

RAPPORT 20

Procédure de traitement des plaintes et réclamations

Rio Tinto Simfer Projet Simandou

Procédure communautaire de gestion des plaintes

Table des matières

1	OBJECTIFS.....	4
2	SCOPE	5
3	FORMATION ET COMMUNICATION.....	6
4	DÉFINITIONS	7
5	RESPONSABILITÉS.....	8
6	PLAINTES DES ENTREPRENEURS.....	10
7	PROCÉDURE DE GESTION DES GRIEFS	11
7.1	ÉTAPE 1 : RECEVOIR, EXAMINER ET ACCUSER RÉCEPTION	11
7.2	ÉTAPE 2 : ENREGISTREMENT ET EXAMEN	13
7.3	ÉTAPE 3 : ENQUÊTER.....	14
7.4	ÉTAPE 4 : RÉSOUDRE.....	16
7.5	ÉTAPE 5 : RÉPONDRE OU RECOURS.....	16
7.6	ÉTAPE 6 : SUIVI ET REPORTING.....	17
8	RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS D'APPUI.....	18

Historique du document

Version	Préparé par	Résumé des modifications	Examiné par	Approuvé par	Date d'approbatio
1.00	Catherine Garcia	Premier projet	Judy Schorscher Saliou Diallo Frédéric Chenais Andreas Stierand Lamine Kourouma Falikou Pacha Sékou Camara Fatoumata Doumbouya Karamoba Dioubate Seydou Condé Yacouba Doumbouya		
1.01	Catherine Garcia	Deuxième projet	IFC		
1.02	Catherine Garcia	Troisième projet	Préfecture de Beyla Autorités préfectorales et communales locales Ville de Beyla : Diakolidou Tinikan Diakolidou Sobakono Bouffèro Samory Toure Frébory Camara Dramé Oumar Kissibou Sous-préfecture, districts et secteurs : Boubaro, Mamoridou, Morisangarédou, Kèwouléndou, Piyaro, Moribadou, Traoréla, Mafindou, Wataférédou I, Wataférédou II, Nionsomoridou, Kamandou, Banankoro, Soumaïladou Préfecture de Macenta : Autorités préfectorales et communales locales Sous-préfecture, districts et secteurs : Kouankan, Lamadou, Banko, Orono, Mandou, Naouinsou, Kotia, Korèla		
1.03	Andreas Stierand	Quatrième projet	Catherine Garcia		
3.00	Dr Falikou	RTDM	Z.Camara	Z.Camara	03/11/2015
4.00	C. Ramcharan	Mise à jour pour s'aligner sur la norme CSP 2022, le guide des plaintes 2023 de Rio Tinto, et intégrer les aspects relatifs aux droits humains.	Fanta Keita Darren Dunne Karamoba Dioubate	C. Ramcharan	11/2023

1 Objectifs

L'objectif de ce document est de décrire le processus de gestion des plaintes ou griefs des communautés liés au projet Simandou, depuis leur réception jusqu'à leur résolution et leur clôture. L'objectif de cette procédure est de s'assurer que les parties prenantes peuvent librement communiquer toute plainte ou grief réel ou perçu lié au Projet Simandou et, ce faisant, de renforcer les relations entre Rio Tinto Simfer et ses parties prenantes externes. Il permet au projet de gérer les risques sociaux et de garantir un partenariat à long terme avec les communautés.

Cette procédure a été conçue dans le cadre d'un processus de collaboration, avec la participation des communautés et des parties prenantes externes concernées. Les objectifs spécifiques de la procédure sont les suivants:

- Fournir aux parties prenantes externes un canal transparent et prévisible leur permettant d'exprimer leurs préoccupations.
- Gérer de manière proactive les conflits au sein de la communauté en traitant les plaintes et les problèmes par le biais d'un processus cohérent et systémique.
- Créer une procédure culturellement appropriée et accessible pour permettre aux communautés de déposer des plaintes, de soulever des questions, de faire part de leurs préoccupations et de leurs suggestions.
- Établir une responsabilité opérationnelle pour les questions communautaires.

La procédure sera revue chaque année sur la base des contributions des communautés et du suivi et de l'évaluation afin d'améliorer les performances du projet en ce qui concerne la gestion des plaintes communautaires.

Le département CSP est responsable de cette procédure; cependant, tous les départements doivent contribuer à fournir des solutions et à améliorer les performances du site. Ce document est une procédure interne; une version simplifiée distincte a été préparée pour les parties prenantes externes.

2 Scope

Cette procédure s'applique aux plaintes ou griefs des communautés externes liés à l'embranchement ferroviaire, au port et à la mine pendant toute la durée du projet, y compris les demandes d'indemnisation non liées à la réinstallation ou à l'acquisition de terres. Elle ne s'applique pas à la gestion des plaintes ou des griefs des employés ou des entrepreneurs, car ces questions sont traitées dans le cadre des procédures établies en matière de ressources humaines.

Cette procédure décrit le processus de gestion des plaintes ou griefs externes reçus des communautés. Ces plaintes ou griefs peuvent être isolés ou liés à un incident, un conflit ou une crise au sein de la communauté (voir la section [Définitions](#) ci-dessous), et doivent tous être gérés conformément à la présente procédure. Pour gérer l'incident, le conflit ou la crise en question, veuillez-vous référer à la procédure appropriée figurant dans la section [Références et documents d'appui de](#) la présente procédure.

3 Formation et communication

Cette procédure sera communiquée à l'interne à tous les employés de Rio Tinto et aux entrepreneurs (consultants, fournisseurs, etc.) travaillant sur le projet afin de s'assurer qu'ils sont conscients de la procédure.

Outre la sensibilisation générale des employés à la procédure, les employés clés de CSP recevront une formation spécifique sur la manière de mettre en œuvre les étapes pertinentes de la procédure.

Des séances d'information publique sont régulièrement organisées avec les communautés, les groupes vulnérables, les autorités locales, les autorités traditionnelles et coutumières, les organisations non gouvernementales (ONG) locales et les organisations communautaires pour les informer du mécanisme et de la procédure, ainsi que pour les consulter sur les mises à jour pertinentes de la procédure.

4 Définitions

Les définitions des termes clés utilisés dans le présent document figurent dans le tableau suivant.

Durée	Définition
Plainte ou grief	<p>Une plainte ou un grief survient lorsqu'une personne ou un groupe perçoit qu'une injustice ou un préjudice lui a été causé, en relation avec l'entreprise (norme CSP 2022, clause 5).</p> <p>Les termes "plainte" et "grief" sont utilisés de manière interchangeable, sans présumer de différences d'échelle, de complexité ou de gravité.</p> <p>Une plainte ou un grief :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ concerne un impact négatif spécifique (réel ou perçu) ✓ a un impact sur un individu ou un groupe de personnes ✓ est liée aux activités de l'entreprise, de ses sous-traitants ou de ses fournisseurs ✓ est soumis directement à l'entreprise par un individu/groupe ou en son nom par un tiers ✓ nécessite une réponse spécifique de la part de l'entreprise.
Mécanisme de gestion des plaintes	<p>Méthode institutionnalisée et organisée consistant en des rôles, des règles et des procédures spécifiques pour résoudre systématiquement les plaintes et les griefs.</p> <p>Le mécanisme communautaire de gestion des plaintes de Simfer pour les communautés affectées fait référence au processus de réception, d'évaluation et de traitement des griefs liés au projet.</p>
Incident communautaire	<p>Un incident communautaire est un événement distinct causé par l'activité commerciale de Rio Tinto qui affecte une communauté ou l'un de ses membres. Il peut également s'agir d'un événement distinct causé par un membre ou un groupe de la communauté et susceptible d'affecter une entreprise de Rio Tinto, généralement de manière négative.</p> <p>Tous les griefs ne sont pas des incidents, mais un grief peut résulter d'un incident.</p>
Plaignant	<p>Un individu ou un groupe (ONG, CBO, etc.) ayant une question, une préoccupation, un problème ou une réclamation qu'il aimerait que Rio Tinto aborde et/ou résolve.</p>
Crise communautaire	<p>Une crise communautaire est un incident majeur impliquant des communautés et pouvant mettre en péril les activités de l'entreprise. Elle déclenche l'équipe de résilience de l'entreprise et son plan de gestion.</p>
Conflit communautaire	<p>Un conflit communautaire est un état d'opposition entre des personnes ou des entités au sein d'une ou de plusieurs communautés. Les conflits sont chargés d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse et le ressentiment. Parfois, ils peuvent également impliquer de l'agressivité et de la violence.</p>
Plainte significatives	<p>Une plainte significative est un grief dont les conséquences sont classées comme majeures ou catastrophiques en utilisant les tableaux des descripteurs de conséquences dans le Guide d'évaluation des risques (QRG).</p>

5 Responsabilités

Membre de l'équipe	Responsabilité
Tout le personnel de Rio Tinto et des entrepreneurs	<ul style="list-style-type: none"> • Soyez conscient de cette procédure. • Être capable et désireux de recevoir les griefs d'un individu ou d'une communauté et d'orienter le plaignant vers l'équipe du CSP pour qu'il dépose officiellement le grief conformément à la présente procédure. • Communiquer immédiatement les détails du grief à l'équipe du CSP de Simfer par l'intermédiaire du conseiller en matière de plaintes ou d'un représentant du CSP. • Fournir un soutien et des solutions, lorsque cela est demandé, pour participer à la procédure d'enquête sur les griefs.
Conseiller des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner le mécanisme de gestion des plaintes. • Disposer de capacités suffisantes pour gérer efficacement les plaintes des communautés, y compris les aspects de ces griefs liés aux droits humains. • S'assurer que le grief et le suivi ont été documentés dans le système de gestion de l'information de Boréalys, en veillant à ce que toutes les informations pertinentes aient été saisies et, le cas échéant, demander les informations manquantes à l'auteur de la réponse initiale. • Proposer des solutions aux griefs en collaboration avec les autres services concernés. • Consulter les membres de la communauté concernés pour trouver des solutions. • Coordonner le processus d'évaluation des risques liés aux griefs sur la base des critères d'évaluation de Rio Tinto. • Assurer le suivi des griefs jusqu'à leur clôture et soumettre une réponse formelle au demandeur. • Produire des rapports sur le suivi des griefs et les communiquer aux communautés et aux opérations concernées. • Assurer la qualité des informations saisies dans Boréalys, y compris les catégories de sujets et les évaluations de risques. • Enregistrer et suivre les indicateurs clés de performance des griefs. • Former l'ensemble du personnel de Rio Tinto à l'application de la procédure de gestion des plaintes. • Procéder à un examen annuel de l'efficacité et de l'acceptabilité de la procédure de gestion des plaintes avec les communautés.
L'équipe du CSP	<ul style="list-style-type: none"> • Remplir le formulaire de plaintes et enregistrer la plainte dans Boréalys. • Veiller à ce que les communautés connaissent la procédure de gestion des plaintes, y compris la manière de déposer un grief, et tenir régulièrement les communautés, y compris les groupes vulnérables, informées de son existence et de ses procédures. • Tenir les membres de la communauté informés de l'évolution du traitement de leur plainte.

Membre de l'équipe	Responsabilité
Surintendants CSP	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que toutes les plaintes relatives à son domaine de travail soient enregistrées dans Boréalys. • Désigner un membre de l'équipe chargé de gérer la plainte, de l'évaluation à la clôture, et de communiquer avec le plaignant. • Proposer des solutions pour résoudre les plaintes. • Participer à la résolution des plaintes à haut risque et de celles dont le délai de résolution dépasse 30 jours. • Superviser et soutenir le conseiller en matière de plaintes dans la gestion des mécanismes de réclamation. • Rédiger la lettre de résolution. • S'assurer que tous les documents (y compris les rapports d'incident et d'enquête, les lettres de résolution, les formulaires de plainte, etc.
Équipe de gouvernance du CSP	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une formation sur l'utilisation de Boréalys pour gérer les plaintes. • Créer des tableaux de bord Boréalys pour permettre au conseiller en matière de plaintes, aux surintendants des CSP et aux gestionnaires des CSP de suivre les principaux indicateurs de performance liés aux plaintes. • Aider le conseiller des plaintes à procéder à des examens périodiques pour s'assurer de la conformité avec la présente procédure. • S'assurer que les plaintes saisies dans Boréalys sont également saisies dans Enablon pour les rapports au niveau du groupe.
Conseiller en droits humains	<ul style="list-style-type: none"> • Aider le conseiller plaintes à déterminer si un grief est lié aux droits humains. • Soutenir la résolution de tous les griefs liés aux droits humains.
Manager, communautés	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les surintendants respectent les délais de clôture des plaintes et assurer la documentation dans Boréalys. • Soutenir les surintendants, le cas échéant, lorsque les plaintes impliquent d'autres départements ou contractants. • Communiquer l'état d'avancement des griefs à la direction générale, le cas échéant. • Avec l'aide du conseiller en matière de plaintes, communiquer la procédure aux autres services et aux contractants.

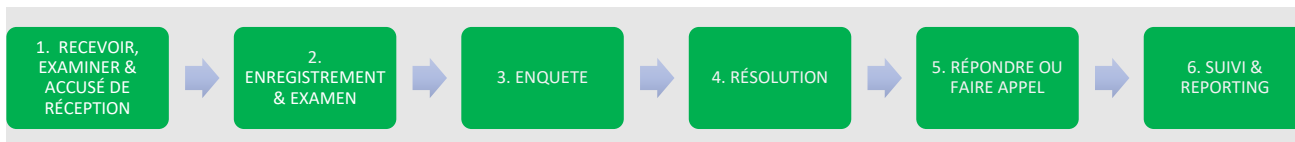
6 Plaintes des entrepreneurs

Les plaintes relatives aux activités des contractants seront gérées par l'équipe CSP. L'entrepreneur et le responsable de l'entrepreneur de Rio Tinto seront informés de toute plainte reçue et pourront être amenés à participer à l'enquête et/ou à la résolution de la plainte.

Si un entrepreneur est contacté par un membre de la communauté ou un groupe qui a un grief, il doit écouter le plaignant et l'orienter vers un membre du personnel du CSP. L'entrepreneur doit également informer immédiatement l'équipe du CSP des détails pertinents afin qu'elle puisse assurer le suivi avec le plaignant.

7 Procédure de gestion des griefs

La procédure de gestion des griefs en six étapes, depuis la réception et l'examen, jusqu'à l'enquête, le suivi et le rapport, est décrite ci-dessous.



Tous les griefs doivent être enregistrés dans Boréal, quelle que soit la légitimité perçue.

7.1 Étape 1 : Recevoir, examiner et accuser réception

7.1.1 Présentation d'une plainte

Tout individu ou groupe directement ou indirectement affecté par les activités de Rio Tinto et/ou de ses sous-traitants, ainsi que ceux qui ont des intérêts dans le projet ou la capacité d'influencer son résultat, que ce soit positivement ou négativement, peuvent déposer une plainte. Il s'agit notamment de la population directement et indirectement affectée par le projet, de la société civile, des autorités locales et traditionnelles, des propriétaires de petites entreprises situées dans la zone d'influence, des associations, des professionnels de la santé et de l'éducation, ainsi que d'autres groupes.

Si la plainte est déposée directement auprès de l'équipe Communautés de Rio Tinto, celle-ci doit alors enregistrer la plainte sur le [formulaire de plaintes](#) et la faire signer par le plaignant avant de l'enregistrer dans Boréal.

7.1.2 Canaux pour soumettre un grief

Les parties prenantes disposent de plusieurs canaux pour déposer un grief :

- a) En personne ou par écrit dans les boîtes aux lettres de Rio Tinto, les infoshops ou tout bureau de Rio Tinto Simfer.

Les personnes peuvent déposer une plainte en personne auprès du personnel de Rio Tinto dans les infoshops existants ou soumettre une plainte écrite en utilisant les boîtes aux lettres situées dans les différentes communautés. Les plaintes écrites peuvent être déposées à tout moment, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

- b) Téléphone

Les individus ou les groupes peuvent soumettre un grief par téléphone. Le numéro de téléphone suivant +224 622 35 15 45 renvoie directement au personnel de CSP (Communautés et Performance Sociales) de Rio Tinto Simfer et est accessible 7 jours sur 7. Une boîte vocale enregistre les messages du plaignant. Si l'équipe CSP est injoignable, le plaignant sera rappelé pour répondre à sa sollicitation que lorsque la disponibilité de l'équipe sera rétablie.

- c) Personnel de Rio Tinto Simfer CSP

Les agents communautaires du département CSP sont basés dans différentes communautés de la zone d'influence du projet et le personnel CSP se rend fréquemment dans les villages pour différentes raisons. Ils sont en contact régulier et permanent avec les membres de la communauté et sont formés et préparés à recevoir des plaintes de la part d'individus ou de groupes.

Le personnel du projet ou les contractants qui ne font pas partie du département CSP ont pour instruction d'écouter le plaignant s'il est saisi d'un grief et de le diriger vers l'équipe CSP. Le personnel du projet ou le contractant doit également informer immédiatement l'équipe du CSP des détails pertinents afin qu'elle puisse assurer le suivi avec le plaignant.

- d) Autorités traditionnelles/locales

Certains individus et groupes peuvent se sentir plus à l'aise pour accéder à la procédure de gestion des plaintes de Rio Tinto par l'intermédiaire de leurs autorités locales (chef de village, groupe communautaire, préfecture ou similaire) ou de leurs groupes communautaires. Par conséquent, Rio Tinto permettra à ces parties prenantes de recevoir les griefs des communautés. Le conseiller de plaintes restera en contact régulier avec ces autorités pour s'assurer que ces griefs sont enregistrés dans Boréal en temps opportun.

7.1.3 Examen préalable et accusé de réception

La procédure communautaire de gestion des plaintes ne s'applique pas à toutes les sujets amener par les communautés. Pour déterminer si cette procédure s'applique, la question/l'enjeu soulevée doit correspondre à la définition d'une plainte :

- ✓ concerne un impact négatif spécifique (réel ou perçu)
- ✓ concerne un individu ou un groupe de personnes
- ✓ est liée aux activités de l'entreprise, de ses sous-traitants ou de ses fournisseurs
- ✓ nécessite une réponse spécifique de la part de l'entreprise
- ✓ est soumis directement à l'entreprise par un individu/groupe ou en son nom par un tiers.

Lorsqu'un problème est considéré comme ne constituant pas un grief, le conseiller des plaintes prend les mesures suivantes :

- Répondre au plaignant que son problème a été enregistré, qu'aucune enquête spécifique ne sera menée et que le problème sera traité par un autre mécanisme (le cas échéant).
- Fournir un retour d'information à l'équipe du CSP en vue d'un suivi éventuel par le biais d'efforts d'engagement.
- Continuer à surveiller les réactions et les sentiments locaux, car ces problèmes peuvent s'aggraver s'ils ne sont pas résolus.

Lorsque le problème répond aux critères susmentionnés, le conseiller des plaintes doit veiller à ce qu'un accusé de réception soit envoyé dans les **24 heures** suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception doit:

- ✓ confirmer la réception du grief au plaignant
- ✓ décrire le processus et le calendrier pour la suite de l'examen
- ✓ indiquer que l'entreprise assurera un suivi si des informations supplémentaires sont nécessaires.

NOTE : si le grief soulève une menace immédiate pour la santé, la sécurité ou les droits humains d'un individu ou d'un groupe, ou s'il constitue une menace sérieuse pour l'environnement, **n'attendez pas** 24 heures. Le conseiller des plaintes doit s'assurer que l'affaire est immédiatement transmise à la direction de Rio Tinto Simfer. Voici quelques exemples de situations nécessitant une attention urgente :

- une menace immédiate pour la santé et/ou la sécurité d'une personne
- impact(s) présumé(s) sur les droits humains
- une décharge dangereuse dans une communauté d'accueil
- impact sur l'environnement ou le bétail (par exemple, rejet d'eau en dehors de la zone opérationnelle, bétail chauffé par les véhicules de l'entreprise)
- impact sur une grande artère susceptible d'affecter l'accès des services d'urgence
- des problèmes de santé mentale importants ou des répercussions liées à un grief.

7.1.4 Grievs ayant une incidence présumée sur les droits humains

Conformément à la politique de Rio Tinto en matière de droits humains, à la clause 7 de la norme CSP et aux principes directeurs des Nations unies (UNGP), les sites doivent respecter les droits humains internationalement reconnus.

Lorsqu'il examine les griefs en vue d'éventuelles allégations relatives aux droits humains, le conseiller des plaintes doit prendre en compte les risques et les problèmes liés aux droits humains. Les griefs liés aux droits humains sont rarement exprimés en termes de droits humains. Si un grief est lié à une allégation potentielle en matière de droits humains ou s'il n'est pas clair qu'une plainte comporte une allégation ou un impact en matière de droits humains, demandez immédiatement l'aide du conseiller en droits humains.

Lorsque le filtrage détermine un grief alléguant une violation grave des droits humains (par exemple, travail des enfants, traite des êtres humains, agression sexuelle, agression grave), le grief doit être transmis au Bureau de conduite des affaires (BCO) myvoice@riotinto.com pour une orientation ultérieure (par exemple, enquête, signalement aux autorités publiques, etc.) et notifier également Rio Tinto Legal et l'équipe des droits humains au sein du pôle d'expertise (AoE) du CSP. Ces griefs, bien qu'enregistrés dans Boréal, ne doivent pas être gérés par le biais de cette procédure.

Le conseiller en matière de plaintes doit informer le plaignant que son dossier a été transmis au BCO. Si des inquiétudes concernant l'anonymat sont exprimées, le conseiller aux plaintes doit supprimer les informations relatives au plaignant (par exemple, son nom) du grief lorsqu'il le soumet au BCO.

7.2 Étape 2 : Enregistrement et examen

7.2.1 Enregistrer la plainte

Les détails préliminaires du grief doivent être enregistrés dans BoréalIS dans les 24 heures suivant sa réception. Toutes les données requises doivent être saisies dans le dossier et mises à jour jusqu'à la clôture du dossier.

Les détails à enregistrer dans BoréalIS sont les suivants :

- Titre de la plainte
- Localisation
- Personne chargée de gérer la résolution de la plainte
- Personne responsable de la résolution du grief
- Plaignant
- Date de l'événement (si le grief est lié à un événement spécifique, sinon la date à laquelle le grief a été reçu)
- Détails (description du grief)
- Mode de réception

7.2.2 Examiner et classer

Une fois le grief créé dans BoréalIS, il doit être classé à l'aide de la matrice d'évaluation des risques de Rio Tinto. Tout d'abord, l'impact du grief doit être identifié (par exemple, communautés, environnement, droits humains, licence d'exploitation, etc.) afin de sélectionner le tableau des descripteurs de conséquences approprié (voir le [Guide : Comment évaluer un risque](#)). Ensuite, il convient de procéder à une évaluation des conséquences et de la probabilité des impacts de la réclamation afin de déterminer le niveau de risque de la réclamation :

- Conséquence** : c'est le résultat de l'événement. Tenez compte de l'ampleur, de l'importance et de la permanence de l'impact. Consultez le tableau des descripteurs de conséquences approprié pour sélectionner la conséquence maximale raisonnable.
- Probabilité** : estimation de la probabilité que la conséquence se produise.

Cette évaluation doit être validée par le département concerné si la plainte n'est pas strictement liée à la CSP. Les **plaintes significatives** sont ceux qui ont une conséquence **majeure** ou **catastrophique**.

Matrice d'évaluation des risques :

Probabilité	Conséquence				
	1 – Mineure	2 – Moyenne	3 – Sérieuse	4 – Majeure	5 – Catastrophique
A – Presque certaine	Modérée	Haut	Critique	Critique	Critique
B – Probable	Modérée	Haut	Haut	Critique	Critique
C – Possible	Faible	Modérée	Haut	Critique	Critique
D – Improbable	Faible	Faible	Modérée	Élevée*	Critique
E – Rare	Faible	Faible	Modérée	Élevée*	Élevée*

7.2.3 Notification interne

En fonction du niveau de risque du grief, différents niveaux de notification interne peuvent être requis :

Conséquence	Calendrier des rapports	Qui notifier ?
Majeure/ Catastrophique	Immédiatement	Le gestionnaire des communautés en sera informé : <ul style="list-style-type: none">• Directeur général CSP• Directeur général du service à qui incombe la responsabilité du grief
Majeure/ Catastrophique	Dans les 12 heures	CSP GM à notifier : <ul style="list-style-type: none">• Simfer et directeur général de RTG Simfer et le directeur général de la RTG à notifier• Directeur général du groupe de produits• Responsable mondial des communautés et de la performance sociale
Moyenne/ Sérieuse	Dans les 24 heures	Le gestionnaire des communautés en sera informé : <ul style="list-style-type: none">• Directeur général CSP• Directeur général du service à qui incombe la responsabilité du grief
Mineure	Conformément aux rapports habituels	Le conseiller des plaintes veille à ce que les données soient correctement saisies dans Boréalys afin qu'elles apparaissent dans les tableaux de bord.

7.3 Étape 3 : Enquête

7.3.1 Planifier une enquête

La norme CSP exige que les griefs fassent l'objet d'une enquête. Si un grief ne peut être résolu facilement et immédiatement, le conseiller des plaintes confie l'affaire au service concerné par le grief pour qu'il mène une enquête, et le surintendant de la section concernée par la plainte désigne un membre de l'équipe de la section ou agit lui-même en tant que responsable de l'enquête.

Le conseiller des plaintes doit veiller à ce qu'une enquête soit ouverte conformément aux protocoles suivants : s'il s'agit d'une **plainte significative** (un grief classé comme ayant des conséquences majeures ou catastrophiques), l'enquête doit commencer au **plus tard cinq jours** après la réception du grief ; tous les autres griefs doivent faire l'objet d'une enquête **dans un délai de dix jours** à compter de la réception du grief.

La responsabilité partagée de l'enquête et de la résolution des griefs est un élément essentiel de la gestion et de la résolution rapides des griefs. Le responsable de l'enquête doit constituer une équipe d'enquête composée d'experts en la matière qui possèdent les connaissances et l'expertise nécessaires pour contribuer à l'enquête. Il est important de veiller à ce que les personnes susceptibles d'être en conflit d'intérêts ne fassent pas partie de l'équipe d'enquête.

Le cas échéant, envisager la participation du plaignant ou d'un représentant approprié de la communauté à certains éléments de l'enquête, en veillant à ce que cette participation ne risque pas de porter préjudice au plaignant.

7.3.2 Principes d'enquête

Les principes suivants permettent de garantir que les enquêtes sont menées de manière cohérente et professionnelle :

- ✓ **Confidentialité** - les enquêtes doivent être menées en toute confidentialité et dans le respect des lois applicables.
- ✓ **Équité** - les enquêtes doivent être indépendantes, exemptes de parti pris, de conflit d'intérêts et d'opinion ; elles doivent être menées par des enquêteurs compétents, en temps opportun et de manière cohérente.
- ✓ **Respect** - les enquêteurs doivent agir avec intégrité et professionnalisme et traiter les plaignants avec respect et dignité ; les enquêteurs doivent également être traités avec respect et dignité.
- ✓ **Sécurité** - toute personne impliquée dans une enquête sera protégée contre toute forme de représailles en raison de son implication et sera physiquement en sécurité pendant l'enquête.

7.3.3 Enquête

Des preuves et des informations pertinentes doivent être recueillies et enregistrées pour étayer l'enquête.

Une enquête aidera à comprendre :

- les événements qui ont conduit au grief (quoi, où, quand, qui)
- si le grief est un grief répétitif ou directement lié à un grief antérieur
- s'il est possible de remédier au grief, notamment en identifiant des propositions d'actions à discuter avec le plaignant
- les facteurs clés qui ont conduit au grief (pourquoi il s'est produit)
 - les contrôles étaient-ils absents ou inadéquats ?
 - quels nouveaux contrôles permettraient de réduire la probabilité d'une répétition des griefs
- s'il y a des leçons à en tirer pour le reste de l'entreprise.

Les principales étapes de la procédure d'enquête sont les suivantes :

- Interroger la personne qui a reçu la plainte afin de recueillir autant d'informations que possible sur la nature du grief.
- Programmer une visite du site pour enquêter sur le grief. S'assurer que le plaignant et toute autre partie concernée sont présents.
- Confirmez si le grief a eu lieu dans une zone affectée par les activités de Rio Tinto ou de l'entrepreneur. Si le grief n'est pas lié aux activités de Rio Tinto ou de l'entrepreneur, informer le plaignant que le grief a été enregistré, mais qu'il ne fera pas l'objet d'une enquête plus approfondie car il n'entre pas dans le champ d'application de la procédure de gestion des griefs, et renvoyer le grief à un autre mécanisme, le cas échéant. Fournir un retour d'information à l'équipe CSP en vue d'un suivi éventuel par le biais d'efforts d'engagement et clôturer le grief dans Boréalys en incluant tous les documents ou preuves nécessaires pour étayer cette position.
- Rassembler toutes les informations relatives au grief en rencontrant le plaignant, les autorités du village, les voisins ou d'autres personnes ou groupes qui peuvent être au courant de la situation. Dans la mesure du possible, documenter toutes les preuves liées au grief, notamment en prenant des photos et en indiquant les coordonnées GPS de tout dommage.
- Rédiger un [rapport d'enquête](#) qui sera signé par le représentant de Rio Tinto qui a mené l'enquête et sauvegarder le rapport dans Boréalys.

7.3.4 Escalation interne due à l'inaction de l'enquête

Afin de faciliter une réponse prévisible pour le plaignant, les enquêtes doivent être menées à bien dans les meilleurs délais. Le conseiller en matière de plaintes doit veiller à ce qu'une enquête soit ouverte dans les délais suivants :

- s'il s'agit d'une **plainte significative** (un grief classé comme ayant des conséquences majeures ou catastrophiques), l'enquête doit commencer au **plus tard cinq jours** après la réception du grief ;
- tous les autres griefs doivent faire l'objet d'une enquête **dans les dix jours** suivant la réception du grief.

Si l'enquête n'a pas lieu dans les délais prescrits, l'affaire doit être portée devant le directeur général de la CSP et le directeur général du département responsable.

7.4 Étape 4 : Résoudre

7.4.1 Recours et indemnisation

Des mécanismes de réclamation efficaces permettent d'établir une procédure permettant aux personnes de faire entendre leurs griefs de manière prévisible, transparente, légitime et accessible, et d'accéder à des recours lorsque Rio Tinto peut avoir causé des effets négatifs ou y avoir contribué.

Le concept de réparation vise à rétablir les individus ou les groupes qui ont été lésés par les activités d'une entreprise dans la situation qui aurait été la leur si la situation ne s'était pas produite.

Le recours peut prendre de nombreuses formes, il doit être adapté au contexte et à la culture, compatible avec les droits et ne pas susciter la crainte d'une victimisation chez ceux qui le reçoivent.

Les compensations liées aux impacts sur les terres et les cultures pérennes et annuelles seront basées sur les principes directeurs décrits dans le cadre du plan d'action pour la réinstallation et sur les prix actuels du marché. Elle comprendra une compensation pour les terres, le cas échéant, et une compensation pour les cultures à la valeur de remplacement (cultures annuelles à la valeur du marché et cultures pérennes - compensation de la perte de productivité jusqu'à ce que la plante/l'arbre soit à nouveau productif (y compris la main-d'œuvre)). Tous les autres impacts seront compensés au cas par cas.

Les griefs liés à l'indemnisation des impacts fonciers doivent être gérés par le conseiller en indemnisation du PARC (ou l'expert en la matière) en collaboration avec le conseiller des plaintes. Toute indemnisation doit être approuvée par le gestionnaire communautés, le gestionnaire de la PARC et le directeur général CSP avant d'être présentée au plaignant dans le cadre de la résolution du litige.

Aucun entrepreneur ou autre service de Simfer ne peut négocier une solution avec le plaignant, même si la plainte le concerne directement. Ils peuvent participer en proposant des solutions, en discutant et en échangeant des idées avec le service CSP, qui travaillera directement avec le plaignant.

7.5 Étape 5 : Répondre ou recours

7.5.1 Préparer la réponse

Après avoir terminé l'enquête et déterminé les mesures de réparation ou d'indemnisation, le conseiller des plaintes fournit une réponse au plaignant dans les délais prévus pour l'accusé de réception du grief, généralement dans un délai maximum de 30 jours à compter de l'accusé de réception.

Le résultat de la (des) discussion(s) est consigné dans la [lettre de résolution du grief](#).

Dans certains contextes, les plaignants peuvent ne pas vouloir signer un formulaire de résolution. Dans ce cas, il est important de recueillir des preuves d'engagement avec le plaignant qui démontrent un dialogue et un engagement significatifs sur la question. Dans ce cas, le plaignant doit être informé de son droit de faire appel de la procédure ou d'intenter une action en justice.

7.5.2 Délai de réponse

Le délai visé pour la résolution des griefs est de 30 jours à compter de l'accusé de réception.

Si une réponse nécessite plus de temps, des mises à jour seront fournies tous les 10 jours au(x) plaignant(s) et les communications seront documentées dans Boréalisis.

7.5.3 Griefs résolus

Si le plaignant accepte la résolution/réparation/compensation proposée, les actions convenues doivent être mises en œuvre et faire l'objet d'un suivi. Une fois que toutes les actions ont été menées à bien et que les détails ont été documentés et enregistrés, le grief peut être clôturé dans Boréalisis.

7.5.4 Griefs non résolus

Il peut arriver qu'il ne soit pas possible de parvenir à un accord avec un plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution apportée et ne souhaite pas poursuivre l'affaire, le grief doit être clôturé dans Boréalisis et pour documenter les résultats de la procédure.

Le plaignant peut également faire appel d'une plainte non résolue par Rio Tinto par l'intermédiaire de la Commission foncière ou de la Commission des conflits/litiges du CPSES, des comités de médiation, des comités locaux, des comités d'immigrations, les autorités religieuses, des sages et d'autres experts. Le plaignant a également accès à l'arbitrage si tous les autres moyens ont été utilisés et qu'ils n'ont pas permis

de résoudre la plainte à la satisfaction du plaignant. Un plaignant dont le grief n'a pas été résolu doit être informé de son droit d'engager une action en justice et des autres voies possibles.

Les approbations suivantes sont requises avant de clore un grief sans résolution :

- pour les griefs majeurs ou catastrophiques : CSP GM
- pour les griefs graves : CSP GM
- pour les griefs mineurs ou moyens : Gestionnaire des communautés.

7.5.5 Recours

Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée par Rio Tinto, le conseiller des plaintes fera appel au comité de médiation du village pour proposer une solution au plaignant. Le comité de médiation du village sera représentatif des communautés affectées et comprendra des femmes et d'autres groupes généralement sous-représentés (y compris les jeunes et les membres de minorités telles que les personnes déplacées à l'intérieur du pays).

Les discussions et les décisions du comité de médiation du village seront transparentes pour le plaignant et pour Rio Tinto. Si la solution proposée par le comité est satisfaisante pour le plaignant et pour Rio Tinto, le conseiller en matière de plaintes mettra en œuvre la résolution recommandée conformément à la présente procédure. Toutes les visites faites au plaignant ou les réunions tenues par le comité de médiation seront enregistrées dans Boréalys et le formulaire de résolution des griefs sera utilisé pour finaliser la plainte.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution apportée par le Comité de médiation du village, il aura accès au système juridique guinéen, ce qui lui sera expliqué par le conseiller en matière de plaintes. Si le plaignant choisit de poursuivre l'affaire en utilisant le système juridique, le conseiller des plaintes transmettra la plainte au service juridique de Rio Tinto. La plainte doit être clôturée à Boréalys avec le résultat de l'action en justice.

7.6 Étape 6 : Suivi et reporting

7.6.1 Clôture

Une fois le grief résolu, assurez-vous que tous les formulaires, rapports et documents justificatifs liés au grief sont sauvegardés dans Boréalys et que le dossier a été clôturé.

7.6.2 Suivi

Deux à trois semaines après la résolution de la plainte, le conseiller des plaintes assurera un suivi auprès du plaignant pour s'assurer qu'il est satisfait de la résolution du grief et pour recueillir ses commentaires sur la procédure de résolution des griefs. La visite sera enregistrée dans Boréalys.

7.6.3 Rapports et indicateurs clés de performance

Le département CSP surveillera les principaux indicateurs de griefs et communiquera régulièrement les résultats de ces efforts de contrôle en interne et en externe (aux communautés). Les rapports comprendront un résumé du nombre de griefs enregistrés par catégorie et par niveau de risque, le délai moyen de résolution, le nombre de griefs non résolus et tout problème à haut risque. L'équipe de gouvernance CSP facilitera l'établissement des rapports en créant des tableaux de bord dans Boréalys afin de soutenir l'analyse et la performance des plaintes des communautés.

Indicateurs de performance clés et objectifs

- 85% des griefs sont résolus dans un délai de 30 jours
- 100 % des griefs font l'objet d'une enquête dans les 10 jours suivant leur réception
- 100 % des plaintes introduites dans Boréalys et contenant une documentation complète
- 90 % des griefs ont été résolus à la satisfaction du plaignant (sur la base des enquêtes de suivi).

Les rapports au niveau du site se font par l'intermédiaire de Boréalys, mais Rio Tinto exige également que les griefs soient enregistrés dans Enablon pour les rapports et le suivi au niveau du groupe. L'équipe de gouvernance CSP veillera à ce que les griefs soient enregistrés dans Enablon.

8 Références et documents d'appui

Un résumé des références et des documents d'appui pertinents pour le présent document est fourni dans le tableau suivant.

Nom du document
Réinstallation et Compensation Framework
Procédure de conflit communautaire
Procédure d'incident HSEC
Gestion de la résilience des entreprises
Procédure de gestion des griefs de l'EQR
QRG Incidents communautaires
QRG Comment évaluer un risque
QRG Complaints & Incident Investigations
2023 Accusé de réception
2023 Formulaire de plainte
2023 Rapport d'enquête
2023 Lettre d'acceptation de résolution et de fermeture