

Mécanisme de gestion des plaintes communautaires de la SMFG

Ce mécanisme (Mécanisme) de gestion des plaintes communautaires de la Société des Mines de Fer de Guinée (SMFG) s'applique au Projet d'exploitation de minerai de fer du Nimba de la SMFG et décrit la procédure d'identification, de suivi, de recours et de résolution des plaintes des individus ou des groupes des communautés affectées ou intéressées au Projet. Ce Mécanisme comprend :

- i. les plaintes pouvant être résolues entre la SMFG et le plaignant,
- ii. les plaintes ne pouvant pas être résolues directement par la SMFG et le plaignant, et pouvant nécessiter le renvoi ou la participation de tiers, et
- iii. les plaintes ne pouvant être résolues par le Mécanisme de la SMFG et pouvant nécessiter le renvoi devant des agences officielles ou une instance judiciaire.

L'objectif de ce Mécanisme est de permettre la résolution rapide des plaintes de la communauté, grâce à un processus compréhensible et transparent, culturellement adapté et facilement accessible, sans frais ni représailles contre l'individu ou le groupe qui a déposé la plainte. Ce Mécanisme n'a pas pour but d'entraver l'accès au recours juridique ou à toute autre procédure administrative.

À travers ce Mécanisme, la SMFG veut garantir que :

- plusieurs voies sont disponibles pour déposer des plaintes communautaires afin de garantir une large accessibilité ;
- des informations sont fournies à la population locale pour favoriser l'utilisation du mécanisme de règlement des plaintes communautaires ; et
- les membres de la communauté savent comment fonctionne le mécanisme de l'entreprise de règlement des plaintes communautaires afin qu'ils puissent présenter leur plainte à SMFG avec un minimum d'obstacles et sans crainte de représailles.

Le Surintendant des relations communautaires et extérieures (Surintendant RCE) sera chargé de veiller à ce que les moyens suivants de dépôt de plaintes soient accessibles aux personnes ou aux groupes, en particulier à ceux qui font partie des communautés affectées par le projet (CAP), et restent en bon état de fonctionnement :

1. numéro de téléphone des relations communautaires (ligne verte),
2. numéros de téléphone des membres des Comités de concertation dans les localités minières (CCLMs) à Lola, N'Zoo et Bossou,
3. adresse e-mail dédiée aux relations avec la communauté,
4. boîtes aux lettres verrouillées dans des endroits accessibles à N'Zoo, Bossou, Lola et N'Zérékoré et dans les autres villages concernés ainsi que dans la Cité 1 et la Cité Ouvrière de la SMFG,
5. un membre du personnel du Département des relations communautaires et extérieures (RCE) basé au bureau de la SMFG à Lola Centre, chargé de recevoir les plaintes, entre autres tâches, pendant les heures de bureau,
6. tous les employés du RCE qui font leur travail de liaison dans les communautés locales peuvent faciliter le dépôt d'une plainte, et

7. réunions régulières entre le Directeur des opérations de la SMFG, le Surintendant des RCE de la société, et les représentants des CCLMs des Communes de N'Zoo, Bossou et Lola.

Le Coordinateur des communications des RCE sera chargé de veiller à ce que les personnes et les groupes, en particulier ceux qui font partie des CAP, soient :

- encouragés à déposer leurs plaintes auprès de la SMFG,
- conscients des voies de dépôt des plaintes communautaires, et
- assurés qu'il n'y aura aucune représailles contre toute personne déposant une plainte.

Au minimum, les moyens suivants seront utilisés pour promouvoir les possibilités de dépôt de plaintes :

- a) affichage d'avis dédiés sur les panneaux d'affichage de la SMFG à N'Zoo, Bossou, Lola, N'Zérékoré et dans d'autres villages concernés,
- b) promotion dans *NimbaInfo*, le bulletin d'information de la SMFG pour le personnel de la société et la communauté riveraine, qui est affiché sur les panneaux d'affichage dans les villages et la Cité 1 et la Cité ouvrière de la SMFG,
- c) inclusion régulière dans les diffusions de la SMFG sur les radios locales,
- d) soutien raisonnable et régulier aux CCLM pour sensibiliser le public,
- e) séances de sensibilisation pour le personnel et les sous-traitants de la SMFG,
- f) fourniture par les agents du département RCE des informations verbales sur le Mécanisme lors de leurs visites régulières aux CAP,
- g) inclusion dans les présentations utilisées lors du dialogue avec les parties prenantes, et
- h) inclusion dans les communications de la SMFG sur ses réseaux sociaux.

La figure 1 illustre les étapes du Mécanisme de gestion des plaintes communautaires de la SMFG, suivies par le renvoi aux procédures judiciaires officielles. Une plainte peut être communiquée à la SMFG par l'une des voies officielles indiquées aux points 1-7 ci-dessus. Cependant, les plaintes peuvent également être communiquées au nom des membres de la communauté par les autorités gouvernementales, les autorités locales (traditionnelles), des employés ou d'autres moyens. Indépendamment du moyen par lequel la SMFG prend connaissance de la plainte, la SMFG veille à ce que toutes les plaintes soient enregistrées, reconnues et traitées jusqu'à leur résolution par les étapes montrées dans la Figure 1.

La figure 2 montre l'annonce publique du Mécanisme de gestion des plaintes communautaires de la SMFG qui est largement affichée et distribuée dans la zone d'influence du projet.

Figure 1. Étapes du Mécanisme de gestion des plaintes communautaires de la SMFG

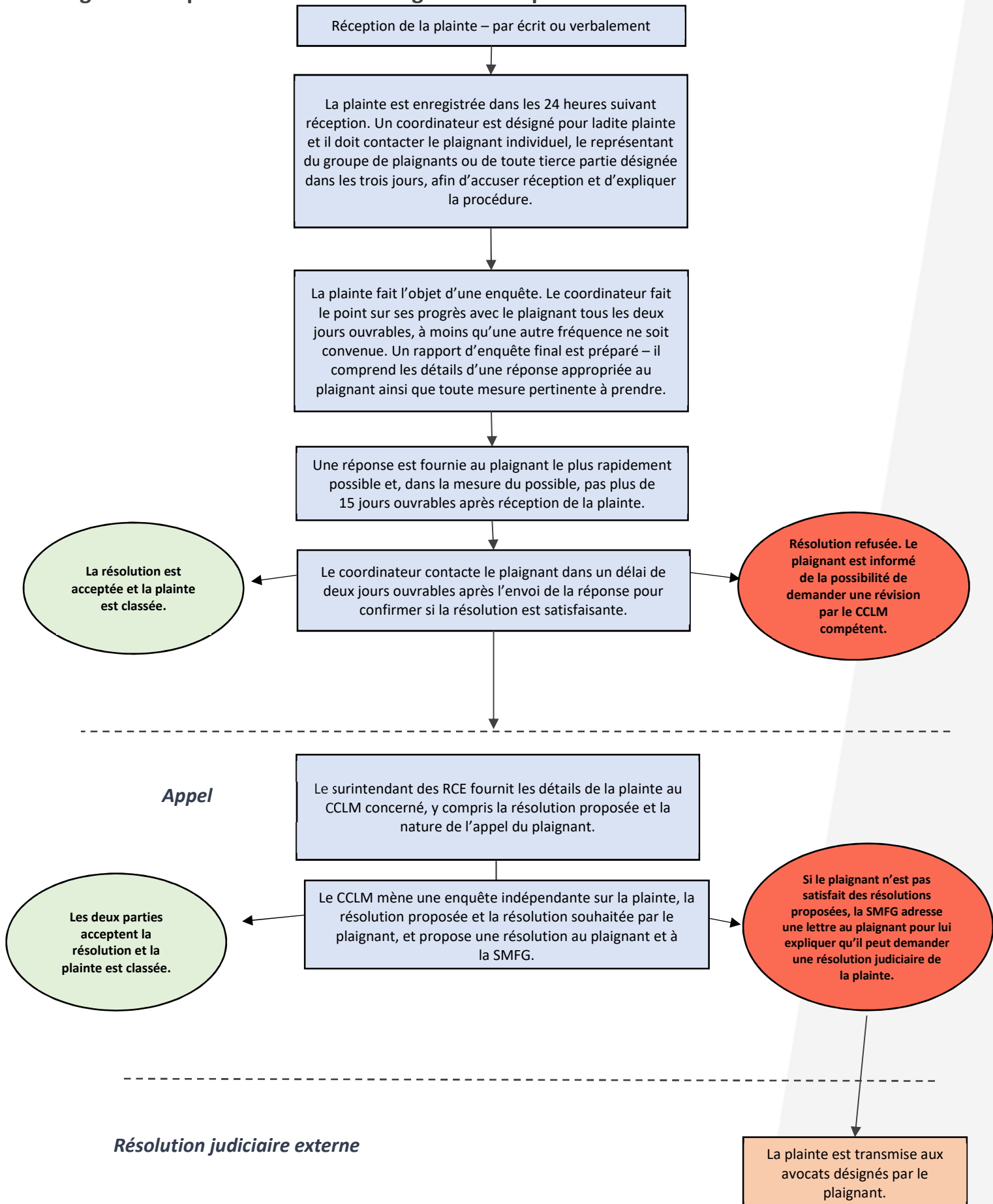


Figure 2. Annonce publique du Mécanisme de gestion des plaintes communautaires de la SMFG

Mécanisme de rapportage des Plaintes Communautaires à la SMFG

La Direction de la SMFG reçoit et encourage le rapportage de toutes les plaintes, les inquiétudes et question concernant les actions ou omissions de la SMFG, ou du comportement de ses employés et contractants.

Comment rapporter les plaintes

- Appeler le numéro vert des Relations Communautaires : 628-49-42-36, ou
- Ecrire au Directeur des Opérations, ou
- Mettre la correspondance dans l'une des boites à lettres placées à N'Zérékoré, Lola, N'Zoo, Bossou, et les autres villages, ou
- Envoyer la correspondance à l'adresse suivante : plaintes@nimbairon.com, ou
- Parler directement à l'un des travailleurs des Relations Communautaires, ou encore
- Parler aux membres du CCLM de votre localité aux numéros de téléphone ci-dessous :
 - Lola : 622-03-58-13 / 655-56-33-93
 - N'Zoo : 620-49-34-44
 - Bossou : 669-58-15-63 / 625-68-81-33

Vous pouvez garder l'anonymat en rapportant une plainte, une inquiétude ou en posant une question, mais veuillez fournir les informations précises pour nous permettre de mieux comprendre et résoudre le problème.