

Procédure du mécanisme de règlement des griefs



Introduction au mécanisme de règlement des griefs de Ford

01

Introduction au mécanisme de règlement des griefs de Ford

Ford Motor Company s'engage à construire un monde meilleur où chacun peut se déplacer librement et poursuivre ses rêves. Nous nous efforçons d'améliorer l'accès aux transports, de protéger notre environnement, de promouvoir la santé et le bien-être des communautés qui nous entourent et de respecter les droits des personnes qui y vivent. Notre engagement à produire des résultats positifs et à respecter les droits de l'homme est inscrit dans notre politique « Nous nous engageons à protéger les droits de l'homme et l'environnement » et dans toutes nos activités. Nous nous engageons à respecter les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme ainsi que toutes les lois applicables en matière de diligence raisonnable sur les chaînes d'approvisionnement et nous alignons nos procédures de diligence raisonnable en conséquence.

Nous nous engageons à protéger [les droits de l'homme et l'environnement](#). Nos politiques établies définissent la manière dont nous menons nos activités dans le respect des droits de l'homme et de l'environnement, y compris celles des fournisseurs et partenaires commerciaux de Ford. En conséquence, le [Code de conduite des fournisseurs](#) définit à la fois nos exigences et nos attentes en matière de relations avec les fournisseurs dans les domaines des droits de l'homme, de l'environnement, de l'approvisionnement responsable en matériaux, des pratiques commerciales responsables et licites et de la mise en œuvre connexe de ces principes. Nous demandons explicitement à nos fournisseurs de suivre toutes les politiques Ford applicables, de se conformer ou d'aller au-delà des lois et réglementations applicables, et de les intégrer dans leur propre chaîne d'approvisionnement et avec leurs propres fournisseurs.

La procédure de règlement des griefs décrite ci-dessous est un élément essentiel pour le respect et la protection des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme, d'autres lois et directives pertinentes et de nos valeurs d'entreprise qui en découlent. Le mécanisme de réclamation constitue un système d'alerte précoce important qui nous permet de découvrir et d'enquêter sur d'éventuelles violations des droits et des griefs, puis de prendre les mesures adéquates pour y remédier immédiatement. Idéalement, nous recevons des informations à un stade si précoce que nous pouvons prendre les contre-mesures appropriées avant que les personnes ou l'environnement ne subissent un préjudice.

Début du mécanisme de règlement des griefs

02

- 5 - [Groupe de personnes concernées et contenu de la plainte](#)
- 5 - [Accessibilité via divers médias](#)
- 7 - [Langue de procédure](#)
- 7 - [Confidentialité de l'identité](#)

Début du mécanisme de règlement des griefs

Le mécanisme de règlement des griefs couvre les domaines suivants pour les violations légales et les réclamations au sein de notre chaîne d'approvisionnement de fournisseurs directs ou indirects :

- Violations des droits de l'homme et abus résultant de violations d'accords internationaux, notamment :
 - Charte internationale des droits de l'homme (Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et ses deux Pactes) 1948
 - Déclaration de l'OIT (Organisation internationale du travail) relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998)
 - Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux Entreprises et aux Droits de l'Homme (2011)
 - Principes directeurs de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) à l'intention des entreprises multinationales (édition 2011)
 - Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies (2010)
- Violations et abus environnementaux résultant de violations d'accords internationaux, notamment :
 - Guide OCDE sur le devoir de diligence pour des chaînes d'approvisionnement responsables en minerais provenant de zones de conflit ou à haut risque (édition 2016)

- CEO Water Mandates des Nations Unies
- Convention de Minamata sur le mercure du 10 octobre 2013 (Convention de Minamata)
- Violations légales et griefs résultant de violations de directives internes ou spécifiques au secteur, notamment :
 - Code de conduite des fournisseurs
 - Principes directeurs de l'industrie automobile (2017)
- Violations juridiques et abus résultant de violations de la législation en vigueur, comme la loi allemande sur le devoir de diligence en matière de chaîne d'approvisionnement (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz – LkSG)

Groupe de personnes concernées et contenu de la plainte

1. **Groupe de personnes**
En principe, toute personne peut déposer une plainte concernant d'éventuelles violations de la loi et des griefs au sein de notre chaîne d'approvisionnement qui affectent les fournisseurs directs ou indirects par le biais de nos canaux de signalement correspondants.
2. **Contenu de la plainte et description des faits**
Les informations suivantes permettent d'approfondir l'enquête et d'améliorer l'efficacité, mais elles ne sont pas obligatoires :
 - **Où** (p. ex. le nom et l'adresse du fournisseur)
 - **Quand ?** (p. ex. la date et l'heure auxquelles la violation ou l'abus a été constaté)

- **Qui et quoi** (p. ex. des informations aussi complètes et détaillées que possible sur la violation et le grief, des renseignements sur le groupe de personnes concernées, le nombre de personnes concernées, la gravité de la violation éventuelle)
- **Comment** (p. ex. preuves à l'aide de photos, de vidéos, de documents ou de témoins)
- **Attentes et objectif de la plainte** (p. ex. quelles sont les mesures préventives ou correctives attendues, quel est l'objectif spécifique de la plainte ?)

Accessibilité via divers canaux de signalement

Afin de garantir que les violations des droits de l'homme ou les risques environnementaux puissent être signalés à travers la chaîne d'approvisionnement, nous proposons les canaux de plainte suivants :

1. **L'appli Worker's Voices (« RBA Voices ») ou accès via un code QR**
Le code QR ci-dessous dirige le plaignant vers notre application mobile, qui peut être téléchargée et grâce à laquelle le plaignant peut avoir à tout moment un aperçu complet de la plainte déposée. La plainte est toujours accessible via l'application et reflète les mises à jour en temps réel. Une fois installée, utilisez le pictogramme « Feedback » pour soumettre votre plainte.

Notre application propose des informations complémentaires et des vidéos sur la procédure de plainte.



2. Page d'accueil et formulaire Web

La plainte peut également être soumise via le formulaire Web sur le site Web de notre entreprise. Pour assurer la communication, le plaignant reçoit un numéro de dossier à des fins de traçabilité, auquel il peut accéder à tout moment pour connaître l'état d'avancement de sa plainte.

Notre page d'accueil et notre formulaire en ligne fournissent des informations complémentaires et des vidéos sur la procédure de règlement des griefs.

[Entamer le mécanisme de règlement des griefs](#) 

3.

Pays	Type	Numéro de téléphone
Chine	Événement	4001200796
Allemagne	Numéros sans frais	08001808120
Japon	Numéros sans frais	8009196565
Corée du Sud	Numéros sans frais	3084910156
Malaisie	Numéros sans frais	1800812709
Mexique	Numéros sans frais	8001122677
Népal	Numéros sans frais	8000010153
Philippines	Numéros sans frais	180013220558
Taïwan	Numéros sans frais	801128131
Thaïlande	Numéros sans frais	1800019075
Thaïlande	Numéros sans frais	1800019083
Turquie	Numéros sans frais	8006212363
États-Unis	Numéros sans frais	18882053318
Vietnam	Local	2844581378

4. Adresse postale

« Département pour le développement durable dans la chaîne d'approvisionnement »
c/o Ford Werke GmbH
Rue 1 Henry-Ford
50735 Cologne
Cologne, Allemagne

5. Autres options

Ford s'efforce, autant que faire se peut, de supprimer les obstacles en matière d'accès afin de garantir un accès facile à notre procédure de plainte pour les groupes particulièrement vulnérables, tels que les enfants ou les personnes qui n'ont pas été alphabétisées. Ford examine donc régulièrement si les canaux existants de notre procédure de plainte sont suffisants et/ou peuvent être améliorés, par exemple l'amélioration de l'application, des langues procédurales supplémentaires, etc.

En plus des canaux mentionnés ci-dessus, nous indiquons des options alternatives qui peuvent être utilisées pour soumettre ou suivre une plainte :

- Le plaignant peut emprunter un téléphone portable, un ordinateur portable ou une tablette pour accéder à RBA Voices, tant qu'il note ou se souvient des identifiants de connexion, il peut y accéder à partir de n'importe quel téléphone ou ordinateur portable/tablette ;
- Les organisations locales de la société civile et les autres acteurs ont également la possibilité de soumettre des commentaires au nom d'un tiers via notre formulaire Web public, à condition d'identifier l'installation spécifique dans le formulaire et d'avoir la preuve que cette installation fait partie de notre chaîne d'approvisionnement ;
- Les représentants des employés peuvent également soumettre des commentaires au nom d'une autre personne s'ils identifient l'établissement spécifique dans le formulaire et s'ils ont la preuve que cet établissement fait partie de notre chaîne d'approvisionnement.

Langue de la procédure de règlement des griefs

Les langues de travail du mécanisme de règlement des griefs sont généralement l'allemand et l'anglais, qui sont principalement utilisées par l'« équipe chargée du développement durable de la chaîne d'approvisionnement » (ci-après « équipe SCS »). Ford s'efforce de communiquer dans la langue du plaignant sur demande et un outil de traduction avec une variété de langues différentes est disponible dans l'application Worker's Voices ou le formulaire Web.

exigences légales ou réglementaires en matière de divulgation (comme les demandes d'information par les autorités compétentes) et les lois et réglementations relatives à la protection de la vie privée.

Toutes les plaintes déposées, qu'elles soient anonymes ou non, seront traitées selon la procédure ci-après.

Confidentialité de l'identité

La plainte soumise est uniquement traitée par l'« équipe SCS » spécialisée et centralisée. Seul ce service peut consulter et traiter la plainte et communiquer avec le plaignant. Les employés chargés de traiter les plaintes sont spécialement formés pour garantir que les informations soumises sont traitées de manière confidentielle vis-à-vis des services internes ou des contacts externes. Ceci s'applique en particulier aux données personnelles.

Nous nous engageons à protéger la confidentialité de l'identité du plaignant et à assurer une protection efficace contre tout désavantage ou toute sanction résultant de la plainte, tout en respectant les lois et réglementations locales applicables, y compris les

Déroulement du mécanisme de règlement des griefs

03

9 - Présentation et durée des différentes étapes de la procédure

10 - Confirmation de la réception, documentation et clarification des faits

10 - Enquête et mesures éducatives, mise en œuvre

11 - Conclusion de la procédure de plainte

11 - Communication avec le plaignant/lanceur d'alerte

Déroulement du mécanisme de règlement des griefs

La durée du mécanisme de règlement des griefs dépend de divers facteurs, tels que le type et la portée des informations fournies par le plaignant, le nombre de personnes ou de fournisseurs concernés, le niveau de détail de l'infraction et des griefs, etc.

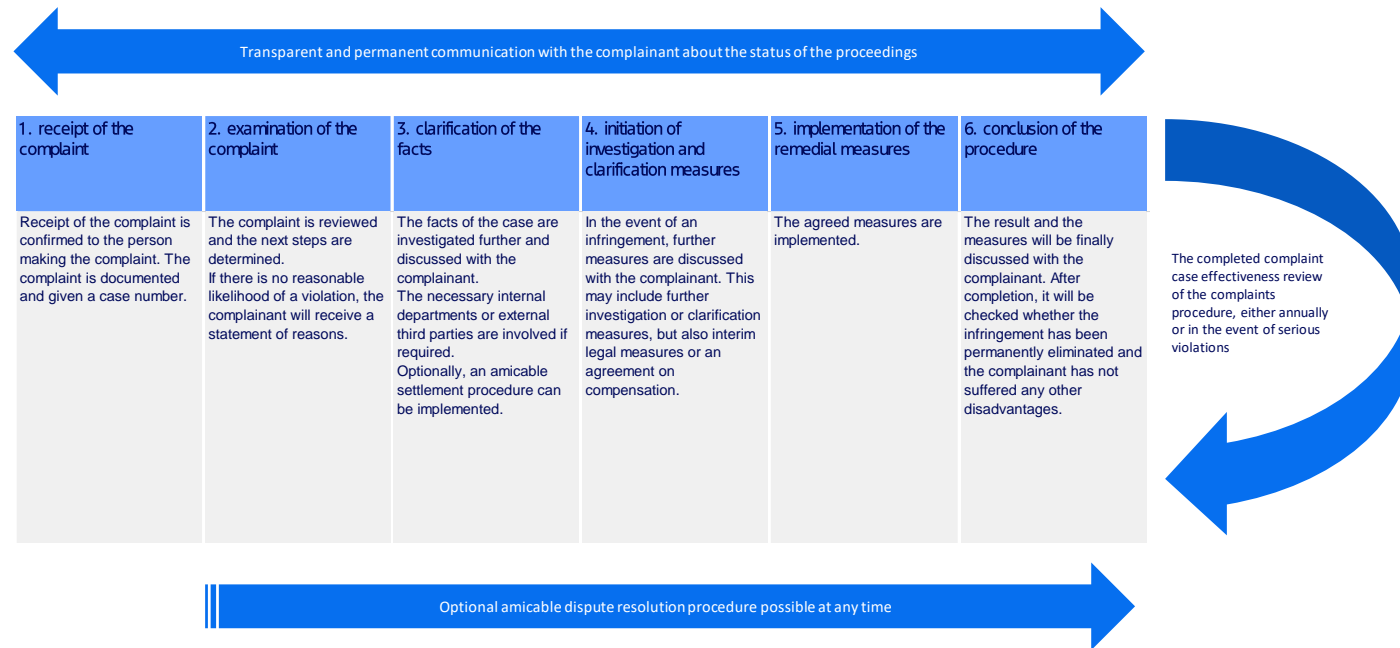
Nous nous efforçons généralement de respecter les délais suivants :

- **Étape 3 de la procédure** : classification et transmission dans les 7 jours ouvrables.
- **Étapes 4 et suivantes de la procédure** : les périodes d'enquête varient et les plaintes sont régulièrement mises à jour.

Présentation et durée des différentes étapes de la procédure

A. La procédure du mécanisme de règlement des griefs est présenté ci-dessous, avec des détails sur chaque étape :

- **Étape 2 de la procédure** : confirmation de réception au plaignant dans les 24 heures ou un jour ouvrable (du lundi au vendredi).



Confirmation de la réception, documentation et clarification des faits (étapes 1 à 3)

Dès que le plaignant a déposé une plainte par le biais de nos canaux de signalement (code QR, formulaire sur le site Web ou par téléphone), il reçoit un accusé de réception, y compris un numéro de dossier pour assurer la traçabilité. Outre l'accusé de réception, le plaignant reçoit des informations supplémentaires sur les prochaines étapes, le calendrier de la procédure, ses droits et la protection contre les représailles résultant de son signalement de bonne foi d'une violation de la politique ou de la loi.

Lorsqu'il utilise le formulaire du site Web, le plaignant doit se souvenir de ses identifiants de connexion afin de garantir la poursuite de la communication. Toutes les plaintes déposées seront traitées de manière anonyme et avec soins.

Notre « équipe SCS » procède à un premier examen de la plainte. Cet examen comprend une vérification de la plausibilité des détails de la plainte et de la validité des faits présentés.

Cet examen a pour but de déterminer s'il existe une probabilité suffisante de violation de la loi ou de mauvaise pratique au sein de notre chaîne d'approvisionnement, chez nos fournisseurs directs ou indirects. Pour l'évaluation finale de l'existence d'une suspicion de violation de la loi ou de positions juridiques protégées, il peut être nécessaire de recueillir des informations supplémentaires et/ou de consulter le plaignant afin de comprendre pleinement les faits.

Le cas échéant, le plaignant est informé de l'état d'avancement de la procédure et des prochaines étapes. Le plaignant a accès à sa plainte, à son état d'avancement, aux informations temporelles et à d'autres détails de l'affaire à tout moment en utilisant le numéro d'examen ou via l'application.

Les faits de l'affaire sont abordés avec le plaignant (si la demande n'a pas été faite de manière anonyme) afin de mieux comprendre les faits de l'affaire et de susciter la confiance dans la procédure de plainte.

S'il existe des indices appropriés, l'« équipe SCS » peut proposer au plaignant une procédure de règlement à l'amiable. L'objectif de cette procédure est d'amener les parties concernées à trouver une solution mutuellement acceptable avec l'aide d'une tierce partie neutre (par exemple, une procédure de médiation). En outre, les coûts pour les parties concernées peuvent être réduits avant que des enquêtes plus approfondies ne soient entamées dans la suite de la procédure.

Enquête et mesures éducatives, mise en œuvre (étapes 4 et 5)

Si une probabilité suffisante de violation de la loi ou de positions juridiques protégées est établie, l'« équipe SCS » examine les mesures de suivi nécessaires. Il s'agit notamment de mesures de clarification et d'enquête supplémentaires afin que les faits de l'affaire et la violation puissent être pleinement définis.

Le traitement et la coordination de ces mesures sont assurés exclusivement par l'« équipe SCS », qui est composée d'employés qualifiés et expérimentés qui entreprennent les mesures ultérieures de manière indépendante et dans le respect de la confidentialité. Ils sont autorisés à mener des enquêtes approfondies et à transmettre la plainte à d'autres services ou à les impliquer, tels que le service juridique, le service des achats ou des tiers indépendants. D'éventuelles mesures provisoires ou une première action en justice peuvent également être envisagées.

Une fois la plainte examinée et correctement classée, l'équipe commence à travailler sur le processus de remédiation. La durée de ce processus varie d'un cas à l'autre, car toutes les parties doivent être impliquées pour comprendre l'affaire, mettre fin à la violation ou au grief et œuvrer pour une solution à long terme afin d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Si le plaignant n'est pas d'accord avec les progrès communiqués, il y a toujours la possibilité d'« escalade ». Dans ce cas, une tierce partie indépendante est appelée à jouer un rôle de médiateur et éventuellement à impliquer d'autres groupes d'intérêt. Cette tierce partie est la Responsible Business Alliance (RBA), qui est la plus grande association mondiale d'entreprises se consacrant à la responsabilité sociale des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement mondiales ([Responsible Business Alliance](#)) depuis sa création en 2004.

Les mesures correctives prévues sont abordées avec le plaignant et, le cas échéant, un accord sur les réparations est conclu. Les mesures sont ensuite mises en œuvre.

Clôture du mécanisme de règlement des griefs (étape 6)

S'il n'y a pas de probabilité suffisante de violation de la loi ou de mauvaise administration, la procédure de plainte peut être abandonnée aux étapes précédentes. Le plaignant en sera informé après discussion. Les raisons de l'abandon de la procédure seront également exposées et expliquées. La procédure peut également être abandonnée s'il n'est pas possible de clarifier suffisamment les faits ou d'en discuter avec le plaignant pour des raisons pratiques (par exemple, indisponibilité) ou des raisons de fond (par exemple, clarification insuffisante de la compréhension ou des preuves).

Si les mesures de suivi révèlent une probabilité suffisante de violation de la loi ou d'abus, l'« équipe SCS » prépare des mesures appropriées et des décisions d'entreprise raisonnables et adéquates pour mettre immédiatement fin à la violation de la loi ou à l'abus identifié et pour exclure une autre violation de la loi à l'avenir.

Une fois que toutes les mesures de suivi ont été mises en œuvre et conclues, la plainte est archivée. Un résumé comprenant le résultat est transmis au plaignant. Le plaignant est invité à faire part de ses commentaires et a la possibilité de transmettre l'affaire à la hiérarchie.

Afin d'améliorer le processus interne d'analyse des risques et les initiatives spéciales potentielles, les connaissances acquises sont utilisées pour examiner et, si nécessaire, adapter les processus et procédures internes.

Communication avec le plaignant/lanceur d'alerte

À toutes les étapes de la procédure, Ford s'efforce d'assurer une communication transparente et permanente avec le plaignant. Le plaignant doit être informé à tout moment des étapes de la procédure et être en mesure d'en suivre l'évolution.

Principes généraux du mécanisme de règlement des griefs

04

13 - [Protection du plaignant contre la discrimination](#)
13 - [Principes procéduraux de base](#)

Principes généraux du mécanisme de règlement des griefs

Protection du plaignant contre la discrimination

Nous veillons, par une formation appropriée de nos employés, à ce qu'ils soient sensibilisés à la nécessité d'intervenir activement dès le moindre signe de discrimination ou de représailles à l'encontre du plaignant. Dans le cadre des possibilités dont dispose l'entreprise, nous proposerons des mesures visant à protéger au mieux le plaignant contre les désavantages ou les sanctions.

En outre, le plaignant peut à tout moment saisir la hiérarchie, même après la clôture de la procédure de plainte, si, par exemple, il est confronté à des mesures de rétorsion à la suite de la plainte qu'il a déposée.

Nous ne tolérons expressément aucune mesure de rétorsion, d'intimidation ou de discrimination à l'encontre du plaignant.

Principes procéduraux de base

Procédure équitable et principe de proportionnalité

La procédure de plainte, les mesures d'enquête et les mesures préventives ou correctives à mettre en œuvre à la suite d'éventuelles violations de la loi sont conformes aux lois applicables. Les enquêtes sont menées sur une base neutre et seules les informations légalement utilisables sont prises en compte.

Toutes les étapes du processus et les mesures d'établissement des faits sont soumises au principe d'adéquation et d'efficacité. Cela signifie que les mesures doivent être adaptées, nécessaires et appropriées afin de remplir efficacement l'objectif.

Responsable des plaintes

Ford a mis en place une « équipe SCS » centralisée pour garantir une procédure de plainte efficace. Les employés sont formés et possèdent des qualifications spécialisées. Ils exercent leurs fonctions avec le niveau approprié d'indépendance et d'impartialité, ne sont pas liés par des instructions et sont tenus de respecter la confidentialité.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Adresse postale :
« Durabilité de la chaîne d'approvisionnement »
c/o Ford Werke GmbH
Rue 1 Henry-Ford
50735 Cologne
Cologne, Allemagne

Examen annuel et/ou spécialisé de la procédure de plaintes

Notre procédure de plaintes, y compris le présent document

de procédure, fait l'objet d'un examen d'efficacité au moins une fois par an. Nous examinons également nos processus sur une base spécialisée pour chaque procédure de plainte effectuée, notamment :

- **Légitimité et accessibilité** : Les responsabilités sont-elles clairement définies et les voies d'accès sont-elles suffisantes ou des ajustements sont-ils nécessaires ?
- **Prévisibilité et équilibre** : Les délais prévus pour les différentes étapes de la procédure sont-ils toujours corrects ? Les groupes cibles potentiels disposent-ils de suffisamment d'informations ?
- **Transparence** : Existe-t-il une communication transparente avec le lanceur d'alerte, avec un retour d'information continu ?
- **Compatibilité avec les droits et le dialogue** : Les mesures correctives mises en œuvre sont-elles conformes aux normes en matière de droits de l'homme ? Y a-t-il une communication suffisante avec le plaignant, même après la fin de la procédure ?

Règlement sur la protection des données

La présente documentation et le traitement de la plainte sont conformes au règlement général sur la protection des données, notamment en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation de données à caractère personnel par l'intermédiaire du système de rapport de plainte en ligne et en relation avec celui-ci.

Pour plus de détails, veuillez suivre ce lien :

[Aperçu de la protection des données et des informations juridiques \(ford.de\)](https://www.ford.de/aperçu-de-la-protection-des-données-et-des-informations-juridiques)

Secrets commerciaux

Les secrets commerciaux et professionnels de Ford, en particulier les documents et les informations soumis à la confidentialité, seront protégés de manière adéquate, indépendamment des exigences de ce mécanisme de règlement des griefs.

Base juridique du mécanisme de règlement des griefs, coûts

La procédure de plainte décrite ici couvre les réclamations dans le cadre de la loi sur le devoir de diligence des entreprises dans les chaînes d'approvisionnement et répond aux exigences de la loi sur la protection des lanceurs d'alerte.

Ford dispose également d'autres procédures de règlement des griefs, telles que la dénonciation. Dans le cas où des plaintes qui ne sont pas destinées à cette procédure sont signalées, notre « département » s'assure que ces plaintes sont transmises aux départements concernés.

Le plaignant n'encourt aucun frais pour l'utilisation de la procédure de réclamation. Toutefois, Ford ne prendra pas en charge les frais encourus par le plaignant dans le cadre de la procédure de réclamation, tels que les frais de déplacement ou les frais juridiques.

Ford