
	<b>PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES OU RECLAMATIONS EXTERNE</b>	SMI
		Code : P-G-104
	<b>GENERAL</b>	Version : 00
		Date: 22 Août 2019
		Page : 1/5

### 1. CONTRÔLE DOCUMENT

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Nom	Catherine TER BERG	Anthony VERGNE	Jean-François PAJOT
Fonction	<i>Coordonnatrice RSPO</i>	<i>Directeur d'Exploitation Agricole</i>	<i>Directeur Général</i>
Signature			

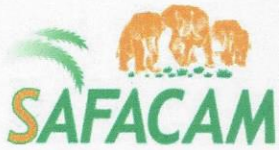
### 2. SUIVI DES MODIFICATIONS

Suivi des modifications				
Version	Date de modification	Pages modifiées	Description modification(s)	Responsable de la modification
00	22/ 08/ 2019	Toutes	Création procédure	Cellule DD

### 3. LISTE DE DIFFUSION

Fonction	Support	Code classeur	Date	Signature
Directeur Général	Numérique			
Agent de Développement Social et Communautaire	Papier			
Responsable Qualité	Original	SMI		
Coordonnatrice RSPO	Papier			
Responsable HSE	Numérique			
Directeur Logistique	Numérique			
Directeur Technique	Numérique			
Directeur des Ressources Humaines	Numérique			
Directeur Administratif et Financier	Numérique			
Directeur de l'Exploitation Agricole	Numérique			
Médecin	Numérique			
Responsable Juridique	Numérique			
Chefferie Nseppè Elog-Ngango	Papier			
Chefferie Beach	Papier	<i>11/10/2019</i>	<i>12/10/2019</i>	
Chefferie Dikola	Papier			
Chefferie Koungué Lac Ossa	Papier			
Chefferie Koungué Somsè	Papier			
Autres parties prenantes	Numérique			



	<b>PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES OU RECLAMATIONS EXTERNE</b>	SMI
		Code : P-G-104
	<b>GENERAL</b>	Version : 00
		Date: 22 Août 2019
		Page : 2/5

#### 4. OBJET

La présente procédure décrit le mécanisme de gestion des doléances et réclamations externes afin qu'elles soient traitées, de façon constructive, opportune et transparente. L'objectif est de maintenir une relation mutuellement respectueuse entre les parties prenantes et la SAFACAM.

#### 5. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toutes les parties prenantes de la SAFACAM.

Le traitement des plaintes et réclamations des clients concernant la qualité et la fabrication de nos produits après livraison n'entre pas dans le champ d'application de la présente procédure. Elles sont gérées dans le périmètre d'ISO 9001 par la procédure de «Maitrise des plaintes».

#### 6. RESPONSABILITES

Le responsable DD est responsable du suivi de l'application de cette procédure.

#### 7. TERMINOLOGIE

**Doléance** : Une plainte.

**Parties prenantes** : Tous les interlocuteurs qui sont affectés par les activités, les produits et les performances de la SAFACAM ou qui s'y intéressent. La liste des parties prenantes les reprend.

**PV** : Procès-verbal.

**Réclamation** : Une question, une préoccupation, un problème, un souci ou une revendication (perçu(e) ou réel(le)) qu'un individu ou un groupe demande à une entreprise de traiter et de résoudre.


**Requérant** : Un individu ou un groupe ayant une doléance ou réclamation qu'il veut voir traiter et/ou résoudre.

**Responsable DD** : Responsable Développement Durable.

#### 8. DOCUMENTS DE REFERENCES

- RSPO PRINCIPLES AND CRITERIA For the Production of Sustainable Palm Oil, 2018, criteria 4.2.
- Normes ISO 9001 : 2015
- Procédure de Gestion des griefs du groupe Socfin
- Politique de Gestion Responsable du groupe Socfin




	<b>PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES OU RECLAMATIONS EXTERNE</b>	SMI
		Code : P-G-104
	GENERAL	Version : 00
		Date: 22 Août 2019
		Page : 3/5

### 9. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

Étape	Acteur	Descriptif		Enregistrement
1	Requérant	Le requérant adresse une correspondance à la SAFACAM		Requête écrite / Formulaire d'enregistrement des doléances et réclamations externe
2	Secrétaire DG	Réceptionne la requête avec accusé de réception		Accusé de réception
3	Secrétaire DG	Transmettre la requête et une copie de l'accusé de réception au DG avec une copie au responsable DD		
4	Responsable DD	Enregistre la requête dans le registre dédié aux doléances et réclamations externe		Registre des doléances et réclamations externes
5	Responsable DD	Première analyse de la requête		
6	Responsable DD	Voir si la requête émane d'une communauté riveraine ET concerne les biens matériels et le droit à la terre	Si oui, suivez la «procédure de gestions des conflits liés aux communautés riveraines»	
			Si non, continuez avec l'étape 7	
7	DG	Voir s'il est possible de résoudre la requête immédiatement	Si oui, continuez avec l'étape 9	
			Si non, continuez avec l'étape 8	
8	Responsable DD Directeur concerné	Engager le dialogue avec les parties concernées ; organise une réunion avec le requérant et la représentation de la SAFACAM appropriée. Au besoin, planifier une investigation sur le terrain.		
9	Responsable DD Responsable Juridique Directeur concerné	Si une solution est trouvée ou non, un procès-verbal est rédigé et signé par les parties. En cas d'absence de solution les parties sont libres de recourir à l'arbitrage des juridictions compétentes.		Procès-verbal de clôture de la doléance ou réclamation
10	Responsable DD	Après la mise en œuvre des résolutions prises, la doléance ou réclamation sera fermée.		Registre doléances et réclamations externes



	<b>PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES OU RECLAMATIONS EXTERNE</b>	SMI
		Code : P-G-104
	GENERAL	Version : 00
		Date: 22 Août 2019
		Page : 4/5

### 10. DELAI DE TRAITEMENT

Action	Délai
Accusé de réception de la doléance ou réclamation	Immédiatement après dépôt de la requête
Engager le dialogue avec les parties concernées et analyser l'information	2 semaines
Le traitement complet d'une doléance ou réclamation	1 mois

### 11. CONFIDENTIALITE

- La partie qui présente la doléance ou réclamation peut demander que son identité demeure confidentielle ;
- Toute partie peut nommer un tiers pour représenter sa doléance ou réclamation à condition qu'il suive cette procédure ;
- Toute partie peut déposer une doléance ou réclamation entièrement anonyme, mais cela bloque la possibilité d'engager un dialogue pour trouver une solution ou demander des éclaircissements.

### 12. RECEPTION DOLEANCE OU RECLAMATION

La requête doit être présentée par écrit et contenir au moins les informations suivantes :

- Nom et prénom
- Nom de l'organisation (le cas échéant)
- Adresse
- Téléphone/adresse électronique (au moins un point de contact)
- Une description de la requête
- Preuves à l'appui de la requête (lorsqu'ils sont disponibles)

De préférence et à titre de support, le «formulaire d'enregistrement des requêtes ou réclamations externe» peut également être rempli.

Un soutien peut être fourni au requérant pour qu'il remplisse le formulaire. Le requérant confirme avec une signature que ce qui a été écrit est une bonne représentation de la requête ou réclamation.


Les doléances et réclamations peuvent être soumises par les voies suivantes :

- Au secrétariat de la Direction Générale
- E-mail : [safacam@safacam.com](mailto:safacam@safacam.com)
- Ecrite : Boulevard de la Liberté 1959 B.P. 100 Douala, Cameroun

### 13. DISPOSITIONS DIVERSES

- La procédure doit être communiquée conformément à la procédure de communication de la SAFACAM, de manière à être accessible à toutes les parties intéressées. Les parties intéressées sont décrites sur la liste des parties prenantes SAFACAM ;
- Tous les requérants pourront présenter des doléances et réclamations sans crainte de représailles ;
- La SAFACAM fera de son mieux pour résoudre les doléances et réclamations à l'amiable dans le cadre de la législation en vigueur ;
- Les doléances et réclamations peuvent être soumises par un collectif et des individus ;
- La SAFACAM fournira des conseils sur la façon d'accéder au système de plaintes de la RSPO à la demande ;
- Les requérants sont libres de choisir des personnes ou des groupes pour les appuyer et/ou agir à titre d'observateurs, ainsi que la possibilité de recourir à un médiateur indépendant, et de rechercher des conseils indépendants concernant les implications juridiques, économiques, environnementales et sociales.



	<b>PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES OU RECLAMATIONS EXTERNE</b>	SMI
		Code : P-G-104
	GENERAL	Version : 00
		Date : 22 Août 2019
		Page : 5/5

#### 14. INDICATEURS DE SUIVI

Indicateur	Seuil d'alerte	Responsable	Fréquence de vérification
Nombre des doléances et réclamations sans traitement	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire
Nombre des doléances et réclamations pour lesquelles le délai d'accusation de réception n'est pas respecté	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire
Nombre des doléances et réclamations pour lesquelles le délai de réunion n'est pas respecté	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire
Nombre des doléances et réclamations pour lesquelles le délai d'investigation n'est pas respecté	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire
Nombre des doléances et réclamations pour lesquelles le délai d'exécution / mise en œuvre d'actions correctives n'est pas respecté	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire
Nombre des doléances et réclamations clôturées hors délai	≥ 1	Responsable DD	Hebdomadaire

#### 15. ANNEXES

- Registre des doléances et réclamations externe (FO-G-104)
- Procès-verbal de clôture de la doléance ou réclamation (FO-G-105)
- Formulaire d'enregistrement des doléances et réclamations externe (FO-G-106)