



International
COCOA
Initiative



Lignes directrices sur la gestion des réclamations

Mai 2026

Ce guide pratique fournit des conseils étape par étape sur la gestion des réclamations déposées auprès des mécanismes de réclamation communautaires. Il s'appuie sur l'expérience de l'ICI dans la mise en œuvre et la supervision de ces mécanismes visant à lutter contre le risque de travail forcé dans les zones de culture du cacao en Côte d'Ivoire et au Ghana.

Ce guide est destiné aux acteurs impliqués dans la mise en place et la gestion de mécanismes de réclamation communautaires. Il aide les partenaires à comprendre comment les réclamations sont traitées et aide les membres des comités de réclamation à gérer les cas de manière efficace et cohérente.

Sommaire

Mécanismes de réclamation : aperçu	4
Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation communautaire ?	4
Comment fonctionnent les mécanismes communautaires de traitement des réclamations ?	4
Comment les réclamations sont-elles traitées ?	5
Traitement des réclamations : principes clés et outils	6
Principes clés.....	6
Outils.....	6
Définitions	7
Traitement des réclamations : guide étape par étape	8
Étape 1 : Réception et enregistrement d'une réclamation	8
Étape 2 : Évaluation de la réclamation	8
Étape 3 : Écouter les parties impliquées.....	13
Étape 4 : Médiation avec les parties	13
Étape 5 : Élaboration et validation du plan de réponse.....	14
Étape 6 : Mise en œuvre du plan de réponse et suivi.....	15
Étape 7 : Clôture du dossier	15
Ressources supplémentaires.....	16
.....	Error! Bookmark not defined.

Mécanismes de réclamation : aperçu

Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation communautaire ?

Un **mécanisme de réclamation** est une procédure formelle qui permet aux individus de faire part de leurs préoccupations concernant des actes susceptibles de porter atteinte à leurs droits humains ou droits du travail. Le présent document se concentre sur les questions liées aux relations entre employeurs et travailleurs ainsi qu'aux droits des travailleurs. Ces mécanismes peuvent servir à résoudre des conflits, à enquêter sur des allégations d'abus, à proposer des solutions aux personnes concernées et, en fin de compte, à prévenir de nouveaux préjudices.

Les mécanismes de réclamation peuvent être mis en place dans divers contextes et prendre de multiples formes. Dans le **secteur du cacao en Afrique de l'Ouest**, où les relations de travail sont souvent informelles et où les individus peuvent se heurter à des obstacles pour accéder aux voies de réclamations formelles, la mise en œuvre de mécanismes de réclamation au niveau communautaire peut aider à relever ces défis. Cette approche permet aux travailleurs comme aux employeurs d'exprimer plus facilement leurs préoccupations et de déposer des réclamations.

Des **mécanismes de réclamation communautaires** peuvent être mis en place par le biais de comités au niveau communautaire, tels que les *comités communautaires des droits humains* en Côte d'Ivoire ou les *comités communautaires de protection des travailleurs·euses* au Ghana. Ces instances se composent généralement de sept à neuf adultes bénévoles représentant divers segments de la communauté, notamment des autorités traditionnelles, des représentants des agriculteurs ou employeurs, des représentants des travailleurs, des chefs religieux, ainsi que des représentants des jeunes et des femmes. Les membres du comité assument des rôles spécifiques, tels que président, secrétaire et membres ordinaires, ce qui contribue à structurer le travail du comité et à garantir une gestion efficace et transparente des réclamations.

Comment fonctionnent les mécanismes communautaires de traitement des réclamations ?

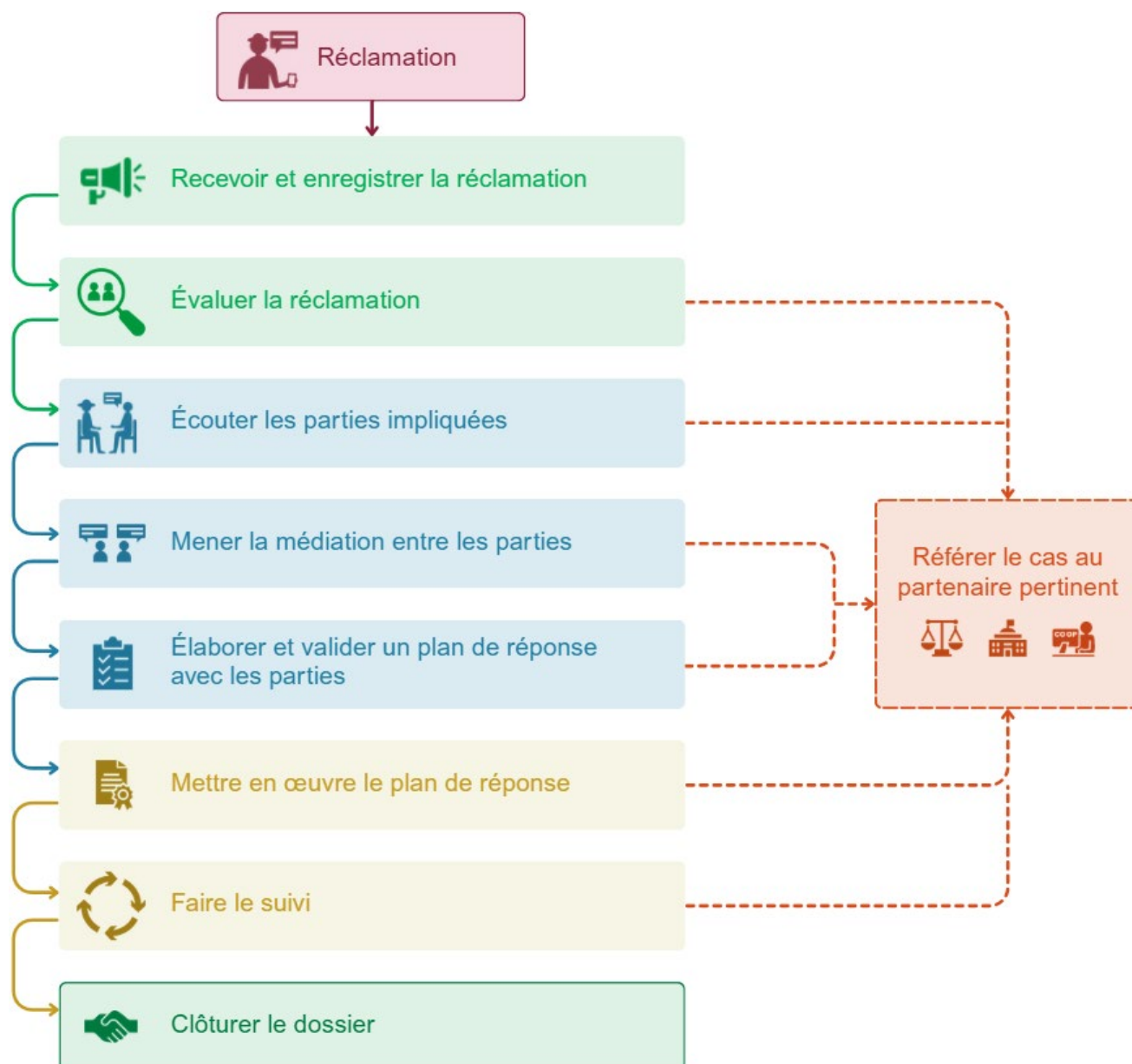
Les comités de réclamation communautaires écoutent les travailleurs et les employeurs qui formulent des réclamations et s'efforcent de les résoudre. Dans le secteur du cacao, les exemples les plus courants concernent le non-paiement des salaires, l'exécution par les travailleurs de tâches qui n'avaient pas été spécifiées au moment du recrutement, ou, à l'inverse, le refus des travailleurs d'effectuer des tâches convenues lors du recrutement.

La plupart des réclamations liées à la culture du cacao peuvent être résolues avec succès par l'écoute, la médiation et la signature d'un contrat de travail formel, menées par des comités communautaires. Cependant, certains cas sont plus complexes, par exemple lorsqu'il y a des menaces de violence, ou lorsque les travailleurs et les employeurs ne parviennent pas à trouver un accord. Dans de tels cas, le comité renvoie l'affaire aux autorités compétentes pour résoudre ce type de cas.

Outre la gestion des réclamations, les comités communautaires mènent également des activités de prévention. Ils sensibilisent aux droits du travail et facilitent la signature de contrats de travail entre travailleurs et employeurs avant que des conflits émergent. Cette approche contribue à garantir le respect des droits du travail et réduit le risque de travail forcé. De plus, cela aide à renforcer la confiance des membres de la communauté envers le comité et son travail essentiel.

Comment les réclamations sont-elles traitées ?

Les mécanismes de réclamation communautaires suivent un processus structuré afin de garantir que la gestion cohérente, équitable et efficace des réclamations. Le schéma ci-dessous présente les principales étapes de la gestion d'une réclamation, de sa réception à sa résolution.



Ce guide fournit des orientations sur la gestion étape par étape des réclamations reçues par le mécanisme communautaire de réclamation. Pour plus d'informations sur le rôle et la composition des comités communautaires, leur mandat général et des conseils pratiques sur la mise en place d'un mécanisme communautaire de réclamation, les lecteurs sont invités à consulter la note d'information [« De l'apprentissage à l'action : Des mécanismes de réclamation communautaires pour lutter contre les risques de travail forcé »](#) de l'ICI ainsi que [le guide d'implémentation sur la mise en place des mécanismes communautaires](#).

Traitement des réclamations : principes clés et outils

La gestion des réclamations doit être guidée par des principes clairs et s'appuyer sur des outils appropriés. Les principes ci-dessous s'appliquent à toutes les étapes du processus de gestion des réclamations.

Principes clés

Impartialité et absence de conflit d'intérêts

- Les réclamations doivent être traitées **collectivement** par le comité, et non par un seul membre, afin de garantir **la transparence, l'équité et la cohérence**. Elles doivent être traitées par un minimum de cinq membres.
- Les membres du comité doivent agir **en toute impartialité** à tout moment. Tout membre confronté à une situation de conflit d'intérêts concernant une réclamation est tenu de se récuser.

Confidentialité

La confidentialité est un principe fondamental du mécanisme de réclamation et doit être respectée dès la réception d'une réclamation. Les membres du comité doivent :

- **Ne jamais révéler l'identité d'un plaignant** en dehors du comité sans son consentement.
- **Expliquer au plaignant qui aura accès à ses informations** et quelles informations seront partagées.
- **Limiter au strict minimum le nombre de personnes ayant accès aux informations** concernant l'identité du plaignant et les détails de la réclamation, et ne divulguer que les informations nécessaires au traitement et à la résolution de la réclamation.
- Veiller à ce que les données relatives aux réclamations utilisées à des fins de suivi ou d'amélioration **soient anonymisées** et agrégées, de sorte que les identités ne soient pas révélées, ni directement ni par association indirecte.
- **Informez les plaignants du principe de confidentialité** et de la protection dont ils bénéficient contre toute forme de représailles. Tenez-les également informés de l'avancement de leur dossier.
- **Conserver le registre des réclamations dans un endroit sûr**, idéalement un coffre-fort ou une boîte sécurisée à accès restreint ou verrouillée, afin de protéger les informations personnelles et sensibles qu'il contient.
- **Ne pas autoriser les visiteurs à accéder aux informations des registres** ni à prendre des photos de quelque section que ce soit, compte tenu des informations personnelles et sensibles qu'ils contiennent.
- **Signez une charte de confidentialité** et engagez-vous à la respecter strictement, afin de protéger les plaignants et les membres du comité et de préserver l'intégrité du comité.

Gratuité

L'accès au mécanisme de réclamation est **gratuit**. Les membres du comité ne doivent ni demander ni recevoir de paiement ou compensation lors de la procédure.

Outils

Le traitement des réclamations nécessite de documenter les informations de manière structurée et sécurisée. À cette fin, l'ICI a développé un [registre pour l'enregistrement des réclamations](#).

Chaque réclamation doit être consignée dans le registre des réclamations dès sa réception et jusqu'à sa clôture et/ou référencement. Un **code d'enregistrement unique** est attribué à chaque réclamation ; il sert à suivre le dossier tout en préservant l'anonymat du plaignant, si nécessaire.

Le registre des réclamations contient des informations sensibles et personnelles et doit être **conservé en lieu sûr**, son accès étant limité aux membres autorisés du comité (président et secrétaire).

Outre le registre des réclamations, ICI a élaboré un Guide pour les comités communautaires, qui fournit des conseils pour aider les membres du comité à remplir leurs fonctions, y compris des instructions détaillées sur l'utilisation du registre des réclamations.

Définitions

- Plaignant ou partie lésée : la personne qui dépose la réclamation.
- Personne mise en cause ou défendeur : individu visé par la réclamation.

Traitement des réclamations : guide étape par étape

Étape 1 : Réception et enregistrement d'une réclamation

Les réclamations peuvent être soumises par différents canaux, notamment en personne, par téléphone, par SMS ou via une boîte à réclamations - une boîte de type "boîte aux lettres" installée dans la communauté, permettant de déposer des réclamations. Lorsqu'un membre du comité **reçoit une réclamation**, il doit :

- Informer le plaignant que l'accès au mécanisme de réclamation est gratuit et qu'aucuns frais ne peuvent lui être réclamés lors de la procédure.
- Expliquer le principe de confidentialité, notamment qui aura accès aux informations et comment celles-ci seront traitées.
- Si le plaignant exprime le souhait de rester anonyme, lui expliquer clairement les mesures mises en place pour protéger son identité, y compris le mode de fonctionnement du comité, et lui préciser que le traitement d'une réclamation nécessite l'intervention de plusieurs membres qui peuvent avoir accès à ses informations.

Dès réception d'une réclamation, le membre du comité qui la reçoit doit en informer sans délai le président du comité. Le président ou le secrétaire doit **consigner la réclamation** dans le [registre officiel des réclamations](#), en y incluant les informations de base concernant le plaignant et la personne mise en cause, ainsi qu'une brève description de la réclamation. L'enregistrement de la réclamation génère un code d'enregistrement unique, qui doit être communiqué au plaignant.

Si le plaignant souhaite rester anonyme, aucune information personnelle ou permettant de l'identifier ne doit être consignée. Le code d'enregistrement de la réclamation peut être utilisé pour gérer et suivre le dossier.

Délai recommandé

Immédiatement, et dans un délai maximum de 24 heures à compter de la réception de la réclamation.

Les mécanismes de réclamation doivent proposer plusieurs canaux de signalement accessibles et fiables afin de permettre aux travailleurs et aux employeurs de soumettre leurs réclamations. Les membres de la communauté peuvent avoir des besoins, des niveaux d'alphabétisation et des degrés de confiance différents ; il est donc essentiel que chacun puisse signaler une réclamation par le biais de méthodes variées et adaptées.

Étape 2 : Évaluation de la réclamation

Une fois que le président a été informé d'une réclamation, il doit convoquer le comité afin d'évaluer si la réclamation peut être traitée en interne ou si elle doit être renvoyée à un organisme externe.

Les membres du comité doivent se rendre disponibles dès que possible. **Au moins cinq membres** doivent se réunir en personne. S'il n'est pas possible de réunir au moins cinq membres dans un court délai, le président ou le secrétaire doit contacter tous les autres membres du comité par téléphone pour discuter des potentielles actions urgentes à prendre.

À ce stade, **l'accès aux informations personnelles et permettant d'identifier les parties concernées par la réclamation, telles que le nom du plaignant ou de la personne visée par la réclamation, doit être strictement limité**. Seuls le membre du comité ayant reçu la réclamation, le président et le secrétaire de

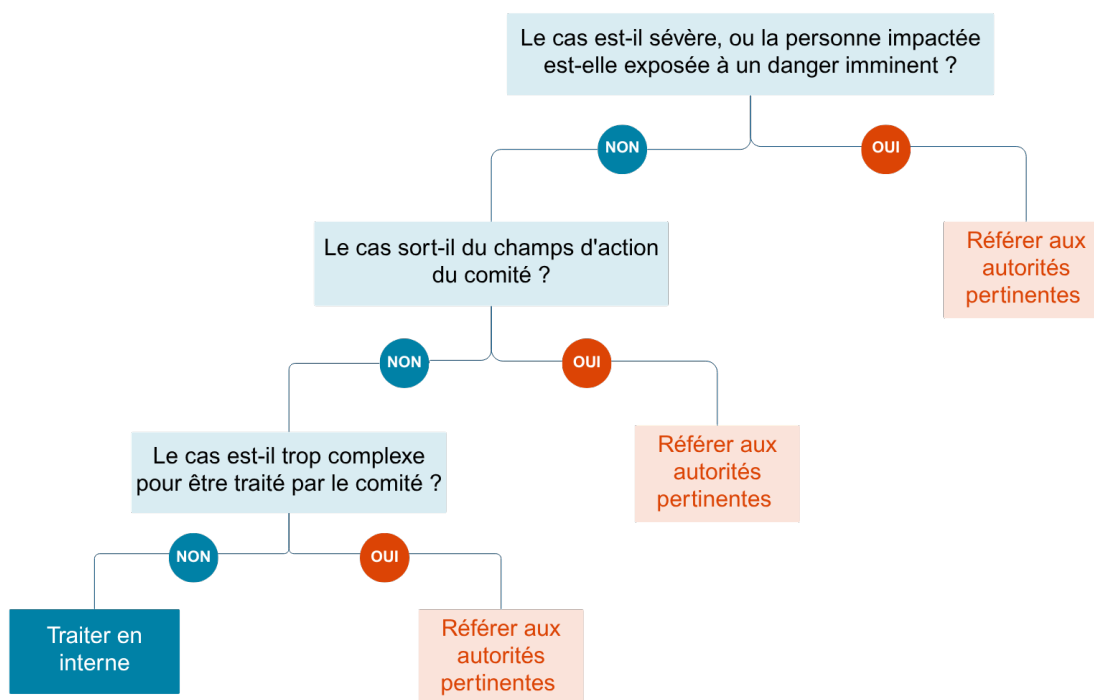
connaissent l'identité du plaignant et de la personne mise en cause Les autres membres du comité ne doivent être informés que de la nature de la réclamation (par exemple, non-paiement des salaires, absence de contrat ou mauvaises conditions de travail) afin de procéder à l'**évaluation initiale**.

Délai recommandé

Dans les 48 heures (2 jours) suivant la réception de la réclamation.

Afin de déterminer si la situation peut être traitée par le comité ou doit être référée à un organisme externe, le comité évalue :

1. La sévérité de la réclamation, y compris si le plaignant est exposé à un danger imminent
2. Si la réclamation relève du champ d'action du comité
3. La complexité de la situation



2.1 Évaluation de la sévérité et du danger immédiat

Le comité doit d'abord évaluer la sévérité de la réclamation, y compris si le plaignant est exposé à un danger imminent pour sa sécurité.

Pour ce faire, les membres du comité doivent déterminer si l'une des situations suivantes s'applique :

- Le plaignant est-il confronté à des violences physiques graves et/ou répétées (agression et coups et blessures, violences sexuelles) ?
- Le plaignant est-il dans l'incapacité de quitter librement la plantation ? Sa liberté de mouvement est-elle restreinte ? Ou sa présence est-elle involontaire (par exemple, victime de traite ou enlèvement) ?
- Les documents d'identité du plaignant ont-ils été confisqués ?

- Le plaignant a-t-il reçu des menaces d'expulsion ou de dénonciation aux autorités (travailleurs migrants) ?
- Le plaignant a-t-il été contraint de consommer des drogues ou stupéfiants, des substances illicites ou de l'alcool pour travailler ?
- Le plaignant (ou ses proches) se sent-il en danger ?

Au-delà de ces questions, d'autres facteurs peuvent également indiquer une sévérité élevée ou un danger immédiat. Par exemple, lorsqu'une situation implique :

- De graves violations des droits
- Des abus répétés au fil du temps
- L'accumulation de plusieurs indicateurs qui, pris individuellement, peuvent ne pas sembler sévères, mais qui, considérés ensemble, indiquent un niveau de sévérité élevé.

Les membres du comité doivent donc évaluer chaque situation au cas par cas, en tenant compte des circonstances spécifiques signalées, afin de déterminer si la réclamation est grave, notamment si la sécurité de la partie lésée est menacée (danger immédiat).

→ Si le comité estime que le cas est sévère ou que le plaignant court un risque imminent, le cas doit être immédiatement référé aux autorités compétentes.

L'évaluation de la gravité d'une réclamation, y compris la question de savoir si le plaignant est exposé à un danger imminent, **n'est pas un exercice ponctuel**. Le comité doit rester attentif à l'évolution de la situation tout au long de la gestion de la réclamation. De nouvelles informations recueillies au cours des discussions, de la médiation, du suivi, ou des changements survenus dans la situation du plaignant peuvent indiquer une sévérité ou un danger imminent et nécessiter un référencement vers les autorités compétentes à tout moment.

2.2 Évaluation quant au domaine de compétence

Si la réclamation ne présente pas de danger imminent, le comité doit déterminer si elle relève de son champ d'action.

Le domaine de compétence du comité comprend généralement les réclamations liées aux sujets suivants :

- **Les relations de travail et contractuelles**, en particulier les litiges entre employeur et travailleur, ou entre travailleurs, les questions liées à la santé et à la sécurité au travail (conditions de travail dangereuses, absence d'équipement de protection), les violations des droits du travail (y compris les restrictions à la liberté d'association, les litiges sur le salaire, les horaires de travail, etc.).
- **Le harcèlement et les abus**, y compris les violences verbales, les insultes ou l'intimidation, ainsi que les menaces de violence physique ou d'agression, les abus sexuels ou psychologiques – ces situations peuvent indiquer une sévérité ou un danger imminent et nécessiter un référencement vers les autorités (voir ci-dessus).
- **La protection de l'enfance**, y compris les cas liés au travail des enfants, lorsque cela relève du mandat du comité.

Les cas ne relevant pas du champ d'action du comité peuvent inclure des questions liées à la gestion des primes et cotisations aux coopératives, aux conflits familiaux, au régime foncier, à la spiritualité, etc.

→ Si le comité conclut que la réclamation ne relève pas de son champ d'action, il doit renvoyer le cas aux autorités ou structures compétentes, avec l'accord du plaignant, ou orienter ce dernier vers les services compétents. Cela peut inclure, le cas échéant, le référencement des réclamations liées au fonctionnement de la coopérative (telles que la gestion des primes) vers le mécanisme de réclamation de la coopérative, comme les comités des droits humains des coopératives, ou les comités relatifs au devoir de diligence en matière de droits humains (DDDH).

2.3 Évaluation de la complexité

Si la réclamation relève de la compétence du comité et ne présente pas de danger imminent, le comité doit évaluer s'il a la capacité de traiter le cas.

Le fait qu'une réclamation soit considérée comme trop complexe dépendra de l'expérience, des capacités et de l'aptitude du comité à traiter efficacement la situation. Une réclamation peut être considérée comme complexe, par exemple, si :

- La situation est particulièrement sensible et difficile à traiter au niveau communautaire (par exemple, les cas impliquant des enfants, des personnes en situation de vulnérabilité ou des groupes minoritaires) ;
- De nombreuses personnes sont impliquées, ce qui rend la situation difficile à gérer ou à arbitrer ;
- La réclamation porte sur des questions multiples ou interdépendantes, ou sur un ensemble d'indicateurs qui, bien qu'ils n'indiquent pas en eux-mêmes une sévérité particulière, dépassent la capacité du comité à y répondre efficacement ;
- Une expertise spécialisée, des mesures de protection ou une autorité institutionnelle sont nécessaires pour traiter le cas de manière appropriée.

L'évaluation de la complexité repose sur le jugement du comité et sa perception de ses propres capacités.

→ Si la réclamation est trop complexe, elle doit être référée aux autorités ou structures compétentes. Si le comité n'est pas certain de sa capacité à traiter efficacement un cas, il doit référer la réclamation.

Que doit faire le comité lorsqu'un cas doit être référé ?

Lorsque le comité détermine qu'une réclamation doit être référée aux autorités compétentes, que ce soit en raison de sa sévérité, parce qu'elle ne relève pas de sa compétence ou parce qu'elle est trop complexe à traiter, le comité doit prendre les mesures suivantes :

1. **Informé le plaignant** que son cas doit être référé aux autorités et le rassurer. Les renvois doivent normalement être effectués avec le consentement éclairé du plaignant. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'obtenir ce consentement ou que cela retarderait l'action et augmenterait le risque pour la sécurité de la personne, le comité peut procéder au référencement. Dans de tels cas, le plaignant doit être informé dès que cela peut se faire en toute sécurité.
2. **Transmettre le dossier aux autorités ou structures compétentes.** Lorsque la réclamation fait état d'un danger imminent ou d'un risque d'atteinte à la personne, le référencement doit avoir lieu sans délai. Tout manquement à cette obligation peut engager la responsabilité des membres du comité pour non-assistance à personne en danger. Dans tous les autres cas, le référencement doit être effectué dès que possible.

3. **Informers les partenaires de mise en œuvre**, le cas échéant, afin d'apporter un appui et une assistance tout au long du processus.
4. **Informers la coopérative**, le cas échéant. Lorsque la réclamation référée est formulée à l'encontre d'un membre d'une coopérative, le président du comité peut être amené à informer la direction de la coopérative afin de lui permettre de mener son devoir de diligence. L'information ne peut être partagée que par le président ou le secrétaire et seulement après référencement de l'affaire aux autorités compétentes. Ce faisant, le président ou le secrétaire doit s'assurer que :
 - Les informations partagées se limitent strictement à la nature de la réclamation et au nom du membre contre lequel la réclamation est formulée.
 - Les informations concernant le plaignant ne soient pas communiquées à la coopérative, sauf si le plaignant est membre de la coopérative et est d'accord pour que ses informations soient partagées.
 - Le plaignant soit informé à l'avance que les informations relatives à la réclamation et à la personne visée par celle-ci seront communiquées à la coopérative.

Le but de ce partage d'informations est de permettre à la coopérative de mener son propre devoir de diligence et de prendre les mesures de suivi appropriées selon le résultat de la procédure officielle. Le processus d'enquête reste sous la responsabilité des autorités compétentes. La coopérative ne doit pas interférer avec ce processus, mais un appui aux victimes peut être requis.

5. **Suivi du référencement.** Le comité doit également assurer le suivi auprès du plaignant afin de s'assurer que le référencement a été efficace et que l'affaire reçoit l'attention nécessaire. Cela s'applique que le référencement ait été effectué directement par le comité (avec le consentement du plaignant ou à sa demande) ou par le plaignant lui-même. Les mises à jour relatives au référencement doivent être consignées dans le [registre des réclamations](#).

Que fait le comité lorsque l'affaire peut être traitée en interne ?

Lorsqu'une réclamation relève du mandat du comité et ne nécessite pas de référencement, le comité doit organiser la gestion du cas avec les membres.

Les réclamations doivent être traitées collectivement, plutôt que par un seul membre du comité, afin de garantir que les décisions sont discutées et approuvées par plusieurs membres et que chaque étape est dûment documentée, favorisant ainsi la transparence, l'impartialité et une gestion cohérente des cas. Au moins **cinq membres** doivent être impliqués pour les cas standard.

Toutefois, si un plaignant craint de révéler son identité à un groupe plus large, le cas peut, dans des circonstances exceptionnelles, être traité par un groupe restreint de trois membres, comprenant généralement le président, le membre qui a reçu la réclamation et un membre supplémentaire. Cette disposition s'applique après l'évaluation initiale, qui est toujours menée collectivement et de manière anonyme.

Si le plaignant refuse la participation du nombre minimum de membres requis, le comité ne peut jouer qu'un rôle consultatif. Dans ce cas, la réclamation est examinée de manière collégiale par le comité, de façon anonyme, et les solutions proposées ou les conseils sont communiqués au plaignant par le membre qui a reçu la réclamation.

Le membre qui a reçu la réclamation doit servir de **point focal** avec le plaignant tout au long de la procédure.

Que se passe-t-il si une réclamation est rapportée par un témoin ?

Lorsqu'une réclamation est rapportée par un témoin, le comité doit écouter ce dernier et évaluer le cas, conformément aux critères ci-dessus. Le cas échéant, le comité doit chercher à contacter la personne potentiellement lésée de manière sûre, sécurisée et confidentielle afin de recueillir des informations supplémentaires et de lui demander si elle souhaite bénéficier du soutien du comité ou être orientée vers d'autres services. Lorsque cela peut se faire en toute sécurité, le comité peut également effectuer une visite sur le terrain afin de mieux comprendre la situation. Si le comité n'est pas en mesure de contacter la personne en raison d'un risque pour sa sécurité, il doit référer le dossier aux autorités compétentes. Si la personne n'est pas joignable pour d'autres raisons, par exemple si elle a quitté la localité, le dossier peut être clos et le témoin en être informé.

L'identité du témoin doit être protégée à tout moment et ne doit pas être divulguée sans son consentement.

Étape 3 : Écouter les parties impliquées

Dès lors qu'une situation est jugée recevable par le comité, celui-ci organise une réunion avec le plaignant afin d'écouter sa réclamation et de recueillir toutes les informations complémentaires nécessaires. À l'issue de cet échange, les membres discutent des solutions possibles et informent le plaignant des prochaines étapes.

Le comité organise également une réunion avec la personne mise en cause afin de l'informer que la situation a été adressée au comité et de l'inviter à donner sa version des faits.

Si l'une des parties souhaite faire appel à un témoin, le comité organise une réunion avec cette personne afin de recueillir des informations supplémentaires. Cette réunion peut avoir lieu soit séparément, soit dans le cadre d'une discussion conjointe avec les autres parties, en fonction de la situation et des préférences des parties.

Délai recommandé

Dans les 72 heures (3 jours) suivant la réception de la réclamation.

Étape 4 : Médiation avec les parties

À l'issue des entretiens individuels avec chacune des parties concernées, le comité anime un processus de médiation afin de favoriser le dialogue et l'identification de solutions.

Le comité invite les parties concernées par la réclamation à se rencontrer. Des témoins peuvent également être invités. Au cours de ces échanges, les parties ont la possibilité de présenter ou de clarifier leur version des faits et sont informées de leurs droits et responsabilités, notamment en matière de droit du travail.

Si les parties ne souhaitent pas se rencontrer ensemble, le comité peut organiser des réunions séparées avec chacune d'entre elles.

Si l'une des parties ou les deux refusent de participer à la médiation ou ne sont pas disposées à discuter de la réclamation, le comité doit conseiller au plaignant de signaler le cas aux autorités compétentes. Dans de tels cas, le comité doit appuyer le plaignant en lui fournissant les contacts pertinents ou en facilitant son orientation vers les structures ou autorités appropriées.

Délai recommandé

Dans les 48 heures (2 jours) suivant les réunions individuelles (étape 3).

À quoi ressemble la médiation ?

- La médiation peut nécessiter plusieurs réunions. Les membres du comité doivent se réunir aussi souvent que nécessaire pour favoriser un règlement équitable et efficace.
- Le comité peut ajourner les séances de médiation, recueillir des informations complémentaires auprès des parties ou des témoins, et tenir d'autres discussions, conjointement ou séparément, selon les besoins.
- Si une partie soulève des préoccupations quant à l'impartialité d'un ou de plusieurs membres du comité, ces membres doivent se récuser et s'abstenir de participer au traitement et au règlement de la réclamation.
- Les informations relatives au processus de médiation, y compris les dates des réunions et les membres du comité impliqués, doivent être consignées dans le cahier d'enregistrement des réclamations.

Étape 5 : Élaboration et validation du plan de réponse

À l'issue du processus de médiation, les parties sont encouragées à proposer des solutions, idéalement conjointement. Dans des cas exceptionnels, des solutions peuvent être proposées séparément, mais le comité doit trouver un terrain d'entente. Si les parties ne sont pas en mesure ou ne souhaitent pas proposer de solutions, le comité peut suggérer des options.

Sur la base des discussions, les membres du comité élaborent conjointement un plan de réponse final décrivant les solutions acceptées ou proposées. Le plan de réponse peut être élaboré lors d'une séance de médiation avec les parties ou finalisé ultérieurement par les membres du comité.

Quels sont les exemples de solutions possibles ?

Le plan de réponse peut inclure une ou plusieurs des mesures suivantes, en fonction de la nature de la réclamation :

- Signature d'un contrat
- Indemnisation
- Remboursement des montants dus
- Restitution des documents d'identité ou d'autres biens
- Cessation de la relation de travail
- Fourniture ou restitution de matériel
- Implication de partenaires techniques et financiers (par exemple, référencement du dossier vers une institution spécialisée, une ONG, une coopérative ou un prestataire de services pour obtenir un soutien tel que de la formation, du matériel ou une aide financière)

Une fois le plan de réponse élaboré, le comité le présente aux parties pour validation finale. Idéalement, cela devrait se faire lors d'une réunion conjointe, bien que cela puisse également se faire séparément dans des cas exceptionnels.

Les parties sont invitées à examiner les solutions et à les approuver. Une fois celles-ci approuvées, les membres du comité mettent à jour le registre des réclamations.

Si l'une des parties refuse d'approuver le plan, des sessions de médiation supplémentaires peuvent être organisées. Si les efforts de médiation supplémentaires échouent ou si aucune résolution ne peut être trouvée, le cas doit être référé aux autorités compétentes.

Délai recommandé

Dans les 24 heures suivant la dernière session de médiation ou échange avec les parties (étape 4).

Étape 6 : Mise en œuvre du plan de réponse et suivi

Une fois le plan de réponse validé par les parties, les mesures convenues doivent être mises en œuvre conformément aux engagements pris.

Les membres du comité doivent appuyer et assurer le **suivi régulier** de la mise en œuvre du plan jusqu'à la résolution et/ou clôture du cas. Le degré d'implication du comité dépendra de la nature des mesures convenues. Dans certains cas, cela peut se limiter à prendre contact régulièrement avec les parties pour s'assurer que le plan est mis en œuvre comme convenu. Dans d'autres cas, les membres du comité peuvent être plus directement impliqués, par exemple en facilitant la signature d'un contrat. Dans d'autres situations, les membres du comité peuvent faciliter le processus de remboursement des salaires ou restitution d'autres avantages.

Le suivi n'est pas une action isolée ; il doit être mené de façon régulière, jusqu'à ce que le cas soit résolu et/ou clôturé.

Si la mise en œuvre s'avère impossible en raison d'un manque de coopération ou si les engagements ne sont pas respectés, le comité doit conseiller au plaignant de saisir les autorités compétentes et lui apporter son aide, si nécessaire.

Délai recommandé

Les mesures devraient idéalement être mises en œuvre dans un délai d'une semaine à compter de la validation du plan de réponse par les parties.

Étape 7 : Clôture du dossier

Une fois la réclamation résolue, le comité clôt le dossier et consigne toutes les informations pertinentes dans le registre des réclamations, y compris les dates des réunions, le plan de réponse et les informations relatives à la résolution.

Un dossier peut également être clos une fois qu'il a été effectivement référé aux autorités compétentes et traité par celles-ci.

Une fois le dossier clos, le comité doit en informer le plaignant.

Que se passe-t-il si un plaignant souhaite retirer sa réclamation ?

Le dépôt d'une réclamation auprès du comité est volontaire, et un plaignant peut décider de retirer sa réclamation à n'importe quelle étape de la procédure. Dans ce cas, la réclamation doit être clôturée et consignée.

Toutefois, si ce retrait semble suspect, par exemple s'il peut être lié à des craintes de représailles, des menaces ou intimidations, le comité doit évaluer la situation avec soin et peut être amené à alerter les autorités compétentes et à leur référer le dossier.

Délais recommandés

Après le suivi et la résolution complète.

Ressources supplémentaires

- [De l'apprentissage à l'action : Des mécanismes de réclamation communautaires pour lutter contre les risques de travail forcé | ICI Cocoa Initiative](#)
- [Registre des réclamations et guide du comité](#)
- [Guide d'implémentation – Mise en place de mécanismes de réclamation communautaire](#)

www.cocoainitiative.org | info@cocoainitiative.org

Secrétariat d'ICI en Suisse
Chemin de Balexert 9,
1219 Châtelaine | Switzerland
+41 22 341 47 25

Bureau national d'ICI en Côte d'Ivoire
Riviera 3, Quartier Les Oscars,
ILOT 109 - LOTS 1139 & 1141 |
Abidjan-Cocody | Côte d'Ivoire
+225 27 22 52 70 97

Bureau national d'ICI au Ghana
No. 16, Djanie Ashie Street,
East-Legon | Accra | Ghana
+233 302 998 870

Bureau national d'ICI au Cameroun
Boulevard Jean Paul II,
Quartier Golf Bastos |
Yaoundé | Cameroon