



PROCÉDURES RELATIVES À LA RECEPTION ET AU TRAITEMENT DES PLAINTES CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 13

Traduction non officielle

CONTEXTE

Les procédures suivantes ont vocation à permettre la mise en œuvre des dispositions de l'article 13 des Statuts de l'Association du Code de conduite international des entreprises de sécurité privées (ICoCA) ainsi que celle des engagements décrits dans les paragraphes 66 à 68 du Code. Ces procédures sont soumises à une révision annuelle par le Comité directeur de l'Association.

PROCÉDURES RELATIVES À L'ARTICLE 13

I. L'ADMINISTRATION

- A. L'Association crée une fonction de traitement des plaintes au sein du Secrétariat dans le but de recevoir, d'enregistrer, de traiter et de suivre les plaintes déposées auprès de l'ICoCA.
- B. Le Secrétariat élabore et met à la disposition du public un processus (accompagné d'un calendrier indicatif) permettant aux individus lésés ou à leurs représentant-e-s de déposer une plainte auprès de l'Association. Pour garantir la confidentialité des personnes ou des entités nommées ainsi que des allégations contenues dans les plaintes, les plaintes déposées sont traitées selon un processus qui les protège de toute divulgation externe, sauf accord contraire entre les parties ou exigences de la loi en vigueur.
- C. Le Comité peut créer une Commission des plaintes (désignée dans ce document par le terme « la Commission ») placée sous son contrôle et chargée de superviser le fonctionnement du mécanisme de traitement des plaintes. La commission sera constituée à part égale des directeurs des 3 piliers de l'Association. Si ces procédures exigent du Comité qu'il prenne des mesures, ces actions ou décisions peuvent être déléguées à la Commission.
- D. Le Secrétariat rend régulièrement compte à la Commission de l'état d'avancement des plaintes reçues.

II. LA RÉCEPTION DES PLAINTES

- A. Une plainte est considérée comme dûment déposée si elle inclut :
1. les informations signalétiques relatives au(x) partie(s) plaignante(s) ;¹
 2. le nom de l'entreprise membre (ou d'autres informations signalétiques la concernant) qui est censée avoir lésé la partie plaignante ;
 3. une description des actes ou omissions liés au Code par lesquels le membre est censé avoir lésé la partie plaignante ;
 4. le(s) lieu(x) et date(s) des actes ou omissions présumés ;
 5. une déclaration rédigée par la partie plaignante ou par son ou sa représentant-e et attestant du fait que la plainte a été revue par ses soins et qu'elle est véridique et exacte ; et
 6. les coordonnées de la partie plaignante ou d'un-e représentant-e autorisé-e de la partie plaignante.
- B. Le Secrétariat élabore et met à la disposition un formulaire de dépôt de plainte sur le site internet de l'ICoCA. Le formulaire est disponible en anglais ainsi que dans tout autre langue jugée appropriée par le Comité. Une plainte déposée par le biais d'un formulaire autre que celui proposé pourra être retranscrite sur le formulaire adéquat par le Secrétariat.
- C. Toute plainte ne comportant pas les éléments énumérés dans le paragraphe II.A est renvoyée la partie plaignante par le Secrétariat. Quand le Secrétariat renvoie une plainte, il ajoute une courte déclaration dans laquelle sont identifiées les insuffisances qui ont déterminé la non-recevabilité de la plainte. Les parties plaignantes sont autorisées à corriger toute insuffisance identifiée et à soumettre une nouvelle fois leur plainte.
- D. Après réception d'une plainte en bonne et due forme, le Secrétariat attribue à la plainte un numéro d'identification unique et en accuse réception par le biais d'un document écrit adressé à la partie plaignante. Ce document informe également la partie plaignante des règles de confidentialité propres au processus de traitement des plaintes de l'ICoCA ainsi que des autres règles et instructions que le Comité juge nécessaire d'approuver dans le cadre du traitement des plaintes, parmi lesquelles un calendrier indicatif.

III. L'EXAMEN PRÉLIMINAIRE DES PLAINTES

- A. **Examen préliminaire.** Dès réception d'une plainte déposée en bonne et due forme, le Secrétariat examine la plainte et rassemble autant d'informations que nécessaire pour savoir si :
1. les faits exposés dans la plainte attestent d'une possible violation du Code ;
 2. il est nécessaire de rassembler des informations complémentaires pour s'assurer du fait que la plainte porte effectivement sur une violation présumée du Code ;

¹ « Les informations signalétiques » ne comprennent pas nécessairement celles permettant d'identifier le nom et l'adresse de la partie plaignante ni tout autre renseignement qui pourraient l'exposer à des représailles. Elles doivent toutefois être suffisantes pour que l'Association puisse comprendre la relation entre la partie plaignante et l'objet de la plainte (par exemple, « propriétaire foncier local » ou « ancien employé »). En outre, si les circonstances ne permettent pas à la partie plaignante d'être identifiée à titre individuel, il est indispensable de fournir les coordonnées d'un-e représentant-e autorisé-e susceptible de s'exprimer en son nom. Si une partie plaignante ne fournit pas d'informations signalétiques individuelles par peur des représailles, il convient de joindre au dossier une déclaration expliquant les raisons pour lesquelles elle craint d'en être victime. Cette déclaration distincte ne sera divulguée à aucune autre partie et ne sera pas traitée comme un élément constitutif de la plainte à moins que la partie plaignante demande à ce qu'elle le soit.

3. les allégations figurant dans la plainte relèvent d'une catégorie exclue par les Statuts de l'Association ou par d'autres règles approuvées par le Comité²; ou si
 4. la plainte fait référence à des activités qui, au premier abord, semblent relever du droit pénal en vigueur.
- B. **Allégations inappropriées.** Une plainte qui ne porte pas sur des faits indiquant une possible violation du Code ne peut pas être prise en considération et est renvoyée à la partie plaignante, accompagnée d'un document expliquant les raisons de cette non-recevabilité. Dans le cas où il serait nécessaire de recueillir des informations complémentaires susceptibles de permettre l'identification d'une violation du Code, le Secrétariat invite la partie plaignante à lui faire parvenir les informations nécessaires.
- C. **Catégories exclues.** Si la plainte relève de l'une des catégories exclues, elle est renvoyée à la partie plaignante, accompagnée d'un document expliquant les raisons de cette non-recevabilité.
- D. **Les plaintes portant sur des activités criminelles.** Dans le cas où une plainte contient des allégations relatives à des activités qui, si elles sont véridiques, pourraient être considérées comme des activités criminelles, le Secrétariat met en œuvre un processus de diligence raisonnable pour identifier une autorité compétente en la matière. Par la suite, sans prendre position sur la véracité des allégations, le Secrétariat informe la Commission des plaintes et la partie plaignante en leur indiquant l'unité des forces de l'ordre ou l'entité/le responsable judiciaire compétent. En outre, en cas d'allégations portant sur des activités criminelles, l'Association est susceptible de rapporter les faits décrits auprès d'une ou plusieurs autorités compétentes de façon à ce qu'une enquête soit diligentée et des poursuites engagées, et ce après en avoir informé la partie plaignante et la direction du Comité et les avoir consulté à ce propos. Le traitement des plaintes par le Secrétariat est suspendu jusqu'à ce que le Comité prenne la décision de renvoyer cette affaire (ou des affaires connexes) devant une juridiction pénale et, en cas de renvoi, s'il convient ou non de traiter tout ou partie de la plainte.
- E. Les plaintes n'ayant pas été renvoyées pour les motifs énoncés dans les paragraphes B à D sont conservées pour traitement et le Secrétariat en informe la partie plaignante ainsi que le Comité.

IV. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

- A. **Examen par le Secrétariat.** Une fois la plainte conservée pour traitement, le Secrétariat procède à un examen approfondi dans le but de déterminer les éléments suivants :
1. Les allégations figurant dans la plainte ont-elles déjà été évoquées dans le cadre d'une procédure de règlement des griefs lancée par une entreprise membre ou dans le cadre de tout autre procédure d'ordre réglementaire ou judiciaire ou de ses résultats ?
 2. Les mécanismes ou procédures de règlement des griefs mises en œuvre par l'entreprise membre concernée sont-ils disponibles et suffisants selon les critères mentionnés dans le paragraphe 67 du Code ?
 3. Y a-t-il des raisons de penser qu'il est inapproprié de traiter cette plainte au niveau de l'entreprise par le biais d'une procédure de règlement des griefs ?
4. Existe-t-il d'autres mécanismes de règlement des griefs justes et accessibles susceptibles d'offrir à la partie plaignante la possibilité d'un recours efficace ?

² L'article 13.2.1 des Statuts de l'ICoCA définit un certain nombre de catégories de plaintes qui peuvent ne pas être prises en considération.

- B. Informations complémentaires.** Si nécessaire, le Secrétariat contacte la partie plaignante et/ou l'entreprise membre pour demander des informations complémentaires. Dans le cadre de son examen, le Secrétariat est susceptible d'interroger des personnes impliquées dans des procédures antérieures (dont celles impliquées dans leur administration), de demander des informations à l'entreprise membre et d'analyser les enregistrements papier ou électroniques relatifs à des poursuites antérieures³.
- C. Mécanismes adéquats de règlement des griefs.** Si le Secrétariat estime que le mécanisme ou les procédures de règlement des griefs de l'entreprise membre sont susceptibles de permettre le règlement de la plainte, il procède de la façon suivante dans un délai de 30 jours après réception de la plainte⁴. à traiter :
1. Il informe le Comité de ses conclusions et des raisons qui les ont motivées ; et
 2. Il informe la partie plaignante des options dont elle dispose pour faire valoir ses revendication, parmi lesquelles les procédures de règlement des griefs justes et accessibles qui leur permettraient d'obtenir effectivement réparation pour les préjudices présumés figurant dans la plainte Parmi ces procédures, on peut évoquer :
 - (a) les procédures ou mécanismes alternatifs de règlement des griefs proposés par l'organisation cliente pour le compte de laquelle l'entreprise membre travaille ;
 - (b) les mécanismes de règlement des griefs proposés par des organisations non gouvernementales ;
 - (c) les procédures alternatives de résolution des conflits (par exemple un arbitrage ou une médiation) ; ou
 - (d) les procédures administratives ou judiciaires mises en œuvre sous l'égide des autorités compétentes.
- D. Mécanismes inappropriés de règlement des griefs.** Si le Secrétariat estime que le mécanisme ou les procédures de règlement des griefs de l'entreprise membre présentent des insuffisances potentielles, son jugement étant fondé sur son propre examen ou sur une déclaration de la partie plaignante relative au fait que le mécanisme de règlement des griefs de l'entreprise ne lui a pas permis ou ne peut pas lui permettre d'obtenir réparation, la plainte est traitée comme suit :
1. **Communication au Comité.** Le Secrétariat communique son évaluation et ses observations au Comité en traitant spécifiquement chacun des éléments du paragraphe IV.A. et en présentant (a) ses observations sur les défaillances de la procédure de règlement des griefs de l'entreprise et les conséquences de ces défaillance sur le traitement des plaintes, (b) toute réponse apportée par l'entreprise membre concernée pour mettre son mécanisme de règlement des griefs en conformité avec le paragraphe 67 du Code, (c) des recommandations relatives aux modalités selon lesquelles le mécanisme de règlement des griefs pourrait être remanié pour remédier aux défaillances identifiées, ainsi que (d) toute autre recommandation appropriée. Dans le cas où l'entreprise membre ne coopère pas de bonne foi à l'examen mené par le Secrétariat, le Secrétariat limitera ses éventuelles observations et recommandations à celles relatives aux défaillances du mécanisme de règlement des griefs du membre et aux modalités

³ Conformément à l'obligation de coopération de bonne foi décrite dans l'article 13.2.7 des Statuts de l'Association, il est attendu des entreprises membres qu'elles mettent à la disposition du Secrétariat, dans un délai raisonnable, les personnes et les documents qui pourraient faciliter l'examen des procédures antérieures, et ce dans les limites de la loi en vigueur et des obligations contractuelles. Si une entreprise se trouve dans l'incapacité de permettre au Secrétariat d'avoir accès à ces personnes ou documents, elle doit justifier de cette incapacité et chercher des dispositifs alternatifs.

⁴ Cette période peut être prolongée selon les circonstances, et notamment si la partie plaignante ou son ou sa représentant-e se trouvent dans l'incapacité de répondre dans les temps aux demandes d'informations complémentaires émanant du Secrétariat, et ce pour de bonnes raisons.

selon lesquelles il est envisageable de remédier à ces défaillances par le biais de mesures correctives.

2. **Recommandations du Comité et mesures correctives.** Après réception et examen des éventuelles observations et recommandations du Secrétariat, et après la tenue d'autant de consultations complémentaires que nécessaire, le Comité peut recommander à l'entreprise membre de mettre en œuvre de mesures correctives visant à remédier aux défaillances identifiées dans le fonctionnement de sa ou ses procédures de règlement des griefs.
3. **Réponse à la partie plaignante et options de résolution des plaintes.** Si le Comité estime que le mécanisme de règlement des griefs d'une entreprise ne satisfait pas aux exigences du paragraphe 67 du Code, ou qu'il existe de bonnes raisons de croire que la plainte sera traitée de manière inadéquate par le biais de la procédure de règlement des griefs de l'entreprise, la partie plaignante se voit proposer les options suivantes, et ce dans un délai de 60 jours après réception de la plainte⁵ :
 - (a) **Bons offices** – Si la partie plaignante choisit de recourir aux bons offices, le Comité demande au Secrétariat d'exercer ses bons offices pour contribuer à la résolution du conflit, et ce sous la supervision du Comité.
 - (b) **Médiation** – Si la partie plaignante choisit de recourir à la médiation, le Comité recommande aux parties concernées de référer l'affaire à un médiateur externe indépendant susceptible de convenir à toutes les parties et de recueillir l'approbation du Comité⁶.
 - (c) **Informations relatives aux mécanismes alternatifs** – La partie plaignante est également informée de toutes les autres procédures justes et accessibles de règlement des griefs qui pourraient lui permettre d'obtenir effectivement réparation pour les préjudices présumés figurant dans la plainte. Parmi ces procédures figurent :
 - (i) les procédures ou mécanismes alternatifs de règlement des griefs proposés par l'organisation cliente pour le compte de laquelle le membre travaille ;
 - (ii) les mécanismes de règlement des griefs proposés par des organisations non gouvernementales ;
 - (iii) les procédures alternatives de résolution des conflits (par exemple un arbitrage ou une médiation) ; ou
 - (iv) les procédures administratives ou judiciaires mises en œuvre sous l'égide des autorités compétentes.

V. LA FACILITATION DES MÉCANISMES DE RÈGLEMENT DES GRIEFS

Si la partie plaignante cherche à obtenir un soutien dans le but d'avoir recours à un quelconque mécanisme de règlement des griefs, le Secrétariat peut faciliter son accès au mécanisme concerné ainsi qu'à ses procédures. Cette facilitation peut être mise en œuvre par le biais d'une mise à disposition d'informations et, si nécessaire, sous d'autres formes utiles à la partie plaignante ou aux personnes qui administrent le mécanisme alternatif de règlement des griefs, et ce dans le but de permettre un traitement juste de la plainte par le mécanisme concerné. Toutefois, le Secrétariat doit rester neutre dans le cadre de toutes les procédures

⁵ Cette période peut être prolongée si les circonstances l'exigent.

⁶ Le Secrétariat s'efforcera d'identifier les médiateurs dotés des compétences nécessaires et d'un profil approprié au traitement des plaintes de ce type et d'élaborer une liste de ces médiateurs qu'il communiquera au Comité.

et ne peut en aucun cas agir en qualité de représentant de la partie plaignante ou de l'entreprise membre. Il ne peut pas non plus prodiguer à une quelconque partie des conseils relatifs à cette procédure ou à tout autre poursuite.

VI. LA RÉOLUTION/LE CLASSEMENT DES PLAINTES

- A. Si la partie plaignante décide de ne pas s'engager dans l'une des procédures identifiées par le Secrétariat ou le Comité, ou si la partie plaignante décide de recourir à un quelconque autre type de procédure sans bénéficier du soutien du Secrétariat, le Secrétariat procède au classement de la plainte et en informe la Commission.
- B. Si la partie plaignante décide de recourir à l'une des procédures identifiées par l'Association ou si les parties s'accordent sur le fait de régler la question par le biais d'une procédure mutuellement satisfaisante susceptible d'aboutir à une réparation effective, le Comité peut estimer que la plainte a été traitée et demander au Secrétariat de classer la plainte.

VII. LE PROCESSUS DE RENVOI D'UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU PROCESSUS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ICoCA (ARTICLE 12)

Le classement d'une plainte ne suspend ni le déroulement des procédures visant à traiter les insuffisances des mécanismes de règlement des griefs ni l'obligation faite aux entreprises membres de mettre en œuvre les mesures correctives recommandées par le Comité. À tout instant du processus de traitement d'une plainte, si le Secrétariat ou le Comité identifient des défaillances relatives aux paragraphes 66 à 68 du Code ou des manquements à tout autre article du Code ou des Statuts de l'Association dans la procédure de règlement des griefs d'une entreprise membre, le Secrétariat ou le Comité peuvent renvoyer le sujet relevé pour traitement par le biais des procédures de l'Association relatives au rapports, au suivi et à l'évaluation de la performance (article 12 des Statuts de l'Association).

VIII. CONFIDENTIALITÉ

- A. Exception faite des dispositions décrites dans le paragraphe D. figurant ci-dessous, les questions relatives aux allégations contenues dans les plaintes, aux faits litigieux et aux modalités de résolution de toutes les plaintes déposées auprès de l'ICoCA ne seront pas divulguées à des parties autres que celles de chaque plainte ou des témoins impliqués dans ces affaires. Les parties prenantes au processus sont tenues de signifier par écrit qu'elles s'engagent à préserver la confidentialité de tous les éléments du processus de traitement des plaintes et à ne rien en divulguer en dehors de la procédure.
- B. Si une partie plaignante ou un témoin demande à rester anonyme, le Secrétariat prend les mesures nécessaires pour garantir, autant que faire se peut, le fait que les informations permettant l'identification individuelle des parties concernées ne soit pas divulguées pendant la procédure de traitement de la plainte. S'il s'avère impossible de traiter une plainte ou de procéder à une évaluation suffisamment solide des allégations sans communiquer certaines informations personnelles, le Secrétariat détaille les informations qu'il pourrait devoir communiquer à d'autres parties ainsi que les raisons qui motivent ce choix. La partie plaignante se verra alors offrir la possibilité de retirer sa plainte plutôt que de consentir à la communication de ces informations.
- C. Dans le cas du renvoi d'une plainte auprès un médiateur ou d'un mécanisme externe et indépendant de règlement des griefs, il peut s'avérer nécessaire de recourir à des règles de confidentialité complémentaires.

- D. Sauf décision contraire du Comité, le Secrétariat conserve un registre public dans lequel sont recensés uniquement les informations suivantes : (1) la date de dépôt de chaque plainte, (2) le nom de l'entreprise concernée, (3) la nature de la violation présumée et (4) les modalités de résolution des processus de traitement de la plainte.

IX. LES SANCTIONS APPLICABLES AUX ENTREPRISES QUI NE COOPÈRENT PAS DE BONNE FOI OU QUI NE METTENT PAS EN ŒUVRE LES MESURES CORRECTIVES

Si le Comité estime, sur la base de vérifications raisonnables, que (1) une entreprise membre n'a pas mis en œuvre les mesures correctives recommandées par le Comité dans un délai raisonnable ou que (2) une entreprise membre n'a pas coopéré de bonne foi dans le cadre de ces procédures, le Comité est susceptible de prendre des mesures complémentaires – parmi lesquelles la suspension de l'entreprise ou des mesures visant à entériner la résiliation de sa qualité de membre.

X. LE CONSEIL AUX MEMBRES DANS LE CADRE DES MÉCANISMES OPÉRATIONNELS DE RÈGLEMENT DES GRIEFS

- A. Sous la supervision du Comité, le Secrétariat publie périodiquement à l'intention des membres des conseils sur la mise en œuvre des procédures de règlement des griefs conformément au paragraphe 67 du Code. Ces conseils portent notamment sur :
1. les détails de l'interprétation des exigences minimales du paragraphe 67, et notamment les modalités selon lesquelles ces exigences seront examinées dans le cadre des processus de certification, de suivi et de traitement des plaintes ; et/ou
 2. les « bonnes pratiques » conformes au Code dans le cadre des mécanismes de règlement des griefs.