

INTRODUCTION DU MÉCANISME DE RÉCLAMATION DE L'ASI

ASI dirige les normes internationales et le programme de certification qui couvre la chaîne de valeur de l'aluminium de l'extraction de bauxite jusqu'au produit fini. Un mécanisme de réclamation est disponible pour les parties prenantes qui ont des préoccupations par rapport à notre programme.

AVANT DE DÉPOSER UNE PLAINTE À L'ASI:

Avez-vous essayé de présenter votre plainte directement auprès de l'organisation ou la personne faisant objet de la plainte? Cela leur donne l'occasion de répondre et idéalement de résoudre la situation directement.



TOUT LE MONDE PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE



QUELS TYPES DE PLAINTES SONT CONSIDÉRÉS?

Les plaintes peuvent être liées à :

- Statut de certification d'un membre
- Statut d'accréditation d'un auditeur
- Conduite d'un membre ou d'un auditeur pendant les audits de l'ASI
- Conduite de l'ASI en ce qui concerne la gouvernance, les politiques et les procédures
- Conduite des personnes impliquées dans la gouvernance de l'ASI
- Toute autre question où l'ASI estime devoir être impliqué pour aider à sa résolution.



QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTE?

Chaque plainte déposée à l'ASI sera soigneusement examinée et recevra une réponse. Lorsqu'une plainte entre dans le cadre, elle suivra nos processus publiés. Il peut s'agir du lancement d'un processus de dialogue entre les parties ou une enquête officielle menée par un comité indépendant.



Y A-T-IL DES COÛTS RATTACHÉS?

L'ASI s'efforce de minimiser les coûts de la procédure de plainte pour toutes les parties afin d'en maximiser l'accessibilité.

Lorsque les coûts externes sont impliqués dans le cadre du processus, les parties prenantes de la plainte devront s'entendre sur le partage des coûts. Cependant, ASI renoncera généralement AUX coûts externes des processus de plaintes ou d'appel lorsque :

- La plainte est déposée par une organisation des peuples autochtones
- La plainte est déposée par des petits groupes de société civile ou des communautés affectées

Pour les plaintes impliquant des peuples autochtones, ASI discutera avec les plaignants et le forum consultatif des peuples autochtones (IPAF), au cas par cas, sur comment traductions et autre soutien peuvent être fournis le cas échéant.

OÙ TROUVER PLUS D'INFORMATION ?

Le mécanisme de réclamation, y compris un formulaire de plaintes est disponible à :



[aluminium-stewardship.org/
complaints-mechanism](http://aluminium-stewardship.org/complaints-mechanism)

Contactez le Secrétariat de l'ASI :



info@aluminium-stewardship.org

Accédez à la ligne d'assistance tenue par une tierce partie:



aluminium-stewardship.ethicspoint.com