

2.3 Aspects sociaux : Les acteurs locaux

2.3.4 Mécanisme de règlement des griefs

Pratiques, politiques et procédures (comportements)

Les entreprises doivent établir dès que possible un mécanisme de règlement des griefs sur place.

Les mécanismes de règlement des griefs peuvent varier dans leur forme, mais tous doivent comporter les mêmes fonctions de base, à savoir :

1. Recevoir et enregistrer la plainte;
2. Examiner et évaluer la plainte;
3. Formuler une réponse;
4. Choisir une méthode de règlement du grief;
5. Appliquer la méthode choisie;
6. Régler les problèmes soulevés;
7. Faire un suivi et évaluer les résultats;
8. Tirer des leçons de l'expérience et en rendre compte à toutes les parties en cause.

Un mécanisme de règlement des griefs sur place doit avoir pour objectif de résoudre rapidement les questions soulevées, au moyen d'un processus compréhensible, transparent, respectueux des particularités culturelles, facilement accessible et axé sur la consultation, et ce, sans frais pour le plaignant et sans risque de représailles. Un tel mécanisme ne doit pas empêcher, le cas échéant, de recourir aux tribunaux ou à des instances administratives.

Les entreprises doivent faire savoir à leur personnel et aux acteurs locaux qu'il existe un mécanisme de règlement des griefs. Elles doivent aussi prévoir dans leur processus d'embauche des séances d'information sur le mécanisme de règlement des griefs.

Questions pour l'auto-évaluation

- Tous les sites disposent-ils d'un processus adéquat de règlement des griefs ?

RESSOURCES ADDITIONNELLES

(anglais seulement) A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects.

<http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>

(anglais seulement) Handling and Resolving Local Level Concerns & Grievances.

<http://hub.icmm.com/document/691>

L'Association minière du Canada, Cadre VDMD: Guide de mécanismes de règlement des différends et des préoccupations à l'échelle des sites

<http://mining.ca/fr/Guide-de-mechanismes-de-reglement-des-differends-a-lechelle-des-sites>

NORMES INTERNATIONALES

Normes de performance (NP) de la Société financière internationale (SFI)

[NP 1, Objectifs:](#)

[Mécanisme de règlement des griefs, Sections 34, 35](#)

[NP 4, Personnel de sécurité, Sections 12-14](#)

[NP 5, Exigences, Mécanisme de règlement des griefs, Sections 11](#)