



# Procédure de Gestion des Griefs

## Grievance Mechanism

<b>Entreprise</b>	EBI
<b>Version</b>	1.0
<b>Date d'effet</b>	Avril 2026
<b>Préparé par</b>	EBI
<b>Approuvé par</b>	Direction générale
<b>Responsable</b>	Ressources Humaines et Direction générale

**Document protégé.** Lecture et téléchargement autorisés ; modification, altération et extraction non autorisées sans mot de passe propriétaire.

Cette procédure définit le mécanisme mis en place par EBI pour recevoir, enregistrer, traiter et résoudre les plaintes ou préoccupations des employés, sous-traitants, fournisseurs, communautés locales et autres parties prenantes.

## 1. Objet

- Recevoir, enregistrer et traiter les plaintes et préoccupations adressées à EBI.
- Résoudre les préoccupations des parties prenantes dans un cadre équitable, transparent et rapide.
- Maintenir un mécanisme conforme aux bonnes pratiques internationales en matière de droits humains et de responsabilité sociale.

## 2. Champ d'application

- Employés, consultants, formateurs et intervenants d'EBI.
- Sous-traitants, fournisseurs et partenaires.
- Communautés locales et toute partie prenante affectée par les activités d'EBI.

## 3. Principes directeurs

- Accessibilité, gratuité, confidentialité et absence de représailles.
- Traitement transparent, traçable et compatible avec les recours juridiques externes.
- Protection des données personnelles et respect de la dignité des plaignants.

## 4. Définition d'un grief

Un grief est toute plainte, doléance ou préoccupation liée aux impacts réels ou perçus des activités d'EBI : impacts environnementaux ou sociaux, conditions de travail, santé et sécurité, comportement du personnel, non-respect des droits humains ou incident affectant une partie prenante.

## 5. Canaux de soumission

- Email : [responsibility@ebi-gn.com](mailto:responsibility@ebi-gn.com) ou [compliance@ebi-gn.com](mailto:compliance@ebi-gn.com).
- En personne : Rue Transversale 1, Résidence Concasseur, Grand Immeuble, 4ème étage, Commune de Dixinn, Conakry, Guinée.
- Boîtes à suggestions, registres internes ou canal confidentiel mis à disposition sur site.

## 6. Processus de traitement

- Réception et enregistrement : accusé de réception sous 7 jours ouvrables, attribution d'un numéro de dossier et inscription au registre des griefs.
- Évaluation : vérification de la recevabilité, classification du type de plainte et identification du niveau de risque.
- Enquête : collecte d'informations, entretiens avec les parties concernées, analyse des faits et documentation des éléments de preuve.
- Résolution : proposition écrite, discussion avec le plaignant, mise en œuvre des actions correctives et suivi.
- Clôture : validation par le plaignant lorsque cela est possible, archivage du dossier et mise à jour du registre.
- Escalade : transmission au Comité de Direction ou médiation externe indépendante en cas de non-résolution.

## 7. Délais de traitement

- Accusé de réception : 7 jours ouvrables.
- Traitement complet : objectif de 30 à 60 jours selon la complexité du dossier.
- En cas de délai prolongé, le plaignant est informé régulièrement de l'avancement.

## 8. Confidentialité et protection

- Les plaintes peuvent être déposées de manière confidentielle ou anonyme.
- Les informations sont limitées aux personnes impliquées dans le traitement du dossier.
- Toute représaille contre un plaignant ou un témoin de bonne foi est strictement interdite.

## 9. Enregistrement opérationnel des plaintes

- Lieu, date et heure de réception du grief.
- Description détaillée du grief : faits, période, lieu, personnes impliquées, attentes du plaignant.
- Éléments justificatifs disponibles : preuves, attestations, photos ou documents utiles.
- Suivi des recommandations, coûts, engagements, accords et actions correctives validés par la Direction.

## 10. Suivi et reporting

- Suivi post-résolution et analyse des tendances.
- Reporting trimestriel à la Direction générale.
- Amélioration continue du système de gestion des griefs.

## 11. Responsabilités

- Ressources Humaines : gestion opérationnelle et tenue du registre.
- Direction générale : supervision, arbitrage et validation des mesures sensibles.
- Managers : relais terrain et remontée des informations.
- Tous les employés : obligation de signalement et de coopération de bonne foi.

## 12. Exclusions

- Litiges contractuels commerciaux traités par les voies contractuelles applicables.
- Plaintes pénales à adresser aux autorités compétentes.
- Plaintes manifestement abusives ou de mauvaise foi, sans préjudice des droits de recours.

## 13. Révision et approbation

La présente procédure est révisée tous les deux ans ou lorsque l'évolution des activités, des risques ou des exigences réglementaires l'impose. Elle est approuvée par la Direction générale d'EBI.

### Approbation

<b>Nom</b>	Robert TOUNKARA
<b>Fonction</b>	Directeur général
<b>Organisation</b>	EBI