

Instantané #6 – Les mécanismes de règlement des différends à l'échelle des sites

Un mécanisme interne de règlement des différends à l'échelle des sites peut aider une entreprise à répondre efficacement à des questions soulevées par des intervenants et à les résoudre et permet aux entreprises d'être actives dans des communautés locales. S'il est bien conçu et mis en œuvre, un mécanisme de règlement des différends (MRD) est un élément clé d'un système de gestion des relations avec les collectivités qui permet à une entreprise et à ses intervenants d'aborder et de résoudre les préoccupations d'un commun accord avant qu'elles ne deviennent des conflits plus graves.



En quoi consistent exactement un grief et un MRD?

Un grief est un type d'enjeu communautaire qui est devenu une source de ressentiment qui est exprimé plus officiellement auprès de l'entreprise. Une entreprise qui est soucieuse de ses relations devrait montrer qu'elle prend la question au sérieux en enquêtant sur la question et en répondant à la partie lésée. On appelle «mécanisme de règlement des griefs» ou «mécanisme de règlement des différends» (MRD) le processus officiel d'une entreprise pour répondre à ces préoccupations et pour chercher conjointement à les résoudre.

Les MRD sont des outils opérationnels essentiels qui réduisent les risques et renforcent le soutien communautaire pour mener des activités et déterminent la valeur opérationnelle.

Premières étapes concrètes

Découvrez comment les groupes locaux soulèvent et règlent les questions. Votre entreprise voudra peut-être concevoir un système interne similaire ou lier son mécanisme interne à un mécanisme local existant.

Effectuez un recensement et une analyse approfondis des intervenants. Cela est habituellement fait dans le cadre d'une stratégie de relations avec la communauté systématique et plus large et indique à une entreprise avec qui elle devrait soulever et résoudre les questions.

Faites participer les principaux intervenants dès le début. Une entreprise qui fait participer des intervenants de la communauté et d'autres intervenants à la conception d'un MRD et au processus d'enquête démontre de l'ouverture et de la transparence et cela inspire de la confiance dans le MRD et dans l'entreprise au fil du temps et améliore le privilège de mener des activités. De plus, cela améliorera presque certainement la qualité des mécanismes mis en place.

L'analyse de rentabilisation

Un MRD à l'échelle des sites pratique et efficace :

- Sert de système de détection précoce.** Permet à l'entreprise de détecter les préoccupations de la collectivité, d'enquêter sur celles-ci et d'y répondre avant qu'elles aient le potentiel de devenir importantes.
- Envoie un message convaincant aux collectivités locales.** La mise en œuvre d'un MRD efficace envoie un message convaincant aux collectivités hôtes et aux autres intervenants selon lequel l'entreprise est un bon voisin et souhaite entendre leurs préoccupations, y répondre et les résoudre.
- Aide à nouer des relations reposant sur la confiance.** En faisant participer des membres de la communauté locale à la conception et à l'amélioration continue du MRD, les entreprises prennent les mesures nécessaires pour nouer, au fil du temps, des relations reposant sur la confiance avec leurs collectivités d'intérêt.
- Aborde un large éventail de préoccupations qui pourraient devenir importantes.** Les MRD peuvent aider une entreprise à prendre conscience des questions liées aux droits de la personne, à la fragilité des États, aux droits des enfants, à l'égalité des sexes, des enjeux environnementaux et des préoccupations de la communauté et à les résoudre.
- Permet d'éviter les escalades inutiles des préoccupations dans les collectivités.** Le fait de répondre aux griefs des collectivités et de chercher conjointement à les résoudre peut contribuer à éviter les conflits et la transmission du dossier à d'autres mécanismes non judiciaires ou judiciaires.

Toute préoccupation de la collectivité, incluant les griefs, est comparable à une plainte sur le service à la clientèle. Les consommateurs s'attendent à ce que toute entreprise écoute les plaintes, et qu'elle les valide et y réponde en temps opportun et avec respect. Les entreprises comprennent déjà la valeur du service à la clientèle pour les entreprises. Lorsqu'on considère les déséquilibres au niveau du pouvoir et des capacités qui existent souvent dans les gros projets, conjugués à un manque de respect de l'état de droit et à la possibilité d'abus des droits dans certains territoires, il est clair que les MRD constituent un outil opérationnel très précieux.

Éléments essentiels d'un MRD

Les MRD efficaces ont en commun les éléments de conception de base suivants :

1. Reçoit des griefs
2. Classifie
3. Accuse réception
4. Enquête
5. Répond
6. Effectue la clôture et l'approbation du projet
7. Surveillance
8. Fait rapport

Briser les mythes

1. **Répondre aux préoccupations de la collectivité crée une responsabilité légale.** Le fait de reconnaître les erreurs et de s'excuser peut contribuer énormément à gagner la confiance des intervenants. Une approche purement legaliste peut générer de la méfiance et du cynisme. La plupart des préoccupations et griefs des collectivités ne génèrent pas de responsabilité légale à moins de demeurer non résolus.
2. **Le fait de traiter des demandes frivoles ou vexatoires pourrait créer des précédents.** On ne peut jamais éliminer la possibilité de plainte vexatoire. Le moyen le plus efficace de décourager la présentation de ce type de préoccupations est d'avoir un processus clair, transparent et cohérent en ce qui concerne le MRD, dans lequel on évalue objectivement la validité des plaintes en fonction de critères établis, leur gravité et la manière dont elles seront traitées.
3. **Les MRD encouragent un déluge de plaintes, ce qui crée des risques.** L'expérience démontre clairement que le fait d'avoir un MRD efficace réduit les risques.

- **Accessible :** L'entreprise devrait s'attendre à ce qu'un nombre important de préoccupations de la collectivité soit présenté, du moins dans les premiers temps. Une mesure importante du succès d'un MRD est le nombre de griefs qui sont déposés, ce qui indique que les résidents de l'endroit sont à l'aise de soulever des préoccupations auprès de l'entreprise ;
- **Incorpore des examens et des améliorations continues** conformes à l'expérience locale et aux pratiques exemplaires internationales en évolution ;
- **Prévisible et transparent,** fondé sur un processus clair, rapide, prévisible, respectueux et transparent accepté par les collectivités. Peut incorporer un rapport sommaire public ;
- **Fondé sur le dialogue; de fond; fondé sur les droits et compatible avec les droits; équitable et qui donne des moyens d'action, autant au niveau du processus que des résultats; fondé sur l'engagement de renforcer la capacité humaine et institutionnelle; rendu public et accessible ; et enfin,**
- **Clairement intégré avec les activités opérationnelles.**

Envisagez

de produire conjointement des rapports publics sur des questions prises en considération par le MRD avec des organisations locales dignes de confiance.

Il vaut mieux l'élaborer au début du cycle de projet

Dans tout projet, la mise en place d'un MRD devrait être entreprise le plus tôt possible. Dans le secteur de la mise en valeur des ressources, cela signifie l'étape de l'exploration. On devrait mettre en place un MRD avant d'entreprendre des activités opérationnelles à proximité de résidents locaux qui pourraient donner lieu à une plainte.

Envisagez

de travailler avec des gens de l'endroit pour déterminer quels mécanismes (ceux de l'entreprise et des mécanismes locaux et internationaux existants) sont les plus appropriés pour chaque question.

Principaux attributs des MRD efficaces

Les éléments suivants sont les attributs généralement acceptés qui sont communs à tous les MRD qui donnent de bons résultats :

- **Fait partie d'une approche systématique :** Un MRD devrait idéalement être un élément d'un système de gestion et d'une stratégie plus larges et systématiques en matière de relations avec la collectivité ;
- **Développé en collaboration avec des représentants des principaux intervenants** pour veiller à ce qu'il soit adapté à la culture. Cela contribuera aussi à sa légitimité et à la confiance qu'il inspirera ;

La nature formelle des MRD ne diminue en rien l'utilité des systèmes de gestion internes de l'entreprise (normes, procédures et lignes directrices) qui sont en place pour consigner les types plus généraux de préoccupations de la collectivité et d'incidents, les évaluer et y répondre. La relative sévérité des griefs nécessite une approche formelle pour veiller à ce que le soutien de la collectivité aux opérations soit non seulement maintenu, mais rehaussé. Le MRD n'est pas non plus conçu pour empêcher les membres de la collectivité ou d'autres intervenants de soulever des préoccupations ou des questions auprès d'autres mécanismes non judiciaires et judiciaires qui peuvent exister dans le territoire ou à l'échelle internationale.

Mise à l'échelle du MRD pour des situations précises

La possibilité de mise à l'échelle est un élément important à prendre en considération lorsqu'on conçoit un MRD, en particulier pour les petites sociétés d'exploration minière et les petits producteurs qui ont peut-être moins de ressources financières et humaines pour mettre en œuvre un MRD. La possibilité de mise à l'échelle devrait être évaluée et incorporée dans le MRD après avoir pris en considération :

- le contexte socio-environnemental propre au site;
- le stade du cycle de vie de l'extraction minière; et
- la taille et la capacité de l'entreprise.

Le Service des délégués commerciaux peut vous aider!

Le réseau mondial des délégués commerciaux du Canada peut vous aider à vous préparer au marché et à l'évaluer, vous fournir les coordonnées de personnes-ressources clés et vous prêter main-forte pour résoudre des problèmes précis. Pour communiquer avec un délégué commercial dans votre marché, veuillez consulter l'adresse : www.deleguescommerciaux.gc.ca