



Procédure de gestion des doléances

Approuvée par le Conseil de la BCI le 2 septembre 2009

Orientation

Conformément à l'Article 12 des [Statuts de l'Association](#), le Conseil de la BCI a défini la procédure de gestion des doléances suivante, qui inclut la création du Comité de gestion des doléances (CGD) pour la Better Cotton Initiative.

Sommaire

Objectifs	2
Plaignants potentiels	2
Étendue des doléances	2
Résolution informelle	2
Exigences applicables au dépôt d'une doléance	3
Comité de gestion des doléances	3
Conflit d'intérêts	3
Procédure de gestion des doléances	4
Délais de notification	5
Transparence	6
Confidentialité	6
Coûts	6



Objectifs

La procédure de gestion des doléances de la BCI vise à fournir :

- un point de convergence pour les doléances exprimées par les membres de la BCI,
- un processus impartial et transparent, ainsi qu'un mécanisme de médiation pour traiter les doléances, dans le respect de la confidentialité des données sensibles,
- un système d'arbitrage crédible, efficace et orienté vers la recherche de solutions.

Plaignants potentiels

La procédure de gestion des doléances est uniquement accessible :

- aux membres de l'Association, et
- aux parties prenantes formellement impliquées dans l'Association.

Étendue des doléances

La procédure de gestion des doléances ne s'applique qu'aux doléances entre :

- des Membres de l'Association,
- des Membres de l'Association et des parties prenantes formellement impliquées,
- des parties prenantes formellement impliquées,
- des Membre(s) de l'Association ou des parties prenantes formellement impliquées et un ou plusieurs organes de l'Association, ou
- des Organes de l'Association.

Pour que cette procédure de gestion des doléances soit applicable, ces dernières doivent porter directement sur l'un ou plusieurs des documents de la BCI suivants :

- Statuts de l'Association
- Règlement intérieur du Conseil
- Principes de participation des membres et politiques liées
- Principes et critères de production globaux 2.0
- Evaluation de l'exploitation agricole

Toute doléance sortant du champ d'application des documents cités ci-dessus ou n'impliquant aucune des parties répertoriées précédemment, ne sera pas prise en compte dans la procédure de gestion des doléances.

Les membres de la BCI devront disposer de leurs propres mécanismes de gestion des doléances, afin de traiter les doléances sortant du champ d'application de la procédure de la BCI.

Résolution informelle

Avant de recourir à la procédure de gestion des doléances, la BCI encourage ses membres et parties prenantes à rechercher un règlement à l'amiable direct, avec la personne, l'entité ou l'organe de l'Association dont l'action ou la décision fait l'objet de la doléance en question. Dans cette tentative de résolution informelle, le plaignant pourra demander l'aide du Président du Conseil, ou du président du Comité de gestion des doléances (CGD), afin qu'il fasse office de médiateur.

Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée entre les parties, le plaignant pourra alors présenter une doléance formelle, selon les modalités décrites ci-dessous. Avant que le plaignant ne dépose une doléance formelle, le Secrétaire de l'Association pourra exiger des preuves de la tentative de résolution informelle.



Exigences applicables au dépôt d'une doléance

Conformément à l'Article 12 des Statuts, le dépôt d'une doléance doit :

- être effectué par écrit,
- être adressé au Secrétaire de l'Association, et
- documenter, le cas échéant, la nature de la doléance.

La doléance écrite devra également inclure les coordonnées des parties auxquelles doivent être envoyées les notifications et les informations relatives à la procédure de gestion des doléances, ainsi que toute information pertinente concernant une tentative préalable de résolution informelle de la doléance.

Comité de gestion des doléances

Rôle

Le Comité de gestion des doléances (CGD) est :

- 1) l'organe de dernier recours pour trancher sur les questions découlant de la procédure de gestion des doléances
- 2) l'organe chargé de l'examen lorsque le Conseil est l'une des parties impliquées dans la procédure de gestion des doléances.

Composition

Le CGD se compose d'un représentant de chacune des 5 catégories de membres, désignés par le Conseil, à partir d'une liste de membres volontaires, pour une durée d'un an renouvelable deux fois consécutives. Le Secrétaire de l'Association fera appel à des membres volontaires tous les ans.

En cas de vacance d'un ou plusieurs sièges au sein du CGD, en raison d'une vacance fortuite ou d'une vacance temporaire due à un conflit d'intérêts, le Président de l'Association désignera un membre de la catégorie concernée pour siéger au CGD.

Le CGD élit un président pour diriger ses activités. Le président du Comité de gestion des doléances est désigné sous le nom de Médiateur, afin de le distinguer du Président du Conseil.

Prise de décisions

Le CGD prend ses décisions par consensus (absence d'opposition continue).

Conflit d'intérêts

En vertu de l'Article 3.2 du Règlement intérieur du Conseil, « un membre du Conseil ne peut prendre part à la discussion, ni à la prise de décision concernant un grief dans lequel ce membre est impliqué ». Le même principe s'applique aux membres du Comité de gestion des doléances.

Dans l'hypothèse où la participation d'un membre du Conseil ou du CGD à la procédure de gestion des doléances impliquerait un conflit d'intérêts réel ou potentiel, ce membre, ou l'un de ses collègues du Conseil ou du CGD, doit informer le président de l'organe concerné (ex : le Président du Conseil ou le Médiateur) dès qu'il prend connaissance de ce conflit d'intérêts. Le président de l'organe concerné doit alors suspendre le membre pendant la durée de la procédure de gestion des doléances. Les autres membres du Conseil ou du CGD doivent rendre une décision définitive concernant l'existence ou non d'un conflit d'intérêts lié à un membre du Conseil ou du CGD.

Si le Conseil lui-même présente une doléance, le CGD est l'organe chargé de l'examen lors de la procédure de gestion des doléances, et il convient dans ce cas de noter que :

- il n'existe aucun droit d'appel à une décision de ne donner aucune suite formelle à une doléance, conformément à la clause 4 c. (voir page 4)



- tout recours concernant une décision du CGD suite à l'examen formel de la doléance ne pourra être examinée qu'en Assemblée générale.

Procédure de gestion des doléances

La procédure de gestion des doléances comporte les étapes suivantes :

Présentation et évaluation de la recevabilité de la doléance

1. À réception d'une doléance présentée conformément à l'Article 12 des Statuts, le Secrétaire de l'Association doit notifier aux parties citées la présentation de cette dernière auprès de l'Association, dans un délai de 5 jours, et leur fournir des copies des documents présentés par le plaignant.
2. Les parties citées dans la doléance disposent d'un délai de 21 jours à compter de la réception de la notification pour présenter une réponse au Secrétaire de l'Association.
3. Dans un délai d'un jour ouvrable suivant l'expiration du délai de présentation d'une réponse à la doléance, la doléance et les réponses correspondantes doivent être envoyées par le Secrétaire de l'Association au Président du Conseil, ou au Médiateur, dans l'hypothèse où la doléance inclurait le Conseil.
4. Le Conseil, ou le CGD, examine ensuite la recevabilité de la doléance, et indique aux parties impliquées s'il a l'intention de donner suite à la doléance, dans les 15 jours suivant la réception de la doléance par le Président du Conseil ou le Médiateur.
 - a. Dans l'hypothèse où le Conseil décide de ne pas donner suite à la doléance, le plaignant peut déposer une nouvelle doléance afin qu'elle soit examinée par le CGD, sous réserve que son dépôt intervienne dans un délai de 5 jours suivant l'avis de rejet. Toute demande d'examen de la doléance devra être présentée par écrit, et être adressée au Secrétaire de l'Association.
 - b. Le CGD examine la recevabilité de la doléance et informe les parties de la suite donnée à cette dernière dans un délai de 15 jours suivant la demande d'examen.
 - c. Dans l'hypothèse où le CGD confirme la décision de ne donner aucune suite formelle à la doléance, le processus prend fin.
 - d. Dans l'hypothèse où le CGD décide de donner une suite formelle à la doléance, cette dernière est soumise au Conseil (voir étape 5).

Suite formelle donnée à la doléance

5. Une fois qu'il est décidé qu'une suite doit être donnée à la doléance, le Conseil ou le CGD (en fonction de l'organe désigné responsable de la suite initiale donnée à la doléance) doit, dans un délai de 60 jours suivant la notification des parties impliquées dans la doléance qu'il y donne une suite formelle :
 - a. Organiser et recevoir les demandes écrites ou orales des parties, qu'il considère nécessaires pour donner suite à la doléance.
 - b. Notifier aux parties la décision prise pour résoudre le problème.
6. Dans un délai de 30 jours suivant la réception de la décision prise pour résoudre le problème, les parties impliquées dans la doléance doivent s'entendre sur les termes de l'entente finale, y compris sur un plan d'action détaillé final visant à mettre en œuvre cette décision. La discussion concernant les termes de l'entente finale est facilitée par le Président ou le Médiateur, en fonction de l'organe ayant examiné la doléance.

Appel d'une décision du Conseil auprès du CGD :

7. Si une partie citée dans la doléance n'est pas satisfaite de la décision du Conseil, elle peut faire appel de la décision auprès du CGD, dans les 15 jours suivant la réception de la notification de la décision en question.



8. Si une partie citée dans la doléance se trouve dans l'incapacité d'accepter les termes de l'entente finale dans les 30 jours suivant la décision du Conseil, elle pourra faire appel de la décision auprès du CGD dans les 5 jours suivant l'expiration du délai de définition des termes de l'entente finale.

9. Tout appel présenté au CGD devra être formulé par écrit, adressé au Secrétaire de l'Association, et indiquer les raisons pour lesquelles la partie concernée n'est pas satisfaite de la décision et se trouve dans l'incapacité d'accepter les termes de l'entente finale.

10. Dans un délai de 30 jours suivant la réception de l'appel, le CGD devra :

a. organiser et recevoir les demandes écrites ou orales des parties, qu'il considère nécessaires pour donner suite à l'appel.

b. notifier aux parties la décision du CGD, qui sera sans appel.

11. Dans un délai de 15 jours suivant la réception de la décision prise par le CGD pour résoudre le problème, les parties impliquées dans la doléance devront s'entendre sur les termes de l'entente finale, y compris sur un plan d'action final détaillé visant à mettre en œuvre la décision du CGD. Les discussions portant sur les termes de l'entente finale seront facilitées par le Médiateur.

12. Dans l'hypothèse où une partie citée dans la doléance n'est pas satisfaite de la décision du CGD, ou se trouve dans l'incapacité d'accepter les termes de l'entente finale dans les 15 jours suivant la décision du CGD :

a. si la partie en désaccord est membre de l'Association, le Médiateur défèrera l'affaire au Conseil afin de définir la ligne de conduite devant être adoptée par la partie en désaccord. Conformément à l'Article 5.9 des Statuts, le Conseil pourra décider d'expulser le membre impliqué dans la doléance ;

b. si la partie en désaccord est un organe de l'Association, le Médiateur défèrera l'affaire au Conseil afin de définir la ligne de conduite devant être adoptée par la partie en désaccord.

Appel à une décision de première instance rendue par le CGD :

13. Lorsque le Conseil est une partie de la doléance, ce qui exige que le CGD examine l'affaire en première instance, et qu'une partie de la doléance n'est pas satisfaite de la décision du CGD, ou qu'une ou plusieurs parties sont dans l'incapacité d'accepter les termes de l'entente finale dans les 30 jours suivant la décision du CGD, le Médiateur demandera au Conseil de convoquer une réunion de l'Assemblée Générale afin de trouver une solution à la doléance.

Délais de notification

Les délais désignent le nombre de jours suivant la réception du document établi lors de la première étape. Les documents seront considérés comme ayant été reçus :

- s'ils ont été envoyés par e-mail à l'adresse fournie à l'Association, dans la doléance présentée par écrit, comme étant l'adresse de contact du membre ou de la partie en question, ou à l'adresse communiquée dans la réponse écrite à la doléance : le jour ouvrable suivant le jour de l'envoi des documents par e-mail ;
- s'ils ont été envoyés par courrier à l'adresse fournie à l'Association, dans la doléance présentée par écrit, comme étant l'adresse de contact du membre ou de la partie en question, ou à l'adresse communiquée dans la réponse écrite à la doléance : le troisième jour ouvrable suivant le jour de l'envoi des documents à une adresse européenne, ou le cinquième jour ouvrable suivant le jour de l'envoi des documents, s'ils ont été envoyés dans une autre partie du monde.

Transparence

Afin de garantir la transparence, les résultats de toutes les procédures de gestion des doléances, y compris les plans d'action définis, devront être publiés et communiqués aux membres de l'Association dans les 30 jours suivant l'accord sur les termes de l'entente finale. Les parties impliquées dans la doléance pourront décider, d'un commun accord, de divulguer plus d'informations sur cette dernière (comme sa teneur, les étapes intermédiaire du processus) et / ou de viser un public plus large (ex : grand public).



Confidentialité

Les membres du Conseil et du CGD impliqués dans une procédure de gestion des doléances seront tenus de respecter le caractère confidentiel de l'ensemble des informations communiquées par les parties dans le cadre de la procédure de gestion des doléances.

Coûts

Chaque partie devra supporter ses propres coûts de participation à une procédure de gestion des doléances. Les coûts directs encourus par la BCI dans la gestion d'une doléance seront répartis entre les parties impliquées dans la doléance et remboursés à l'Association BCI.