

Foire aux questions

Qu'est-ce que *The Counter* ?

The Counter, ou 'Le Comptoir' en français, est un service d'assistance mondial qui effectue des recherches et fournit des informations sur des entreprises aux militants qui s'efforcent de rendre ces entreprises responsables de dommages causés à la société et à l'environnement. SOMO soutient depuis des décennies les groupes de justice sociale et les communautés qui luttent contre le pouvoir corporatif. Les enquêteurs spécialisés de *The Counter* sont là pour aider ceux qui en ont le plus besoin.

Où *The Counter* obtient-il les informations sur les entreprises ?

L'équipe de *The Counter* utilise des données accessibles au public et des données de source ouverte, des déclarations d'entreprises et des données provenant de registres d'entreprises du monde entier. Nous recueillons également des informations à partir de diverses bases de données disponibles sur abonnement et utilisées par SOMO pour ses enquêtes corporatives.

Qui peut faire une demande de recherche sur une entreprise à *The Counter* ?

Les activistes, les journalistes d'intérêt public, les ONG, les représentants syndicaux, les juristes stratégiques et les communautés qui travaillent à la protection des droits de l'homme, à la prévention de l'effondrement de l'environnement et du climat, à la reconquête des espaces publics sur les entreprises et à l'exposition des pratiques commerciales destructrices causant des dommages sociaux et environnementaux sont habilités à faire des demandes à *The Counter*, à condition qu'ils soient touchés par les dommages causés par l'entreprise en question et qu'ils n'aient pas les moyens de payer autrement pour ce soutien à la recherche. Tout soutien à la recherche corporative est soumis à notre capacité d'accueil.

The Counter réserve la priorité aux demandes de recherche émanant des communautés directement touchées par les dommages sociaux et environnementaux. Ainsi, l'aide à la recherche est disponible pour les journalistes d'intérêt public, les universitaires et les organisations à vocation politique sur une base limitée et discrétionnaire.

Qui n'est pas autorisé à demander à *The Counter* de réaliser des recherches sur des entreprises ?

Les sociétés et les entreprises commerciales, les investisseurs ou les individus ayant des intérêts financiers dans la recherche demandée, les gouvernements, les donateurs (à moins que le donateur ne facilite une demande émanant d'une communauté lésée), et les individus qui ne sont pas liés au préjudice causé par l'entreprise. Les activistes qui ont les moyens de payer pour ces services ne sont pas non plus éligibles. En outre, *The Counter* ne travaille que sur des demandes de recherche qui correspondent à la [mission et à la vision](#) de SOMO.

Puis-je avoir un aperçu du formulaire de demande ?

Vous pouvez télécharger un aperçu de la liste des questions posées lors de la demande de recherche pour vous faire une idée des informations que nous vous demandons. Téléchargez l'aperçu en [anglais](#), [espagnol](#) et [français](#).



Foire aux questions

Comment puis-je soumettre ma demande ?

Vous pouvez soumettre votre demande via un formulaire en ligne en suivant les étapes ci-dessous :

Étape 1 : [Suivez ce lien](#) (s'ouvre dans une nouvelle fenêtre) pour créer un compte sur notre outil d'assistance en ligne, Zammad.

Étape 2 : Vérifiez votre adresse électronique et terminez la création de votre compte en indiquant votre nom, votre adresse électronique et votre mot de passe.

Étape 3 : Une fois connecté, vous verrez un formulaire (appelé ticket) dans lequel vous pourrez commencer à travailler sur votre demande.

Étape 4 : Commencez par donner un titre à votre demande. Choisissez un titre qui la met en valeur (par exemple : Chaîne d'approvisionnement pharmaceutique suisse, Traque de pétrole illégal, Inondations au Pérou).

Étape 5 : Utilisez la zone de texte (limite de 750 mots) pour résumer et expliquer votre demande de recherche aussi clairement que possible.

Étape 6 : Remplissez les informations demandées dans le formulaire de soumission.

Étape 7 : Envoyez le formulaire ! Après avoir rempli et envoyé ce formulaire, vous recevrez un courriel automatique avec votre numéro de ticket et une confirmation que votre demande est avec l'équipe de *The Counter*.

Puis-je soumettre une demande sur mon téléphone portable ou ma tablette ?

Oui, les tickets peuvent être soumis via notre outil d'assistance en ligne Zammad à l'aide de votre téléphone portable ou de votre tablette.

Quand recevrai-je une réponse de *The Counter* ?

Une fois que vous avez soumis le formulaire en ligne, vous recevrez une réponse automatique confirmant que votre demande est dans notre file d'attente. L'équipe de *The Counter* évalue les nouvelles demandes chaque semaine, vous devriez donc recevoir une réponse dans les deux semaines. Dans notre réponse, il se peut que nous vous fournissions déjà la recherche demandée, que nous vous posions des questions complémentaires ou que nous vous informions que nous ne sommes pas en mesure de répondre à vos questions ou de vous aider. Notre soutien à la recherche est soumis à nos lignes directrices en matière d'éligibilité et à notre capacité en interne.

Vous recevrez toutes les communications relatives à votre demande de recherche par courrier électronique et par l'intermédiaire de Zammad. Il est important que vous répondiez directement dans Zammad, ou dans le même fil de discussion où vous avez reçu notre message, sans modifier l'objet du message, afin d'être sûr que nous le recevons correctement. Si votre demande implique le partage d'informations sensibles, veuillez l'indiquer lors de la soumission du formulaire et préciser le mode de communication que vous préférez. L'équipe de *The Counter* peut passer à d'autres canaux de communication une fois que vous avez soumis votre demande.



Foire aux questions

Quel type d'informations sur les entreprises *The Counter* fournit-il ?

The Counter vise à fournir des informations sur les finances, la propriété, les investisseurs, les structures d'entreprise et de capital, les filiales, les chaînes d'approvisionnement, la gouvernance et les opérations de l'entreprise si ces informations sont accessibles et disponibles. L'équipe de *The Counter* fournira les informations et les données trouvées, les sources utilisées dans la recherche, un résumé des résultats et, si demandé, des suggestions possibles pour une action ultérieure. Si nous ne pouvons pas trouver ou accéder à ces informations, nous ne pouvons pas les fournir.

Quel type d'information *The Counter* ne fournit-il pas ?

The Counter ne fournira PAS d'aide pour les demandes de recherche portant sur les sujets ou usages suivants :

- les demandes auxquelles nous ne pouvons répondre que sur la base d'informations non disponibles (*The Counter* n'a pas accès à la documentation interne ou confidentielle de l'entreprise) ;
- les demandes d'informations destinées à être utilisées à des fins de collecte de fonds ;
- les demandes d'informations destinées à être utilisées dans le cadre d'initiatives multi-partites ;
- les demandes qui n'ont pas d'objectif clair ou qui ne correspondent pas à la [mission et à la vision](#) de SOMO ;
- les demandes qui ne servent pas l'intérêt public ou qui ne concernent pas le pouvoir corporatif ;
- les demandes qui ne se rapportent pas à un cas spécifique de préjudice social ou environnemental (par exemple, des recherches générales sur un secteur ou des recherches visant à générer des pistes pour votre propre travail) ;
- les demandes d'évaluation de politiques ;
- les demandes d'analyse juridique par des experts ;
- les demandes d'analyse comparative, de catégorisation ou d'évaluation du contenu des entreprises, y compris les initiatives de RSE et de développement durable des entreprises ;
- les demandes de rédaction ou de publication d'articles, de rapports et de déclarations ;
- les demandes urgentes nécessitant une réponse dans les 48 heures ;
- les demandes pour lesquelles la recherche demande un certain temps.



Foire aux questions

Que faire si je ne sais pas exactement de quel type d'assistance à la recherche j'ai besoin ?

Si vous souhaitez bénéficier d'une aide à la recherche d'informations sur des entreprises nuisibles, mais que vous n'êtes pas sûr du type de recherche dont vous pourriez bénéficier, veuillez nous contacter via Zammad et nous expliquer votre situation le mieux possible. Si nous estimons que votre demande répond à nos critères d'éligibilité, nous travaillerons avec vous pour élaborer un plan de recherche qui répond à vos besoins.

Que se passe-t-il si *The Counter* ne peut pas m'aider ?

Nous vous informerons si l'équipe de *The Counter* ne peut pas trouver la documentation ou les données que vous avez demandées, ou si vous n'êtes pas éligible à l'aide à la recherche en raison du sujet de votre demande, de son utilisation prévue, de vos affiliations professionnelles, ou pour toute autre raison. Si votre demande d'aide ne relève pas de notre domaine d'expertise, nous essaierons de vous orienter vers une autre organisation ou un autre expert de notre réseau.

Comment SOMO peut-il fournir gratuitement des recherches sur les entreprises pour soutenir les mouvements de justice sociale dans le monde entier ?

SOMO a reçu des subventions pour lancer *The Counter* de la part de donateurs tels que la Dutch National Postcode Lottery et True Costs Initiative. Ces généreuses subventions ont permis à SOMO d'élargir son équipe d'enquêteurs spécialisés dans les entreprises afin d'offrir un soutien à la recherche à ceux qui en ont le plus besoin.

Qui dois-je contacter si j'ai des problèmes techniques en essayant de soumettre une demande de recherche ?

Si vous rencontrez des problèmes techniques lors de la soumission d'une demande, veuillez envoyer un courriel à info@somo.nl, et indiquer que vous avez un problème technique lors de la soumission d'une demande pour *The Counter*. Nous vous contacterons pour vous aider à résoudre le problème.

Comment *The Counter* assure-t-il la confidentialité de ma demande ?

Les informations que vous partagez avec nous ne seront accessibles qu'aux employés de SOMO, sauf si vous acceptez que nous les partagions avec d'autres experts. Nous utilisons notre propre serveur Nextcloud pour stocker nos données, et Zammad pour la communication, tous deux accessibles uniquement par SOMO.

