

## Mécanisme de Règlement des Plaintes du Projet CEPF Îles de la Caraïbe

Une plainte peut être une question, une préoccupation ou un problème lié à la mise en œuvre d'une petite ou une grande subvention financée par le CEPF. Nous avons mis en place ce mécanisme de règlement des plaintes (GRM) pour recevoir et enregistrer officiellement les plaintes et résoudre les problèmes. Toute personne ayant une préoccupation concernant un aspect quelconque d'un projet financé par le CEPF dans le Hotspot de Biodiversité des îles de la Caraïbe, y compris l'Équipe Régionale de Mise en Œuvre (RIT), peut nous le rapporter afin que nous puissions améliorer notre façon de travailler collectivement.

### Premier niveau de recours

#### Étape 1: Soumettre la plainte

Soumettre votre plainte au RIT par courriel, téléphone ou à l'écrit (voir informations de contact ci-dessous).

Toutes les informations reçues seront considérées comme confidentielles. Les signalements peuvent être faits de manière anonyme.

#### Étape 3: Enregistrement et Notification

Nous documenterons formellement votre plainte et en informerons la Directrice des Programmes et la Directrice Exécutive de CANARI, ainsi que la Directrice des Subventions du CEPF.

#### Étape 5: Résolution

Nous proposerons une solution basée sur l'enquête.

Si une solution ne peut être trouvée, nous demanderons l'avis de la Directrice des Subventions du CEPF ou du Comité organisationnel des Griefs du RIT.



#### Étape 2: Réception de la plainte

Vous recevez une réponse de la responsable au RIT dans les 48 heures, par téléphone ou à l'écrit.

Si le problème ne peut pas être résolu immédiatement, la responsable du RIT vous fournira un calendrier de traitement du dossier.

#### Étape 4: Évaluer et Enquêter

Nous enquêterons sur l'objet de la plainte et documenterons le processus, avec la participation d'une personne impartiale.

Vous, ainsi que d'autres parties prenantes pertinentes, pourrez être invités à rencontrer l'équipe qui mène l'enquête.

#### Étape 6: Accord ou Appel

Une fois qu'une solution a été trouvée, la décision vous est communiquée par écrit et est consignée dans nos dossiers.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du CANARI, la plainte peut être transférée au deuxième niveau de recours.



Appeler la responsable du RIT au +1-868-638-6062, +1-868-674-1558



Envoyer un fax à la responsable du RIT au +1-868-674-1788



Nous écrire au #105 Twelfth Street, Barataria, Trinidad and Tobago



Par courriel à [Executive.Director@canari.org](mailto:Executive.Director@canari.org)



En personne à l'un des membres de l'Équipe Régionale de Mise en Œuvre



## Mécanisme de Règlement des Plaintes du Projet CEPF Îles de la Caraïbe

Si à un quelconque stade du processus vous avez le sentiment que votre plainte n'est pas correctement traitée par la responsable du RIT, vous pouvez demander que celle-ci soit transférée immédiatement au deuxième niveau de recours.

### **Deuxième niveau de recours**

Si les requérants ne sont pas satisfaits de la manière dont leur plainte a été traitée au premier niveau de recours, ils peuvent s'adresser directement au directeur exécutif du CEPF via la ligne d'assistance éthique de CI.

Téléphone : +1-866-294-8673

Portail web : <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/10680/index.html>

Il est prévu que la plainte soit résolue à ce niveau dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la plainte originale. Toutefois, si les deux parties conviennent que des progrès significatifs vers la résolution sont réalisés, l'affaire peut être maintenue à ce niveau pour un maximum de 60 jours ouvrables.

