

ORIGINAL

SOMMAIRE :

100 -	Définitions
200 -	Objet
300 -	Domaine d'application
400 -	Responsabilité
500 -	Processus
600 -	Cas particulier d'une plainte anonyme ou confidentielle

Documents de référence :

- Normes internationales E&S de SFI, des principes de l'équateur et de la banque mondiale
- PGF-020 Traitement et gestion des réclamations des clients sur les essais
- PGF-120 Gestion des réclamations clients
- PGF-423 Gestion des plaintes internes
- PGF 177 portant Gestion de la Communication à la SIR

Documents d'enregistrement :

- Registre des plaintes
- Modèle de formulaire à remplir par le plaignant
- Mécanisme de suivi des plaintes

Objet
de la
révision

N° 03

- Mise à jour de la procédure

- Modifications diverses

N° 02

- Révision quinquennale



Les modifications apportées sont grisées dans le corps du document et/ou repérées par un Trait dans la marge.

Points de diffusion :

- ☐ Secrétariats : Directions – Structures
- ☒ Coins documentation : Q2SE – DDTE
- ☒ Autres : Intranet SIR-SHAREPOINT

Rédigée par : AOUELY JOHNSON

Modifiée par : COULIBALY CHRISTELLE/
AMON NARCISSE

DATE D'APPLICATION

10/11/25

SIGNATAIRES

Émission

Vérification

Approbation

Validation

Nom : AMON

ATTE

OUATTARA

SORO

Prénom : NARCISSE

ARMAND

DRISSA

TIOTIOHO

Date : 06/11/25

06/11/25

10/11/2025

10/11/25

Visa :

[Signature]

[Signature]

[Signature]

ANNULE LA VERSION

Ce document appartient à la SIR. Communication et reproduction soumises à son accord.

100 – DÉFINITIONS ET OBJET

110 – Définitions

- **Partie Prenante Externe** : toute entité ou individu n'appartenant pas à la SIR, mais ayant un lien direct ou indirect avec ses activités. Cela inclut les Parties Prenantes Externes Concernées et/ou Parties Prenantes Externes Intéressées.
- **Partie Prenante Externe Concernée ou Affectée** : toute **Partie Prenante Externe** impactée directement ou indirectement par les activités de la SIR. Cela inclut des représentants ou défenseurs des intérêts d'une communauté locale touchée par les activités de la SIR.
- **Partie Prenante Externe Intéressée** : toute Partie Prenante Externe ayant un intérêt dans les activités de la SIR, que cet intérêt soit d'ordre opérationnel, réglementaire ou commercial. Il peut s'agir d'Organisations Non-Gouvernementales (ONG), de l'Administration, des clients, des fournisseurs ou de tout autre acteur susceptible d'influencer ou d'être influencé par les activités de la SIR.
- **Plainte** : expression écrite ou verbale d'une insatisfaction concernant les activités de la SIR ou encore l'expression d'une demande (doléance) pour laquelle la **Partie Prenante Externe** souhaite que la SIR la traite suivant le mécanisme de résolution des plaintes. Cette demande doit être en lien avec les responsabilités de la SIR vis-à-vis des **Parties Prenantes Externes**.
- **Réclamation** : expression d'un dû qui n'aurait pas été satisfait par la SIR et qui par conséquent porte préjudice au plaignant. Dans le cadre de la présente procédure une réclamation est assimilée à une **Plainte**.
- **Recours** : demande de réexamen d'une décision prise par la SIR concernant une **Plainte**.

200– OBJET

Cette procédure encadre le traitement des Plaintes externes adressées à la SIR. Elle détaille les étapes clés du processus : saisine, accusé de réception, analyse, résolution et clôture des Plaintes formulées par les Parties Prenantes Externes.

La SIR considère ces Plaintes comme un levier essentiel pour gérer les impacts E&S (Environnementaux et Sociaux), et encourage leur expression dès l'apparition du fait générateur. Ce mécanisme s'inscrit pleinement dans la stratégie d'engagement de la SIR envers les Parties Prenantes Externes et dans sa démarche de prévention des risques.

Chaque Plainte représente une opportunité d'amélioration continue, permettant à la SIR de tirer des enseignements et d'ajuster ses pratiques pour éviter la répétition des mêmes erreurs. La SIR s'engage à entretenir des relations fondées sur la consultation, la loyauté et l'équité, tout en garantissant l'absence de représailles envers les plaignants.

300 – DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à :

- Toutes les structures de la SIR impliquées dans une Plainte ;
- Toutes Plaintes d'une **Partie Prenante Externe, y compris lorsqu'une** procédure spécifique de gestion des plaintes existe. Dans ce cas particulier, les dispositions de la procédure spécifique dérogent à celles de la présente procédure.

400 – RESPONSABILITÉ

La structure en charge de la RSE (Responsable RSE) est responsable de la mise en application de cette procédure.

500 – PROCESSUS

Toute Plainte formulée par une Partie Prenante Externe suit un processus structuré passant par la saisine de la SIR, l'accusé de réception de la Plainte, son analyse, sa résolution et la clôture du dossier de Plainte.

510 – Saisine de la SIR

Les Parties Prenantes Externes disposent de plusieurs moyens pour soumettre une Plainte à la SIR. Le document de base de la saisine est le formulaire de dépôt des plaintes (annexe 1)
Ces canaux sont les suivants :

511- En Personne

Toute Partie Prenante externe qui se présente en personne à la SIR pour une Plainte est conduite immédiatement vers le Responsable RSE pour le dépôt de sa Plainte verbale, écrite, ou par tout autre moyen de communication codifiable.

Concernant les Plaintes des communautés locales, le Responsable RSE est l'interlocuteur direct, dont les contacts leur seront communiqués et régulièrement mis à jour.

512- Par Courrier

Les Parties Prenantes Externes peuvent adresser un courrier au Directeur Général, au Responsable RSE ou au Responsable de l'activité concernée par la Plainte.

513- Par Téléphone

- Numéros du standard de la SIR : +225 27 21 23 70 70 (appels possibles pendant les heures d'ouverture).
- Numéro d'urgence (hors heures ouvrables) : +225 27 21 23 75 78 à utiliser en cas de situation urgente.

La procédure d'urgence s'applique en complément du traitement de la plainte.

NB : Tous les appels (le standard, le numéro d'urgence ou tout autre numéro de la SIR appelé) doivent être redirigés ou transférés vers le Responsable RSE ou son secrétariat.

514- Par Email

Adresses de contact : plaintes@sir.ci

NB : Tous les emails doivent être redirigés vers le Responsable RSE et/ou son secrétariat.

515- Via le site internet de la SIR

Formulaire électronique : un formulaire sera disponible sur le site Internet de la SIR via un onglet dédié.

Il comportera les mêmes rubriques que le formulaire papier (annexe 1).

516- Par la structure concernée

Selon le type de plainte (produits pétroliers, sécurité, environnement, achats, contrats spécifiques, etc.), différents services sont concernés. La structure concernée doit obligatoirement informer la structure RSE.

520 – Accusé de réception/ouverture de dossier

Quel que soit le canal de saisine de la SIR, la Plainte est consignée dans un registre unique (annexe 2) tenu par le Responsable RSE. Celui-ci doit en accuser réception par courrier dans un délai de 72 heures ouvrées.

En plus de ce qui précède,

- Si la plainte a été déposée en main propre, une décharge est donnée au plaignant ;
- Si la plainte est reçue verbalement, l'écrit signé contradictoirement matérialise le dépôt de la plainte.

530 – Analyse et résolution de la Plainte

Le responsable RSE évalue la plainte pour déterminer le mode de gestion adapté et, dans la plupart des cas, désigne un Gestionnaire de la plainte doté de l'expertise idoine pour y apporter une solution qui est en général le Responsable de l'activité en rapport avec le sujet de la plainte.

Le Gestionnaire de la plainte s'emploie, avec l'accompagnement de la Structure juridique, à comprendre, étudier, résoudre et assurer le suivi avec le plaignant, ce qui peut impliquer la recherche d'informations auprès de différents départements de l'entreprise ou de ses sous-traitants.

En consultation avec le plaignant, la SIR s'emploie à comprendre l'origine du problème, ce qui nécessite d'être en contact avec celui-ci tout au long de l'enquête.

Le Gestionnaire SIR de la Plainte définit le niveau de criticité de la Plainte selon les informations dont il dispose sur la base de la matrice en Annexe.

Le Gestionnaire de la Plainte adresse un courrier au plaignant qui précise le nom d'une personne contact au sein de la SIR, donne une description du déroulement des étapes du traitement, y compris le calendrier.

Le Responsable RSE procède à un examen régulier des Plaintes pour s'assurer que la recherche de solutions avance. Si aucun progrès n'est fait dans le traitement du dossier, le Responsable RSE sollicite l'implication le directeur du Gestionnaire de la Plainte.

540 – Clôture de la Plainte et suivi

- Une fois que la plainte a été totalement instruite, que la solution a été mise en œuvre et a fait l'objet d'un suivi (annexe 3 : mécanisme de suivi) et qu'aucune autre mesure n'est jugée nécessaire pour régler le différend, le Responsable RSE clôture le dossier ;
- Le Responsable RSE demande au plaignant de signer une déclaration reconnaissant le règlement de la Plainte. La signature apposée par le plaignant n'interdit pas à celui-ci de soulever le problème à nouveau ou de solliciter d'autres voies de résolution si la solution mise en œuvre n'apporte pas de correction durable ou si le problème se reproduit ;
- Si le plaignant rejette la solution proposée, le Responsable RSE garde le dossier ouvert et en informe le CODIR ;
- Le Responsable RSE peut rouvrir le dossier si le plaignant fournit de nouveaux éléments ;
- Le Responsable RSE peut contacter le plaignant après la clôture du dossier pour s'assurer qu'aucun autre problème n'a surgi.

NB : Recours si le plaignant n'est pas satisfait

La SIR s'est dotée d'un mécanisme supplémentaire permettant aux parties prenantes externes de faire un recours de la clôture d'une plainte s'ils ne sont pas satisfaits des résultats de l'investigation ou de la solution proposée.

- La SIR désigne un Panel de recours des plaintes (le Panel), composé de cadres supérieurs ou de tierces parties externes fiables, dont des experts techniques familiers du sujet en question. Le Panel comprendra, à minima, le directeur du Responsable RSE, le directeur du Responsable juridique et le directeur du Responsable de structure du sujet concerné ;
- Dans certains cas, le Panel peut décider d'inclure en son sein une ou plusieurs tierces parties hautement réputées et indépendantes de la SIR ;
- Le Panel peut décider de rejeter un recours s'il juge que la Plainte n'est pas fondée. La décision de rejet du recours doit être examinée et signée par le Directeur Général ;
- Dans certains cas, la SIR pourra décider de nommer un médiateur individuel ou un Comité de recours indépendant, neutre et sans aucun lien avec la SIR. La décision de recourir à ce type d'entité totalement indépendante sera préalablement approuvée par le Directeur Général ;
- Afin de veiller à ce que le processus soit fiable, la sélection du médiateur ou des membres du Comité de recours indépendant interviendra en consultation avec le plaignant et d'autres Parties Prenantes clés.

Le déroulé de traitement d'une plainte peut se résumer suivant le schéma ci-dessous.



600 – CAS PARTICULIER D'UNE PLAINTES ANONYME OU CONFIDENTIELLE

Le mécanisme de règlement des plaintes prend en compte également les situations suivantes :

- Plainte confidentielle :

Le plaignant décline son identité à la SIR mais en requiert la confidentialité. Dans cette hypothèse la SIR s'engage à protéger son identité dans le traitement de la Plainte. Il peut, toutefois, arriver que la plainte ne puisse être résolue sans révélation de l'identité du plaignant (par exemple, lorsque des preuves doivent être présentées au tribunal). Dans ce cas, la SIR discutera avec le plaignant de la meilleure manière de procéder.

- Plainte anonyme :

Le plaignant qui ne révèle pas son identité doit produire suffisamment de faits et de données pour permettre à la SIR d'examiner la question sans autre contribution. La SIR mettra tout en œuvre pour évaluer les plaintes anonymes, sachant toutefois que l'anonymat risque de fortement compliquer l'investigation, ainsi que le retour d'information. Les plaintes anonymes font toutefois l'objet d'un traitement et d'un suivi identique aux autres plaintes et le registre des plaintes précisera alors que la plainte est anonyme.

- Plainte portée par des rumeurs externes :

Se référer à la PGF 177 portant Gestion de la Communication à la SIR.

700- ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de formulaire à remplir par le plaignant

Nom (ou NA si plainte anonyme) :
Adresse (ou NA si plainte anonyme) postale :
Adresse géographique ((ou NA si plainte anonyme) :
Téléphone (ou NA si plainte anonyme) :
Courriel (ou NA si plainte anonyme) :
Description de la plainte : qui, quoi, où, quand, comment
Date et/ou durée de l'incident donnant lieu à la plainte :
Formulation de l'attente du plaignant ou du préjudice subi :
Suggestions sur la façon de régler le différend :
Signature :
Date :
N° de référence de la Société (réservé à l'administration) :



PROCEDURE PRINCIPALE DE GESTION DES PLAINTES EXTERNES

Réf. : PGF-308
Date : 06/11/2025
Rév. : 03
Page : 8/9

Annexe 2 : Modèle de registre des plaintes

Numéro de la plainte	Date de réception	Nom, Prénom et Contact du plaignant/ ou NA si plainte anonyme	Résumé des circonstances de la plainte + Formulation de l'attente du plaignant	Classification de la plainte (Sujet vs conformité aux normes internationales potentiellement menacée)	Service en charge du traitement	Confirmation d'acceptation en tant que plainte (OUI / NON)	Date à laquelle la SIR doit répondre (= formule colonne Date de réception + 15 jours)	KPI de contrôle de la date effective d'accusé de réception (ne doit pas dépasser la date de réception + 15J)	Date définie	Action corrective	Action préventive	Statut de la plainte (fermée/ ouverte)	Date de fermeture de la plainte

Annexe 3 : Mécanisme de suivi des plaintes

Le mécanisme de suivi se résume par le suivi de KPI concernant la résolution des plaintes. Ces mêmes KPI pourront être repris dans les différentes réunions de planification de la SIR pour état des lieux. Les KPI font l'objet d'une revue une fois par mois.

Les KPI suivis sont les suivants :

- Nombre de plaintes reçues ouvertes/ fermées (cible : plaintes ouvertes âgées de 12 mois inférieur à 5 par an)
- Date d'envoi de l'accusé de réception qui doit être inférieur ou égale à 15 jours suivant la date de réception de la plainte ;
- Date de résolution (fermeture) de la plainte respectant le calendrier donné au plaignant dans l'accusé de réception de la plainte ;
- Transmission au plaignant des actions faites pour la résolution de la plainte tout au long du process et à la fermeture de celle-ci ;
- Tendances observées dans les plaintes au fil du temps et causes des plaintes ;
- Les mesures correctives et les réparations effectivement accordées ;
- Efficacité des recommandations/stratégies pour prévenir la répétition de ces plaintes.