



Document de référence

Directives relatives à la Norme 4 : **Plan d'implication des parties prenantes de la chaîne de contrôle**

Sustainable Biomass Program

sbp-cert.org



Version 1.0

À utiliser conjointement avec la norme SBP 4 (v2.0)

Statut officiel du document : approuvé par le directeur technique de SBP

Date d'approbation : 09 février 2026

Date de publication : 03 mars 2026

Date d'entrée en vigueur : 03 mars 2026

Historique du document

Version 1.0 : Publiée le 03 mars 2026

En cas d'incohérence entre les traductions, la version officielle en anglais fait toujours autorité.

SBP vous encourage à soumettre vos commentaires et suggestions concernant des changements, révisions et/ou clarifications de l'ensemble de notre documentation relative aux normes. Veuillez contacter : info@sbp-cert.org

© Copyright Sustainable Biomass Program Limited 2026

Sommaire

A	Introduction	1
B	Objectif	1
C	Champ d'application	1
D	Comment utiliser ce document	2
E	Références normatives	2
F	Glossaire des termes et définitions	2
1	Importance de l'implication des parties prenantes	3
1.1	Avantages de l'implication des parties prenantes	3
1.2	Exigences relatives à l'implication des parties prenantes dans les normes SBP	3
2	Évaluer les impacts et identifier les parties prenantes	5
2.1	Réaliser une évaluation préliminaire des impacts	5
2.2	Identification et classement des parties prenantes	6
3	Planifier l'implication des parties prenantes	8
3.1	Plan d'implication des parties prenantes (SEP)	8
3.2	Choix des méthodes d'implication	8
4	Piloter l'implication des parties prenantes	9
4.1	Bonnes pratiques pour un dialogue respectueux et inclusif	9
4.2	Conseils de communication	9
4.3	Enregistrer et documenter le feedback	9
4.4	Gérer les attentes	10
5	Répondre aux contributions des parties prenantes	11
5.1	Comment analyser et intégrer le feedback	11
5.2	Rendre compte aux parties prenantes	11
5.3	Résolution des conflits et systèmes de réclamations	11
6	Suivi et amélioration continue	12
6.1	Indicateurs d'une implication efficace	12
6.2	Évaluation interne et apprentissage	12
6.3	Mise à jour des plans d'implication des parties prenantes au fil du temps – importance d'un examen régulier	12

7	Respect des exigences de certification	13
7.1	Comment les détenteurs de certificat et les organismes de certification peuvent démontrer la conformité	13

A Introduction

Sustainable Biomass Program (SBP) est un système de certification pour la biomasse ligneuse fournissant l'assurance que la biomasse est issue d'un approvisionnement légal et durable. Il offre également un système solide pour la collecte et la communication de données fiables et vérifiées de manière indépendante, y compris des données énergétiques, tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Le programme permet aux entreprises du secteur de la biomasse de démontrer que leur approvisionnement est responsable, de satisfaire aux exigences réglementaires et de calculer avec précision leurs émissions de gaz à effet de serre (GES).

Le système de certification SBP repose sur six normes qui définissent les exigences au regard desquelles les organisations sont évaluées, le cas échéant, par des organismes de certification (CB) tiers indépendants et accrédités.

Les normes ont été élaborées et révisées selon un processus rigoureux, conforme au Standard-Setting Code (code de formulation de normes) de l'ISEAL, en tenant compte et en s'appuyant sur les exigences réglementaires existantes, les normes pertinentes de systèmes de certification d'initiative privée et les contributions d'un large éventail de parties prenantes.

Les organisations qui démontrent leur conformité aux normes SBP applicables reçoivent un certificat SBP et peuvent être autorisées à utiliser le système de transfert de données (DTS) et les appellations SBP en relation avec la biomasse qu'elles produisent, vendent, achètent et/ou utilisent.

B Objectif

Ce document présente les exigences relatives à l'implication des parties prenantes intégrées dans le système de certification Sustainable Biomass Program (SBP). Son objectif est d'aider les organisations, telles que les producteurs de biomasse, les négociants et les utilisateurs finaux (appelés détenteurs de certificat), à comprendre, mettre en œuvre et documenter les pratiques concernant l'implication des parties prenantes exigées par les normes SBP.

L'objectif de ce document est de clarifier les attentes, promouvoir la cohérence dans la mise en œuvre et aider les détenteurs de certificat (CH) à satisfaire aux exigences de certification tout en favorisant la confiance, la responsabilisation et l'amélioration continue. Ces conseils s'adressent également aux organismes de certification pour leur évaluation des exigences pertinentes.

C Champ d'application

L'implication des parties prenantes constitue déjà un élément bien établi de l'approvisionnement en matières premières et de l'évaluation des bases d'approvisionnement. Par conséquent, ces directives ne font pas référence à la Norme 2, mais se concentrent plutôt sur la Norme 4, où l'implication des parties

prenantes en rapport avec les activités directement influencées par les détenteurs de certificat est moins courante et peut faire l'objet de directives supplémentaires de la part de SBP.

D Comment utiliser ce document

Ce document n'est pas un document normatif. Il constitue une ressource complémentaire destinée aux CH actuels et potentiels. Les CH sont autorisés à adopter des approches différentes pour satisfaire les exigences SBP à condition de pouvoir produire des preuves acceptables telles que décrites dans la section 7 de ce document.

E Références normatives

Norme SBP 1 : Conformité des matières premières
 Norme SBP 2 : Vérification des matières premières
 Norme SBP 3 : Exigences pour les organismes de certification
 Norme SBP 5 : Collecte et communication des données

F Glossaire des termes et définitions

Les **parties prenantes** sont des individus, des groupes ou des organisations qui ont un intérêt dans les activités, décisions ou résultats associés aux opérations et aux chaînes d'approvisionnement du détenteur de certificat, qui sont affectés par ces derniers ou qui peuvent les influencer. Cela inclut les parties directement et indirectement concernées. Les parties prenantes peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Les communautés locales et les représentants communautaires
- Les travailleurs, sous-traitants et représentants des travailleurs
- Les peuples autochtones et les autres détenteurs de droits
- Les propriétaires fonciers et les gestionnaires des terres
- Les ONG environnementales et sociales
- Les gouvernements et les autorités gouvernementales aux niveaux local, régional et national
- Les organismes et associations du secteur
- Les détenteurs de certificat, leurs clients et les acteurs du marché
- Les experts ou les spécialistes techniques et universitaires disposant de connaissances pertinentes sur les impacts environnementaux, sociaux ou économiques

Les parties prenantes peuvent avoir des perspectives et des niveaux d'influence divers. Dans le cadre de la certification SBP, l'implication des parties prenantes devrait englober tous les groupes dont les droits, les intérêts ou les environnements sont susceptibles d'être affectés par les actions ou les décisions du détenteur de certificat.

1 Importance de l'implication des parties prenantes

1.1 Avantages de l'implication des parties prenantes

L'implication des parties prenantes dans le cadre du processus de certification constitue une étape clé pour gérer les risques liés à l'approvisionnement, mais également les risques opérationnels et d'atteinte à la réputation. Il s'agit d'un outil essentiel pour identifier, cartographier et exploiter les possibilités d'amélioration continue. C'est également une opportunité de mettre en valeur le travail réalisé par les détenteurs de certificat (CH). Une implication efficace des parties prenantes contribue à instaurer une relation de confiance entre les CH et leurs communautés.

L'implication des parties prenantes permet aux CH d'engager le dialogue de manière transparente et efficace avec les parties intéressées et les groupes de parties prenantes directement concernés afin de garantir que leurs opérations et leurs actions restent adaptées aux conditions locales. Grâce à ces interactions, les CH peuvent mieux identifier les risques, mettre en œuvre des mesures pertinentes de limitation des risques et limiter les impacts négatifs sur les parties prenantes. L'implication des parties prenantes augmente également la probabilité d'identifier des approches innovantes et de renforcer l'acceptation et le soutien des activités des CH.

1.2 Exigences relatives à l'implication des parties prenantes dans les normes SBP

Ce tableau fournit un résumé des exigences relatives à l'implication des parties prenantes dans les normes SBP (v2.0), y compris la formulation exacte de l'exigence et les entités auxquelles elle s'applique. Bien que ce tableau donne une vue d'ensemble, ce document se concentre avant tout sur la Norme 4.

Norme SBP	Exigence relative à l'implication des parties prenantes (résumé)	Applicable à
Norme 1 : Conformité des matières premières	Indicateur 4.2.6 Lorsque les droits des peuples autochtones sont identifiés dans la base d'approvisionnement et que le Consentement libre, préalable et éclairé (CPLÉ) n'a pas été obtenu pour les activités proposées et planifiées, un processus de consultation et, si nécessaire, d'arrangement doit être mis en place.	Producteur de biomasse
Norme 2 : Vérification des matières premières	Clauses 8.1 à 8.7 La consultation des parties prenantes constitue une partie obligatoire de l'évaluation de la base d'approvisionnement (SBE). Les producteurs de biomasse doivent engager le dialogue avec les parties prenantes afin d'identifier les risques en matière de durabilité et de documenter leurs contributions dans le résumé public de la SBE.	Producteur de biomasse

Norme SBP	Exigence relative à l'implication des parties prenantes (résumé)	Applicable à
Norme 3 : Exigences pour les organismes de certification	<p>Clauses 7.8 à 7.11</p> <p>Les organismes de certification doivent confirmer l'implication des parties prenantes lors des audits en évaluant les mécanismes de réclamations, les résultats des consultations et les commentaires des parties prenantes. Ils devraient examiner toutes les informations pertinentes, y compris le plan d'implication des parties prenantes et les données SBP, afin d'orienter l'objectif et l'approche de l'audit.</p>	Organisme de certification
Norme 4 : Chaîne de contrôle	<p>Clauses 1.14 à 1.18</p> <p>Les organisations doivent créer et maintenir un plan d'implication des parties prenantes (SEP) adapté à leurs opérations et au champ d'application de leur certification. Le SEP doit inclure une procédure de réclamations identifiant les responsabilités, les délais et un processus de traitement des réclamations. Les organisations doivent conserver des éléments montrant que le SEP est mis en œuvre efficacement (ex : comptes rendus de réunion, courriels, registres de participation, réponses au feedback). Le SEP doit être révisé au minimum tous les cinq ans et mis à jour si nécessaire. Il doit également être disponible dans une langue parlée par les parties prenantes concernées.</p>	Producteur de biomasse / Négociant / Utilisateur final

2 Évaluer les impacts et identifier les parties prenantes

2.1 Réaliser une évaluation préliminaire des impacts

L'implication des parties prenantes dans le cadre de la Norme SBP 2, Clause 8, se concentre sur l'évaluation de la base d'approvisionnement (SBE) et en particulier sur le dialogue avec les parties prenantes afin d'identifier et d'évaluer les risques liés à l'approvisionnement en matières premières. Le processus de dialogue encourage l'élaboration de mesures de gestion des risques (RMM) et garantit que les pratiques d'approvisionnement sont conformes aux exigences de durabilité de la Norme SBP 1. En revanche, les Clauses 1.14 à 1.18 de la Norme SBP 4 traitent les impacts directs du détenteur de certificat sur les parties prenantes, tels que le bruit causé par la production de granulés, la poussière et la pollution atmosphérique liées au stockage de biomasse, la congestion du trafic et l'impact sur les routes locales, ainsi que d'autres effets opérationnels sur les communautés locales. Dans ce cas, l'accent est davantage mis sur l'empreinte environnementale, économique et sociale des propres activités du détenteur de certificat.

Afin de soutenir l'exigence de la Norme SBP 4 relative à l'implication des parties prenantes, une évaluation préliminaire des impacts devrait être réalisée. Il ne s'agit pas d'une étude formelle ni exhaustive, mais d'un outil pratique visant à orienter l'identification des parties prenantes pertinentes. Elle consiste à examiner les opérations et la logistique prévues, à identifier les parties potentiellement concernées et à utiliser les connaissances locales ainsi que des données spécifiques au contexte pour évaluer les catégories d'impacts pertinentes.

Conformément à la norme SBP 4, cette évaluation vise à identifier et résoudre de manière proactive les problèmes potentiels liés aux opérations du titulaire du certificat, tout en mettant en évidence les parties prenantes dont les intérêts sont les plus pertinents et susceptibles d'influencer l'efficacité opérationnelle globale.

Types d'impacts à prendre en compte (liste non exhaustive d'exemples) :

Impacts environnementaux

- Pollution de l'eau
- Contamination des sols
- Poussières et bruits liés au transport
- Perte de biodiversité
- Émissions portuaires
- Génération de déchets et mauvaise gestion des déchets
- Pollution sonore et lumineuse provenant du site

Impacts sociaux :

- Déplacement ou perturbation des communautés locales
- Impacts sur les droits des peuples autochtones et les droits de propriété foncière
- Risques pour la santé et la sécurité des travailleurs
- Impact sur la santé publique
- Bruit et nuisances pour les collectivités
- Problèmes de circulation et de sécurité routière
- Perturbation de sites du patrimoine culturel

Impacts économiques :

- Création ou perte d'emplois dans les communautés locales
- Préjudice porté aux petites entreprises locales
- Évolution de la valeur foncière ou de l'accès aux marchés
- Pression sur les infrastructures locales ou développement de ces dernières
- Résilience économique réduite

Impacts de gouvernance et juridiques :

- Conflits concernant la propriété foncière ou les droits d'utilisation
- Non-respect des lois nationales ou internationales
- Transparence et responsabilité dans la prise de décision
- Efficacité des mécanismes de réclamations et de résolution des différends

Les outils suivants permettent de garantir que l'évaluation est systématique, inclusive et conforme aux critères de durabilité SBP et aux exigences de la chaîne de contrôle.

Outils et méthodes à considérer :

- **Examen documentaire** : examen des documents existants, comme les cartes, les rapports environnementaux, les cadres juridiques, les publications d'ONG, les rapports des médias.
- **Dialogue avec les parties prenantes** : discussions informelles avec des membres de la communauté, des propriétaires fonciers, des ONG ou des autorités locales afin de recueillir des informations.
- **Visites de sites** : visites sur place afin d'observer l'utilisation des terres, les conditions environnementales, la présence des communautés et les impacts de l'activité.
- **Examen du registre des réclamations** : vérification de l'existence de plaintes ou de litiges antérieurs liés à la zone ou à l'activité.
- **Groupes de discussion** : les groupes de discussion informels ou structurés sont particulièrement utiles pour engager le dialogue avec les communautés, les travailleurs ou les groupes d'intérêt susceptibles d'être directement ou indirectement affectés par les opérations liées à la biomasse.
- **Consultation d'experts** : une consultation informelle ou structurée avec des experts tels que des spécialistes de l'environnement, des sciences sociales, du droit, de l'utilisation des terres ou des représentants des autorités locales peut aider à identifier des risques négligés et à renforcer la crédibilité des évaluations d'impacts à un stade précoce.

Établir un lien entre les impacts et les parties prenantes constitue une étape essentielle du processus d'implication des parties prenantes, car cela permet d'établir une liste ciblée et classée par ordre de priorité des parties prenantes pertinentes. Cela garantit que les efforts d'implication sont ciblés, pertinents et répondent aux préoccupations et aux intérêts réels des personnes concernées. En définitive, en établissant clairement un lien entre les impacts de l'activité et les parties prenantes affectées, les CH peuvent engager le dialogue plus efficacement, en veillant à ce que les bonnes personnes soient consultées sur les questions qui les concernent et que leurs préoccupations soient traitées de manière respectueuse et efficace.

2.2 Identification et classement des parties prenantes

Cela consiste à dresser la liste de toutes les parties prenantes concernées (ex : les communautés locales, les travailleurs, les ONG, les autorités de régulation, voir ci-dessous) et à évaluer leur niveau d'influence ainsi que le degré auquel elles sont affectées par les activités du CH.

Les CH devraient examiner attentivement la liste des impacts de l'activité identifiés lors de l'évaluation préliminaire des impacts. Il peut s'agir de problèmes tels que la poussière et le bruit provoqués par les camions, l'utilisation de l'eau et les potentiels risques de pollution, les changements d'utilisation des terres ou les émissions provenant des activités portuaires. Chacun de ces aspects affectera probablement différents groupes de différentes manières. Par exemple, si des camions traversent des zones résidentielles et génèrent de la poussière ou du bruit, les parties prenantes directement concernées peuvent être les habitants, les écoles à proximité ou les autorités sanitaires. Si l'exploitation implique une utilisation importante de l'eau, les agriculteurs qui dépendent des mêmes sources d'eau peuvent être affectés. De même, si la production de biomasse est très exigeante en termes de main-d'œuvre, les travailleurs et les syndicats sont alors des parties prenantes clés, en particulier en cas de préoccupations concernant les conditions de travail ou la sécurité.

Une fois ces liens identifiés, les CH devraient classer les parties prenantes par ordre de priorité en fonction de deux facteurs clés : leur degré d'affectation et leur capacité à influencer les opérations ou les décisions du CH. Par exemple, une communauté confrontée à des problèmes de santé en raison de l'exposition à la poussière serait considérée comme une partie prenante hautement prioritaire, tout comme une autorité de régulation supervisant la qualité de l'eau. En partant de ce principe, toutes les parties prenantes identifiées ne sont pas systématiquement impliquées. Après avoir réalisé une évaluation préliminaire des impacts, l'étape suivante du processus d'implication des parties prenantes consiste à établir des liens clairs entre les impacts identifiés et les parties prenantes pertinentes.

Une matrice parties prenantes-impacts ou un outil de cartographie peut aider à visualiser quelles parties prenantes sont liées à quels impacts et peut aider à l'élaboration de stratégies adaptées. Cette documentation couvre non seulement la planification interne, mais sert également de preuve de conformité lors des audits SBP.

Les parties prenantes potentielles peuvent inclure (liste non exhaustive) :

Communautés locales vivant à proximité des installations de production/stockage ou des itinéraires de transport

- Travailleurs employés dans la production, la manutention et le transport
- Syndicats représentant les droits et les intérêts des travailleurs
- Peuples autochtones dont les terres ou le patrimoine culturel peuvent être affectés
- Acheteurs de biomasse tels que des entreprises énergétiques ou des négociants en granulés
- Partenaires de la chaîne d'approvisionnement, notamment les transporteurs, les opérateurs portuaires et les installations de stockage

-
- Agences gouvernementales et autorités de régulation supervisant le commerce, l'énergie, la gestion forestière, l'utilisation des terres, le travail et la conformité environnementale, ainsi que les douanes
 - ONG environnementales impliquées dans les problématiques de biodiversité, d'émissions de carbone et de changements de destination des terres
 - Organisations de la société civile défendant la justice sociale, les droits des travailleurs, le développement durable, la transparence ou les droits des communautés
 - Organismes de certification et auditeurs chargés de vérifier la conformité aux normes SBP
 - Organisations et associations sectorielles, telles que les groupes professionnels du secteur de la biomasse, les associations pour les énergies renouvelables ou les réseaux forestiers
 - Institutions universitaires et de recherche étudiant la durabilité de la biomasse et ses impacts
 - Médias et groupes d'intérêt public qui influencent la perception publique et la surveillance
 - Investisseurs et institutions financières, tels que les investisseurs axés sur les critères ESG, les banques finançant des projets de biomasse et les assureurs

3 Planifier l'implication des parties prenantes

3.1 Plan d'implication des parties prenantes (SEP)

La série d'actions qu'un CH entreprend pour engager le dialogue avec ses parties prenantes, y compris les outils utilisés, le calendrier des activités et les personnes responsables, fait partie d'un plan d'implication des parties prenantes (SEP). Le SEP est une liste proactive d'actions conçues pour traiter des préoccupations ou des problèmes spécifiques et pour garantir que l'implication des parties prenantes est structurée, ciblée et efficace.

Un SEP efficace contribue à instaurer la confiance et la crédibilité, à renforcer la transparence, à identifier et limiter les risques, à contribuer au développement social et économique et à améliorer la prise de décision en permettant des choix plus éclairés et durables. Les CH devraient être en mesure de définir leur objectif, d'identifier les ressources et de disposer des moyens nécessaires pour atteindre leurs objectifs.

Un SEP est une approche structurée décrivant comment un CH engagera le dialogue avec ses parties prenantes dans l'ensemble de ses opérations et activités. Il garantit que l'implication des parties prenantes est ciblée, inclusive et alignée sur les objectifs de durabilité et de certification, tels que ceux définis par les normes SBP.

3.2 Choix des méthodes d'implication

Après avoir établi le lien entre les impacts et les parties prenantes au moyen d'une matrice parties prenantes-impacts, l'étape suivante consiste à déterminer les méthodes d'implication les plus pertinentes pour chaque groupe de parties prenantes. Le choix de la méthode dépend de la nature des impacts, du niveau d'influence de la partie prenante et de son degré d'affectation.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de divers groupes de parties prenantes et de la manière dont ils peuvent être mobilisés :

Groupe de parties prenantes	Méthodes	Exemples d'implication
Communautés locales	Implication informelle et formelle	Réunions communautaires, bulletins d'information locaux, porte-à-porte, avis publics sur les itinéraires et les horaires des camions
Travailleurs et syndicats	Dialogue structuré et communication interne	Réunions d'information des travailleurs, réunions sur la sécurité, boîtes aux idées, systèmes de gestion des réclamations et doléances
Peuples autochtones	Implication respectueuse et culturellement appropriée	Réunions avec les dirigeants communautaires, utilisation des langues locales, respect des protocoles traditionnels

Gouvernements et autorités de régulation	Rapports formels et consultations	Rapports de conformité, participation à des audiences publiques, observations écrites
ONG et société civile	Implication collaborative et transparente	Ateliers et webinaires, initiatives conjointes de suivi, réunions d'information techniques, contributions écrites
Acheteurs et partenaires de la chaîne d'approvisionnement	Communication stratégique et opérationnelle	Rapports de durabilité, mises à jour régulières, réunions avec les fournisseurs

4 Piloter l'implication des parties prenantes

4.1 Bonnes pratiques pour un dialogue respectueux et inclusif

Une implication des parties prenantes efficace commence par un dialogue respectueux et inclusif. Cela signifie reconnaître la diversité des parties prenantes, allant des communautés locales et des peuples autochtones aux ONG, propriétaires fonciers et représentants du secteur, et veiller à ce que toutes les voix soient entendues et prises en compte. L'implication devrait être menée d'une manière culturellement adaptée, non conflictuelle et ouverte à des points de vue différents. Les animateurs se doivent d'écouter activement, d'éviter les suppositions et de créer des espaces permettant un dialogue serein, en particulier lors de discussions sur des sujets potentiellement sensibles tels que les impacts sur les communautés.

L'inclusivité implique également une démarche proactive pour ne pas exclure les groupes sous-représentés ou marginalisés. Cela peut nécessiter d'adapter les formats, les lieux ou les horaires des réunions afin de répondre à différents besoins, tels que l'accès en zones rurales, les considérations de genre ou les barrières linguistiques. Lorsque cela est possible, leur implication devrait être conçue conjointement avec les parties prenantes elles-mêmes afin d'en garantir la pertinence ainsi qu'un respect mutuel. L'objectif est de renforcer la confiance et de favoriser des relations à long terme pour une meilleure crédibilité et efficacité des opérations certifiées SBP.

4.2 Conseils de communication

Une communication claire, respectueuse et accessible est essentielle pour une implication pertinente des parties prenantes. Le langage devrait être adapté au public : éviter le jargon technique lors des échanges avec les membres des communautés et utiliser un langage simple ou des supports traduits si nécessaire. Le ton devrait être neutre, constructif et empathique, en particulier lors du traitement des préoccupations ou des réclamations. Éviter un langage défensif ou dédaigneux et privilégier la transparence ainsi qu'une résolution collaborative des problèmes.

L'accessibilité concerne également le format et la diffusion de l'information. Utiliser plusieurs canaux, comme des réunions en présentiel, des supports imprimés, des emails et des plateformes en ligne, afin de permettre aux parties prenantes de participer selon leurs préférences et leurs capacités. Envisager l'utilisation de supports visuels, d'interprètes ou de relais communautaires lorsque cela est pertinent. L'objectif est de lever les obstacles à la participation et de garantir que toutes les parties prenantes puissent comprendre le processus d'implication et y contribuer de manière significative.

4.3 Enregistrer et documenter le feedback

Une documentation précise et transparente du feedback des parties prenantes constitue une exigence clé des normes SBP. Toutes les activités relatives à l'implication des parties prenantes devraient être enregistrées, y compris les dates des réunions, les participants, les points abordés et les résultats. Le feedback, qu'il soit verbal, écrit ou informel, devrait être synthétisé et classé (ex : préoccupations, suggestions, soutien) et associé aux actions ou décisions pertinentes prises par l'organisation.

La documentation devrait être conservée de manière sécurisée et mise à disposition à des fins d'audit. Des synthèses des contributions des parties prenantes et des réponses apportées devraient être incluses dans des rapports publics, tels que le rapport sur la base d'approvisionnement (SBR) et le rapport public de synthèse de l'organisme de certification (PSR). Cela permet non seulement de fournir des preuves de conformité, mais aussi de renforcer la responsabilité et de développer la confiance des parties prenantes en montrant que leurs contributions ont été prises en compte et qu'elles ont suscité des initiatives.

4.4 Gérer les attentes

La gestion des attentes est essentielle pour maintenir des relations constructives avec les parties prenantes. Les CH devraient communiquer clairement le champ d'application et les limites de l'implication des parties prenantes, quelles décisions peuvent être influencées, quelles sont les contraintes existantes et quels résultats sont réellement réalisables. Éviter de faire des promesses trop ambitieuses ou de laisser entendre que tous les commentaires entraîneront des changements immédiats, et faire preuve de transparence sur ce qui peut être fait et fournir des délais pour le suivi.

Il est également important d'expliquer comment les commentaires des parties prenantes seront utilisés et comment les décisions seront prises. Fournir des mises à jour concernant les progrès, les résultats et les prochaines étapes permet de maintenir une bonne transparence et de se montrer respectueux vis-à-vis des contributions des parties prenantes et du temps qu'elles y ont consacré. Lorsque certaines préoccupations ne peuvent pas être traitées immédiatement, les organisations devraient en prendre acte et s'engager à les réexaminer dans le cadre de l'implication continue ou de futurs examens.

5 Répondre aux contributions des parties prenantes

5.1 Comment analyser et intégrer le feedback

L'analyse des commentaires des parties prenantes consiste à identifier les principaux thèmes, préoccupations et suggestions soulevés lors des activités impliquant les parties prenantes. Les commentaires devraient être classés (ex : risques environnementaux, préoccupations sociales, suggestions opérationnelles) et évalués en fonction de leur pertinence, de leur urgence et de leur impact potentiel sur la conformité aux normes SBP. Les CH devraient utiliser des méthodes structurées pour suivre les contributions et les associer à des actions ou des décisions spécifiques. Lorsque les commentaires mettent en évidence des risques ou des éléments manquants dans l'évaluation de la base d'approvisionnement (SBE), cela devrait entraîner une révision des évaluations des risques et des mesures de gestion des risques.

L'intégration des commentaires consiste à incorporer les points de vue des parties prenantes dans les processus de prise de décision. Cela peut impliquer de réviser les plans d'approvisionnement, de mettre à jour les procédures de gestion, d'améliorer les technologies ou les processus, ou de renforcer les mécanismes de gestion des réclamations et doléances. Il est important que les CH documentent la manière dont les commentaires ont été pris en compte et les changements qui en ont résulté. Cela permet non seulement de répondre aux exigences d'audit SBP, mais aussi de démontrer la responsabilité et la réactivité face aux préoccupations des parties prenantes.

5.2 Rendre compte aux parties prenantes

La gestion du feedback de bout en bout dans un délai approprié est essentielle pour maintenir la confiance et la transparence. Après avoir analysé le feedback des parties prenantes, les CH devraient rendre compte aux parties prenantes de la manière dont leurs commentaires ont été notés, évalués et pris en compte. Cela peut se faire par des réunions de suivi, des synthèses écrites, des bulletins d'information ou des mises à jour de documents publics. Le format et la langue devraient être accessibles et adaptés au public.

Les comptes rendus devraient inclure à la fois les actions entreprises et la justification des décisions lorsque les commentaires n'ont pas suscité d'initiatives. Prendre bonne note de toutes les contributions, même celles qui n'ont pas été retenues, témoigne du respect et de la valeur accordée à l'implication des parties prenantes. Le cas échéant, les organisations devraient également partager les calendriers des futures activités d'implication ou de réexamen, afin d'aider les parties prenantes à comprendre la nature continue du processus.

5.3 Résolution des conflits et systèmes de réclamations

Les normes SBP exigent que les CH maintiennent des mécanismes de gestion des réclamations et des doléances efficaces dans le cadre de leur stratégie d'implication des parties prenantes. Ces mécanismes devraient être clairement communiqués aux parties prenantes et offrir des canaux accessibles pour signaler des préoccupations ou des différends. Les éléments clés comprennent les référents désignés, les délais de réponse, les procédures d'enquête et la documentation des résultats.

La résolution des conflits devrait être guidée par des principes d'équité, de transparence et de

sensibilité culturelle. Lorsque des différends concernent les droits des peuples autochtones ou les droits de propriété foncière et d'utilisation des terres, les CH devraient suivre les protocoles reconnus tels que le Consentement libre, préalable et éclairé (FPIC). Toutes les réclamations et leurs résolutions devraient être enregistrées et examinées régulièrement afin d'identifier les tendances et d'améliorer les pratiques d'implication des parties prenantes. Un système de gestion efficace des réclamations et doléances appuie non seulement la conformité aux normes SBP, mais renforce également les relations avec les parties prenantes et réduit les risques d'atteinte à la réputation.

6 Suivi et amélioration continue

6.1 Indicateurs d'une implication efficace

Une implication efficace des parties prenantes peut être mesurée à l'aide d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Les principaux indicateurs incluent une participation active d'un éventail diversifié de parties prenantes, un dialogue constructif et des preuves que les commentaires ont influencé la prise de décision. Les indicateurs quantitatifs peuvent inclure le nombre de parties prenantes consultées, la fréquence des activités d'implication et le taux de résolution des réclamations. Les indicateurs qualitatifs peuvent porter sur la satisfaction des parties prenantes, le niveau de confiance et la perception de l'équité du processus.

Les CH devraient également avoir un processus de suivi permettant de déterminer si l'implication des parties prenantes a conduit à une amélioration des résultats en matière de durabilité, tels que la réduction des risques environnementaux, l'amélioration des relations avec les communautés ou un meilleur alignement avec les critères SBP. L'examen régulier de ces indicateurs permet de s'assurer que l'implication ne constitue pas seulement un exercice de conformité, mais qu'elle contribue réellement à un approvisionnement responsable en biomasse.

6.2 Évaluation interne et apprentissage

Une évaluation interne est essentielle pour identifier les points forts, les faiblesses et les possibilités d'amélioration des pratiques d'implication des parties prenantes. Les CH devraient évaluer périodiquement leurs processus, outils et résultats relatifs à l'implication des parties prenantes, en impliquant le personnel concerné et, le cas échéant, des facilitateurs externes. Cette évaluation devrait déterminer si les préoccupations des parties prenantes ont été appréhendées de manière inclusive, réactive et ont été correctement documentées.

Les enseignements tirés, qu'il s'agisse de réussites ou de difficultés, peuvent orienter les stratégies futures. Par exemple, si certains groupes de parties prenantes ont été sous-représentés ou si les commentaires n'ont pas été correctement pris en compte, ces problèmes devraient être actés et corrigés. L'intégration de l'implication des parties prenantes dans les cycles d'apprentissage organisationnel permet de renforcer les capacités, d'améliorer les relations et d'accroître l'efficacité globale des efforts de conformité aux normes SBP. Le processus d'évaluation interne des activités d'implication des parties prenantes devrait être réalisé périodiquement selon un calendrier compatible avec les processus internes tels que les revues stratégiques ou à la suite de changements importants dans les opérations. Cet audit interne est généralement réalisé au minimum une fois par an et sur une période de cinq ans maximum.

6.3 Mise à jour des plans d'implication des parties prenantes au fil du temps : importance d'un examen régulier

La Norme SBP 4 exige que les CH examinent et adaptent leur SEP au moins tous les cinq ans. Cependant, des examens plus fréquents peuvent être nécessaires en réponse à des changements significatifs, tels que de nouvelles parties prenantes, des risques émergents ou des mises à jour réglementaires. Les évaluations périodiques garantissent que l'implication des parties prenantes reste pertinente, inclusive et alignée sur les priorités actuelles en matière de durabilité. La mise à jour du SEP devrait inclure une réflexion sur les résultats des initiatives passées, l'intégration des

enseignements tirés et la consultation des parties prenantes sur les modifications proposées. Au minimum, il est recommandé aux CH d'examiner leur SEP actuel chaque année au regard de l'évolution de leurs activités, processus et opérations ainsi que de la pertinence des parties prenantes identifiées. Ce processus renforce la transparence et démontre un engagement en faveur de l'amélioration continue. Un SEP dynamique et réactif soutient non seulement la certification SBP, mais renforce également la confiance des parties prenantes et la performance de durabilité à long terme.

7 Respect des exigences de certification

7.1 Comment les détenteurs de certificat et les organismes de certification peuvent démontrer la conformité

Les producteurs de biomasse peuvent démontrer leur conformité relative à l'implication des parties prenantes selon les exigences de la Norme SBP 2 en intégrant les activités d'implication des parties prenantes dans leur évaluation de la base d'approvisionnement (SBE) et dans leurs systèmes de gestion en général. Cela comprend la réalisation de consultations pertinentes avec les parties prenantes concernées, telles que les communautés locales, les peuples autochtones, les ONG et les propriétaires fonciers, ainsi que la documentation de la manière dont leurs contributions ont influencé les évaluations des risques et les stratégies de limitation de ces derniers. Ce processus est bien établi chez les producteurs de biomasse.

En ce qui concerne la Norme SBP 4, tous les CH peuvent démontrer leur conformité aux exigences du SEP en intégrant les résultats des activités d'implication des parties prenantes dans les procédures du système de gestion de la chaîne de contrôle. La conformité implique également le maintien d'un mécanisme de réclamations transparent et accessible, garantissant que les parties prenantes disposent d'un canal formel pour soulever des préoccupations et recevoir des réponses dans des délais acceptables. Les CH devraient être en mesure de présenter, lors des audits, des preuves que l'implication des parties prenantes a été inclusive, correctement documentée et réactive.

Les organismes de certification évalueront si les activités d'implication des parties prenantes répondent aux exigences définies dans les normes SBP et les décriront dans le rapport d'audit.

7.2 Preuves acceptables

Pour appuyer la certification, les organisations devraient conserver des archives claires et structurées des activités relatives à l'implication des parties prenantes. Les activités relatives à l'implication des parties prenantes visant à répondre aux exigences de la Norme SBP 2 et de la Norme SBP 4 peuvent être regroupées dans un même ensemble de documents et d'archives. Il est néanmoins important de rappeler que la Norme SBP 2 couvre l'approvisionnement en matières premières, tandis que la Norme SBP 4 concerne les activités des CH et leurs impacts. En outre, les impacts étant généralement spécifiques à chaque site, chaque CH, y compris ceux appartenant à des entreprises opérant sur plusieurs sites, devrait disposer d'un SEP adapté à ses circonstances particulières.

Les preuves acceptables au niveau d'un CH peuvent inclure :

- **Un Plan d'implication des parties prenantes (SEP)** qui comprend une évaluation des impacts et des listes de parties prenantes avec leurs coordonnées, leurs catégories (ex : communauté, ONG, gouvernement), la méthode d'implication, les dates des activités, les résultats de l'implication et les actions associées

ET

- Des comptes rendus ou des synthèses des réunions relatives à l'implication des parties prenantes, incluant les dates, les lieux, les participants et les points de discussion

OU

- Des correspondances consignées comme des emails, des lettres ou des formulaires de feedback

OU

- Des synthèses publiques du SBE reflétant les contributions des parties prenantes et la manière dont elles ont été prises en compte

OU

- Les registres des réclamations indiquant les plaintes reçues, les actions entreprises et les résultats

OU

- Des preuves des processus FPIC, le cas échéant, y compris des accords signés ou des rapports de consultation.

Ces éléments devraient être mis à disposition lors des audits et, le cas échéant, rendus publics afin de démontrer la transparence et la responsabilité.

La tenue de cette documentation permet non seulement d'appuyer la conformité aux normes SBP, mais aussi de renforcer la confiance des parties prenantes et la crédibilité des opérations de biomasse certifiées.