distinction et suivant la législation.*

**Communication**

*Sensibiliser l'entreprise et les partenaires sur ce problème à travers des réunions, notes de service et la politique sociétale.*

**Evaluation et atténuation**

- *Evaluer l'entreprise sur ce problème,*
- *Evaluer les partenaires sur ce problème,*
- *Faire ratifier la politique contre ce problème par l'entreprise et ses partenaires,*
- *Mettre en place des mesures d'atténuation en cas de risques.*

**Surveillance**

*Mettre en place un système d'évaluation et de réclamation pour la surveillance lié à ce problème. Récolter les plaintes.*

**Résolution**

*Résoudre les cas identifiés selon le protocole de remédiation de RA. Registre de plainte et suite.*

<p style="text-align: center;"><b>4</b> <b>Violence et harcèlement au travail</b></p>	<p><b>Engagement</b> <i>L'entreprise s'engage à lutter contre la violence et le harcèlement au travail à travers les actions suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Etablir un comité évaluation-et-résolution pour ce problème,</i></li> <li>- <i>Former le comité sur ce thème,</i></li> <li>- <i>Etablir une politique contre ce problème.</i></li> </ul> <p><b>Communication</b> <i>Sensibiliser l'entreprise et les partenaires sur ce problème à travers des réunions, notes de service et la politique sociétale.</i></p> <p><b>Evaluation et atténuation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Evaluer l'entreprise sur ce problème,</i></li> <li>- <i>Evaluer les partenaires sur ce problème,</i></li> <li>- <i>Faire ratifier la politique contre ce problème par l'entreprise et ses partenaires,</i></li> <li>- <i>Mettre en place des mesures d'atténuation en cas de risques.</i></li> </ul> <p><b>Surveillance</b> <i>Mettre en place un système d'évaluation et de réclamation pour la surveillance lié à ce problème. Récolter les plaintes.</i></p> <p><b>Résolution</b> <i>Résoudre les cas identifiés selon le protocole de remédiation de RA. Les cas de harcèlement et violence au travail sont résolue en collaboration avec le CEG. Registre de plainte et suite.</i></p>	<p>CRERA</p>	<p><i>Violence et harcèlement au travail</i></p>	<p>-lettre de création et de nomination du personnel du CRERA -PV et liste de présence de formation -note de service de communication -rapport de réunion de sensibilisation -politique sociétale -registre de plainte et suite</p>
<p style="text-align: center;"><b>5</b> <b>Egalité entre les genres</b></p>	<p><b>Engagement</b> <i>L'entreprise s'engage à lutter contre le problème d'égalité entre les genres à travers les</i></p>	<p>CEG</p>	<p><i>Egalité entre les genres</i></p>	<p>-lettre de création et de nomination du personnel du CEG -PV et liste de présence de</p>

	<p><i>actions suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Etablir un comité égalité entre les genres (CEG),</i></li> <li>- <i>Former le comité sur ce thème,</i></li> <li>- <i>Etablir une politique contre ce problème.</i></li> </ul> <p><b>Communication</b>  <i>Sensibiliser l'entreprise et les partenaires sur ce problème à travers des réunions, notes de service et la politique sociétale.</i></p> <p><b>Evaluation et atténuation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Evaluer l'entreprise sur ce problème,</i></li> <li>- <i>Evaluer les partenaires sur ce problème,</i></li> <li>- <i>Faire ratifier la politique contre ce problème par l'entreprise et ses partenaires,</i></li> <li>- <i>Mettre en place des mesures d'atténuation en cas de risques.</i></li> </ul> <p><b>Surveillance</b>  <i>Mettre en place un système d'évaluation et de réclamation pour la surveillance lié à ce problème. Récolter les plaintes.</i></p> <p><b>Résolution</b>  <i>Résoudre les cas identifiés selon le protocole de remédiation (discrimination liée au genre) de RA en collaboration avec le CRERA. Registre des plaintes et suites.</i></p>			<p>formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-note de service de communication</li> <li>-rapport de réunion de sensibilisation</li> <li>-politique sociétale</li> <li>-registre de plainte et suite</li> </ul>
--	--	--	--	---

<p><b>6</b> <b>Cartographie des parties prenantes</b></p>	<div style="background-color: #f4a460; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Parties prenantes dans l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CRERA</li> <li>- Comité égalité des genres</li> </ul> </div> <div style="background-color: #66c2e0; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>Parties prenantes locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CARITAS, bureau régional SAN PEDRO</li> <li>- Inspection régionale du travail</li> <li>- Délégation régionale MFFE</li> </ul> </div> <div style="background-color: #f4c03f; padding: 10px;"> <p><b>Parties prenantes nationales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CARITAS, bureau national ABIDJAN</li> <li>- Inspection général du travail</li> <li>- Ministère de la femme, famille et de l'enfant</li> </ul> </div> <p><i>*MFFE : Ministère de la femme, famille et de l'enfant.</i></p>	<p>CRERA et CEG</p>	<p><i>Partie prenante</i></p>	<p><b>Cartographie des parties prenantes</b></p>														
<p><b>7</b> <b>Mise en place d'un plan de résolution</b></p>	<p><i>le plan de résolution mise en place avec des mesures incluses dans le plan de gestion.</i></p> <table border="1" data-bbox="510 898 1205 1013"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td> </td> </tr> </table> <p><i>Modèle de plan.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Objectifs (réponse rapide en cas d'urgence)</li> <li>2) Actions (entre les parties prenantes)</li> <li>3) Localisation (lieu des actions)</li> <li>4) Date de début et de fin (période des actions)</li> <li>5) Fréquence (nombre de fois dans la période)</li> <li>6) Personnes responsables (conduite)</li> <li>7) Status (suivi).</li> </ol>	1	2	3	4	5	6	7								<p>CRERA</p>	<p><i>Résolution de plainte ou constat</i></p>	<p><b>- Plan de résolution</b> <b>- plan de gestion</b></p>
1	2	3	4	5	6	7												
<p><b>8</b> <b>Formation</b></p>	<p><i>Former les responsables du comité réclamation, évaluation, résolution et appel sur le système réclamation et résolution (procédure de réclamation et protocole de remédiation).</i></p>	<p>Externe</p>	<p><i>Formation du CRERA</i></p>	<p><b>Rapport de formation (PV et liste de présence)</b></p>														

**9**  
**Système de**  
**Réclamation**  
**Et évaluation-et-**  
**résolution**

***Sur quel sujet poser une réclamation ?***

*Les réclamations concernent tous les dommages sociaux, environnementaux et économiques liés aux activités de l'entreprise à savoir :*

- *Travail des enfants,*
- *Discriminations,*
- *Travail forcé,*
- *Violence et harcèlement au travail,*
- *Inégalités liées au genre,*
- *Mauvaises conditions de travail,*
- *Risques environnementaux,*
- *Risques économiques etc.*

***Qui peut poser une réclamation ?***

*Les entités qui peuvent poser une réclamation sont :*

- *Personne physique,*
- *Personne morale,*
- *Communauté*
- *Personnel de l'entreprise,*
- *Travailleur loué par une agence de main d'œuvre.*

***Où poser cette réclamation ?***

*La plainte est posée sur les sites de l'entreprise ou à travers ses messageries.*

***Auprès de qui poser cette réclamation ?***

*La plainte peut être posée directement auprès du comité de réclamation évaluation-résolution et appel (CRERA) de l'entreprise ou de manière anonyme dans les boîtes à suggestion au sein de l'entreprise et à travers ses autres issues messageries.*

***Comment poser cette réclamation ?***

- *Retirer un formulaire de réclamation sur un des sites de l'entreprise auprès*

CRERA

Réclamation

-registre de plainte et suite

- du service sécurité ou sur les boîtes à suggestion,*
- *Télécharger le formulaire de réclamation aussi sur le site internet de l'entreprise,*
  - *Remplir le formulaire en se désignant ou non,*
  - *Déposer le formulaire dans une des boîtes à suggestion sur un site de l'entreprise,*
  - *Ou déposer le formulaire direction chez le responsable réclamation sur un des sites de l'entreprise,*
  - *Ou envoyer le formulaire par messagerie (email, site internet ou BP).*

**Contacts utiles :**

**Transcao-Négoce Abidjan**

*CRERA Abidjan*

**Contact : 2721216828\_Mr Pascal Konan**

**Email : [info@transcaonegoce.ci](mailto:info@transcaonegoce.ci)**

**Transcao-Négoce San Pedro**

*CRERA San Pedro (annexe)*

**Contact : 0709942766**

**Email : [info@transcaonegoce.ci](mailto:info@transcaonegoce.ci)**

**Réception et prise en compte de la réclamation (délai : 1 à 2 jours).**

- *La réclamation ainsi que sa date de réception sont enregistrées dans le registre des réclamations,*
- *Vérifier si la plainte est relative à sa personne physique et si une protection est nécessaires (si oui, voir 1.5 E&R\*),*
- *Vérifier si la plainte est relative aux*

	<p><i>droits humains (si oui, voir 1.5 E&amp;R),</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Vérifier si des conflits d'intérêts existent,</i></li> <li>- <i>Assigné la plainte au comité,</i></li> <li>- <i>Organiser une réunion pour examiner la plainte,</i></li> <li>- <i>Créer un dossier confidentiel concernant la plainte.</i></li> </ul> <p><b><i>Protection et atteinte aux droits humains (délai : 1 à 2 jours).</i></b></p> <p><i>Si le comité réclamation juge que la sécurité du plaignant n'est pas garantie, il peut dans les 2 premiers jours le mettre à l'abri sois même ou avec l'aide d'une partie prenante faisant partie du système E&amp;R. Dans les 4 semaines qui suivent, un plan de résolution est établi et un test de gravité est initié.</i></p> <p><b><i>Analyse de la réclamation pour en vérifier l'admissibilité (délai : 1 à 2 jours).</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le comité vérifie si la plainte entre dans le champ d'application du certificat de l'entreprise et est relative à une exigence de la norme RA.</i></li> <li>- <i>Ces informations complémentaires sont enregistrées dans le registre. Si la plainte est afférente au cas du travail des enfants, travail forcé, discrimination et violence et harcèlement au travail,</i></li> <li>- <i>il informe le CRERA et le comité égalité des genres afin d'appliquer le protocole de résolution.</i></li> <li>- <i>Les décisions sont reportées au registre correspondant à la plainte.</i></li> </ul>			
--	--	--	--	--

- *Les résultats des examens sont fournis au plaignant et comprennent :*
  - A) *Les résultats des examens*
  - B) *Si la plainte n'est pas recevable, les explications sont données au plaignant et il est orienté vers d'autres issues s'avérant plus compétentes,*
  - C) *Si la plainte est acceptable les conditions de confidentialités sont discutées et reportées au registre*
  - D) *En cas de plainte anonyme, les résultats sont fournis à travers le canal confidentiel choisi par le plaignant ou sont publiés le cas échéant en respect des clauses de confidentialité.*

***Enquête pour établir ce qui s'est passé.  
(délai : 4 semaines).***

*Une enquête est initiée afin de reconstituer les faits.*

*L'enquêteur établit les faits suivants :*

- E) *Où et quand l'action, ou son absence, ayant conduit à la réclamation a eu lieu.*
- F) *Qui était responsable ou conjointement responsable de ce qui s'est passé.*
- G) *Qu'est-ce qui s'est passé et quelle en est la cause profonde.*
- H) *La réclamation concerne-t-elle un événement exceptionnel ou pourrait-elle être systémique ?*
- I) *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*

	<p><i>fonctionné?</i></p> <p>J) <i>Les méthodes de collecte des informations sont notamment :</i></p> <p>K) <i>Des entretiens avec les parties affectées et/ou le plaignant.</i></p> <p>L) <i>Une visite du site concerné.</i></p> <p>M) <i>Des entretiens avec des témoins sans compromettre l'identité de la personne ayant déposé la plainte.</i></p> <p>N) <i>La consultation d'experts adéquats.</i></p> <p>O) <i>La vérification des documents et des rapports.</i></p> <p><b>Communication des résultats.</b> <b>(délai 6 semaines)</b></p> <p><i>Une fois l'enquête terminée, les résultats sont communiqués au plaignant :</i></p> <p>A) <i>Le comité discute les résultats avec les parties impliquées et identifie les mesures de réparation et les causes profondes.</i></p> <p>B) <i>Si la plainte implique un groupe, les résultats sont partagés avec leur représentant ou sont publiés dans les canaux de communication du comité réclamation.</i></p> <p>C) <i>Les résultats et le rapport de communication y afférent sont introduit au registre de l'affaire.</i></p> <p>D) <i>Le plaignant peut faire appel contre décision du CRERA en cas de désaccord avec les résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Remplir le formulaire d'appel qui sera joint au registre.</i></li> <li>- <i>L'appel sera analysé par la commission d'appel du CRERA</i></li> </ul>			
--	--	--	--	--

(responsable du CRERA et 2 observateurs issus de la direction)

- Si l'appel est rejeté, le comité d'appel confirme les conclusions du comité réclamation.
- Si l'appel est recevable, les conclusions du comité réclamation sont modifiées et une nouvelle enquête est initiée.
- En cas de plainte anonyme, les conclusions sont partagées à travers les canaux désignés confidentiels par le plaignant ou elles sont publiées à travers les moyens de communication du comité réclamation.

**Détermination d'un plan de résolution.  
(6 semaines)**

- A) Le comité réclamation met en place un plan de résolution avec l'aide d'experts au sujet en question. Les activités correctives, calendriers,
- B) les responsables des activités, les rôles et responsabilités, les budgets sont identifiés en suivant les guides RA y afférents.
- C) Les actions de corrections devront être confirmées compatibles avec les droits humains et la norme RA par le comité réclamation.
- D) En cas de plainte anonyme, le plan de résolution est développé avec les experts et les parties prenantes.

**Mise en place et suivi du plan de résolution. (12 semaines)**

Il est conseillé au membre du comité responsable

*de la plainte de faire ce qui suit : A) 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.*

*B) Veiller au calendrier et prendre des mesures pour éviter les retards, si possible.*

*C) Suivre les progrès de la mise en place dans un document partagé avec le comité des réclamations et la direction.*

*D) Documenter la date à laquelle chaque action a été terminée.*

***Communication des progrès. (12 à 52 semaines suivant la nature de la plainte)***

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

*A) Définir avec le plaignant de la régularité à laquelle il souhaite être informé (par exemple chaque semaine, chaque mois).*

*B) S'assurer que le plaignant comprend parfaitement le plan et le calendrier des corrections (12 semaines) et les mesures correctives (52 semaines).*

*C) Communiquer les progrès et évoquer les éventuels obstacles à l'application des mesures.*

*D) Indiquer quand chaque étape est terminée et quand la plainte est résolue.*

*E) Vérifier régulièrement si le plaignant est satisfait des résultats.*

*F) Quand toutes les corrections et mesures correctives sont appliquées, vérifier si le*

	<p><i>plaignant est satisfait des résultats.</i></p> <p><i>G) Une fois le plan de résolution complété, le membre du comité responsable de la plainte fera ce qui suit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>- Réunion avec les parties affectées, les parties prenantes et la direction pour expliquer en quoi la plainte a aidé l'entreprise à s'améliorer.</i></li><li><i>- En cas de plaintes impliquant un large groupe tel que les travailleurs ou la communauté, il peut s'agir d'une réunion publique.</i></li><li><i>- 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).</i></li></ul> <p><i>H) En cas de plainte anonyme, le comité peut décider de communiquer ses progrès publiquement dans le respect des clauses de confidentialité ou à travers les canaux de communication désignés par le plaignant.</i></p> <p><b><i>Amélioration continue.</i></b></p> <p><i>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 :</i></p> <p><i>A) 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.</i></p> <p><i>B) Il vérifie les mesures prises pour protéger la confidentialité et l'efficacité de ce processus.</i></p>			
--	---	--	--	--

	<p><i>C) Il discute des retours du plaignant et des parties concernées ainsi que des experts et de la direction impliqués dans la résolution.</i></p> <p><i>D) Il examine les éventuels enseignements tirés de l'enquête et du plan de résolution complété.</i></p> <p><i>E) Il réfléchit aux raisons pour lesquelles la plainte n'a pas été résolue par le plaignant avant de faire appel au mécanisme de réclamation.</i></p> <p><i>F) Il vérifie la place de la plainte dans la répartition globale des réclamations reçues.</i></p> <p><i>G) Il détermine en quoi la plainte a participé à l'amélioration continue.</i></p> <p><i>H) 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.</i></p> <p><i>I) Le secrétaire du comité documente la réunion et la date de sa tenue ainsi que les conclusions dans le registre.</i></p>			
--	--	--	--	--

#### 4- ANNEXE DE RESOLUTION D'UN CAS SELON LE PROTOCOLE DE REMEDIATION

