

Rôles et Responsabilités

À propos des Comités de Plaintes et d'Appels

Les Comités de Plaintes et Appels sont composés de membres de la RSPO agissant à titre individuel. L'anonymat est maintenu tout au long de la procédure.



- **Gérer** les procédures d'enquête
- **Rejeter, ajourner** ou **rouvrir** une plainte
- **Regrouper** les plaintes qui se chevauchent contre le même défendeur
- **Imposer** des sanctions en fonction des conclusions de l'enquête
- **Demander** au Secrétariat de prendre des mesures urgentes ou d'adopter des mesures provisoires s'ils découvrent, au cours de l'enquête, des violations particulièrement graves - telles que des menaces à l'encontre de défenseurs des droits de l'homme, violences ou destruction de l'environnement.

Tous les membres du comité doivent confirmer qu'ils ne sont pas en conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre des parties impliquées dans une plainte, et signer un accord de confidentialité.

Responsabilités des Plaignants et des Défendeurs

Pour parvenir à un règlement équitable dans les meilleurs délais, toutes les Parties doivent faire preuve d'engagement et de bonne foi.

Méthodes Alternatives de Résolution des Litiges

Engagement Bilatéral

Certaines plaintes peuvent être résolues bilatéralement, par le biais d'un dialogue direct entre les Parties. Cela peut impliquer que les Parties accèdent aux procédures internes de la Société.



Médiation

À la demande des Parties, le mécanisme de règlement des différends de la RSPO (RSPO's Dispute Settlement Facility (DSF)) facilite la médiation par une tierce partie. Les deux Parties conviennent des conditions de la médiation et le Secrétariat fournit les informations pertinentes pour faciliter le processus de médiation. À travers la médiation, les deux parties définissent les options, négocient et parviennent à un règlement mutuellement acceptable.



La RSPO est une organisation internationale à but non lucratif formée en 2004 dans le but de promouvoir le développement et l'utilisation de produits durables issus du palmier à huile par l'intermédiaire de normes mondiales crédibles et de l'engagement des parties prenantes.

www.rspo.org



Suivre la Progression de la Plainte

Toutes les plaintes soumises à la RSPO sont accessibles au public sur le site web de la RSPO. Les progrès de la résolution des plaintes peuvent être consultés sur le **Suivi du Dossier**.

Pour plus d'informations, consultez rspo.org
Ou contactez complaints@rspo.org.

ROUNDTABLE ON SUSTAINABLE PALM OIL

Unit 13A-1, Level 13A, Menara Etiqa
No.3, Jln Bangsar Utama 1
59000, Kuala Lumpur
Malaysia

T +603 2201 4646
F +603 2202 0527
HRD Hotline +603 2202 1771

Autres bureaux:
Jakarta, Indonésie
Londres, Royaume-Uni
Pékin, Chine
Bogota, Colombie
New York, Etats-Unis
Zoetermeer, Pays-Bas

RSPO
Roundtable on Sustainable Palm Oil



RSPO | Roundtable on Sustainable Palm Oil



©New Britain Palm Oil Limited

PROCÉDURES DE PLAINTES ET D'APPELS DE LA RSPO

Un processus juste, transparent et impartial pour traiter les plaintes contre les membres de la RSPO

PRINCIPES DE BASE

Impartialité, Indépendance, Responsabilité, Efficacité, Accessibilité

À propos de la RSPO

La table ronde sur l'huile de palme durable (RSPO) est une organisation internationale associative à but non lucratif regroupant les acteurs des 7 secteurs de l'industrie de l'huile de palme pour élaborer et mettre en place des normes globales pour une huile de palme durable.

Le but des Procédures de Plaintes et d'Appels de la RSPO

Guidées par les principes d'accessibilité, d'efficacité, d'impartialité, de responsabilité et d'indépendance, les Procédures de Plaintes et d'Appels de la RSPO décrivent les étapes nécessaires au traitement des plaintes et des appels. Elles complètent les mécanismes juridiques en fournissant une voie alternative pour traiter les violations des normes, procédures et codes de la RSPO tels qu'ils sont établis dans ses Documents Clés.

PROCÉDURES DE PLAINTES ET D'APPELS

