

APPROCHE HAUT STOCK DE CARBONE

PROCÉDURE DE PLAINTE ET DE RECOURS DE L'APPROCHE HCS

13 janvier 2021

Table des matières

PROCÉDURE DE PLAINTE ET DE RECOURS DE L’APPROCHE HCS	1
INTRODUCTION.....	4
L’Approche Haut Stock de Carbone	4
Pourquoi une Procédure de plainte et de recours permanente	4
A. PRINCIPES DE LA PPR DE L’APPROCHE HCS	5
B. INSTITUTIONS DE LA PPR DE L’APPROCHE HCS	5
▪ Unité de recours et de traitement des plaintes.....	5
▪ Comités de traitement des plaintes ad hoc.....	7
C. MOTIFS DE PLAINTE.....	10
D. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE ?	11
LE PROCESSUS DE PLAINTE	11
E. ÉTAPE 1 - DÉPÔT DE LA PLAINTE ET INFORMATIONS REQUISES	11
F. ÉTAPE 2 – DÉTERMINATION D’ADMISSIBILITÉ.....	13
▪ Dossier de Plainte incomplet	13
▪ Décision d’admission formelle.....	13
G. CHEVAUCHEMENT ET COORDINATION AVEC D’AUTRES PROCÉDURES DE PLAINTE	14
▪ Éviter les doubles emplois	14
▪ Coordination entre Procédures de plainte	15
H. ÉTAPE 3 – PLAN D’INTERVENTION ET DE RÉOLUTION.....	15
I. ACCÉLÉRATION ET MESURES INTERMÉDIAIRES.....	16
▪ Accélération	16
▪ Mesures intermédiaires	16
J. PARTICIPATION DE TIERS.....	17
K. ÉTAPE 4 - RÈGLEMENT FACILITÉ	18
▪ Donner priorité à un processus de Règlement Facilité.....	18
▪ En l’absence d’un accord sur le processus de Règlement Facilité.....	19
▪ Processus de Règlement Facilité.....	19
L. VERIFICATION ET ENQUÊTE – ÉTAPE 5.....	20
M. DÉCISION FINALE – ÉTAPE 6	21
▪ Contenu de la Décision finale	21
▪ Publication de la Décision finale	22

- Suspension ou exclusion d'un Membre dans le cadre d'une Décision finale 22
- Demandes d'interprétation et Demandes d'appel 22
- N. PLANS DE RÉPARATIONS AVEC ÉCHÉANCIER FIXE..... 24
- O. SUIVI – ÉTAPE 7 25
- P. MANQUEMENTS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE MESURES INTERMÉDIAIRES, DE LA DÉCISION FINALE OU DE L'ACCORD DE RÈGLEMENT FACILITÉ – ÉTAPE 8 26
- Q. CLÔTURE DE LA PLAINTÉ – ÉTAPE 9 26
- R. SUSPENSION/ANNULATION DE LA PLAINTÉ 27
- S. PARTICIPATION DU COMITÉ EXÉCUTIF À LA PROCÉDURE DE PLAINTÉ..... 27
- T. DROIT APPLICABLE 28
- U. COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES ET LE COMITÉ..... 28
- V. PROTECTION DE LA PARTIE PLAIGNANTE ET AUTRES PARTIES IMPLIQUÉES DANS UN PROCESSUS DE PLAINTÉ..... 29
- W. COÛTS..... 29
- X. DOSSIER DE PLAINTÉ ET SYSTÈME DE SUIVI 30
 - Dossier de Plainté 30
 - Système de suivi..... 31
- Y. LEÇONS..... 32
- Z. EXAMEN PÉRIODIQUE DE LA PROCÉDURE DE PLAINTÉ ET DE RECOURS DE L'APPROCHE HCS 32
- AA. ACCESSIBILITÉ..... 33
- BB. RESPONSABILITÉ 33
- CC. SANS PRÉJUDICE 33
- ANNEXE A : Organigramme simplifié de la Procédure de plainté et de recours de l'Approche HCS. 35

INTRODUCTION

L'Approche Haut Stock de Carbone

Établie en 2014, l'**Approche Haut stock de carbone** (*High Carbon Stock*, HCS) est une méthodologie qui distingue les zones forestières à protéger des terres dégradées, de valeurs carbone, sociale et biodiversités faibles, qui peuvent être développées. La méthodologie a été élaborée avec pour objectif de fournir une approche pratique, transparente, robuste et scientifiquement crédible, qui soit communément acceptée pour la mise en œuvre d'engagements visant à mettre fin à la déforestation dans les tropiques, tout en garantissant le respect des droits et des moyens de subsistance des populations locales.

Le **Secrétariat de l'Approche HCS** est chargé de l'administration et de la gestion des activités de l'Approche HCS dans la poursuite de cet objectif. Son **Groupe directeur (GD)** assure la gouvernance globale de l'Approche HCS et supervise le développement continu de sa méthodologie dont le but est d'éliminer toute déforestation, notamment en affinant ses objectifs et sa relation avec d'autres approches partageant le même but. Le **Comité exécutif (CE)** de l'Approche HCS a pour mandat la prise de décision par consensus sur toutes les questions relatives au GD, à l'exception de modifications de la méthodologie HCS. Lorsque le GD ne parvient pas à un consensus, le CE peut prendre la décision finale.¹

Pourquoi une Procédure de plainte et de recours permanente

L'Approche HCS exige que tout « développeur » (y compris tous les membres de l'Approche HCS) dispose d'un « système de traitement des plaintes et doléances mutuellement convenu et documenté (...) inclusif, exhaustif et transparent, et conforme aux standards internationaux des droits humains. »² En octobre 2018, l'Approche HCS a mis en place une procédure provisoire de résolution des plaintes qui devait s'appliquer jusqu'à ce qu'un mécanisme permanent soit établi. En janvier 2019, le CE de l'Approche HCS a confirmé³ qu'une Procédure de plainte et de recours (PPR) permanente était nécessaire pour faire remonter les préoccupations qui « ne peuvent pas être résolues entre les parties concernées, ou [pour lesquelles] la résolution proposée par le membre de l'Approche HCS n'est pas reconnue comme un résultat mutuellement acceptable par les parties concernées par la mise en œuvre de l'Approche HCS. »

Le présent document décrit la PPR de l'Approche HCS et le processus adopté pour assurer une résolution rapide, indépendante et efficace des plaintes soumises. Il peut être désigné sous le nom de **PPR de l'Approche HCS**.

¹ Cf. <http://highcarbonstock.org/governance/> pour plus d'informations sur la gouvernance de l'Approche HCS.

² Cf. Exigences Sociale #10 de l'Approche HCS ; ainsi que les Conditions d'adhésion à l'Approche HCS, C.1.A.3 et C.1.B.6 (en attente d'adoption et prévoyant que pour « toutes les sociétés de plantation membres et les utilisateurs de produits de base... un mécanisme de réclamation fonctionnel et en accord avec les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme est en place pour répondre et traiter des doléances découlant de la mise en œuvre de l'Approche HCS dans leurs opérations propres, chaînes d'approvisionnement et investissements. »).

³ En janvier 2019, le CE de l'Approche HCS a approuvé le projet du Groupe de travail sur l'assurance qualité de l'Approche HCS d'établir une procédure de plainte et de recours permanente pour l'Approche HCS, et a accepté par avance sa proposition de réalisation du projet grâce à son inclusion dans la proposition de plan de travail et de financement du P4F de la fin de l'année 2018.

A. PRINCIPES DE LA PPR DE L'APPROCHE HCS

1. Les plaintes doivent être reçues, traitées et résolues par la procédure décrite dans le présent document (la « **Procédure** ») de manière :
 - a. claire, transparente, impartiale et efficace, et qui répond à la plainte dans les plus brefs délais, avec la participation des parties prenantes concernées ;
 - b. conforme aux **Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (UNGPs)** en ce qui concerne les mécanismes non judiciaires efficaces ;
 - c. à encourager et à soutenir dans la mesure du possible la résolution des conflits par ses Membres à leur niveau ;
 - d. à renforcer dans la mesure du possible la capacité de ses Membres à éviter et résoudre toute plainte par eux-mêmes, avec la participation des parties prenantes concernées ;
 - e. à avoir un rôle constructif dans le but d'obtenir un consensus entre les acteurs concernés pour la résolution de la Plainte, et si possible à avancer des solutions mutuellement satisfaisantes ;
 - f. à encourager une bonne disposition et coopération entre les Membres pour remédier à toute infraction le cas échéant ;
 - g. à permettre une coopération de bonne foi et une participation constructive et efficace entre les parties à la plainte (**Partie / Parties**)⁴ ; et
 - h. à contribuer aux buts et objectifs de l'Approche HCS.

B. INSTITUTIONS DE LA PPR DE L'APPROCHE HCS

1. Une Unité de recours et de traitement des plaintes et un Comité de traitement des plaintes seront responsables de la résolution des plaintes en accord avec la présente Procédure.
 - **Unité de recours et de traitement des plaintes**
2. L'Unité de recours et de traitement des plaintes fournit au Comité de traitement des plaintes tout support administratif et services de secrétariat requis dans le cadre de la présente Procédure et suivant les instructions du Comité dans la limite du raisonnable.

⁴ Les termes du présent document référencés au singulier peuvent également être appliqués au pluriel, le cas échéant, à moins que le contexte ne l'exige expressément.

3. Pendant les deux (2) premières années de la PPR, le Secrétariat de l'Approche HCS fera office à plein temps et avec impartialité d'Unité de recours et de traitement des plaintes, et allouera le temps de son personnel et les ressources disponibles pour répondre aux besoins de l'Unité.⁵
4. Au cours de cette période initiale, le CE et le Secrétariat de l'Approche HCS prendront les mesures raisonnables appropriées pour obtenir les fonds nécessaires à l'embauche du personnel permanent requis pour remplir les fonctions d'une Unité de recours et de traitement des plaintes indépendante du Secrétariat de l'Approche HCS.
5. À la fin de la deuxième année, le CE et le Secrétariat de l'Approche HCS prendront une décision quant aux besoins associés à la PPR (nombre de personnes, qualifications et temps à consacrer à l'Unité et au Comité de traitement des plaintes (cf. paragraphe B.14 ci-dessous)) sur base d'une évaluation rédigée par le Secrétariat qui tiendra compte des opinions des membres du GD, d'anciennes Parties et d'anciens membres du Comité, recueillies à la moitié de la deuxième année. Bien que la stratégie présumée soit celle indiquée au paragraphe 4 ci-dessus, il est également possible que le CE et le Secrétariat de l'Approche HCS décident que le Secrétariat, tel quel ou avec du personnel supplémentaire, puisse continuer à faire office d'Unité de recours et de traitement des plaintes.
6. Le Secrétariat de l'Approche HCS procédera à l'embauche des membres de l'Unité de recours et de traitement des plaintes. Les candidats seront sélectionnés et présentés au CE pour approbation dans un délai de soixante (60) jours ; celle-ci ne devrait pas être refusée sans raison valable.
7. En accord avec les principes de la PPR de l'Approche HCS, l'Unité de recours et de traitement des plaintes exercera les pouvoirs, devoirs et fonctions suivants, et définis par ailleurs dans la présente Procédure.
 - a. Agir en tant que secrétaire du Comité de traitement des plaintes.
 - b. Recevoir, compiler, enregistrer et suivre toutes les informations reçues en rapport avec une Plainte et en informer le Comité, y compris (liste non exhaustive) :
 - i. La Plainte et toutes les informations contenues dans le dépôt de plainte et toute preuve, communication ou clarification supplémentaire reçue ultérieurement de la part de la **Partie plaignante** ;
 - ii. La **Réponse du Membre Défendeur**, y compris toute preuve soumise pour réfuter les allégations de la Partie plaignante et toute preuve, communication, opinion d'expert ou clarification supplémentaire reçue ultérieurement de la part du Membre Défendeur ;
 - iii. Toute information supplémentaire découlant du traitement ultérieur de la Plainte (c'est-à-dire lors de la phase de planification par le Comité, du Règlement facilité, des phases de Vérification et d'enquête, de Décision finale, Demande d'interprétation, de la Procédure d'Appel, et des phases de Suivi et de Clôture).
 - c. De manière neutre et respectueuse, tenir un **Dossier de Plainte** et mettre en place et à jour régulièrement le **Système de suivi** en ligne (conformément à la section X ci-dessous).

⁵ Toute référence à l'Unité de recours et de traitement des plaintes dans la présente Procédure s'entend donc comme signifiant le Secrétariat de l'Approche HCS pendant cette période initiale de deux (2) ans. Toute référence au Secrétariat de l'Approche HCS a alors pour intention de désigner le Secrétariat dans ses capacités en dehors de l'Unité de recours et de traitement des plaintes.

- d. À intervalles raisonnables, tenir les Parties régulièrement informées par écrit de l'état d'avancement de la Plainte et des mesures prises pour la résoudre.
 - e. Communiquer avec les Parties et d'autres personnes selon les instructions du Comité de traitement des plaintes, ou ce qui est autrement autorisé par la présente Procédure.
 - f. Étant donné que l'anglais est la langue de travail de la PPR de l'Approche HCS, mais que la Partie plaignante peut soumettre sa plainte dans la langue de son choix, consulter les Parties à la plainte pour déterminer dans quelle mesure les besoins en traduction et en interprétation peuvent être assurés par l'Approche HCS et les Parties à la plainte, y compris par le biais de l'assistance volontaire de tierces parties.
 - g. Concevoir et gérer une stratégie de communication culturellement appropriée pour s'assurer que les parties prenantes principales de l'Approche HCS sont conscientes de l'existence de la PPR, son processus et son Système de suivi des cas, comment y accéder et quelles ressources peuvent être mises à la disposition de Parties plaignantes potentielles pour les aider à accéder et à participer à la PPR de l'Approche HCS.
 - h. Fournir au Secrétariat et au CE les informations nécessaires, en accord avec la section X, pour faciliter la mise en œuvre de **Mesures intermédiaires, Décisions finales, Demandes d'interprétation, Demandes d'appel et Accords de Règlement Facilité (ARF)**, qui indiqueraient un besoin de nouvelles directives, clarifications, modifications ou d'ajouts aux documents de l'Approche HCS relatifs aux Conditions d'adhésion.
 - i. Préparer et administrer un **Questionnaire de feedback sur la PPR** pour recueillir les observations des Parties aux plaintes et autres parties prenantes ayant pris part au processus de la PPR, en ce qui concerne l'efficacité de la PPR, leur niveau de satisfaction respectif quant au processus et aux résultats obtenus, et leurs recommandations dans le but d'améliorer la PPR.
 - j. Créer et maintenir la page web de la PPR de l'Approche HCS (avec un soutien technique si nécessaire).
 - k. Travailler avec les membres du GD et d'autres parties prenantes afin de générer petit à petit une liste d'experts connus qui peuvent apporter un soutien au Comité lors du traitement de Plaintes, pour la mise en œuvre de Processus de règlements facilités et l'élaboration de Plans de réparations avec échéanciers précis, ainsi qu'aux Parties qui en auraient besoin.
 - l. Préparer l'Évaluation décrite dans la présente section B et le Rapport annuel décrit dans la section Y ci-dessous.
 - m. Exécuter les autres pouvoirs qui lui sont conférés par la présente PPR et les instructions du Comité de traitement des plaintes dans la mesure du raisonnable.
- **Comités de traitement des plaintes ad hoc**
8. Des Comités de traitement des plaintes ad hoc seront mis en place ; ceux-ci seront sous la supervision du CE, mais en seront indépendants. Ces Comités à convoquer sont les décideurs ultimes de la PPR de l'Approche HCS.

9. Chaque comité se compose de trois (3) membres désignés par l'Unité de traitement des plaintes dès que celle-ci a déterminé qu'une Plainte est admissible conformément à la section F ci-dessous (Décision d'admission formelle).
10. Les membres de ces Comités seront des personnes respectées par leurs pairs, d'une intégrité irréprochable, dotées de compétences relationnelles exceptionnelles, d'empathie et d'un jugement sûr. Les qualifications suivantes seront souhaitables : une expérience reconnue et positive des relations avec un large éventail de la société civile, les communautés affectées et les ONG, ainsi qu'avec les représentants du secteur privé, dans le cadre de négociations, de processus participatifs et de consultation ; une connaissance et une expérience des questions environnementales et sociales traitées par l'Approche HCS ; et une formation universitaire et une expérience professionnelle solides.
11. Pour chaque Plainte, l'Unité de traitement des plaintes établira un Comité de traitement des plaintes ad hoc avec une expertise et une expérience combinées pertinentes aux questions et processus susceptibles de survenir au cours de la résolution de la Plainte examinée, y compris :
 - a. Problématiques de gestion des ressources naturelles et environnementales ;
 - b. Problématiques liées aux droits humains et au travail ;
 - c. Résolution des conflits / Modes alternatifs de règlement des conflits / Médiation / Facilitation ;
et
 - d. Connaissance de la méthodologie et des Conditions d'adhésion de l'Approche HCS et de tous documents associés/clés.
12. Pour convoquer un Comité de traitement des plaintes ad hoc, l'Unité de traitement des plaintes doit mettre en œuvre la *Procédure de convocation d'un comité de traitement des plaintes ad hoc* de la PPR.
13. Si un membre du Comité doit s'absenter pour une période prolongée ou doit partir prématurément alors que la Plainte est en cours de traitement, ou si des circonstances se présentent au cours du traitement d'une Plainte qui obligent un membre du Comité à se récuser pour une seule Plainte en raison d'un conflit d'intérêts, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra immédiatement chercher un membre de remplacement conformément aux procédures mentionnées au paragraphe 12 et en tenant compte des caractéristiques décrites dans les clauses B.10 et B.11. Étant donné que tout nouveau contrat peut avoir un impact sur le traitement d'une Plainte, les Parties aux Plaintes actives devront être averties dans les plus brefs délais si l'une des conditions du présent paragraphe se présente et si un préjudice à une Partie peut résulter d'un retard, auquel cas les membres restants du Comité devront décider par consensus de mesures correctives.
14. Dans deux ans, et sur base de l'Évaluation décrite en B.5 (ci-dessus), le CE et le Secrétariat de l'Approche HCS décideront de maintenir le format de Comités ad hoc ou d'établir un Comité permanent.
15. En accord avec les principes de la PPR de l'Approche HCS, un Comité de traitement des plaintes exercera les pouvoirs, devoirs et fonctions suivants, et définis par ailleurs dans la présente Procédure :
 - a. Instruire et superviser l'Unité de recours et de traitement des plaintes.
 - b. Garantir le traitement de toute plainte conformément à cette Procédure.

- c. Prendre toutes les décisions, procédurales et autres, par consensus (y compris la Décision finale), et lorsque cela n'est pas possible, sur base de la majorité des membres du Comité.
- d. Se réunir régulièrement, avec des sessions au moins mensuelles pour discuter de l'état de progrès des Plaintes et de la mise en œuvre des Mesures intermédiaires, Décisions finales et Accords de règlement facilité (**ARF**), ainsi que des sessions extraordinaires, si nécessaire. Organiser des réunions supplémentaires selon les besoins en fonction de la charge de travail du Comité et prévoir des réunions à distance/virtuelles lorsque le travail le permet.
- e. Identifier lors du traitement de la Plainte, toute infraction supplémentaire aux conditions exigées des Membres qui n'aurait pas été signalée dans la Plainte, si les faits et les circonstances le justifient.
- f. S'assurer que les résultats de la PPR de l'Approche HCS sont compatibles avec les droits humains internationalement reconnus.
- g. Prendre les décisions nécessaires pour faire avancer les Plaintes, ordonner des Mesures intermédiaires, et résoudre toute Plainte par une Décision finale (termes définis ci-dessous).
- h. Demander à l'Unité de recours et de traitement des plaintes de fournir un ou plusieurs experts indépendants, tout en se réservant le droit de rédiger leurs termes de référence respectifs.
- i. Sauf dans des circonstances exceptionnelles (c.à.d. maladie, perte d'un membre du Comité), ne prolonger les délais indiqués dans cette Procédure que pour un maximum cumulé de trente (30) jours, en informant toutes les Parties en conséquence (toute prolongation plus longue nécessitera l'accord de toutes les Parties).
- j. Décider de son propre accord, ou à la demande d'une Partie, de solliciter des informations auprès des Parties, de tiers nommés comme sources d'information dans la Plainte, ou d'autres parties prenantes consentantes susceptibles de détenir des informations pertinentes à la Plainte et sa résolution.
- k. Le cas échéant, suggérer aux Parties qu'un autre membre de l'Approche HCS appartenant à la même chaîne d'approvisionnement soit également joint à l'action lorsque la résolution du conflit et le développement et la mise en œuvre d'un Plan de réparations avec échéancier fixe pourraient s'en trouver réalisés plus efficacement (un tel ajout nécessitera le consentement des deux Parties).
- l. Consolider et enquêter simultanément deux ou plusieurs Plaintes contre le même Défendeur qui impliqueraient les mêmes allégations de faits et/ou de problèmes.
- m. Clôturer enquêtes et Plaintes.
- n. Coordonner et communiquer si nécessaire avec les PPR d'autres organisations internationales.
- o. Prendre des dispositions défavorables à l'encontre de toute Partie qui entrave les enquêtes ou refuse de manière non justifiée de coopérer avec celles-ci.
- p. Avertir, suspendre ou mettre fin à l'adhésion à l'Approche HCS (ou prendre toute autre mesure urgente par le biais de Mesures intermédiaires) d'un Membre défendeur qui, dans le but d'influencer le résultat d'une Plainte, a recours à toute forme de rétribution, représailles,

violence, menaces, ou discrimination à l'encontre de la Partie plaignante, d'autres personnes lésées ou de leurs porte-parole ou dénonciateurs, ou exerce sur eux une pression illégitime.

- q. Exercer les autres pouvoirs qui lui sont conférés par la présente PPR.

C. MOTIFS DE PLAINTE

1. La PPR de l'Approche HCS traitera de plaintes admissibles reçues à partir du 13 janvier 2021.
2. La PPR de l'Approche HCS traitera de plaintes admissibles à l'encontre de Membres lorsque des affirmations de faits liés à leur conduite ou leurs activités permettent de conclure que le Membre défendeur a enfreint soit le Code de conduite du GD de l'Approche HCS (détaillé dans le Document de Conditions d'adhésion au GD) soit la mise en œuvre de la méthodologie de l'Approche HCS (détaillée dans le document « *Eligibility and Code of Conduct Requirements, Indicators and Means of Verification* »⁶) (ci-après désignés ensemble par les **Conditions d'adhésion à l'Approche HCS**, revues régulièrement par ses Membres).
3. Une Partie plaignante voulant déposer une **Plainte** admissible devra :
 - a. alléguer une infraction par le Membre à une ou plusieurs des Conditions d'adhésion à l'Approche HCS ;
 - b. démontrer que la Procédure de plainte du Membre n'a pas permis de résoudre la plainte entre les Parties concernées, ou que la résolution proposée par le Membre n'a pas l'accord mutuel des Parties impactées par la mise en œuvre de l'Approche HCS ;
 - c. confirmer qu'en substance, la Plainte ne fait pas essentiellement double emploi avec une plainte en cours de traitement ou déjà examinée et réglée par le Comité ou par le biais d'une autre Procédure de plainte internationale dont le Membre défendeur est membre volontaire ou à laquelle il est autrement soumis (voir la Section G ci-dessous) ; et
 - d. fournir les informations supplémentaires requises en E.2 ci-dessous.
4. À défaut des conditions énoncées en C.3.b, la Partie plaignante peut démontrer que :
 - a. le Membre ne dispose pas d'une Procédure de plainte qui permette de déposer une Plainte pour l'infraction revendiquée ;
 - b. le Membre ne dispose pas d'une Procédure de plainte qui prévoie la réparation recherchée ;
 - c. la Procédure de plainte du Membre est incompatible avec les exigences des UNGP en matière de Procédure de plainte non-judiciaire et cette incompatibilité empêche une réparation juste et équitable dans le cas en question ; ou
 - d. le dépôt d'une Plainte sous la Procédure de plainte du Membre placerait la Partie plaignante (ou ceux qu'il/elle représente) dans une situation vulnérable face à des menaces de violence et de représailles.

⁶ En attente de finalisation en 2020.

D. QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ ?

1. La « **Partie plaignante** » est la partie qui dépose une Plainte.
2. Le Comité Exécutif de l'Approche HCS (dans les conditions décrites en C.5 ci-dessus), un Membre de l'Approche HCS, ou un non-Membre (y compris s'il/elle fait partie de la chaîne d'approvisionnement d'un Membre) peuvent tous faire office de Partie plaignante. La Partie plaignante peut être un individu ou une collectivité (c.à.d. une entité commerciale, un syndicat, une organisation à but non lucratif, ou tout autre partie prenante).
3. Il peut y avoir plus d'une Partie plaignante jointe au dépôt d'une Plainte.
4. Une partie tierce peut aussi déposer une Plainte de la part d'autres personnes, mais la/les Partie(s) plaignante(s) en question doivent alors fournir la preuve clairement par écrit qu'elle(s) en a/ont donné l'autorisation.
5. Tout en restant en accord avec les exigences présentées dans la Section C, le CE peut aussi déposer une Plainte après :
 - a. avoir passé en revue des informations tierces⁷ qui lui auraient été soumises par l'Unité de recours et de traitement des plaintes, le Secrétariat ou un Membre,
 - b. avoir déterminé que des informations crédibles existent qui prouvent une infraction aux Conditions de l'Approche HCS,
 - c. avoir jugé que si les faits et circonstances étaient avérés, en l'absence de résolution, l'intégrité de l'Approche HCS pourrait s'en trouver impactée, et
 - d. l'impossibilité de résolution par le biais de la procédure de résolution des plaintes prévue dans le Code de Conduite de l'Approche HCS.

LE PROCESSUS DE PLAINTÉ

Le processus suivi pour toutes les Plaintes, de leur dépôt à leur clôture est présenté ci-dessous, et sous forme d'organigramme en [Annexe A](#). Il est entendu que toute personne sujette à cette Procédure devra toujours faire preuve de bonne foi.

E. ÉTAPE 1 - DÉPÔT DE LA PLAINTÉ ET INFORMATIONS REQUISES

1. La Partie Plaignante peut déposer une Plainte dans la langue de son choix par le biais du **formulaire en ligne**, ou en remplissant le **formulaire de dépôt de plainte de la PPR de l'Approche HCS** après l'avoir téléchargé. Tous deux sont accessibles [sur le site de la Procédure de plainte et de recours de l'Approche HCS](#). Une fois téléchargé et rempli, le formulaire devrait être envoyé au Secrétariat, soit

⁷ Les informations provenant de parties tierces peuvent inclure des rapports de presse, d'organisation de la société civile, d'institutions gouvernementales et d'organisations internationales crédibles.

par voie électronique soit par courrier ou fax. Une lettre de plainte peut également être rédigée et envoyée de la même manière aux coordonnées ci-dessous :

À l'attention de : HCSA Grievance Unit

Suite 18-01A, Plaza See Hoy Chan,

Jalan Raja Chulan, 50200 Kuala Lumpur, Malaysia

Email : qa@highcarbonstock.org

2. Informations requises pour la prise en considération d'une Plainte :

- a. Nom et coordonnées de la Partie déposant la Plainte ; si la Partie plaignante dépose la Plainte en tant que représentant d'une autre Partie, preuve qu'elle en a l'autorisation ;
- b. Demande expresse de confidentialité quant à l'identité de la Partie plaignante (aucune plainte ne peut être faite de façon anonyme, mais une confidentialité peut être respectée de sorte que seuls l'Unité et le Comité de traitement des plaintes ne seraient en connaissance de l'identité de la Partie plaignante ; tout en étant entendu que les identités pourraient devenir évidentes selon les faits et circonstances présentés dans la Plainte et tout au long du processus).
- c. Membre(s) de l'Approche HCS contre lequel/lesquels la Plainte est portée (« **Membre(s) défendeur(s)** ») ;
- d. La/Les Condition(s) d'adhésion à l'Approche HCS qui aurait/auraient été enfreinte(s)⁸ ;
- e. Un résumé clair et concis des points clés et une chronologie des événements se rapportant à l'infraction présumée aux Conditions d'adhésion à l'Approche HCS ;
- f. Toute information sur si et comment le problème a été soulevé auprès du Membre défendeur avant le dépôt de la Plainte, et la réponse reçue ;
- g. Preuve que le sujet de la Plainte ne fait pas essentiellement double emploi avec une plainte en cours de traitement ou déjà examinée et réglée par le Comité ou par le biais d'une autre Procédure de plainte internationale (voir la Section G ci-dessous).
- h. Toute preuve à l'appui de la Plainte et de son éligibilité. Ce qui représente un élément de preuve sera jugé de façon relativement souple, mais devrait inclure au minimum :
 - i. Une documentation qui démontre des efforts faits pour résoudre le problème avec le Membre défendeur, ou à défaut une justification de la revendication que la Partie plaignante devrait être exemptée de cette étape ;
 - ii. Toutes les observations, rapports, décisions et plans d'action établis par le Membre défendeur ou d'autres organismes qui auraient tenté de résoudre le problème (y compris tout rapport de médiateurs ou facilitateurs engagés précédemment) ;

⁸ Lorsque ceci n'est pas clairement identifié, dans le but de d'assurer l'accessibilité de la Procédure, l'Unité de recours et de traitement des plaintes pourra considérer les faits et travailler avec la Partie plaignante pendant la phase de détermination de l'admissibilité de la Plainte afin d'identifier l'infraction potentielle.

- iii. Tout rapport indépendant relatif au problème en question, affidavits, articles de presse, rapports de médecin, et tout autre documentation en soutien des revendications et des arguments de la Partie plaignante ;
 - iv. Toute autre information pertinente que la Partie plaignante soupçonne d'exister et d'être dans la possession de l'autre Partie, et les raisons pour lesquelles celle-ci ne serait pas accessible à la Partie plaignante.
- i. Les réparations demandées ;
 - j. Les préférences de la Partie plaignante en termes de langue d'échange ; et
 - k. Le cas échéant, une Demande de mesures intermédiaires, d'accélération et/ou d'un règlement facilité.
3. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra accuser réception de la Plainte dans les sept (7) jours suivant sa réception.

F. ÉTAPE 2 – DÉTERMINATION D'ADMISSIBILITÉ

■ Dossier de Plainte incomplet

1. Lorsque le dossier de Plainte est incomplet, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra aviser la Partie plaignante des informations manquantes requises en E.2 ci-dessus et accorder un délai de quatorze (14) jours pour recevoir les informations supplémentaires.
2. En l'absence de l'approbation d'une demande d'extension raisonnable, ne pas fournir les informations requises dans les délais impartis entraînera le rejet automatique de la Plainte. Si l'Unité de recours et de traitement des plaintes rejette une Plainte par manque d'informations, rien n'empêche la Partie plaignante de retenter un dépôt de dossier de plainte complet à une date ultérieure.
3. Pendant cette période, au besoin, si la Partie plaignante n'est pas en mesure de répondre, l'Unité de recours et de traitement des plaintes entamera les traductions nécessaires pour pouvoir prendre les décisions de cette Étape 2.

■ Décision d'admission formelle

4. Une fois le dossier de plainte considéré complet, l'Unité de recours et de traitement des plaintes aura soixante (60) jours pour passer en revue les informations fournies et rendre un jugement préliminaire, *sans préjuger du bien-fondé de la Plainte*, quant au bien-fondé manifeste des revendications de faits par la Partie plaignante, qui *si avérés*, constitueraient une infraction d'une ou plusieurs des Conditions de l'Approche HCS.
5. Les Plaintes que l'Unité de recours et de traitement des plaintes considère malveillantes ou présentées dans le but d'obtenir un avantage concurrentiel ne seront pas recevables dans le cadre d'une Décision d'admissibilité.
6. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra informer la Partie plaignante d'une **Décision de rejet** de la Plainte dans les sept (7) jours suivants la prise de décision, en fournissant une explication quant au rejet. La Partie plaignante peut alors faire une demande par écrit à l'Unité de recours et de

traitement des plaintes dans les quatorze (14) jours suivant la réception de cette notice pour obtenir un réexamen de la Décision de rejet. Dans ce cas, la demande devrait fournir une raison de revoir la décision au-delà du fait qu'elle soit défavorable à la Partie requérante. Si une Décision d'admission est prise, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra procéder selon les directives du paragraphe ci-dessous.

7. Dans les sept (7) jours suivant sa **Décision d'admission** d'une Plainte, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra :
 - a. Attribuer un numéro de dossier à la Plainte admise ;
 - b. Initier la procédure de sélection du Comité de traitement des plaintes ad hoc ;
 - c. Informer la Partie plaignante de l'admission formelle de la Plainte et du Numéro de dossier ;
 - d. Informer le Membre défendeur de la Plainte admise et solliciter une **Réponse du Membre défendeur** aux revendications faites dans la Plainte sous trente (30) jours ;
 - e. Informer la Partie plaignante ainsi que le Membre défendeur de la Procédure de plainte et de recours et préciser les prochaines étapes du processus ; et
 - f. Ouvrir un Dossier de Plainte et enregistrer la Plainte dans le Système de suivi.
8. Dans les 14 jours suivant leur recrutement, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra obtenir de chaque membre du Comité de traitement des plaintes un formulaire de **Déclaration d'absence de conflit**⁹ et informer chacune des Parties des noms et biographies des membres du Comité de traitement des plaintes ad hoc sélectionné.

G. CHEVAUCHEMENT ET COORDINATION AVEC D'AUTRES PROCÉDURES DE PLAINTES

- **Éviter les doubles emplois**
1. La PPR de l'Approche HCS ne prendra pas en considération toute Plainte dont le sujet (les activités et la conduite du Membre défendeur) fait essentiellement double emploi avec une plainte en cours de traitement ou déjà examinée et réglée par le Comité ou par le biais d'une autre Procédure de plainte internationale. Cette condition s'applique indépendamment de l'identité de la/des Partie(s) plaignante(s).
 2. Cependant, la PPR de l'Approche HCS devrait quand même considérer toute Plainte où :

⁹ L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra rédiger une *Déclaration d'absence de conflit* par le biais de laquelle chaque membre du Comité devra affirmer (i) qu'il/elle n'a pas de relation professionnelle, financière ou personnelle avec aucune des Parties, leurs filiales ou personnel qui pourrait résulter en un parti pris ou préjugé ou avoir un quelconque impact sur leur capacité de jugement en tant que membre du Comité ; et (ii) qu'en cas de conflit survenant dans le cadre de ses fonctions de membre du Comité de traitement des plaintes, il/elle en avertira immédiatement l'Unité de recours et de traitement des plaintes.

- a. la Partie plaignante sous une autre Procédure de plainte n'est pas la Partie directement impactée, mais une partie tierce ou une entité non gouvernementale n'ayant aucun mandat de la part de la Partie impactée ;
- b. l'autre Procédure de plainte n'a pas le mandat requis pour obtenir les réparations recherchées par la Partie plaignante dans la Plainte en cours ;
- c. l'autre Procédure de plainte n'a pas l'expertise technique ou le mandat pour analyser et mettre en œuvre les Conditions de l'Approche HCS ou déclarer une infraction ou une violation de nature et de portée similaires aux revendications faites dans la Plainte ;
- d. le processus suivi dans le cadre de l'autre Procédure de plainte se limite à un examen général de la conduite et des activités du Membre défendeur, mais ne prendra aucune décision quant aux faits spécifiques revendiqués dans le sujet de la Plainte.

Dans les cas décrits ci-dessus, l'Unité de recours et de traitement des plaintes, *en consultation avec le Comité*, peut limiter l'examen de la Plainte dans le cadre de la PPR de l'Approche HCS à une partie seulement de la Plainte originale qui correspond aux exceptions (a) à (d).

■ Coordination entre Procédures de plainte

3. Le Comité peut chercher à coordonner ses efforts avec d'autres Procédures de plainte internationales afin d'éviter tout chevauchement entre procédures et pour obtenir toute information pertinente à la résolution de la Plainte sous considération.

H. ÉTAPE 3 – PLAN D'INTERVENTION ET DE RÉOLUTION

1. Le Comité de traitement des plaintes devra se réunir dans les quinze (15) jours suivant la réception de la Réponse du Membre défendeur pour examiner les informations reçues et convenir d'un plan initial pour parvenir à une résolution juste et rapide de la Plainte (« **Plan d'intervention** »). Les travaux de délibération et le Plan d'intervention devront au moins aborder les points suivants :
 - a. le niveau de complexité du sujet ;
 - b. la nature et la portée des activités de vérification et d'enquête requises ;
 - c. la nécessité de faire appel à un ou plusieurs Expert(s) indépendant(s) (y compris un médiateur ou un facilitateur) ;
 - d. la nécessité de plus amples informations à obtenir auprès de la Partie plaignante, du Membre défendeur, de tierces parties nommées comme sources d'information dans la Plainte ou d'autres parties susceptibles d'avoir des informations pertinentes à l'enquête et la résolution de la Plainte ;
 - e. la probabilité de devoir organiser une visite de terrain ou une audience ;
 - f. les problématiques d'accélération et des Mesures intermédiaires ; et
 - g. la faisabilité d'un Processus de Règlement Facilité (**PRF**) avec le soutien du Comité, de l'Unité de recours et de traitement des plaintes de l'Approche HCS, d'un Médiateur/Facilitateur

indépendant, et/ou tout autre soutien technique fourni par l'Approche HCS, ses Membres ou un expert externe (voir aussi la Section K ci-dessous).

2. Le Plan d'intervention est un document interne à l'attention de l'Unité et du Comité de traitement des plaintes. Il n'est pas mis à disposition des Parties ou du public. Le Comité peut décider de partager certains éléments du Plan avec les Parties si approprié pour faciliter le processus de traitement de la Plainte en accord avec la présente Procédure. Le Comité se réserve le droit de modifier le Plan à tout moment.

I. ACCÉLÉRATION ET MESURES INTERMÉDIAIRES

■ Accélération

1. À tout moment durant le traitement de la Plainte (y compris avant la préparation du Plan d'intervention), le Comité de traitement des plaintes peut décider que les faits et circonstances revendiqués justifient un examen accéléré et, par conséquent, demander à toutes les parties concernées de travailler selon un calendrier plus court qui sera défini par le Comité. De tels faits et circonstances peuvent inclure notamment les situations dans lesquelles (liste non exhaustive) :
 - a. Un délai rendrait la Plainte (et sa résolution potentielle) moins efficace,
 - b. Une décision rapide pourrait éviter de recevoir plusieurs Plaintes relatives au même problème,
 - c. Des Mesures intermédiaires ont été jugées nécessaires, et
 - d. Une résolution immédiate peut informer une décision imminente quant à un Membre.

■ Mesures intermédiaires

2. À tout moment durant le traitement de la Plainte (y compris avant la préparation d'un Plan d'intervention), le Comité, de sa propre initiative ou à la demande d'une des Parties, peut décider que l'autre Partie doit mettre en place des Mesures intermédiaires. De telles mesures seront adoptées en rapport avec des situations graves et urgentes présentant un risque de dommage irréversible pour les personnes, l'environnement ou tout autre objet de la Plainte en cours. Afin de prendre une décision sur d'éventuelles Mesures intermédiaires, le Comité devra prendre en considération ce qui suit :

une « situation grave » fait référence à la possibilité d'un impact grave qu'une action ou un manque d'action pourrait avoir sur un droit protégé, des moyens de subsistance, des **Hautes Valeurs de Conservation (HVC)** ou des forêts à **Haut Stock de Carbone (HCS)** ;

une « situation urgente » fait référence à un risque ou une menace imminent qui pourrait se matérialiser, et requiert donc une action préventive ou de protection immédiate ; et

un « dommage irréversible » désigne un préjudice à des droits, moyens de subsistance, zones HVC ou forêts HCS, qui de par leur nature, ne pourraient faire l'objet de mesures de réparation, restauration ou indemnisation efficaces ou adéquates.

3. Une demande de Mesures intermédiaires devrait inclure au minimum les éléments suivants :

- a. Sans porter préjudice de la clause E.2.b, des informations permettant d'identifier les personnes et/ou les zones HVC ou les forêts HCS susceptibles de subir des impacts négatifs ;
 - b. une description détaillée et chronologique des faits qui motivent la demande et toute autre information disponible ; et
 - c. la description des mesures de protection demandées.
4. Avant adopter des Mesures intermédiaires, le Comité devra solliciter un retour des deux Parties si les mesures sont initiées par le Comité, ou seulement de la Partie non requérante (tout commentaire devra être reçu dans les 15 jours suivant la réception de la sollicitation du Comité), à part dans les cas où la menace de préjudice est trop imminente et exclut tout délai supplémentaire. Dans de telles circonstances, le Comité devra revoir sa décision dès que possible, et au plus tard au cours de sa prochaine période de sessions, en tenant compte des informations reçues des Parties.
 5. Lors de l'examen d'une demande de Mesures intermédiaires émanant d'une des Parties, le Comité devra prendre en considération les facteurs qu'il juge les plus pertinents, ainsi que :
 - a. si les bénéficiaires de ces Mesures (le cas échéant) ont consenti à la demande de la Partie plaignante (s'il ne s'agit pas de la ou des même(s) personne(s)), et
 - b. si la situation motivant la nécessité de Mesures intermédiaires a été portée à l'attention de l'autre Partie, et si non, les raisons pour lesquelles cela n'aurait pas été possible.
 6. Une décision du Comité requérant qu'une des Parties adopte des Mesures intermédiaires devra spécifier les actions à prendre et dans quels délais, ainsi que toute exigence en termes de suivi et de compte rendu, tout en confirmant que cette décision relative à des Mesures intermédiaires et l'adoption et la mise en place de telles mesures par la Partie ne sont pas un préjugé quant au fond de la Plainte elle-même.
 7. Tout au long du traitement de la Plainte et jusqu'à ce que le dossier soit clos, le Comité devra revoir régulièrement, de sa propre initiative ou à la demande de l'une ou l'autre des Parties, s'il faut maintenir, modifier ou lever la décision prise quant à d'éventuelles Mesures intermédiaires. Avant de prendre cette décision, le Comité devra solliciter l'opinion de chacune des deux Parties impliquées.
 8. Si le Comité prend la décision de requérir des Mesures intermédiaires, il faudra aussi mettre en place des mesures de suivi appropriées pour vérifier l'adoption, la mise en place et l'impact de ces Mesures, y compris en sollicitant des mises à jour régulières de la part de chacune des Parties, et le cas échéant d'autres parties prenantes impactées (cf. Section O ci-dessous).
 9. En cas de non-respect par la Partie concernée de la demande d'adoption de Mesures intermédiaires ou de partage de mises à jour régulière pour faciliter leur suivi, le Comité peut décider de prendre les mesures supplémentaires qui s'imposent, telles qu'inférer une conclusion défavorable à l'encontre de la Partie non coopérante, et solliciter une assistance de la part du CE.

J. PARTICIPATION DE TIERS

1. À tout moment au long du processus de traitement de la Plainte avant la prise de Décision finale ou la conclusion d'un ARF, le Comité peut, de sa propre initiative ou à la demande raisonnable de l'une des Parties, demander à l'Unité de recours et de traitement des plaintes de faire recours à des experts

indépendants et prendre en considération leurs rapports. De tels experts peuvent inclure par exemple tout individu possédant une expertise ou une expérience de médiation/facilitation, du produit et de la région concernés, d'une méthode scientifique d'intérêt, et du contexte local en général.

2. Le Comité définira les termes de référence pour toute partie indépendante avec pour condition de leur contrat la signature d'une **Déclaration d'absence de conflit** et un **Accord de confidentialité**.¹⁰
3. Indépendamment des clauses précédentes, toute Partie à la Plainte peut rechercher l'avis et l'assistance d'experts ou d'un conseil indépendants pour les accompagner dans leurs préparations ou durant le traitement de la Plainte. Ces parties indépendantes seront tenues de respecter les mêmes normes et règles que la Partie qu'elles représentent.

K. ÉTAPE 4 - RÈGLEMENT FACILITÉ

■ Donner priorité à un processus de Règlement Facilité

1. De sa propre initiative ou à la demande de l'une des Parties, le Comité de traitement des plaintes devra se mettre à la disposition des Parties concernées, à tout moment du traitement de la Plainte, dans le but de parvenir à un **Accord de Règlement Facilité (ARF)** de la question qui privilégie une résolution par consensus.
2. Si au cours de l'Étape 3 le Comité décide qu'un Règlement facilité serait viable (même sans qu'aucune des Parties ne le demande), il devrait donner priorité au processus et, dans la semaine qui suit la réunion de préparation du Plan d'intervention, solliciter l'« accord de principe » des Parties pour commencer un **Processus de Règlement Facilité (PRF)**. Les parties seront tenues de répondre dans la semaine suivant la réception de cette sollicitation ; en cas de refus du Règlement facilité, elles seront encouragées à donner leurs raisons, mais n'y seront pas obligées. Le refus ou l'accord des parties sera documenté et inclus au dossier de la Plainte et enregistré dans le Système de suivi.
3. Une fois que l'accord de principe des deux Parties est reçu, les Parties devront conclure dans un délai de trente (30) jours des **Termes de référence pour le processus de Règlement Facilité**, élaborés par elles-mêmes avec le soutien du Comité. Les termes de référence devront entre autres faire état des aspects suivants : le calendrier convenu, le lieu des réunions, les questions de confidentialité, les personnes et les tiers à impliquer, les problématiques à régler, dans quelle mesure des activités de vérification et d'enquête seront entreprises dans le cadre du processus de Règlement facilité, dans quelle langue le processus sera mené, le soutien technique souhaité, le rôle du groupe d'experts et toute autre question importante pour les Parties. L'accord des Parties sur les termes de référence est considéré comme leur consentement final à poursuivre le processus.

¹⁰ L'Unité de recours et de traitement des plaintes rédigera (a) un Accord de confidentialité interdisant à la partie indépendante concernée de divulguer toute information qui ne serait pas autrement accessible au public et qui aurait été apprises dans le cadre processus de traitement de la Plainte ; et (b) une Déclaration d'absence de conflit dans laquelle la partie indépendante concernée affirme (i) qu'elle n'a pas de relation professionnelle, financière ou personnelle avec les Parties, leurs filiales ou leur personnel qui pourrait entraîner un parti pris ou un préjugé ou influencer sa contribution ; et (ii) que si un conflit survient dans le cadre de ses fonctions de partie experte indépendante, elle doit immédiatement le déclarer à l'Unité de recours et de traitement des plaintes.

- En l'absence d'accord sur un processus de Règlement Facilité
4. Si les Parties ne donnent jamais leur accord de principe, ne parviennent pas à se mettre d'accord sur des Termes de référence ou à rester engagé plus longtemps pour conclure ces Termes, l'Étape 5 sera enclenchée.
 5. La décision de ne pas poursuivre un Règlement facilité à ce stade n'empêche pas qu'un tel processus puisse être demandé par une Partie ou par le Comité par la suite.
- Processus de Règlement Facilité
6. Comme le **PRF** est initié et poursuivi sur base du consentement de toutes les Parties concernées, chacune des Parties peut rétracter son accord à tout moment du processus. Les Parties passeraient alors à l'Étape 5.
 7. Lorsqu'elle le juge nécessaire, le Comité peut, avec l'accord des Parties, confier à un ou plusieurs de ses trois (3) membres le rôle de facilitateur(s) (ou de médiateur(s)) des négociations entre les Parties. Le Comité peut également juger, avec l'accord des Parties, qu'un facilitateur ou médiateur externe serait préférable.
 8. Le Comité peut cesser sa contribution au processus de Règlement Facilité s'il estime que le problème ne se prête pas à une telle résolution ou si l'une des Parties fait preuve d'un manque de volonté manifeste pour parvenir à un Règlement Facilité conforme au respect des droits humains et aux Conditions d'adhésion à l'Approche HCS.
 9. Si un accord est conclu sous forme d'un **ARF**, le Comité doit vérifier et établir par écrit que toutes les Parties ont bien consenti à l'accord. (L'accord des Peuples autochtones et des communautés locales affectés doit être obtenu dans le cadre d'un processus de consentement libre, informé et préalable).
 10. L'Accord de Règlement Facilité doit au moins couvrir les mêmes informations que celles contenues dans une Décision finale, y compris un Plan de Réparations avec un échéancier fixe (voir section N ci-dessous).
 11. Le Comité devra alors établir un **Rapport de Règlement Facilité**, qui devra fournir un bref résumé du dossier, la chronologie des événements, les faits pertinents et la solution adoptée. Le rapport sera transmis aux Parties concernées et le Comité devra instruire l'Unité de recours et de traitement des plaintes de le publier sur le Système de suivi. L'ARF sera également publié dans son intégralité, sauf si l'une des Parties s'y oppose. En ce cas, les Parties peuvent, dans un délai raisonnable, convenir d'un commun accord d'une ou plusieurs modifications qui répondraient aux préoccupations de la Partie qui a formulé l'objection. Si un accord ne peut être conclu, l'objection est maintenue.
 12. Pendant la période de Règlement facilité (qui ne devra pas excéder soixante (60) jours à compter de la conclusion des Termes de référence, sauf accord contraire ou prolongation consentie par toutes les Parties), la Plainte restera ouverte, mais son traitement sera suspendu. Si aucun ARF n'est atteint, le Comité continuera à traiter la Plainte conformément à la présente Procédure.
 13. Le processus de Règlement facilité mené ne devra en aucun cas influencer l'issue de la Plainte si la suspension est levée. Si des Mesures intermédiaires ont été requises, celles-ci restent également en vigueur tout au long de la période du Règlement facilité, sauf accord contraire des Parties.

L. VERIFICATION ET ENQUÊTE – ÉTAPE 5

1. Toute activité de vérification et d'enquête a pour but d'établir un bon niveau de compréhension des problématiques et préoccupations soulevées dans le cadre de la Plainte, d'établir les faits pertinents, de faciliter un consensus sur les faits et solutions potentielles là où c'est possible, et de récolter toute information pertinente pour déterminer toute infraction aux Conditions d'adhésion à l'Approche HCS, ainsi qu'un Plan de Réparations avec un échéancier fixe.
2. Bien que le Comité ait le droit d'utiliser toute une variété de méthodes pour recueillir des informations, toute décision quant à des activités de Vérification et d'enquête devra s'efforcer de trouver un juste milieu entre l'importance potentielle et la pertinence des informations recherchées, d'une part, et les ressources qui doivent être dépensées soit par la PPR de l'Approche HCS pour les obtenir, soit par les Parties en réponse à une demande du Comité. Ce juste milieu est particulièrement important pour décider de la tenue d'audiences, de visites de terrain, ou de requête d'informations (ou d'analyses) que l'Approche HCS ne requerrait pas de ses Membres dans d'autres circonstances.
3. Avec l'aide de l'Unité de recours et de traitement des plaintes, le Comité cherchera à obtenir des informations rapidement en contactant la Partie plaignante, le Membre défendeur, les parties externes nommées comme sources d'information dans la plainte, ou tout autre individu, groupe ou organisme volontaire susceptibles de détenir des informations pertinentes pour la Plainte et sa résolution. Ces prises de contact peuvent être faites par **communications écrites**, en **réunions**, par le biais du **conseil d'experts indépendants** (voir la section J ci-dessus), **d'audiences** et de **visites de terrain**. La date de chaque contact et les personnes impliquées seront enregistrées et mises à la disposition des Parties. Lorsque les personnes contactées demandent la confidentialité, leurs informations et identité ne seront pas disponibles aux Parties.
4. Lorsque d'autres moyens d'engagement moins coûteux sont jugés inadéquats pour obtenir des informations pertinentes, le Comité peut décider d'organiser :
 - a. une audience pour recevoir les témoignages oraux de témoins et d'experts, obtenir des Parties des réponses directes aux questions du Comité et recevoir de nouvelles preuves ; et
 - b. une visite sur le terrain avec les Parties, en prévoyant un préavis suffisant pour toutes les parties concernées.
5. Lorsque le Comité demande des informations à une Partie, il a le pouvoir discrétionnaire d'appliquer le **principe d'inférence de causalité défavorable** si une Partie, sans démontrer une cause suffisante pour un tel manquement (par exemple, secret commercial, privilège, propriété intellectuelle, obligations légales), a des informations pertinentes sous son contrôle et ne les identifie pas ou ne les produit pas en réponse à une demande raisonnable. Un tel manquement peut donner lieu à une inférence que toute preuve découlant de ces informations serait défavorable à la Partie en question.
6. Lorsque le Comité est satisfait que les Parties ont eu suffisamment de temps pour examiner les éléments (a) à (h) du Dossier de plainte (fourni par l'Unité de recours et de traitement des plaintes, cf. Section X ci-dessous) et présenter leurs arguments et éléments de preuve respectifs, le Comité devra déclarer la phase de Vérification et d'enquête close dès que sa propre enquête est terminée, et en informer l'Unité de recours et de traitement des plaintes afin que celle-ci en informe les Parties. Ces dernières devront alors attendre la notification de Décision finale.
7. Sans porter atteinte aux clauses précédentes, le Comité de traitement des plaintes devra s'efforcer de terminer la phase de Vérification et d'enquête dans un délai de soixante (60) jours à compter de la

réunion de préparation du Plan d'intervention, sauf accord contraire convenu avec la Partie plaignante et le Membre défendeur. Si le Comité de traitement des plaintes estime qu'une période de plus de soixante jours est nécessaire, par exemple en raison des conditions sur le terrain ou de la complexité du dossier, une justification écrite doit être fournie à l'Unité de recours et de traitement des plaintes, à la Partie plaignante et au Membre défendeur. Le Comité devra également faire état de l'avancement des activités de Vérification et d'enquête à la fin de la période de soixante jours.

8. Par la suite, uniquement si nécessaire en raison de circonstances exceptionnelles, le Comité peut décider à tout moment, de sa propre initiative ou à la demande d'une des Parties, de réengager ces activités avant que la Décision finale ne soit rendue.

M. DÉCISION FINALE – ÉTAPE 6

1. La **Décision finale** est la résolution ultime du Comité de traitement des plaintes lorsqu'un processus de Règlement facilité n'a pas été poursuivi et qu'aucun accord préalable n'a pu être conclu entre les Parties.
2. Le Comité de traitement des plaintes devra tenir ses délibérations et rendre sa décision dans les soixante (60) jours qui suivent la fin de la phase de Vérification et d'enquête.
3. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra s'assurer que le Comité dispose d'un Dossier de plainte complet pour ses délibérations.
4. Le Comité devra limiter ses délibérations aux faits du dossier et aux documents contenus dans le Dossier de plainte.
5. Le Comité devra s'efforcer de parvenir à une décision par consensus ; à défaut, la décision majoritaire fera foi.

■ Contenu de la Décision finale

6. La Décision finale du Comité devra au minimum :
 - a. déclarer s'il y a eu, ou non, infraction aux Conditions d'adhésion à l'Approche HCS et les identifier ;
 - b. fournir un résumé des informations reçues des Parties impliquées, experts et autres ;
 - c. indiquer les raisons sur lesquelles la décision a été fondée ;
 - d. faire un bref compte rendu des désaccords si la Décision finale n'est pas le résultat d'un consensus ;
 - e. en cas d'infraction, présenter un Plan de Réparations avec un échéancier fixe en accord avec la Section N ci-dessous ;
 - f. décrire les conditions qui permettront la **clôture** de la plainte ; et
 - g. le cas échéant, inclure un résumé des leçons apprises et des possibilités de renforcement des capacités des membres de l'Approche HCS et d'amélioration de l'Approche HCS et de la présente Procédure.

- Publication de la Décision finale

7. Une Décision finale qui conclurait une *absence* d'infraction devra être communiquée aux deux Parties en même temps et publiée dans le Système de suivi.
8. Une Décision finale qui conclurait la *présence* d'une infraction devra être communiquée aux deux Parties et publiée dans le Système de suivi quarante-cinq (45) jours plus tard afin de laisser le temps aux Parties de s'acquitter de leurs responsabilités respectives dans le cadre du Plan de Réparations, avec l'aide de l'Approche HCS si nécessaire. Toute Décision finale devra être transmise au Secrétariat de l'Approche HCS et au CE afin d'encourager toute assistance nécessaire à sa mise en œuvre de bonne foi. Pendant ces 45 jours, les Parties pourront divulguer que des infractions ont été constatées, mais elles ne pourront pas discuter de la nature de ces infractions ou de tout autre contenu de la décision.

- Suspension ou exclusion d'un Membre dans le cadre d'une Décision finale

9. Dans des cas exceptionnels, lorsque la conduite et les activités du Membre défendeur sont de nature ou ont des impacts jugés graves (voir section P ci-dessous), le Comité peut décider de suspendre sous conditions ou de terminer l'adhésion du Membre en question avec effet immédiat.
10. Jusqu'à la publication de la Décision finale, cet aspect ne sera partagé confidentiellement qu'avec le CE pour son approbation dans les quatorze (14) jours ; celle-ci ne sera pas refusée sans raison.
11. Le CE ne peut refuser son aval et demander au Comité de reconsidérer sa décision que si le CE peut raisonnablement conclure que le Comité a agi de mauvaise foi et en ignorant sciemment les preuves qui lui ont été présentées. Tout membre du CE qui ferait partie de la chaîne d'approvisionnement du Membre défendeur devra se retirer des délibérations et de toute décision se rapportant à l'approbation du CE.

- Demandes d'interprétation et Demandes d'appel

12. Dès réception de la Décision finale, les Parties peuvent soit déposer une **Demande d'interprétation** ou faire une **Demande d'appel**.

- *Demande d'interprétation*

13. Dans les quinze (15) jours après avoir accusé réception de la Décision finale, chaque Partie peut faire une Demande d'interprétation ; ceci ne changera pas le caractère final de la Décision. Toute demande devra être faite par écrit et envoyée à l'Unité de recours et de traitement des plaintes. La demande devra clairement articuler la question posée par la Partie sur la signification ou la portée des aspects de la Décision finale pour lesquels une interprétation est requise.
14. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra transmettre toute Demande d'interprétation au Comité sans délai.
15. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra alors faire immédiatement part de la Demande aux Parties non requérantes et les inviter à soumettre toute observation écrite pertinente dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de l'invitation.
16. Une Demande d'interprétation ne change pas la prise d'effet immédiate de la Décision finale, ni la mise en application du Plan de Réparations dans les délais requis.

17. Dès réception des commentaires de la Partie non requérante, le Comité devra répondre à la Demande dans les trente (30) jours. L'interprétation fournie par le Comité deviendra alors partie intégrante de la Décision finale originale.

18. Dans les quinze (15) jours suivant réception de la Demande d'interprétation, chacune des Parties peut faire une Demande d'appel à la Décision finale (qui intègre désormais l'interprétation du Comité).

▪ *Demande d'appel*

19. Indépendamment des échéances stipulées en clause M (18) ci-dessus, dans les trente (30) jours suivant accusé de réception de la Décision finale, conformément à la clause M (8) ci-dessus, toute Partie ayant reçu une décision défavorable du Comité de traitement des plaintes peut faire une demande d'appel de l'entièreté ou d'une partie de la Décision finale auprès du *Comité Exécutif de l'Approche HCS*.

20. Une Demande d'appel suspend la prise d'effet immédiate de la Décision finale. Si la demande d'appel ne conteste qu'une partie de la Décision finale (c'est-à-dire un seul élément du Plan de Réparations et de son échéancier), les autres aspects de la Décision finale continuent d'avoir effet.

21. Une **Décision en appel** sera émise dans les soixante (60) jours suivant réception de la Demande d'appel par le Comité Exécutif de l'Approche HCS.

22. Une Demande d'appel ne devra servir de recours qu'en cas exceptionnel et comme mesure de précaution contre toute infraction aux principes fondamentaux de la procédure officielle et de l'intégrité de l'Approche HCS, y compris la présente PPR. Une Partie peut faire une telle demande uniquement pour une ou plusieurs des six (6) raisons suivantes :

- (i) le Comité de traitement des plaintes n'a pas été correctement établi ;
- (ii) le Comité de traitement des plaintes a manifestement outrepassé ses pouvoirs ;
- (iii) il y a eu corruption d'un membre du Comité de traitement des plaintes ou conflit d'intérêts (qui n'a pas été divulgué) ;
- (iv) il y a eu un écart sérieux par rapport au processus prévu par la PPR ;
- (v) la Décision finale n'a pas fait état des raisons sur lesquelles elle a été fondée ; ou
- (vi) la Décision finale émise n'aurait pas pu être approuvée par un comité raisonnable et compétent.

Toute Demande d'appel devra préciser les aspects de la Décision qui sont contestés et expliquer en détail les raisons de l'appel.

Si la Demande d'appel décrit des faits et circonstances qui, s'ils sont avérés, vérifieraient un ou plusieurs des points de la liste ci-dessus, le Comité Exécutif de l'Approche HCS devra immédiatement instruire l'Unité de recours et de traitement des plaintes de démarrer les procédures prévues dans les clauses B.8 à B.12 ci-dessus, et de constituer un **Comité d'appel** ad hoc composé de trois membres. Si l'Unité de recours et de traitement des plaintes n'est pas en mesure de réunir un Comité d'appel, le Comité Exécutif de l'Approche HCS devra immédiatement assembler un Comité d'appel exécutif constitué de cinq (5) membres au sein même du Comité Exécutif (avec un membre représentant pour chacune des Compagnies de production / Plantations, ONG, Compagnies de biens de consommation et Organisations de Soutien Technique). Le cinquième membre sera un membre du personnel du Secrétariat, nommé par ce dernier. Comme pour le Comité de traitement des plaintes, aucun membre ne devra avoir de relation d'affaires existante avec aucune des Parties de la Plainte initiale.

23. Sur base du Dossier de plainte uniquement (cf. section X ci-dessous), le nouveau Comité d'appel (ou, si nécessaire, le Comité d'appel exécutif) passera en revue les constats et les conclusions du Comité d'appel et prendra la décision d'annuler, modifier ou confirmer la Décision finale dans son entièreté ou en partie.

De nouvelles missions d'enquêtes ou de détermination de faits ne seront autorisées que dans des circonstances plus qu'exceptionnelles. Une telle décision laissée à la seule discrétion du Comité d'appel.

Comme le Comité de traitement des plaintes initial, le Comité d'appel prendra toute décision, procédurale ou autre, par consensus, ou à la majorité lorsqu'un consensus n'est pas possible.

L'Unité de recours et de traitement des plaintes informera les Parties de l'issue de la procédure d'appel immédiatement (au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date d'émission de la décision). Cette décision sera contraignante pour toutes les parties et aucun autre appel portant sur la même question ne sera accepté.

La décision du [Comité d'appel /Comité d'appel exécutif] devient alors la nouvelle Décision finale et devra donc être mise en œuvre, suivie en cas d'échec de sa mise en œuvre, évaluée, publiée dans le Système de suivi et déclarée close conformément aux clauses stipulées en rapport avec ces activités dans la présente PPR.

N. PLAN DE RÉPARATIONS AVEC ÉCHÉANCIER FIXE

1. Dans le cadre de sa Décision finale, le Comité de traitement des plaintes tentera d'établir un consensus sur le Plan de Réparations et son échéancier, cependant l'accord de toutes les Parties n'est pas indispensable.
2. Lors de l'élaboration de tout Plan de Réparations avec échéancier, le Comité considèrera que ce qui constitue un recours juste et équitable :
 - a. dépend des faits et circonstances de chaque dossier, et devra s'y adapter¹¹, mais sera toujours *conforme aux droits humains*¹² ;
 - b. peut prendre plusieurs formes, dont certaines peuvent être combinées (par exemple, excuses, restitution, réhabilitation, restauration, compensation financière ou non financière, garanties de non-répétition) ;
 - c. sera lié à la possibilité de rétablir pour la Partie plaignante (ou ceux que celle-ci représente) les conditions dans lesquelles elle se trouvait avant l'infraction ;
 - d. fera la distinction entre les cas où il incombe à une entité commerciale de donner recours / coopérer au recours donné versus de seulement soutenir un recours donné par d'autres (c'est-à-dire si ce sont les activités et la conduite de fournisseurs directs/indirects ou celles d'un Membre qui ont été mises en cause) ;

¹¹ Par exemple, un recours « adapté » ne vise qu'une seule région ou un seul produit de la chaîne d'approvisionnement du Membre défendeur, mais pas d'autres n'ayant rien à voir avec l'infraction ou son impact négatif potentiel ou réel.

¹² Cela signifie que le recours est conforme aux droits humains internationalement reconnus et n'entraîne pas une nouvelle victimisation ou une atteinte aux droits d'autrui.

- e. sera lié au respect du droit internationalement reconnu à un recours effectif en cas d'impacts négatifs sur les droits humains, et à la reconnaissance du fait que toute activité de restauration ou de conservation devrait assurer la protection à long terme des zones HVC ou HCS perdues ou endommagées.
3. Tout Plan de Réparations devra au minimum inclure les informations suivantes :
- a. Détails des recours convenus et des échéances associées ;
 - b. Qui est responsable de chaque action spécifique ;
 - c. Dans les cas où une compensation doit être versée, qui la reçoit, de quelle manière, quand, à quelle fréquence et pendant combien de temps ;
 - d. Toute procédure de résolution de conflit supplémentaire ;
 - e. Nature des répercussions en cas d'échec dans la mise en œuvre du Plan ;
 - f. Le processus de suivi et de compte rendu, y compris si possible les indicateurs de résultat ;
 - g. Toute participation de parties externes ;
 - h. Tout engagement de confidentialité sur les termes de l'accord ;
 - i. Responsabilités en termes de coûts de mise en œuvre ; et
 - j. Conditions dans lesquelles le Plan sera considéré complété par les Parties et la Plainte close.

O. SUIVI – ÉTAPE 7

1. La procédure de suivi de la mise en œuvre d'une Mesure intermédiaire, des termes d'un ARF ou d'une Décision finale devra être décrite dans la Mesure, la Décision ou l'Accord en question, et devra spécifier les responsabilités et les échéances correspondantes et, si possible, les indicateurs de résultats.
2. Sans porter atteinte à ce qui précède, la PPR de l'Approche HCS devra encourager un suivi mené de manière participative, impliquant les deux Parties et, si cela a une valeur ajoutée quelconque, d'autres parties prenantes avec une capacité de contribution concrète et constructive.
3. Le Comité devra régulièrement recevoir un compte rendu de la part des Parties quant à la Plainte, en accord avec les termes de la Mesure, de l'Accord ou de la Décision correspondante.
4. À tout moment, le Comité peut solliciter auprès d'autres sources des informations pertinentes à la mise en œuvre. Le Comité peut également dans ce but obtenir des analyses, conseils ou rapports d'experts si nécessaire.
5. Dans des cas exceptionnels, le comité peut également convoquer une **Audience sur la mise en œuvre**.
6. Le Comité discutera des comptes rendus reçus au cours de chacune de ses réunions régulières, ou lors de sessions intermédiaires si l'urgence ou la gravité de la situation l'exige. Après avoir revu les informations pertinentes, le Comité devra déterminer l'état d'avancement de la mise en œuvre de la

Mesure intérimaire, Décision finale ou ARF en question et prendre toute nouvelle mesure qu'il juge appropriée.

7. Les résultats de ce processus de suivi et toute nouvelle mesure prescrite par le Comité seront rendus publics.

P. MANQUEMENTS DANS LA MISE EN ŒUVRE DE MESURES INTERMÉDIAIRES, DE LA DÉCISION FINALE OU DE L'ACCORD DE RÈGLEMENT FACILITÉ – ÉTAPE 8

1. Si une Partie n'exécute pas une partie ou la totalité des Mesures intermédiaires ou de la Décision finale émises par le Comité de traitement des plaintes, ce dernier peut décider de prendre des mesures supplémentaires dans le but de faire se conformer la Partie récalcitrante, de la sanctionner et de remédier si besoin est à tout nouvel impact négatif ou à une aggravation des impacts négatifs qui auraient résulté de l'absence de mise en œuvre.
2. Sans préjudice de la clause M.9 (ci-dessus), la suspension conditionnelle ou la résiliation de l'adhésion d'un Membre à l'Approche HCS sont réservées aux cas d'absence de mise en œuvre de Mesures intermédiaires et Décisions finales dont la nature et l'impact sont jugés graves ; cette « gravité » sera déterminée sur base d'une évaluation combinée de l'intensité¹³ (faible, moyenne, élevée), de l'échelle (isolée ou étendue) et de la persistance (ponctuelle, répétée ou continue) de l'absence de mise en œuvre.
3. Si une Partie n'exécute pas les mesures de l'ARF, les conséquences décrites dans l'Accord s'appliquent. La Partie lésée peut également demander au Comité de traitement des plaintes de considérer la situation et de se prononcer quant aux faits et circonstances et si ceux-ci indiquent que les conséquences convenues dans l'Accord ne sont pas suffisantes et que la prise de mesures supplémentaires serait justifiée. Avant de se décider sur de telles actions supplémentaires, le Comité de traitement des plaintes accordera un délai raisonnable à la Partie responsable de la mise en œuvre des mesures correctives pour présenter sa version de l'absence présumée d'une telle mise en œuvre. Le Comité peut décider de nouvelles conséquences (y compris des modifications du Plan de Réparations), en particulier lorsqu'il détermine que les faits et circonstances applicables actuels n'auraient pas pu être anticipés par les Parties et autrement pris en compte lors de la conclusion de l'accord initial.

Q. CLÔTURE DE LA PLAINTÉ – ÉTAPE 9

1. La **Plainte est close** à la seule discrétion du Comité, sur base des conditions convenues dans la Décision finale ou l'ARF.

¹³ Par exemple, une intensité moindre peut caractériser un suivi inadéquat ou une mauvaise documentation des activités de planification de l'utilisation des terres ; une intensité moyenne peut être pour une discrimination des travailleurs ou une déforestation à petite échelle dans une zone HVC ; tandis qu'une intensité élevée serait pour des cas de travail forcé ou des actes de violence contre des défenseurs de l'environnement ou des droits humains.

2. Avant de déclarer la plainte close, le Comité devra solliciter une contribution des Parties à la Plainte.
3. Une fois la décision de clore la Plainte prise, le Comité devra donner l'instruction à l'Unité de recours et de traitement des plaintes d'en informer les Parties et de mettre à jour le statut de la Plainte sur le Système de suivi de l'Approche HCS.

AUTRES DISPOSITIONS

R. SUSPENSION/ANNULATION DE LA PLAINTE

1. La Partie plaignante peut à tout moment informer l'Unité de recours et de traitement des plaintes de son intention de retirer sa plainte. Lorsqu'une plainte est retirée, l'Unité de recours et de traitement des plaintes doit immédiatement en informer le Membre défendeur. Si le Comité de traitement des plaintes détermine que les faits et circonstances de la plainte retirée, si avérés, peuvent affecter l'intégrité de l'Approche HCS, il peut renvoyer l'affaire au CE pour plus ample considération et une action appropriée, à condition que cela ne porte pas préjudice à la Partie plaignante initiale. (L'intégrité de l'Approche HCS se rapporte à tout aspect qui pourrait nuire à la crédibilité et la légitimité de l'organisation, la probabilité future de l'Approche HCS d'atteindre ses objectifs, ou l'utilité et la valeur de la méthodologie même de l'Approche HCS).
2. Si la Partie plaignante et le Membre défendeur conviennent d'un PRF, le traitement de la plainte est suspendu de manière temporaire (voir la section K ci-dessus). À tout moment du PRF, l'une ou l'autre des Parties peut alors demander la reprise du traitement de la Plainte, avec ou sans l'accord de l'autre Partie ou du Comité.
3. Le Comité peut également décider d'annuler une Plainte (interrompre son traitement) en cas de manque de coopération de la part de la Partie plaignante ou s'il est découvert qu'un autre Membre a présenté la Plainte de manière malveillante ou pour obtenir un avantage concurrentiel.
4. Si un Membre défendeur choisit de renoncer à son adhésion à l'Approche HCS après la prise d'une Décision d'admission d'une plainte, le Comité peut tout de même décider de poursuivre le traitement de la plainte s'il y va de l'intégrité de l'Approche HCS, ne porte pas préjudice à la Partie plaignante et est faisable en l'absence et/ou sans la coopération de la Partie plaignante.

S. PARTICIPATION DU COMITÉ EXÉCUTIF À LA PROCÉDURE DE PLAINTE

1. À tout moment avant la Décision finale et pendant la période de Suivi :
 - a. le Comité peut solliciter de manière officielle des commentaires, observations et l'expertise technique du Comité exécutif ou de l'un des groupes de travail, groupes techniques, ou autre organisme similaire de l'Approche HCS, s'il estime qu'une telle contribution permettrait d'élucider des faits, de faciliter un accord entre les Parties, d'aider à la formulation d'un Plan de Réparations avec échéancier ou de contribuer à une meilleure compréhension d'une exigence de l'Approche HCS ; et/ou
 - b. le CE peut également demander au Comité la permission de soumettre une contribution écrite si la résolution d'une Plainte particulière peut avoir un impact sur la conduite et les activités futures

d'autres membres de l'Approche HCS et/ou entraîner un changement futur dans la mise en application ou l'interprétation de l'Approche HCS et des Conditions d'adhésion à l'Approche HCS.

2. Les communications stipulées dans la présente section seront rédigées dans la langue de travail du processus de traitement des plaintes et porteront les noms et signatures de leurs auteurs.
3. Le CE aura également un rôle dans la validation de la sélection de nouveaux membres de l'Unité et du Comité de traitement des plaintes (Clause B.10) et des décisions du Comité en ce qui concerne la suspension ou la résiliation éventuelle de l'adhésion de membres de l'Approche HCS (clauses M.9 et P.2), la diffusion d'informations sur l'existence de la PPR de l'Approche HCS et son accessibilité (cf. clause AA.1), son examen périodique et la réponse aux leçons apprises (section Y).
4. Le CE peut également devenir une Partie plaignante conformément à la clause D.5 ci-dessus.

T. DROIT APPLICABLE

1. Le Comité de traitement des plaintes peut tenir compte du droit national et international applicable pour déterminer l'interprétation et l'application correctes des Conditions d'adhésion à l'Approche HCS, si cela est pertinent. En cas de divergence entre le droit national et le droit international, les exigences les plus strictes seront appliquées.

U. COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES ET LE COMITÉ

1. Sauf dans le cadre de réunions, d'audiences et de visites de terrain convoquées et organisées suivant la PPR de l'Approche HCS, les Parties et leurs représentants ou experts ne devront avoir aucune communication directe avec le Comité ni aucun de ses membres sur aucune question liée au traitement d'une plainte en cours dans laquelle ils sont impliqués.
2. Toute communication avec le Comité de la part des Parties, de leurs représentants ou experts devra être faite par écrit et envoyée par l'intermédiaire de l'Unité de recours et de traitement des plaintes.
3. S'il y a tentative de communication par une Partie, l'autre Partie en sera immédiatement informée, et le Comité devra prendre les mesures correctives jugées appropriées (c'est-à-dire pour censurer ou équilibrer la balance d'information et d'influence).
4. Indépendamment de ce qui précède, si une partie à une Plainte a l'intention de faire une déclaration publique en relation avec une Plainte en cours, cette déclaration doit être partagée avec l'Unité de recours et de traitement des plaintes avant sa publication. Ceci dans le but d'empêcher toute déclaration préjudiciable qui pourrait nuire à l'enquête en cours et à la résolution de la Plainte. Toutes les parties à une Plainte sont encouragées à s'abstenir de faire de telles déclarations jusqu'à ce que le Comité de traitement des plaintes ait fini ses délibérations sur la Plainte en question.

V. PROTECTION DE LA PARTIE PLAIGNANTE ET AUTRES PARTIES IMPLIQUÉES DANS UN PROCESSUS DE PLAINTE

1. Le Comité peut avertir, prendre les mesures nécessaires, et/ou émettre des Mesures intermédiaires à l'encontre de toute Partie qui, dans le but d'influencer l'issue de la Plainte, s'engage dans toute forme de représailles, de violence, de menaces, de discrimination négative à l'encontre de l'autre Partie, de leurs représentants, témoins, porte-parole, dénonciateurs ou conseillers, ou exerce une pression induite sur ces derniers.
2. Toute Partie doit immédiatement informer le Comité de tout incident avéré ou potentiel de mesures de rétribution, de représailles, de violence, de menaces ou de discrimination négative.
3. Entre autres actions nécessaires qu'il juge appropriées, le Comité peut :
 - a. faire des inférences de causalité défavorable à l'encontre de toute Partie qui ferait obstruction aux enquêtes ou refuserait sans raison de coopérer, ou serait engagé dans tout comportement interdit dans les paragraphes précédents de la présente section ;
 - b. avec l'accord de la ou des personnes qui font l'objet des actions décrites dans la clause V.1 ci-dessus, solliciter la coopération des autorités correspondantes pour assurer la protection des personnes requise et mener une enquête afin de sanctionner les parties responsables ; et
 - c. s'assurer de la coopération du CE pour réprimander ou sanctionner un Membre engagé dans tout comportement décrit dans cette section.
4. Lorsque la Partie plaignante demande l'anonymat par crainte de représailles, de violences, de menaces de discrimination négative ou de pressions indues, des mesures appropriées seront prises tout au long du processus de la PPR de l'Approche HCS pour protéger sa vie privée et son identité dans toute la mesure du possible, tout en reconnaissant que l'identité de la Partie plaignante ou de ceux qu'elle représente pourrait devenir évidente en fonction des faits et des circonstances présentés dans la Plainte et tout au long du processus.

W. COÛTS

1. L'Approche HCS s'efforcera de prendre en charge tous les coûts liés à sa participation au traitement de la Plainte (y compris les experts indépendants requis par le Comité). Les frais de traduction et d'interprétation plus importants seront négociés avec les Parties. Les dépenses liées à la coopération de bonne foi et à la participation sérieuse et efficace de chaque Partie au processus sont à la charge de celles-ci (cela inclut la production de preuves, la participation aux réunions, aux audiences, aux visites de terrain, etc.).
2. Au stade actuel, l'Approche HCS ne dispose pas des ressources nécessaires pour financer une PPR plus complète que celle décrite dans ce document. Le Secrétariat de l'Approche HCS travaillera avec le CE pour lancer une campagne de collecte de fonds solide dans le but de financer les éléments déjà prévus, ainsi que toute amélioration future jugée nécessaire au cours des réévaluations périodiques de la PPR. Le Comité de traitement des plaintes et l'Unité de recours et de traitement des plaintes prendront toutes les mesures raisonnables pour minimiser les dépenses lors du traitement de Plaintes sans

compromettre leurs engagements aux principes de cette PPR de l'Approche HCS (cf. A.1 ci-dessus) et tout en assurant une allocation transparente de toute dépense.

X. DOSSIER DE PLAINTES ET SYSTÈME DE SUIVI

■ Dossier de Plainte

1. L'Unité de recours et de traitement des plaintes maintient un Dossier de plainte qui contient, au minimum, les éléments suivants :
 - a. la Plainte originale et son numéro de suivi ;
 - b. la réponse du Membre défendeur à la plainte ;
 - c. toutes les contributions et communications transmises par écrit par les parties ;
 - d. la transcription de tous les entretiens menés dans le cadre de la PPR (en protégeant l'anonymat des Parties qui l'auraient requis) ;
 - e. tout rapport d'enquête et compte rendu d'experts indépendants ;
 - f. toute autre preuve documentée, y compris photos, enregistrements vidéo et cartes ;
 - g. les décisions et les raisons ayant motivé toute décision d'accélérer le traitement ou de prendre des Mesures intermédiaires ;
 - h. les documents relatifs au PRF (c'est-à-dire les premières versions des accords et les communications entre les parties, l'ARF, le Compte rendu du règlement facilité et la confirmation du CLIP, le cas échéant) ;
 - i. la Décision finale ;
 - j. toute Demande d'interprétation et la réponse du Comité ;
 - k. toute autre information jugée pertinente à la Plainte et à sa résolution ; et
 - l. les documents relatifs à toute procédure d'appel, y compris la Demande d'appel et la nouvelle Décision finale.

Ce Dossier de plainte sera conservé par l'Approche HCS pendant au moins cinq (5) ans.

3. Le Dossier de plainte est mis à la disposition des Parties, moyennant les questions de confidentialité stipulées dans la présente Procédure. Il n'est pas accessible au public dans son intégralité, mais certains éléments apparaîtront dans le Système de suivi.
4. Lorsque la phase de Vérification et d'enquête est close par le Comité, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra s'assurer que le Comité a à sa disposition un dossier complet au contenu à jour en vue de ses délibérations.

■ **Système de suivi**

4. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra régulièrement mettre à jour le statut de chaque Plainte (y compris avec toute Demande d'interprétation) sur le **Système de suivi**.
5. Le Système de suivi est un service en ligne accessible au public sur la [page web de la PPR de l'Approche HCS](#). Dès qu'un numéro d'identification est attribué à une Plainte acceptée, l'Unité de recours et de traitement des plaintes ajoute la Plainte au Système de suivi.
6. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra prendre les mesures appropriées pour faire en sorte que toute information relative à une Plainte soit toujours présentée de manière neutre, sans préjugé à l'égard de l'une ou l'autre des Parties concernées. Dans toutes les entrées publiées sur le Système de suivi, l'Unité de recours et de traitement des plaintes devra respecter la nécessité de garder certaines identités confidentielles, conformément aux clauses de la présente Procédure, tout en restant aussi transparente que possible.
7. En plus de garder l'identité de la Partie plaignante confidentielle, le Comité peut prescrire une censure ciblée de certaines informations si leur diffusion risquerait aussi de nuire à une ou plusieurs autres personnes (par exemple, des chefs communautaires, syndicats, ou le personnel du Membre défendeur), ou lorsqu'une Partie présente une demande de confidentialité avec une justification valable sur base commerciale, de propriété intellectuelle ou d'autres considérations juridiques (par ex. privilège) et que l'autre Partie a eu la possibilité de répondre.
8. L'Unité de recours et de traitement des plaintes devra publier les événements suivants sur le Système de suivi dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle l'information lui parvient, avec une copie des documents correspondants comme indiqué ci-dessous :
 - a. Décision d'admission formelle d'une Plainte (inclure une copie de la Plainte) ;
 - b. Réception de la réponse du Membre défendeur à la Plainte (inclure une copie de la réponse) ;
 - c. Décision du Comité d'accélérer le traitement de la Plainte (inclure une copie de la décision) ;
 - d. Décision du Comité d'imposer des Mesures intermédiaires (inclure une copie de la décision) ;
 - e. Décisions des Parties de consentir ou de refuser le PRF ;
 - f. Finalisation du Rapport de règlement facilité (inclure le rapport et, si les Parties le demandent, une copie de l'Accord correspondant) ;
 - g. Clôture de l'étape de Vérification et d'enquête ;
 - h. Décision finale du Comité (inclure une copie de la Décision avec le Plan de Réparations et son échéancier) ;
 - i. Décisions du Comité quant à la mise en œuvre par la Partie concernée des Mesures intermédiaires, de la Décision finale et de l'ARF (inclure une copie de toute nouvelle décision et mesure émise) ;
 - j. Décision d'annuler une plainte (inclure une copie de la décision) ;
 - k. Changement de statut du Membre de l'Approche HCS défendeur, le cas échéant ; et

- i. Toute décision prise en appel.
9. Pour plus de transparence et d'accessibilité, l'Unité de recours et de traitement des plaintes présentera clairement les dates, les Parties, et le statut de la Plainte (c.-à-d. « en cours de Règlement facilité » ou « Délibération du Comité pour Décision finale ») ainsi qu'une brève description (pas plus d'un paragraphe) de la nature et du contenu du dossier. Les sections descriptives du Système de suivi devront être rédigées en anglais ainsi que dans la langue préférée indiquée par la Partie plaignante. Des traductions supplémentaires pourraient être disponibles à l'avenir si un financement suffisant le permet.

Y. LEÇONS

1. Les conclusions et les recommandations émergeant de cette PPR de l'Approche HCS, le suivi de sa mise en œuvre, le feedback des Parties et des parties prenantes, et les rapports annuels sur la Procédure peuvent entre autres être des éléments importants permettant de potentiels changements au sein de l'Approche HCS et conduisant à des améliorations de sa méthodologie, des Conditions d'adhésion à l'Approche HCS, et de cette PPR elle-même.
2. L'unité de recours et de traitement des plaintes, en consultation avec les membres du Comité concernés, devra présenter un rapport annuel au CE de l'Approche HCS au moins une fois par an (le **Rapport annuel sur la PPR** de l'Approche HCS). Le rapport devra inclure au minimum
 - a. *Un résumé des éléments suivants* : nouvelles Plaintes reçues au cours de l'année, statut des Plaintes en cours (y compris toute nouvelle Mesure intermédiaire, toute Demande d'appel, Décision finale et tout ARF), coordination/engagement avec la Procédure de plainte d'une autre organisation internationale, et toute contribution reçue par le biais du questionnaire de feedback de la PPR - en respectant systématiquement les questions de confidentialité tout en assurant un niveau de transparence approprié et, dans la mesure du possible, en présentant les informations de manière désagrégée, au moins en ce qui concerne le genre) ; et
 - b. *Les leçons apprises, les tendances clés dans les nouvelles plaintes, les conclusions et les recommandations* pour éviter plus de Plaintes à l'avenir et améliorer la méthodologie de l'Approche HCS, les Conditions d'adhésion et la PPR elle-même.
3. Indépendamment de ce qui précède, le Comité peut également contacter le CE de l'Approche HCS à tout autre moment lorsqu'un processus de Plainte révèle des leçons méritant une attention immédiate de leur part.
4. Le CE partagera le Rapport annuel sur la PPR de l'Approche HCS avec les membres du GD et l'Unité de recours et de traitement des plaintes le publiera sur site internet de la PPR.

Z. EXAMEN PÉRIODIQUE DE LA PROCÉDURE DE PLAINTES ET DE RECOURS DE L'APPROCHE HCS

1. Dès réception du Rapport annuel sur la PPR, le CE inscrit la discussion de son contenu à l'ordre du jour de la prochaine réunion en personne du GD.

2. À sa discrétion, mais au moins une fois par an, le CE de l'Approche HCS fera un compte rendu des mesures prises en réponse aux recommandations et aux conclusions présentées par le Comité dans le Rapport annuel sur la PPR et chargera le Secrétariat de l'Approche HCS de publier ce compte rendu.
3. L'Unité de recours et de traitement des plaintes de l'Approche HCS recueillera les commentaires, observations et recommandations des parties prenantes sur la PPR, y compris sur sa page web. L'Unité de recours et de traitement des plaintes sera responsable de la tenue d'un registre de ces contributions.
4. Un membre du GD, du CE ou du Secrétariat de l'Approche HCS peut faire une proposition de modification de la présente Procédure. Lorsque la proposition jouit d'un soutien suffisant, elle devra faire l'objet de délibérations par le GD, suivies d'une période de commentaires publics adéquate et inclusive, avant de devoir être approuvée par le CE de l'Approche HCS. Le Secrétariat, en collaboration avec le CE, gèrera le processus.

AA. ACCESSIBILITÉ

1. L'Unité de recours et de traitement des plaintes, en consultation avec le Secrétariat de l'Approche HCS, le CE et les autres membres du GD, diffusera des supports de communication destinés à informer les parties prenantes de l'Approche HCS de l'existence de la PPR, de son Système de suivi et de ses procédures, et comment y accéder.
2. Ces supports de communication seront disponibles dans plusieurs langues, en version papier et en ligne, ainsi que d'autres moyens et formats culturellement appropriés.
3. L'Unité de recours et de traitement des plaintes recommandera d'autres mesures susceptibles d'accroître l'accessibilité de la PPR en réduisant tout obstacle pouvant entraver son accès (langue, distance, alphabétisation, expertise), qui devront être approuvées par le Comité.
4. Dans la limite des ressources à sa disponibilité, l'Unité de recours et de traitement des plaintes offrira également une assistance raisonnable à toute Partie plaignante existante ou potentielle qui pourrait se heurter à de tels obstacles.

BB. RESPONSABILITÉ

1. L'Unité de recours et de traitement des plaintes, le Comité de traitement des plaintes, l'Approche HCS, ses dirigeants et son personnel autorisé ne peuvent en aucun cas être tenus responsables envers quiconque de toute perte ou de tout dommage découlant, directement ou indirectement, de tout acte ou de l'exercice légitime de leurs pouvoirs ou de leurs fonctions en vertu de la présente Procédure, y compris tout ce qui est fait en estimant de bonne foi que de tels pouvoirs ou fonctions existent.

CC. SANS PRÉJUDICE

1. L'existence et l'utilisation de la présente PPR de l'Approche HCS ne portent pas préjudice aux droits existants dans le cadre de toute autre procédure de plainte (judiciaire ou non) et desquels un individu ou un groupe d'individus peut autrement jouir en vertu du droit national ou international ou des règles

et règlements d'autres institutions, agences ou commissions dont il est membre ou auxquels il est autrement soumis.

ANNEXE A : Organigramme simplifié de la Procédure de plainte et de recours de l'Approche HCS.

