*La présente liste de contrôle fournit des conseils à l’Emprunteur sur l’application des normes environnementales et sociales (NES), qui font partie du Cadre environnemental et social 2016 de la Banque mondiale. Les listes de contrôle permettent d’illustrer les exigences des NES et proposent des exemples d’approches pour répondre à certaines de ces exigences. Elles n’ont pas valeur de politique de la Banque mondiale et n’ont pas un caractère obligatoire. Elles ne dispensent pas de la nécessité de faire montre de discernement au moment de prendre les décisions concernant les projets. En cas de divergence ou de contradiction entre les listes de contrôle et les NES, les dispositions des NES font foi.*

**Liste de contrôle du mécanisme de gestion des plaintes**

Le niveau de complexité approprié du mécanisme de gestion des plaintes d’un projet dépend des risques du projet, de son impact et de son contexte. La liste de contrôle ci-dessous décrit un mécanisme de gestion des plaintes complexe qui respecte les bonnes pratiques internationales, mais qui n’est pas obligatoirement applicable à tous les projets. Elle permet néanmoins de déterminer si un tel mécanisme est conforme aux bonnes pratiques internationales.

**A. Questions systémiques**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Le projet offre-t-il la possibilité de formuler des commentaires ou de porter plainte ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. L’organisation dispose-t-elle d’une politique de gestion des plaintes ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Cette politique est-elle accessible à l’ensemble du personnel, à tous les bénéficiaires et à tous les utilisateurs potentiels ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Est-elle rédigée en langue(s) locale(s) ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Le mécanisme de gestion des plaintes présente-t-il les caractéristiques suivantes ?
 |  |  |
|  | 1. Une procédure claire pour formuler des commentaires ou porter plainte.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Une indication de la personne ou des personnes responsable(s) de la gestion des commentaires ou des plaintes.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Des procédures de règlement, de médiation et d’enquête en fonction de la gravité et de la complexité des plaintes.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Un système d’information des plaignants sur l’évolution de la situation.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Un système d’enregistrement des commentaires ou des plaintes, ainsi que du résultat des procédures engagées.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Des procédures pour préserver l’anonymat des plaignants.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |

**B. Gestion du personnel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Existe-t-il un manuel de gestion des plaintes à l’intention du personnel ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. La politique et/ou les procédures de gestion des plaintes donnent-elles des indications sur :
 |  |  |
|  | 1. ce qu’est un commentaire ou une plainte,
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. les informations à recueillir auprès des plaignants,
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. les solutions qui peuvent ou doivent être mises en œuvre pour régler les plaintes.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. La politique et les procédures de gestion des plaintes ont-elles été communiquées à l’ensemble du personnel ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Le mécanisme de gestion des plaintes dispose-t-il de ressources suffisantes pour fonctionner efficacement ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. L’organisation offre-t-elle au personnel une formation sur la gestion des plaintes ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |

**C. Informations accessibles aux utilisateurs du mécanisme de gestion des plaintes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Les utilisateurs sont-ils informés des modalités pour porter plainte ou formuler des commentaires ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Existe-t-il une brochure d’information sur le mécanisme de gestion des plaintes ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Des formulaires de dépôt de plainte ou de commentaires sont-ils disponibles ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Des formulaires de dépôt de plainte ou des affiches y relatives sont-ils mis en évidence et facilement accessibles ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les coordonnées du personnel chargé de réceptionner les commentaires et les plaintes sont-elles publiées et affichées dans les lieux publics ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les informations relatives à la gestion des plaintes sont-elles disponibles en langues locales ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Les utilisateurs peuvent-ils porter plainte ou formuler des commentaires :
 |  |  |
|  | 1. par écrit ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. par courriel ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. par télécopie ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. par téléphone ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. en personne ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Les utilisateurs reçoivent-ils de l’aide pour déposer leurs plaintes/commentaires lorsque cela s’avère nécessaire ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Peut-on avoir recours au mécanisme de gestion des plaintes gratuitement ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Les utilisateurs ont-ils l’assurance que leurs informations resteront confidentielles ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Les utilisateurs disposent-ils d’informations sur les voies de recours ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  |  |  |

**D. Enregistrement des plaintes/commentaires**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Toute plainte ou tout commentaire est-il enregistré ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les plaintes/commentaires sont-ils enregistrés et documentés ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les questions/suggestions et les recommandations sont-elles enregistrées ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les résultats des procédures de gestion des plaintes et les réponses aux commentaires sont-ils tous enregistrés ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |

**E. Normes opérationnelles**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Existe-t-il des normes opérationnelles qui encadrent le processus et le calendrier de gestion des plaintes/commentaires ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. La réception des plaintes est-elle confirmée dans un intervalle de temps donné ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Les plaintes sont-elles censées être réglées dans un intervalle de temps donné ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Existe-t-il un système de contrôle de qualité pour :
 |  |  |
|  | 1. vérifier si toutes les plaintes ont été réglées ou suivies d’effet,
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. vérifier si tous les aspects d’une plainte ont été examinés,
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. vérifier si toutes les mesures d’accompagnement nécessaires ont été prises.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |

**F. Analyse et remontée de l’information**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Des rapports internes réguliers sur les plaintes/commentaires reçus sont-ils produits à l’intention de l’équipe de direction ?
 | **Oui\_\_\_** | **Non\_\_** |
| 1. Les rapports sur les plaintes/commentaires reçus comportent-ils les informations suivantes ?
 |  |  |
|  | 1. Nombre de plaintes/commentaires reçus.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Conformité aux normes opérationnelles.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Problèmes soulevés par les plaintes/commentaires.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Tendances observées dans les plaintes/commentaires au fil du temps.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Causes des plaintes/commentaires.
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |
|  | 1. Justification des mesures correctives.
2. Réparations effectivement accordées.
3. Recommandations/stratégies pour prévenir ou limiter les récidives.
 | **Oui\_\_****Oui\_\_****Oui\_\_** | **Non\_\_****Non\_\_****Non\_\_** |
| 1. Les rapports sur les plaintes/commentaires reçus sont-ils publiés de temps en temps ?
 | **Oui\_\_** | **Non\_\_** |