

MÉCANISME DE RÉCLAMATION ET DE RÉPARATION DE COCOASOURCE

<i>MÉCANISME DE RÉCLAMATION ET DE RÉPARATION DE COCOASOURCE</i>	1
<i>Objectif</i>	2
<i>Fonction</i>	2
<i>Composition</i>	3
<i>Communiquer une plainte</i>	4
Qui peut déposer une plainte ?	4
Comment la plainte est-elle communiquée ?.....	4
Quelles informations doivent figurer dans une plainte ?.....	4
<i>Enregistrement, accusé de réception et suivi</i>	5
Maintien de la communication et mises à jour sur l'état d'avancement	5
Enquête et recherche d'un consensus.....	5
Recherche d'avis consultatifs et/ou d'assistance technique	6
Rendre publiques les mesures et solutions proposées et superviser leur mise en œuvre	6
Résolution finale	6
Suivi et évaluation.....	6
Médiation.....	6
Évaluations des parties	7
Sans préjudice	7

Objectif

L'objectif de ce mécanisme de réclamation est d'inviter toute personne ou tout groupe de personnes à signaler tout incident, comportement inapproprié, conflit émergent, dysfonctionnement du système ou tout autre type de réclamation constaté dans la chaîne d'approvisionnement de Cocoasource, concernant les sujets suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

Principaux engagements de Cocoasource

- Respect des droits de l'homme et protection des enfants.
- Protection des forêts et autres écosystèmes naturels.
- Autres engagements de Cocoasource.

Chaîne d'approvisionnement éthique de Cocoasource

- Systèmes et processus de l'entreprise visant à garantir la mise en œuvre effective de nos engagements.
- Évaluation et traçabilité de la chaîne d'approvisionnement Cocoasource
- Gestion de la conformité de la chaîne d'approvisionnement
- Acquisition de terres, aménagement du territoire et développement des sites
- Gestion des terres et protection à long terme
- Accès à des voies de recours et restauration environnementale Collaboration pour la durabilité des paysages et des secteurs Surveillance et vérification

Rapports Cocoasource sur les progrès réalisés

- Rapports, divulgation et réclamations

Fonction

La fonction du mécanisme de règlement des plaintes est la suivante :

- Recevoir, enregistrer et suivre toutes les plaintes reçues.
- Fournir régulièrement des mises à jour sur l'état d'avancement des plaintes aux plaignants.
- Collaborer et coopérer avec toutes les parties concernées afin de parvenir à un règlement des plaintes.
- Traiter et proposer des solutions et des pistes de réflexion relatives à des plaintes spécifiques dans un délai ne dépassant pas 60 jours à compter de la réception de la plainte.
- Recevoir et traiter les demandes de recours à une médiation ou à une facilitation indépendante.
- Identifier les tendances croissantes en matière de plaintes et recommander à la direction de l'entreprise les mesures possibles pour éviter les préjudices et les plaintes dans les activités futures de l'entreprise.
- Solliciter les commentaires des parties sur les plaintes qui ont depuis été clos concernant leur expérience, leur niveau de satisfaction et leurs recommandations pour renforcer le mécanisme de traitement des plaintes.
- Élaborer des rapports réguliers (y compris les conclusions et les résultats), les mettre à la disposition du public et maximiser la transparence des informations.
- Veiller à ce que les critères d'efficacité des mécanismes de réclamation soient respectés ;
- Collaborer autant que possible avec le gouvernement hôte, les partenaires commerciaux, les ONG, les OSC et d'autres entités pour mener des initiatives de sensibilisation afin de mieux faire connaître l'existence du mécanisme de réclamation et la manière d'accéder à ses services.
- Veiller à la formation continue du personnel, des agents et des partenaires commerciaux de l'entreprise (en particulier en amont) sur l'importance de garantir l'accès à des recours à tout plaignant potentiel ; et
- Surveiller et enregistrer le suivi des résolutions des plaintes, le cas échéant.

Composition

Le mécanisme de réclamation sera composé d'une équipe de résolution : le Directeur Général et le Sustainability Manager de Cocoasource.

L'équipe de résolution aura pour mission :

- Gérer les relations avec les groupes gouvernementaux et les parties prenantes concernés qui pourraient être amenés à intervenir dans le règlement de plaintes à l'avenir (y compris les organisations de la société civile et autres entités susceptibles de conseiller et/ou d'aider les plaignants à recourir au mécanisme de règlement des plaintes).
- Garantir l'indépendance du mécanisme de règlement des plaintes.
- Assurer la formation continue et le renforcement des capacités du personnel du mécanisme de règlement des plaintes.
- Garantir la satisfaction globale des « critères d'efficacité » des Principes directeurs des Nations Unies.
- Approuver le plan de travail et le budget.
- Faire connaître l'existence du mécanisme de règlement des plaintes et la procédure à suivre pour l'utiliser
- Recevoir et enregistrer les demandes de règlement des litiges
- Accuser réception de la demande au demandeur
- Déterminer l'admissibilité et, lorsque la demande ne relève pas du champ d'application et du mandat du mécanisme de règlement des plaintes, suggérer au plaignant d'autres mécanismes de règlement des plaintes disponibles (c'est-à-dire les tribunaux, les procédures administratives)
- Suivre et documenter les efforts déployés pour résoudre les plaintes et leurs résultats
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication qui touche les parties prenantes et les utilisateurs potentiels du mécanisme, en tenant compte des médias, de la langue et de la culture appropriés
- Prendre des mesures directes pour résoudre les plaintes de manière professionnelle, impartiale et sans discrimination
- Demander des informations complémentaires pour clarifier la question, partager ces informations avec toutes les parties concernées et, lorsque les informations ne sont pas détenues par le plaignant ou l'entreprise, mais par un tiers, prendre des mesures raisonnables pour obtenir ces informations (c'est-à-dire auprès d'entités gouvernementales ou de tiers)
- Faciliter le soutien au plaignant (c'est-à-dire mettre à disposition un espace pour les experts qui conseillent le plaignant et assurer la disponibilité de services de traduction et d'interprétation)
- Demander l'avis d'experts indépendants pour l'équipe de résolution, si cela est jugé approprié.
- Renvoyer la plainte à une médiation ou une facilitation indépendante si les parties le demandent ou si l'équipe chargée de la durabilité estime que cela serait utile et que les parties sont d'accord (tout en conservant la supervision)
- Exercer toute autre fonction définie ultérieurement dans le document établissant le mécanisme de règlement des plaintes.

Communication d'une plainte

Qui peut déposer une plainte ?

Une plainte peut être déposée par toute personne ou tout groupe de personnes qui estime avoir subi ou être susceptible de subir un préjudice du fait des activités de l'entreprise. Si une plainte doit être déposée par une autre personne ou organisation au nom des personnes prétendument lésées, le plaignant doit identifier la ou les personnes au nom desquelles la plainte est déposée et fournir une confirmation écrite de la part de la ou des personnes représentées attestant qu'elles autorisent le plaignant à présenter la plainte en leur nom. Le mécanisme de plainte prendra des mesures raisonnables pour vérifier cette autorisation.

Comment la plainte est-elle communiquée ?

Le mécanisme de réclamation doit adopter une approche flexible en matière de réception des réclamations, compte tenu des contraintes locales connues en matière de communication et d'accès aux ressources pour certaines parties prenantes.

Une plainte peut être transmise au mécanisme de traitement des plaintes par tout moyen disponible (c'est-à-dire par courrier électronique, lettre, réunion, SMS, téléphone, contacts locaux, page de contact du site web).

Les coordonnées pour transmettre vos réclamations sont les suivantes :

Équipe Durabilité
COCOASOURCE SA
Avenue Reller 22
1800 Vevey
Suisse

Numéro de téléphone : +41 21 921 58 51
Sustainability@cocoasource.ch

4

Quelles informations doivent figurer dans une réclamation ?

La réclamation doit au minimum contenir les informations suivantes :

- 1) Le nom de la ou des personnes qui déposent la plainte (le « plaignant »)
- 2) Un moyen de contacter le plaignant (e-mail, téléphone, adresse, autre)
- 3) Si la plainte est déposée au nom de personnes alléguant un préjudice potentiel ou réel, l'identité des personnes au nom desquelles la plainte est déposée et une confirmation écrite par les personnes représentées de l'autorité du plaignant à déposer la plainte en leur nom
- 4) La description du préjudice potentiel ou réel
- 5) Déclaration du demandeur concernant le risque de préjudice ou le préjudice réel (description du risque/préjudice et des personnes touchées, noms des personne(s) ou institution(s) responsable(s) du risque/préjudice, lieu(x) et date(s) de l'activité préjudiciable)
- 6) Ce qui a été fait jusqu'à présent par le demandeur pour résoudre le problème
- 7) Le demandeur souhaite-t-il que son identité reste confidentielle ?
- 8) L'aide spécifique demandée au mécanisme de réclamation

IDE/TVA : CHE-113.742.985	Avenue Reller 22 1800 Vevey - Suisse	+41 21 921 58 51 cocoasource.ch
------------------------------	---	---

Enregistrement, accusé de réception et suivi

Toutes les plaintes seront reçues, munies d'un numéro de suivi, confirmées au plaignant, enregistrées électroniquement et feront l'objet de mises à jour périodiques à l'intention du plaignant et du bureau. Dans les deux semaines suivant la réception d'une plainte, le mécanisme de traitement des plaintes enverra au plaignant un accusé de réception écrit de la plainte reçue, accompagné du numéro de suivi attribué.

Chaque dossier de plainte contiendra au minimum :

- 1) Les parties concernées, y compris les membres engagés de l'équipe de résolution
- 2) Date de réception de la demande
- 3) Date d'envoi de l'accusé de réception écrit
- 4) Dates et nature de toutes les communications ou réunions avec le demandeur et les parties prenantes concernées
- 5) Toute demande, offre ou engagement d'un médiateur ou d'un facilitateur
- 6) Date et documents relatifs à la solution proposée/la voie à suivre
- 7) Acceptation ou objections du demandeur à la solution proposée (lorsque le demandeur est un IP/LC et que la nature de la plainte et la réparation associée nécessitent un consentement libre, préalable et éclairé, celui-ci sera respecté et documenté)
- 8) Les prochaines étapes proposées en cas d'objections
- 9) La solution alternative si de nouveaux dialogues sont engagés
- 10) Remarques concernant la mise en œuvre et le suivi de la mise en œuvre
- 11) Toute conclusion et recommandation découlant du suivi et du contrôle

Maintien de la communication et mises à jour sur l'état d'avancement

Les dossiers relatifs à chaque plainte pourront être consultés par le plaignant et les autres parties prenantes impliquées dans la plainte, ou par leur(s) représentant(s) désigné(s). Des mesures appropriées seront prises pour préserver la confidentialité du plaignant si celui-ci en a fait la demande au préalable. Le mécanisme de réclamation fournira au plaignant des mises à jour périodiques sur l'état d'avancement et les mesures prises pour résoudre la réclamation. À l'exception de l'accusé de réception de la réclamation, ces mises à jour auront lieu à des intervalles raisonnables (au maximum tous les trente jours).

5

Enquête et recherche d'un consensus

Dans les sept jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, les personnes responsables informeront la direction de Cocoasource de la réception de la plainte. L'équipe de résolution désignera un ou plusieurs membres de l'équipe, selon la nature, l'ampleur et la gravité de la plainte, pour travailler avec les parties afin de résoudre la plainte. Les noms de ces personnes seront communiqués au plaignant.

Le ou les membres désignés de l'équipe prendront rapidement contact avec le plaignant et toute autre partie concernée afin de recueillir toutes les informations nécessaires concernant la plainte. Par l'intermédiaire du directeur, l'équipe de résolution demandera aux institutions gouvernementales les informations nécessaires pour résoudre la plainte et éviter que des plaintes de même nature ne se reproduisent à l'avenir. Si nécessaire, l'équipe de résolution organisera une ou plusieurs réunions avec les personnes et institutions concernées dans le pays en question.

L'objectif de toutes les activités d'enquête est de bien comprendre les problèmes et les préoccupations soulevés dans la plainte et de faciliter le consensus autour d'une solution proposée et d'une voie à suivre. L'équipe de résolution sollicitera la coopération de la direction de l'entreprise, du personnel, des agents et des partenaires commerciaux qui pourraient faciliter la résolution de la plainte.

À tout moment au cours de l'enquête, l'équipe de résolution peut déterminer qu'une enquête sur place est nécessaire pour bien comprendre la plainte et élaborer une solution efficace et une voie à suivre.

Demande d'avis consultatif et/ou d'assistance technique

À tout moment après avoir reçu une plainte et jusqu'à la mise en œuvre de la solution proposée et de la marche à suivre, l'équipe de résolution peut solliciter l'assistance technique et/ou les conseils d'experts indépendants (nationaux ou internationaux).

Rendre publiques les mesures et solutions proposées et superviser leur mise en œuvre

L'équipe de résolution communiquera au demandeur une ou plusieurs mesures ou résolutions proposées et exposera clairement les raisons et les fondements de la solution proposée. Si le demandeur n'accepte pas la résolution proposée, l'équipe de résolution collaborera avec lui afin de lui proposer d'autres options, le cas échéant.

Si le plaignant accepte la solution et la voie à suivre proposées, le mécanisme de règlement des plaintes continuera à surveiller la mise en œuvre directement et par le biais de communications régulières requises de la part du plaignant et des autres parties concernées (détailées dans le document de résolution finale). Si nécessaire, le mécanisme de règlement des plaintes peut solliciter des informations auprès des parties concernées et engager un nouveau dialogue, le cas échéant.

Résolution finale

La résolution finale documentée et acceptée par les parties comprendra au minimum :

- Résumé du plainte
- Résumé des mesures prises pour résoudre le plainte (réunions, informations recueillies, intervention d'un facilitateur/médiateur, le cas échéant, etc.)
- Détails de la solution proposée, y compris les mesures correctives ou d'atténuation à mettre en œuvre, les responsabilités des principales parties et les délais requis
- Mécanisme de suivi participatif de la mise en œuvre de l'accord
- Si un IP/LC est impliqué, preuve du FPIC, le cas échéant
- Une description des répercussions du non-respect
- Tout autre élément demandé aux parties

Suivi et évaluation

Deux fois par an, l'équipe chargée des résolutions mettra à la disposition du public un rapport décrivant le fonctionnement du mécanisme de traitement des plaintes, indiquant le nombre et la nature des plaintes reçues et traitées au cours des six derniers mois, la date et la description des plaintes reçues, les résolutions, les renvois et les efforts en cours pour parvenir à une résolution, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des résolutions en cours.

Le niveau de détail fourni au sujet de chaque plainte individuelle dépendra de la sensibilité des questions soulevées et des préoccupations des parties prenantes en matière de confidentialité, tout en garantissant une transparence appropriée quant aux activités du mécanisme de traitement des plaintes. Le rapport mettra également en évidence les principales tendances qui se dégagent des plaintes émergentes et formulera des recommandations concernant :

1. les mesures que Cocoasource peut prendre pour éviter de futurs préjudices et plaintes ; et
2. les améliorations à apporter au mécanisme de réclamation afin d'en renforcer l'efficacité, l'accessibilité, la prévisibilité, la transparence, la légitimité, la crédibilité et la capacité.

Médiation

Pour l'option de médiation indépendante et de facilitateurs, les experts figurant sur la liste/le panel doivent posséder au moins les qualifications suivantes :

- 1) une expérience professionnelle et une expertise en matière de médiation et de facilitation impartiales.
 - 2) connaissance de la région, de la nature des activités de l'entreprise et du droit applicable.
 - 3) maîtrise de la langue nationale et locale, le cas échéant.
 - 4) disponibilité en principe pour des missions pouvant aller jusqu'à 20 jours ; et
- 5) volonté de déclarer toutes les relations et tous les intérêts susceptibles d'affecter leur capacité à agir en tant que médiateur ou facilitateur impartial dans des cas particuliers. Si la médiation/facilitation indépendante permettait de résoudre le plainte, le résultat serait documenté par l'équipe de résolution supervisant le processus. Si la médiation/facilitation indépendante échouait, les parties auraient la possibilité de revenir à la facilitation de l'équipe de résolution pour tenter à nouveau de trouver une solution.

Évaluations des parties

Le mécanisme de règlement des plaintes a une fonction d'apprentissage. Il sollicitera les commentaires des parties après le règlement du plainte ou la clôture de l'affaire.

Sans préjudice

Le recours à ce mécanisme de réclamation est sans préjudice des droits existants au titre de tout autre mécanisme de plainte auquel un individu ou un groupe d'individus pourrait avoir accès en vertu du droit national ou international ou des règles et règlements d'autres institutions, agences ou commissions compétentes (par exemple, ceux disponibles dans le cadre d'un système de certification ou d'une approche juridictionnelle, etc.

COCOASOURCE – FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINE

COCOASOURCE – FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINE	
1. INFORMATIONS SUR LE DEMANDEUR	
1.1 Nom de la ou des personnes ou de l'organisation déposant la réclamation (plaintant) :	
1.2 Coordonnées (au moins une requise) :	
E-mail :	
Téléphone :	
Adresse / Localisation :	
Autre (veuillez préciser) :	
2. REPRÉSENTATION (LE CAS ÉCHÉANT)	
Cette plainte est-elle déposée au nom d'une ou plusieurs autres personnes ou d'un ou plusieurs autres groupes ? (Oui/Non)	
Si oui, veuillez remplir les champs suivants :	
2.2 Nom(s) de la ou des personnes ou du ou des groupes concernés :	
3. DESCRIPTION DE LA PLAINE	
3.1 Description du préjudice potentiel ou réel :	
3.2 Déclaration du risque ou du préjudice (veuillez inclure les détails ci-dessous) :	
Description du risque ou du préjudice et des personnes concernées :	
Personne(s) ou institution(s) responsable(s) (si connue(s)) :	
Lieu(x) de l'activité préjudiciable :	
Date(s) ou période de survenue :	
4. MESURES PRISES À CE JOUR	
4.1 Quelles mesures avez-vous prises jusqu'à présent pour résoudre ce problème ?	
5. CONFIDENTIALITÉ	
5.1 Souhaitez-vous que votre identité reste confidentielle dans le cadre du mécanisme de réclamation ? (Oui/Non)	
6. SOUTIEN DEMANDÉ	
6.1 Quelle aide ou quel résultat spécifique demandez-vous au mécanisme de règlement des griefs de Cocoasource ?	
7. DÉCLARATION	
Je confirme que les informations fournies dans ce formulaire sont, à ma connaissance, exactes et complètes.	
Nom : _____	
Signature (le cas échéant) : _____	
Date : _____	

Soumission des plaintes

Les formulaires remplis peuvent être soumis par e-mail, téléphone, courrier, réunion ou tout autre moyen disponible à :

Équipe Développement durable – COCOASOURCE SA

Avenue Reller 22

1800 Vevey, Suisse

Téléphone : +41 21 921 58 51

E-mail : Sustainability@cocoasource.ch