



# Mécanisme de règlement des griefs pour les parties prenantes externes

Caribbean Natural Resources Institute  
(Institut des Ressources Naturelles  
des Caraïbes)

*Août 2020*

# Mécanisme de règlement des griefs pour les parties prenantes externes

---

## But

Répondre aux préoccupations des parties prenantes externes<sup>1</sup> de CANARI (par ex., des partenaires et des bénéficiaires du projet, des consultants et entrepreneurs et d'autres parties prenantes touchées par le travail de CANARI).

## Objectif

S'assurer que tous les commentaires, demandes de renseignements et plaintes/doléances concernant le travail de CANARI seront examinés et que des mesures correctives appropriées seront prises.

## Processus

Les doléances seront traitées comme suit :

1. **Accusé de réception** : Un accusé de réception écrit du commentaire/de la plainte/doléance (réclamation) est envoyé dans les 10 jours ouvrables par la personne qui l'a reçu(e).
2. **Enregistrement** : Enregistrement du commentaire/de la plainte/doléance (réclamation) dans le dossier des doléances, ainsi que des documents pertinents.
3. **Notification** : Communication du commentaire/de la plainte/doléance (réclamation) comme suit :
  - a. S'il s'agit d'un projet de CANARI, communication au chef de projet concerné, avec copie au Directeur des Programmes.
  - b. S'il concerne des opérations/activités générales de CANARI, communication au Directeur exécutif.
  - c. Il peut également être nécessaire de notifier d'autres parties prenantes comme le bailleur de fonds concerné, les partenaires du projet et le comité de pilotage du projet.
4. **Évaluation** : Une décision est prise sur la nature de l'enquête qui aura lieu.
5. **Enquête** : Une enquête appropriée du commentaire/de la plainte/doléance menée par une équipe interne affectée à cette tâche (par exemple, il peut s'agir du personnel directement impliqué ainsi que du chef de projet et du directeur des programmes). L'enquête peut inclure des réunions avec le plaignant et d'autres parties prenantes et l'examen des documents pertinents. Une partie impartiale participe aux réunions avec le plaignant. Les procès-verbaux des réunions et les documents seront ajoutés au dossier des doléances.
6. **Résolution** : Selon les conclusions de l'enquête :
  - a. Une résolution est décidée immédiatement ;
    - i. La plainte est rejetée ;
    - ii. Une réponse est convenue ;
    - iii. La plainte est renvoyée le cas échéant.
  - b. Il n'est pas possible de parvenir à une résolution et le cas est présenté au Comité des griefs de CANARI pour obtenir d'autres commentaires.
7. **Communication** : Une fois la résolution obtenue, la décision est communiquée par écrit au plaignant. Des documents sont ajoutés au dossier de doléances.
8. **Satisfaction** : Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse de CANARI, il peut saisir un médiateur impartial, comme convenu d'un commun accord. Si le problème n'est toujours pas résolu, une action en justice peut être intentée. À toutes les étapes, des documents sont ajoutés au dossier de doléances.

---

<sup>1</sup> A noter que le processus de doléances pour le personnel de CANARI se trouve dans la politique des ressources humaines.

## Mécanisme de règlement des griefs pour les parties prenantes externes

Références :

UNCTAD-World Bank. Grievance redress mechanisms. *Knowledge into Action Note Series 19*. <http://documents.worldbank.org/curated/en/145491521090890782/pdf/124294-BRI-PUBLIC-KN19.pdf>

Office of the Compliance Advisor/Ombudsman (CAO) of the World Bank. 2008. A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects. <http://www.cao-ombudsman.org/howwework/advisor/documents/implemgrieveng.pdf>