

2.3 Aspects sociaux : Les acteurs locaux

2.3.4 Mécanisme de règlement des griefs

Identification (évaluation; diligence raisonnable)

Les entreprises doivent établir un mécanisme de règlement des griefs en vue de faciliter des communications directes entre les parties prenantes et l'entreprise. Ce mécanisme peut servir de système d'alerte lorsque des problèmes surgissent. De plus, ce genre de mécanisme est recommandé parce qu'il offre habituellement aux parties prenantes un moyen moins intimidant d'exprimer leurs opinions et leurs préoccupations que la formule consistant à le faire dans le cadre de réunions avec le personnel de l'entreprise. Il leur offre aussi la possibilité de rétroagir au moment qui leur convient plutôt que de devoir attendre à la prochaine rencontre officielle avec l'entreprise. Enfin, ce mécanisme permet de s'assurer que la rétroaction est correctement recueillie, documentée, communiquée et prise en compte à l'interne, et qu'elle fait l'objet d'un suivi.

Pour mettre au point un mécanisme efficace de règlement des griefs, les entreprises doivent tenir compte de plusieurs facteurs, entre autres :

- les caractéristiques des parties prenantes, y compris leur proximité par rapport au site et aux corridors de transport, ainsi que leur degré d'acceptation des activités prévues;
- la façon dont leur participation a été sollicitée : l'approche et le ton utilisés, la possibilité qui leur a été donnée d'exprimer leurs préoccupations;
- les caractéristiques du règlement des différends à l'échelle locale et nationale, y compris les approches traditionnelles et communautaires;
- la perception des parties prenantes quant à l'efficacité et à l'équité du système judiciaire.

Questions pour l'auto-évaluation

- Des efforts ont-ils été déployés pour comprendre le contexte local et mesurer l'urgence d'établir un mécanisme de règlement des griefs sur place?

NORMES INTERNATIONALES

Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

[Page 23 \(Chapitre II, Principes généraux, Recommandations 10, 11\)](#)

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>