



**OLAM PALM GABON  
SA**

**PROCEDURE DE GESTION ET DE  
RESOLUTION DES DIFFERENDS, LITIGES  
ET CONFLITS**

OPG-PRO-001-CRS

Page : 1/6

Date d'application  
Septembre 2014

INDICE	DATE	NATURE DE LA MODIFICATION
<b>A</b>	12 /09/2014	<i>Etat de création</i>

**DESTINATAIRES INTERNES**

DGDE	DCSRP	RDD	RSS						
------	-------	-----	-----	--	--	--	--	--	--

**DESTINATAIRES EXTERNES**

<b>Directeur Général</b>	
<b>DG</b>	

REDACTEUR		VERIFICATEUR		APPROBATEUR	
Responsable Social Groupe OLAM Gabon		Responsable développement durable		Directeur Général Olam Palm	
Date	Visa	Date	Visa	Date	Visa



**OLAM PALM GABON  
SA**

**PROCEDURE DE GESTION ET DE  
RESOLUTION DES DIFFERENDS, LITIGES  
ET CONFLITS**

OPG-PRO-001-CRS

Page : 1/6

Date d'application  
Septembre 2014

## **1- Objectif de la procédure**

La Société OLAM PALM SA. privilégie prioritairement l'anticipation des différends, litiges et conflits potentiels par un dialogue permanent avec l'ensemble des parties-prenantes, et par un ensemble de mesures sociales adaptées permettant le développement de relations sociales équitables et transparentes au bénéfice des communautés riveraines des projets (*embauche prioritaire à compétence égale, strict respect des droits d'usage légaux et coutumiers, appui au développement socio-économique et socio-culturel local*).

Dans l'éventualité de l'émergence d'un litige ou d'un conflit, le mode de résolution privilégié et prioritaire est le règlement à l'amiable. Il se matérialise par des consultations ouvertes et un dialogue respectueux de l'ensemble des parties prenantes tenant compte des divergences d'intérêts et/ou de points de vue. Il vise à trouver des accords consensuels, équitables et justes pour toutes les parties.

Les litiges éventuels avec les communautés riveraines sont traités par la Direction d'OLAM PALM. Celle-ci délègue le processus de concertation et de négociation à son Service Social (en charge des aspects sociaux externes) en vue d'un règlement consensuel à l'amiable. Le responsable du Service Social représente la société OLAM PALM Gabon dans ses relations avec les communautés locales.

L'objectif de cette procédure est de décrire les mécanismes de gestion et de résolution des conflits entre la société OLAM PALM et les communautés locales riveraines du lot 4.

Les populations riveraines du Lot 4 sont celles qui mènent des activités de subsistance (campements, agriculture, pêche, chasse, cueillette...), relevant du droit d'usage légal ou coutumier, et/ou celles qui ont des sites sensibles d'intérêt culturel ou cultuel (cimetières, anciens villages, sites sacrés) dans les limites de la plantation.



**OLAM PALM GABON  
SA**

**PROCEDURE DE GESTION ET DE  
RESOLUTION DES DIFFERENDS, LITIGES  
ET CONFLITS**

OPG-PRO-001-CRS

Page : 1/6

Date d'application  
Septembre 2014

## **2- Domaine d'application**

Cette procédure de gestion et de résolution des différends, litiges et conflits s'applique aux interactions conflictuelles potentielles entre OLAM PALM et les populations riveraines du permis qui est concédé. Cette procédure a été élaborée et validée en concertation avec les populations riveraines.

## **3- Définitions/Abréviations**

**DG** : Directeur Général

**DGDE** : Directeur Gestion Durable et Environnement

**DCSRP** : Directeur CSR Plantations

**RDD**: Responsable Développement durable

**RSS** : Responsable Service Social

## **4- Responsabilités**

- **Le Responsable Développement Durable OLAM PALM** s'assure que la procédure est correctement diffusée au niveau de tous les intervenants concernés et que ceux-ci la connaissent et l'appliquent correctement. Il en supervise la mise en place et le suivi.
- **Le Responsable Service social OLAM PALM** est le **responsable local** de la mise en œuvre de la procédure.

## 5- Etapes de la mise en œuvre

### • 5-A Réception et enregistrement

Les informations relatives à une situation pouvant aboutir à un différend, litige ou conflit entre les communautés riveraines et la société doivent parvenir à la Direction via le Service social. Les moyens de communication sont de plusieurs types

- **la parole et l'échange direct**, avec le responsable du Service social ou les communicateurs sociaux et/ou avec des responsables de la société au cours de visites sur le terrain ;
- **les formulaires de rapport de grief** sont disponibles auprès du Service social et, dans chaque village concerné, auprès des représentants du Comité de suivi villageois.

Dans tous les cas, lorsqu'ils sont sollicités, les représentants des villages et/ou les communicateurs sociaux doivent assister les plaignants pour remplir le formulaire.

Le formulaire de rapport de grief doit parvenir au Service social dès que possible et dans un délai de **3 jours** maximum.

### • 5-B Enregistrement dans le logiciel de suivi

Le communicateur social est chargé d'introduire les détails du formulaire de rapport des griefs dans le logiciel de suivi (SocProg) dans les **48 heures** après réception. Les détails du grief seront partagés en interne avec les parties concernées par le logiciel de suivi.

Une copie du formulaire du rapport des griefs et une lettre d'accusé de réception doivent être produites et remises au plaignant. On précisera la date à laquelle la plainte a été reçue par le représentant du village et par la Société. Une copie de l'accusé de réception signée du plaignant doit être retournée à la Société.

- **5-C Constat (Cf. fiche de constat)**

L'équipe sociale se déplace sur le terrain dans le but d'identifier le lieu et la source du conflit, le plaignant, son village, les dégâts/ préjudices causés.

Elle **s'informe, rassemble les preuves tangibles, procède à l'éventuelle photographie du dommage**, et remplit la **fiche de constat**.

En fonction du type de dégât/préjudice, l'Administration compétente peut être saisie. De commun accord avec cette Administration, d'autres déplacements sur le terrain peuvent être envisagés.

- **5-D Résolution**

Une fois toutes les informations collectées et les origines du grief identifiées, le Responsable Développement Durable analyse le dossier et propose au Directeur Général, en concertation avec le Responsable du Service Social, des propositions de solutions en adéquation avec le type et l'ampleur du litige, tenant compte des différentes marges de manœuvre existantes.

Suite à l'accord de principe du Directeur Général, un rendez-vous est pris avec les intéressés au village ou au bureau d'OLAM PALM pour une réunion en présence du (des) plaignant(s), du chef de village, des représentants, des témoins, et le cas échéant de l'Administration compétente. Pour la résolution du litige, on a recours aux textes réglementaires et/ou aux us et coutumes des populations. Des mesures claires et définies dans le temps doivent être proposées au plaignant verbalement et par écrit pour résoudre le grief.

Au sortir de la réunion, quelle que soit l'issue de la discussion, un procès-verbal est élaboré et signé par toutes les parties en présence. Les différentes décisions prises seront enregistrées dans le logiciel de suivi.



**OLAM PALM GABON  
SA**

**PROCEDURE DE GESTION ET DE  
RESOLUTION DES DIFFERENDS, LITIGES  
ET CONFLITS**

OPG-PRO-001-CRS

Page : 1/6

Date d'application  
Septembre 2014

Si le plaignant n'est pas satisfait des solutions proposées, il peut faire appel dans les 10 jours ouvrables et proposer d'autres solutions.

Si la Société n'accepte pas l'alternative, l'affaire sera soumise au Comité de pilotage pour médiation.

Si aucun accord n'est finalement trouvé, une action en justice sera envisagée.

- **5-E Suivi de résolution**

Le Responsable du Service Social et le responsable du département à l'origine du litige doivent faire un contrôle formel une fois que les actions de résolution ont été réalisées.

Si le plaignant est d'accord avec les actions effectuées, il signe le formulaire de rapport des griefs pour signifier la clôture de l'affaire.

## **6- Documents associés à la procédure**

- 1- Formulaire de rapport sur les griefs (plaintes) (Annexe1)
- 2- Fiche de constat du litige ou du conflit (Annexe 2)