

FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINTE

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) est un organisme à but non lucratif fondé avec la vision de "transformer le marché pour faire de l'huile de palme durable la norme". Le Secrétariat RSPO est responsable des activités de gestion et d'administration de la RSPO dans la réalisation de cette vision.

En réponse aux défis de problèmes durables, la situation n'est pas toujours en conformité avec les normes établies pour atteindre des résultats concrets. Cela peut entraîner des différences de perception entre les parties prenantes, qui conduisent ensuite à des plaintes qui doivent être traitées par la RSPO. **Dans ce cas, RSPO met en accent sur le dialogue bilatéral comme une façon d'aborder et de résoudre les plaintes et griefs.**

En termes de dépôt d'une plainte, s'il vous plaît remplir et soumettre le formulaire ci-dessous au Secrétariat de RSPO.

PARTIE A – DONNEES DE L'AUTEUR DE LA PLAINTE

1. Nom individuel ou organisationnel	
2. Nom du responsable	
3. Profession / Position	
4. Adresse	
5. Adresse email et skype (s'il y en a)	
6. Numéro téléphonique	Bureau: Personnel:
7. Numéro de fax	
8. Langue choisie (Veuillez cocher <input checked="" type="checkbox"/> la case)	<input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Indonésien <input type="checkbox"/> Malaisien <input type="checkbox"/> Autres, mentionnez s.v.p.
9. Site	http://
10. Est-ce que vous êtes membre de RSPO ou	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

<p>membre d'un groupe volontaire, par exemple: <i>Comité d'Examen des Plaintes, Groupe de Travail, Task Force</i> <i>(Veuillez cocher √ la case)</i></p>	<p>Si ou, mentionnez s.v.p.</p>
<p>11. Est-ce que vous avez besoin d'une aide particulière pour déposer cette plainte? <i>(Veuillez cocher √ la case)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Le traducteur et l'interprète</p> <p><input type="checkbox"/> La communication avec le personnel féminin</p> <p><input type="checkbox"/> La protection de l'identité des membres de RSPO (en cas de question sécuritaire)</p> <p><input type="checkbox"/> L'aide dans la vérification de la plainte (veuillez expliquer ci-dessus)</p> <p><input type="checkbox"/> L'information ou l'amélioration de la capacité du système de dépôt des plainte</p> <p><input type="checkbox"/> Autres, mentionnez</p> <p>Note:</p>
<p>12. Veuillez expliquer, vous représentez quelle partie dans ce dépôt de la plainte <i>(Veuillez cocher √ la case)</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Moi-même/mon organisation</p> <p><input type="checkbox"/> Individu ou groupe d'autres individus, (mentionner)</p> <p><input type="checkbox"/> Village (mentionner)</p> <p><input type="checkbox"/> Communauté (mentionner)</p> <p><input type="checkbox"/> Autres, à mentionner</p>

<p>13. Si vous faites une plainte représentent ou conjointement avec d'autres individus, des villages, des communautés ou organisations, s'il vous plaît fournir les preuves documentaires requis Ces preuves peuvent inclure un processus de consultation et un accord ayant été conclu.</p>	<p>Mentionnez votre rôle en tant qu'auteur principal de la plainte (par exemple, comme agent de liaison communautaire, assistance technique, etc.)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Nom de l'individu/organisation et leur rôle en tant que groupe auteur de la plainte:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Responsable principal:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Adresse:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Adresse email:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Numéro téléphonique:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>14. Est-ce que vous êtes aidé par les autres parties hors celles mentionnées ci-dessus? Par exemple la Représentant légal, l'ONG, l'Organisme de Développement Communautaire</p>	<p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Oui :</p> <p>Nom de l'organisation:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><i>(Veuillez cocher <input type="checkbox"/> la case)</i></p>	<p>Responsable:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	<p>Adresse:</p> <p>.....</p>
	<p>Adresse email:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	<p>Numéro téléphonique:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

PARTIE B – DONNÉES DU MEMBRE DE RSPO À QUI LA PLAINTÉ EST ADRESSÉE

15. Nom du membre de RSPO / Société-mère (à remplir obligatoirement)	
16. Nom du responsable (peut être laissé blanc)	
17. Profession/Position	
18. Adresse	
19. Adresse email & Skype (s'il y en a)	
20. Numéro téléphonique	
21. Numéro de fax	
22. Date de certification (s'il y en a)	
23. Autres données pouvant justifier l'adhésion à la RSPO	

PARTIE C – DÉTAILS DE LA PLAINTÉ

24. Date de dépôt de la plainte (DD/MM/AAAA)	
25. Adresse et localisation où la plainte se tient <i>(Si possible,</i>	

<p>veuillez mentionner le nom du village/sous-district, carte et/ou point de coordonnée)</p>	
<p>26. Inclure un résumé de la plainte sous forme de faits / le cœur du problème par ordre chronologique</p>	
<p>27. Indiquer quelle partie dans les Principes & Critères de RSPO, le Code d'éthique, et/ou le Règlement de Certification et autres chaînes de fourniture qui a été violée.</p>	<p>Si possible, veuillez inclure les données pertinentes.</p>
<p>28. Veuillez décrire les mesures que vous avez ou votre organisation a pris pour régler les différends avec le membre de RSPO, s'il y en a.</p>	<p>Veillez inclure l'horaire et les mesures qui ont été menées jusqu'à présent, tout avec la date, la localisation, les parties liées, la réponse reçue, etc.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>29. Indiquez les autres parties que vous/votre organisation a contacté en règlement des différends. Veuillez inclure les documents pertinents.</p>	
<p>30. Liste de preuves attachées à ce formulaire (par ex: la carte, le vidéo, l'enregistrement sonore, les rapports, les photos, les documents).</p>	
<p>31. Veuillez mentionner les résultats attendus de ce dépôt de la plainte.</p>	

PARTIE D – DÉCLARATION DE BONNE FOI

Par le dépôt de cette plainte, Je/Nous:

1. Comprends et accepte que le Secrétariat RSPO traite cette plainte en conformité avec les éléments mentionnés dans le Système de Plaintes & l'Organigramme de Procédures relatives aux Plaintes.
2. Conviens que le Secrétariat RSPO fait parvenir cette plainte auprès des membres de la RSPO pertinentes, en tenant compte de la demande de l'anonymat de l'auteur de la plainte.
3. Accepte d'être impliqué dans le processus de plainte avec de bonne foi et respecter le code d'éthique du dépôt de la plainte.
4. Confirme que l'information présentée ci-dessus se repose sur la meilleure information autant que je sache.

Merci.

Mes sentiments respectueux,

.....

(Signature et Empreinte de pouce)

Veillez envoyer votre plainte à: complaints@rspo.org

Ou par courrier / fax à

RSPO Secretariat Sdn Bhd
Unit 13A-1, Level 13A, Menara Etiqa No.3, Jln Bangsar Utama 1,
59000 Kuala Lumpur, Malaysia
Tel: +603-2201 4646 Fax: +603-22020527

Bureau de Représentation Régional de Secrétariat RSPO Sdn. Bhd
Sona Topas Tower, 16th Floor
Jalan Jenderal Sudirman Kav. 28, Karet, Setiabudi, Jakarta Selatan, Indonésie 12920
Tél: +62 21 2506 417 Fax: +62 21 2506 418

LISTE DE CONTRÔLE DU DÉPÔT DE LA PLAINTE

Veillez remplir la liste de contrôle suivante avant d'envoyer votre plainte. (Cochez ✓ la case de votre choix)

<p>1. Coordonnées de l'auteur de la plainte</p>	<p><input type="checkbox"/> Nom</p> <p><input type="checkbox"/> Adresse</p> <p><input type="checkbox"/> Adresse email</p> <p><input type="checkbox"/> Nom du représentant légal, ONG, organisation de développement communautaire</p>
<p>2. Coordonnées du membre de RSPO</p>	<p><input type="checkbox"/> Nom</p> <p><input type="checkbox"/> Adresse</p> <p><input type="checkbox"/> Numéro téléphonique</p> <p><input type="checkbox"/> Adresse email</p>
<p>3. Pièces justificatives (<i>Veillez cocher ✓</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Formulaire de dépôt de la plainte</p> <p><input type="checkbox"/> Résumé et chronologie événementielle</p> <p><input type="checkbox"/> Carte, point de coordonnée de la localisation</p> <p><input type="checkbox"/> Photo, vidéo, enregistrement sonore</p> <p><input type="checkbox"/> Documents de licence, statut foncier</p> <p><input type="checkbox"/> Convention/contrat de concession</p> <p><input type="checkbox"/> Casier judiciaire, lettre de plainte adressée au gouvernement et à l'entreprise</p> <p><input type="checkbox"/> Rapport de NKT, autres documents contenant les résultats de recherche pertinents</p> <p><input type="checkbox"/> Autres pièces justificatives</p>
<p>4. Assistance, confidentialité, et capacité (<i>Veillez cocher ✓</i>)</p>	<p><input type="checkbox"/> Assistance requise</p> <p><input type="checkbox"/> Confidentialité et protection de l'identité nécessaire</p> <p><input type="checkbox"/> Code d'éthique du dépôt de la plainte à signer</p>

CODE D'ÉTHIQUE RELATIF AU DÉPÔT DE LA PLAINTE

Introduction

La Table Ronde sur l'Huile de Palme durable (RSPO) s'engage à assurer que toutes les plaintes sont traitées de façon équitable et transparente pour que la solution adoptée soit acceptable par toutes les parties. Dans le processus de recherche d'une solution, facilité par la RSPO, les deux parties devraient prêter attention au code de conduite relatif au dépôt de la plainte pour accélérer le processus de résolution. Par conséquent, il est important que toutes les parties adhèrent à ce code.

Tous les membres et auteurs de la plainte sont tenus de lire, de comprendre et de se conformer aux normes d'exécution qui y sont contenues.

Bonne foi et ponctualité

Tous les auteurs de la plainte et les membres de RSPO qui sont les parties au litige sont priés de se conformer à la bonne foi et peuvent s'abstenir de prendre les mesures défavorables au cours de la période d'enquête et de règlement par RSPO et Comité d'Examen des Plaintes. Les parties impliquées dans le conflit sont tenues de fournir toutes les informations demandées en temps opportun et en avisant la RSPO et le Comité d'Examen des Plaintes en cas de retard dans la remise des informations demandées.

Avantages économiques

Les parties au différend ne devraient pas essayer d'attirer des avantages commerciaux et économiques quelconques du membre de la RSPO qui fait l'objet de la plainte. Si c'est le cas, il doit en aviser la RSPO dès que possible. Tous les détails qui ont été signalés par l'une des parties doivent être tenus secrets par la RSPO. Des sanctions peuvent être imposées par le Comité d'Examen des Plaintes si une partie est reconnue coupable d'une violation de ce code.

Déclaration publique

S'il y a une partie qui a l'intention de faire une déclaration publique sur le processus de plainte qui est en cours, la déclaration doit être d'abord soumise à la RSPO et au Comité d'Examen des Plaintes avant la publication. Cette mesure vise à éviter les préjugés qui peuvent interférer avec les processus d'enquête et de règlement des plaintes en cours. Toutes les parties au différend sont encouragées à ne pas rendre publique une déclaration jusqu'à ce que la plainte ait été examinée par le Comité d'examen des plaintes de RSPO.

Coopération

Après réception de l'avis de la RSPO que la plainte a été officiellement traitée, toutes les parties au conflit doivent coopérer et se conformer à la décision de la RSPO. Si l'une des parties, par exemple l'auteur de la plainte, refuse délibérément d'accepter la décision du Comité d'examen des plaintes concernant l'objet du litige, alors la RSPO et le Comité d'examen des plaintes se réservent le droit de régler tous les cas de plaintes jusqu'à la fin. Néanmoins, les membres de la

RSPO doivent continuer à mettre en œuvre la décision du Comité d'examen des plaintes conformément aux directives de celui-ci jusqu'à ce qu'il décide de clore le dossier de plainte.

Intimidation

Les parties au différend doivent s'abstenir d'intimider les autres parties, les témoins ou les communautés en vue de les empêcher de présenter des preuves ou la déclaration à la RSPO et au Comité d'examen des plaintes. Aucune partie ne peut utiliser les menaces de violence ou les pressures d'économie comme un moyen de forcer l'autre partie à retirer une plainte.

Déclaration sur le code d'éthique relatif au dépôt de la plainte

Je, certifie par la présente avoir reçu et lu le Code d'éthique, comprends tout le contenu et accepte de respecter toutes les dispositions qui y sont contenues.

.....
[Nom]

.....
[Signature]

.....
[Date]