



PROCEDURE DE REGLEMENT DES GRIEFS

OCTOBRE 2018

FERONIA INC.
(le « Groupe » ou la « Société »)

La **Procédure de règlement des griefs** établit notre engagement en tant que Société à fournir un mécanisme permettant de recevoir et de faciliter la résolution des problèmes et des plaintes d'individus ou de groupes concernés par nos activités.

La Procédure de règlement des griefs s'adresse également à nos employés et aux travailleurs qui se sentent incapables de soulever directement un problème ou une plainte auprès de leur supérieur hiérarchique ou du service du personnel local.

Objectifs Clés

Les objectifs clés de la Procédure de règlement des griefs sont les suivants :

- Prendre connaissance et répondre rapidement aux préoccupations et plaintes (y compris en procédant à une évaluation de la légitimité de ces griefs en relation avec cette procédure).
- Communiquer et appliquer un processus compréhensible et transparent.
- S'assurer que ce processus soit facilement accessible par toute personne ou communauté affectée.
- Veiller à ce que la procédure de règlement de plainte soit appliquée gratuitement.
- Veiller à ce que les griefs soient gérés sans crainte de sanctions.
- Appliquer un processus qui n'entrave ni n'empêche le recours à la justice ou autre solution administrative.
- Veiller à la protection des informations personnelles et de l'identité des personnes concernées à chaque étape de la procédure.
- Satisfaire les exigences des Normes de Performance 1 de l'IFC (Société Financière Internationale) et des Principes et critères de la RSPO (Table Ronde pour l'Huile de Palme Durable) afin d'établir un mécanisme approprié à la réception et à la résolution simplifiée des griefs.

Définition d'un Grief

Le terme grief est défini comme une préoccupation ou une plainte résultant des activités de la Société et affectant les communautés locales ou d'autres parties prenantes.

Les parties prenantes impactées peuvent inclure les résidents et entreprises locales ou nationales, les dirigeants et représentants de communautés formels ou informels et d'autres parties intéressées.

Types de griefs

Toute personne qui estime que l'activité de la Société a un impact négatif sur eux, sur leur communauté ou sur l'environnement local peut déposer une plainte. Des exemples de griefs

peuvent inclure:

- Impacts sociaux ou environnementaux négatifs subis par les résidents et communautés locaux (tels que des nuisances sonores excessives, la présence de poussière, d'odeurs, de circulations excessives, etc.).
- Dommages causés aux biens de la communauté.
- Dommages et préoccupations environnementaux résultant des activités de la Société.
- Pratiques qui mettent en danger la santé et la sécurité des employés ou des communautés locales.
- Non-respect des droits des travailleurs directement employés par la Société.
- Comportement inacceptable d'un membre du personnel ou d'un représentant de la Société.

Afin d'éviter toute confusion, cette politique ne s'appliquera pas dans les cas suivants:

- Conflits commerciaux pour lesquels la procédure de résolution appropriée en matière de dispute ou désaccord est déjà stipulée dans le contrat.
- Plaintes non liées à la Société ou à ses activités.
- Plaintes de nature criminelles ou violentes ; celles-ci devront être signalées aux autorités compétente.
- Plaintes liées à une politique gouvernementale ou à des institutions gouvernementales.
- Plaintes non-fondées ou malintentionnées.
- Plaintes motivées par le désir d'obtenir un avantage financier, personnel ou politique, ou tout autre avantage n'ayant aucun lien direct avec le grief.
- Tout problème qui aurait déjà été porté à l'attention de la Société et pour lequel la Société aurait déjà formulé une recommandation ou émis une décision, sauf si l'apport de nouveaux éléments le justifie.

Comment nous adresser votre plainte

Toute personne peut exprimer une plainte en s'adressant à la Société de la manière suivante:

- Par email à : responsibility@feronia.com
- Par courrier postal à : Service Social: Plantations et Huileries du Congo SA, Rue des Poids Lourds 1963, C/Gombe, B.P. 8611 Kinshasa1, RDC
- En personne, aux sites PHC de Kinshasa, Boteka, Yaligimba et Lokutu, à l'intention de l'Area Social Manager.
- A travers les 'boîtes à suggestions' disponibles sur tous les sites, et par les cahiers de réclamation disponible dans chaque bureau aux plantations.

Processus en cas de plainte

Étape 1: Confirmation de réception

La Société accuse bonne réception de la plainte auprès de son expéditeur. La confirmation de réception comprendra les coordonnées du représentant de la Société qui traite le grief et, si possible, le délai imparti pour enquêter et répondre au grief.

Étape 2: Enquête

La Société procède à une enquête aussi rapidement que possible sur les faits contenus dans la plainte. Dans certains cas, il se peut que la Société ai besoin de contacter le plaignant pour obtenir plus d'information au cours de l'enquête. L'enquête devra entre autres déterminer si la plainte correspond aux critères énumérés plus haut (Types de griefs).

Étape 3: Résolution

Une fois l'enquête terminée, la Société communique ses conclusions et sa réponse au plaignant.

Si, au cours de l'enquête, il s'avère que le grief ne concerne pas les activités de la Société ou que l'objet du grief relève des normes internationales et nationales, le plaignant sera informé de cela par écrit.

Dans d'autres cas, la Société propose une réponse par écrit afin de résoudre le grief porté à son attention.

Si le plaignant est satisfait de la réponse de la Société et de son application, la Société demande confirmation verbale et écrite et le dossier est clos.

Dans le cas contraire, la Société engage un nouvel échange afin de déterminer si d'autres mesures peuvent être mises en œuvre pour remédier à la situation.

Tout grief non résolu doit être porté à l'intention du Comité de Direction de la Société et le Comité du Conseil ESG sera informé.

Lorsque les griefs ne peuvent être résolus à l'interne, que ce soit par l'équipe Sociale ou par le biais du Comité de Direction, la Société fera appel à un arbitre indépendant externe (tel qu'un médiateur ou un tribunal).

Échéanciers

Dans la mesure du possible, les plaintes sont traitées dans le respect des délais suivants :

- L'accusé de réception doit être envoyé dans les 7 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.
- Après réception de la plainte, la Société dispose de 30 jours ouvrables pour mener son enquête et communiquer sa réponse au plaignant.

En cas de retards, la Société s'engage à fournir régulièrement au plaignant un état des lieux sur l'avance du traitement de la plainte et sur la date à laquelle la réponse peut être attendue.

Suivi

La Société peut contacter le plaignant ultérieurement pour s'assurer du caractère résolu de la situation et vérifier que les activités de la Société ne posent aucun autre problème.

Confidentialité

Si le plaignant souhaite que sa plainte soit confidentielle, la Société veille à ce que les détails personnels ne soient divulgués que d'un commun accord. S'il est impossible pour la Société de mener une enquête approfondie sans la divulgation de détails personnels (par exemple, dans la présentation de preuves aux autorités), la Société doit s'entretenir et s'accorder avec le plaignant sur la manière dont il souhaite procéder.

Plaintes Anonymes

Si la plainte reçue par la Société est anonyme (absence de coordonnées sur le formulaire), la Société fera tout ce qui est en son pouvoir pour enquêter sur le grief. Toutefois, il sera plus difficile de mener une enquête approfondie et la Société ne sera pas en mesure de fournir une réponse ou un commentaire au plaignant.

Processus en cas de plainte

Le processus de règlement des griefs est présenté en annexe de ce document.

Mise en œuvre de la Politique

Une stratégie de communication proactive est mise en place par la Société pour veiller à ce que les membres de la direction, les employés, les sous-traitants, les fournisseurs et les parties prenantes externes soient tous informés de l'existence de cette procédure et qu'ils soient habilités à l'appliquer grâce à la provision d'informations et de soutien et à un accès facilité.

Suivi et Rapports

Les plaintes locales seront enregistrées par l'Area Social Manager de chaque site de la Société et suivi par le Coordinateur Social et Communautaire et le Directeur de Durabilité.

L'ensemble des plaintes sera examiné régulièrement par la Direction et rapportés tous les trimestres au Comité du Conseil ESG.

Il incombe également à la Direction de vérifier annuellement l'efficacité de la Procédure de Règlement des Grievs de la Société et de son application.

Procédure de règlement des griefs

La procédure de règlement des griefs est schématisée dans la Figure 1 ci-dessous et contient les étapes suivantes:

