

**OUTIL**

Appui au pilotge des mécanismes de réglement des plaintes

Table des matières

*Dernière actualisation : mai 2016*

Page 3 Identification et consultation des parties prenantes

Page 4 Personnel

Page 5 Étapes du processus

Page 7 Recevoir

Page 9 Accuser réception

Page 10 Évaluer

Page 12 Proposer une solution

Page 14 Mettre en œuvre la solution

Page 15 Clôturer et assurer le suivi

Page 16 Donner des suites

|  |
| --- |
| Identification et consultation des parties prenantes |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Les communautés vivant dans le **voisinage** du projet sont-elles **clairement définies** dans la documentation du mécanisme de règlement des plaintes ?**Voisinage :** près des clôtures du projet ; près des voies de transport ; indéniablement affectées. **Clairement définies :** citées dans les documents du mécanisme de règlement des plaintes ; intégrées dans les campagnes de sensibilisation et de publicité lancées sur le mécanisme de règlement des plaintes. | Demander au personnel pourquoi certaines communautés sont exclues — était-ce un oubli ou pour des raisons impérieuses ? Souligner l’importance d’inclure toutes les communautés indéniablement affectées. | **Dans cette boîte à outils :**Section 4 : Construire un bon mécanisme de règlement des plaintesOutil : Faire la publicité d’un mécanisme de règlement des plaintes et en permettre l’accèsOutil : Lettre type d’accusé de réception d’une plainte**Autres ressources :** Cartographie des parties prenantes ; évaluation des impacts ; Réunions communautaires ; enquêtes communautaires ; rencontres individuellesEnquête culturelle ; recruter des résidents locaux pour éclairer les aspects culturels nécessitant d’être pris en compte ; évaluation des impactsSFI, Note sur les bonnes pratiques : « Addressing Grievances from Project-Affected Communities » p. 10 ("Cultural Attributes and Grievance Mechanisms") CAO. « A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects » p. 23-4 (« Information Needed to Develop a Grievance Mechanism for Greenfield/Existing Projects »)IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 7 ("Engage External Stakeholders"). Résumé en Français : « Nouvelle boîte à outils sur les mécanismes de règlement des plaintes de la communauté (MGPC) », 2014 |
| Les membres de la communauté ont-ils été **consultés** pendant la phase de conception du mécanisme de règlement des plaintes ? **Consultation** : échange réciproque d’informations incluant de fournir des renseignements à la communauté et de recueillir les vues de celle-ci par le biais de questions et de relations humaines. | Suggérer de solliciter l’opinion de la communauté sur le mode de fonctionnement du mécanisme. Utiliser ces renseignements pour concevoir, mettre en œuvre, modifier et améliorer le mécanisme. |
| Des méthodes de gestion des plaintes **adaptées à la réalité culturelle** ont-elles été envisagées lors de la conception ?**Adaptées à la réalité culturelle :** s’assurer que des phénomènes culturels ne sont pas un obstacle à l’accès et que le contenu est cohérent avec la langue, la culture et les normes locales. Par exemple, il peut être utile de faire appel à des spécialistes de la consultation avec les autochtones en des lieux où cet aspect pose problème. De même, il peut être nécessaire de faire appel à des agents de liaison femmes si le public féminin n’a pas pour habitude de dialoguer directement avec les hommes. | Envisager les besoins en personnel supplémentaire ; identifier les personnes répondant, au sein de l’entreprise, aux critères indispensables pour assumer, avec la formation idoine, des responsabilités professionnelles supplémentaires ; interviewer les membres de la communauté pour mieux comprendre et la façon dont ils soldent les contentieux et les sensibilités culturelles ainsi que les préoccupations à prendre en compte dans la conception, la mise en œuvre, la modification et l’amélioration du mécanisme de règlement des plaintes. |

|  |
| --- |
| Personnel |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Les effectifs sont-ils suffisants pour traiter le volume et la complexité des plaintes reçues ?**Suffisant :** Les projets ne disposent pas tous d’un personnel entièrement consacré au traitement des plaintes. Cette tâche est souvent remplie par le personnel chargé des relations communautaires (RC) ou par l’agent de liaison communautaire (ALC). La plupart de ces acteurs (RC/ALC) peuvent traiter quelques plaintes par mois, mais si ce volume grossit, il peut s’avérer nécessaire de disposer de personnel totalement dédié à la gestion des plaintes. | Recruter du personnel supplémentaire ; former du personnel d’autres domaines d’activité pour qu’il accepte d’éventuellement gérer les plaintes communautaires ; former les sous-traitants à gérer les plaintes. | **Dans cette boîte à outils :** Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnelOutil : Termes de référence de l’Agent des griefs et de l’Agent de liaison communautaireOutil : Rôles et responsabilités du personnel et des sous-traitants de l’entreprise dans le cadre du mécanisme de règlement des plaintes **Autres ressources :** IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Tool 5: Job Description - Grievance OfficerSFI, Performance Standards Guidance Note 1 |
| Les rôles et les responsabilités sont-ils **clairement** **définis** et compris par le personnel et les sous-traitants ?**Clairement définis :** voir l’outil Rôles et responsabilités. Il est essentiel que l’équipe de direction du site ait connaissance de ses obligations à l’égard du mécanisme de règlement des plaintes et sache quel est le membre du personnel responsable de son fonctionnement au jour le jour. Il est également nécessaire que le personnel en interface avec la communauté comprenne ses responsabilités et leurs limites. | Définir les rôles et responsabilités dans les documents de projet ; organiser des séances d’information pour clarifier les rôles et les responsabilités. |
| Une formation adéquate est-elle en place ?**Formation adéquate :** Le personnel responsable du mécanisme de règlement des plaintes reçoit-il une formation approfondie lui permettant d’en gérer les aspects quotidiens ? Le personnel dans son ensemble et les sous-traitants font-ils l’objet d’actions de sensibilisation et leurs responsabilités sont-elles clairement définies ? | Animer des sessions de formation à l’intention de l’ensemble du personnel susceptible d’intervenir dans le traitement des plaintes communautaires ; réaliser des formations pour les sous-traitants. |

|  |
| --- |
| Étapes du processus |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Les étapes et les calendriers du processus sont-ils explicites et **appropriés** ?**Appropriés :** La séquence des étapes est-elle facile à suivre et prévisible ? Les délais sont-ils suffisamment courts pour que les requérants aient le sentiment que leur dossier avance, mais suffisamment longs pour être tenus sans surcharge excessive de travail ou sans prendre de raccourcis ? | Redéfinir le processus pour y inclure les étapes éventuellement manquantes ; raccourcir les calendriers si les plaignants ont le sentiment que leur dossier n’avance pas correctement ou élargir les délais si les échéances ne peuvent pas être respectées ou si des informations en retour indiquent que les plaintes ne sont pas réglées de façon adéquate et collaborative. | **Dans cette boîte à outils :** Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnelOutil : Lettre type d’accusé de réception d’une plainteOutil : Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautaires**Autres ressources :** Développer un tableur (par ex. outil de suivi IPIECA) ; utiliser un logiciel tiers.SFI, Grievance Management. « Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies Doing Business in Emerging Markets » (2007), pp. 69-79ICMM. « Human Rights in the Mining & Metals Industry: Handling and Resolving Local Level Concerns & Grievances » (2009), pp. 10-20SFI. « Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities » pp. 3, 18CAO. « A Guide to Designing and Implementing Grievance Mechanisms for Development Projects » p. 4 ("The Typical Steps of a Grievance Mechanism"), p. 34 ("A Grievance Mechanism with Multiple Local Approaches to Resolving Complaints"), pp. 23-4 ("Information Needed to Develop a Grievance Mechanism for Greenfield/Existing Projects")IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 4 ("How does the procedure work?")SFI. « A Strategic Approach to Early Stakeholder Engagement » pp.106-7 ("Steps for grievance management") |
| Existe-t-il un système d’**enregistrement et de suivi** des étapes ?**Enregistrement et suivi :** Un système pour documenter les étapes du processus de règlement des différends et qui facilite la gestion systématique des plaintes ainsi que le développement d’indicateurs clés de performance. | Créer un système d’enregistrement. Ceci peut prendre la forme d’une simple feuille de calcul ou avoir la complexité d’un logiciel spécifique. |

|  |
| --- |
| Recevoir |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Le processus est-il ouvert à un large éventail de réclamations et les membres de la communauté le savent-ils ? | Il est de pratique courante que les mécanismes de règlement des plaintes soient le premier point de contact pour tout type de réclamation ou de question concernant les activités de l’entreprise. Ne pas limiter la nature des préoccupations pouvant être soumises peut encourager la population à recourir au mécanisme. Toutefois, certains types de plainte risquent de devoir être orientés sur d’autres départements (par exemple, une plainte au sujet de l’octroi d’un contrat pourra être transmise au département « contrats et passation des marchés »).  | **Dans cette boîte à outils :**Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnelOutil : Lettre type d’accusé de réception d’une plainteOutil : Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautairesOutil : Faire la publicité d’un mécanisme de règlement des plaintes et en permettre l’accès**Autres ressources :** IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance RegisterIPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3 |
| La majorité des problèmes soulevés sont-ils dans **la limite du raisonnable** admissible par le mécanisme de règlement des plaintes ?**Dans la limite du raisonnable :** reliés sans conteste au projet. | Nombre de mécanismes de règlement des plaintes visent à l’inclusion plutôt qu’à l’exclusion. D’expérience, la plupart des questions soumises à un mécanisme de règlement des plaintes ont trait à des impacts du projet et y sont rarement étrangères ou fallacieuses. |
| Existe-t-il une large gamme d’**options de prise de contact** et sont-elles cohérentes avec le contexte ?**Options de prise de contact :** les différents biais pour présenter une réclamation englobent un numéro d’appel téléphonique gratuit, une adresse courriel, une boîte à suggestions dans un lieu public, une question posée directement à un membre du personnel ou à un sous-traitant, une question ou une inquiétude exprimée lors d’une réunion publique ou auprès d’un fonctionnaire local ou d’un membre de la communauté digne de confiance. | Inclure autant d’options de prise de contact que possible. S’assurer que chaque point de contact connaisse le point de contact central où présenter les plaintes. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le mécanisme de règlement des plaintes fait-il l’objet d’une **publicité suffisante et appropriée** ?**Publicité suffisante et appropriée :** les informations sont accessibles à toute personne qui en a besoin. Ceci peut inclure des spots radio, des panneaux d’affichage, des encarts publicitaires dans les journaux, des discussions à l’occasion de réunions publiques, etc. | Accroître la publicité si nécessaire. Réaliser des sondages informels auprès des membres de la communauté pour savoir où ils se rendraient s’ils avaient à se plaindre. Utiliser ces informations pour cibler la communication. |  |
| Y a-t-il des obstacles à l’accès (par ex., la langue, l’existence de populations autochtones ou vulnérables, etc.) et des mesures ont-elles été prises pour les lever ?  | Traduire les documents en langues locales ou vernaculaires. Veiller à ce que la couverture des points de contact recouvre l’ensemble des membres de la communauté (par ex., les populations autochtones, les minorités, les femmes, etc.). Travailler avec les ONG locales pour s’assurer qu’elles connaissent la façon de fonctionner du mécanisme de règlement des plaintes et les encourager à informer les personnes avec qui elles collaborent. |
| Peut-on porter plainte anonymement ? Le mécanisme de règlement des plaintes préserve-t-il la confidentialité s’il y a lieu ?  | Le respect de la confidentialité doit être la condition de base du mécanisme. Déterminer qui a accès aux informations personnelles et si cet accès est justifié. Veiller à ce que le mécanisme ait la possibilité de gérer les plaintes anonymes. |
| Y a-t-il une parfaite connaissance des différents points de réception d’une plainte (par ex, personnel de terrain ou de bureau, sous-traitants, travailleurs de la communauté locale, etc.) et du procédé garantissant que les plaintes seront prises en compte par le mécanisme de règlement des plaintes ?  | Vérifier que les points d’entrée figurent dans la documentation. Réaliser une enquête informelle auprès du personnel et des sous-traitants pour déterminer s’ils savent quoi faire s’ils reçoivent une réclamation. Passer en revue la documentation relative au mécanisme de règlement des plaintes pour déterminer la palette des divers types de points d’entrée. |

|  |
| --- |
| Accuser réception |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Les plaignants reçoivent-ils un accusé de réception de la plainte dans des **délais raisonnables** ?**Délais raisonnables :** habituellement dans les 3-5 jours après réception. | Créer un formulaire personnalisé pour envoi par l’agent des griefs au requérant. Faites simple — L’accusé de réception doit préciser que la plainte a été reçue et ce à quoi peut s’attendre le requérant en termes de processus et de calendrier. | **Dans cette boîte à outils :** Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnelOutil : Lettre type d’accusé de réception d’une plainte |
| Donne-t-on aux requérants l’ensemble des éléments leur permettant de comprendre les étapes et le calendrier du processus de mécanisme de règlement des plaintes ?  | Créer un modèle standard à joindre au formulaire d’accusé de réception. |
| Les requérants sont-ils informés de l’état d’avancement de leur dossier tout au long du processus ? | Établir des règles de communication à chaque étape du processus. Créer des lettres types avec un contenu personnalisable pour chaque plainte. |

|  |
| --- |
| Évaluer |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Les plaintes sont-elles classées par catégories ? | Le classement des plaintes par catégories aide à mettre la résolution du problème entre les mains du bon propriétaire de plainte. Il aide également à tirer les enseignements permettant d’améliorer les opérations. Les plaintes seront classées sous les rubriques environnement, investissement social, contenu local, contrats et marchés, droits de l’homme, accès au foncier, dommages matériels, etc. | **Dans cette boîte à outils :** Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnelSection 6 : Boucler la boucle : utiliser le retour d’informations sur le mécanisme de règlement des plaintes pour améliorer les pratiques de l’entreprise Outil : Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautaires**Autres ressources :** IPIECA. The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance Register |
| Le propriétaire de la plainte est-il clairement identifié ?**Propriétaire de la plainte :** le membre du personnel ou le sous-traitant chargé de l’évaluation de la plainte et du contact avec le requérant après réception. | Déterminer et habiliter un propriétaire de plainte est un élément décisif du bon aboutissement. Le propriétaire de la plainte apporte une expertise de contenu au problème soulevé et sert de point de contact avisé pour le requérant. Cet acteur doit être capable d’analyser la plainte, de solliciter la contribution de tout autre membre du personnel, d’un tiers extérieur ou d’un expert, en tant que de besoin, et de prendre les décisions sur la manière d’enquêter et de régler le problème.  |
| Les critères de **transmission** d’une plainte à **un échelon supérieur** pour la remettre aux mains d’un propriétaire autre que l’agent des griefs sont-ils clairs ?**Transmission à l’échelon supérieur :** toute plainte ne pouvant être traitée par la personne qui les reçoit ou par l’agent des griefs doit être confiée à un propriétaire doté de l’expertise de contenu et appartenant au secteur d’activité concerné par ladite plainte. | Il y a possibilité de dresser une liste des différents types de problèmes amenés à être gérés directement par l’agent des griefs. Par exemple, certains mécanismes de règlement des plaintes spécifient que l’agent des griefs est habilité à résoudre les questions et préoccupations ne nécessitant pas d’examen de la part d’un expert de contenu. Si une plainte a trait à un incident (par ex., rejet dans le milieu naturel, transport de matériaux sur la voie publique, etc.), il faudra probablement l’intervention d’un propriétaire de plainte très au courant des opérations conduites au moment de l’incident. |
| Quelle proportion de plaintes est-elle traitée par l’agent des griefs comparée à celle transmise à un échelon supérieur ?  | Le registre des plaintes doit clairement préciser les plaintes traitées par l’agent des griefs en opposition à celles transmises à l’échelon supérieur. |
| Existe-t-il des critères **objectifs et clairs** pour l’évaluation des plaintes ? **Objectifs et clairs :** le processus est-il spécifié ; le processus est-il exempt de biais ; les personnes maîtrisant le sujet traité sont-elles consultées ; diverses perspectives sont-elles prises en compte ; existe-t-il une possibilité d’appel ? | Le mécanisme de règlement des plaintes devra être assorti d’un système d’équilibrage des pouvoirs de sorte qu’un acteur de l’entreprise (par ex., l’agent des griefs) ne puisse en aucun cas être à la fois « juge et partie ». Vérifier le registre des griefs pour voir qui a été consulté et quand, pendant l’évaluation. Dans tous les cas, au moins le requérant devra figurer comme ayant été consulté. |
| Les conclusions de l’évaluation de la plainte sont-elles communiquées au requérant ? Le requérant a-t-il été consulté ? | Vérifier la présence de documents confirmant que les conclusions ont été communiquées au requérant. C’est généralement mieux de le faire en personne. Il peut également être utile que ce ne soit pas un unique représentant de l’entreprise qui discute les conclusions avec le requérant, recueille ses commentaires, réponde à ses questions et intègre ses remarques sur les conclusions. |

|  |
| --- |
| Proposer une solution |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| La solution proposée est-elle une **réponse appropriée** à la nature de la plainte ?**Réponse appropriée :** la proposition est-elle proportionnelle à l’ampleur du problème ? Donne-t-elle entièrement satisfaction au requérant ou le laisse-t-elle à son point de départ lors de la soumission de la plainte ? Si une compensation monétaire est proposée, est-elle adéquate et règle-t-elle le problème ? Peut-elle être exécutée dans des délais et à un coût raisonnables ? | Les acteurs gérant les plaintes peuvent, parfois, avoir tendance à proposer deux solutions extrêmes : l’une étant de rejeter la majorité des plaintes des requérants, l’autre consistant à proposer, pour maintenir la paix, des sommes d’argent supérieures à ce qui est nécessaire pour régler le problème. Ces deux scénarios « portés à leur comble » doivent laisser le passage à un esprit de recherche de solutions créatives intermédiaires. | **Dans cette boîte à outils :** Section 5 : Faire du mécanisme de règlement des plaintes un instrument fonctionnel — le Comité d’appel Outil : Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautaires**Autres ressources :** SFI. « Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities » p. 24 ("Developing Resolution Options, Preparing a Response, and Closing Out") IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3 |
| La solution proposée est-elle bien étayée et reposant sur des bases solides ?**Bien étayée :** les points de vue des experts et du requérant sont-ils correctement documentés ? Les dommages ont-ils été évalués à leur juste valeur et celle-ci a-t-elle été vérifiée ? Est-il indiqué si une vérification indépendante a été demandée ? | S’assurer que le registre des plaintes est tenu. Veiller à ce que toute proposition de solution s’accompagne de documents justificatifs (par ex., résultats d’analyse de laboratoire ou estimation des ressources endommagées). |
| Les propositions de solution sont-elles présentées en personne ? | Vérifier l’existence de procès-verbaux de réunions montrant que le personnel rencontre le requérant pour discuter des solutions possibles à apporter à la plainte et intègre les remarques dudit requérant dans les solutions. Inclure une méthode pour consigner les rencontres en face à face dans le registre des plaintes. |
| Existe-t-il une procédure d’appel **claire** si le requérant rejette la solution ?**Claire :** Le requérant reçoit une note écrite sur les modalités à suivre pour faire appel et sur la suite des événements qu’il peut attendre une fois l’appel introduit. | Spécifier une procédure d’appel offrant une vision indépendante de la plainte, assortie de délais précis. |
| Les membres de l’instance d’appel ont-ils le bon profil **sans conflit d’intérêts** ? **Sans conflit d’intérêts :** Les membres n’ont aucun intérêt ou bénéfice à tirer d’un résultat. Par exemple, les décideurs ne doivent pas avoir participé à l’évaluation initiale ni pouvoir tirer avantage de la situation. | Suggérer, pour l’instance d’appel, des membres n’ayant aucun intérêt dans l’objet de la plainte. Rechercher une tierce partie si les candidats en interne semblent afficher des points de vue manquant d’objectivité. |
| Combien de fois l’instance d’appel réédite-t-elle la solution originellement proposée comparé au nombre de fois où elle propose une autre solution ? Le résultat semble-t-il **raisonnable** ? **Raisonnable :** y a-t-il des signes indiquant que l’instance d’appel offre une vision indépendante et n’est pas qu’un coup de tampon apposé sur le travail effectué par ceux qui ont procédé à l’évaluation initiale et ont offert une solution en premier lieu ? | Rechercher des indicateurs d’indépendance tels que des descriptions de tout manquement dans le processus ou l’évaluation si la proposition initiale de solution n’est pas validée, ou des informations justificatives supplémentaires si la proposition est validée. |

|  |
| --- |
| Mettre en œuvre la solution : |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| La solution proposée est-elle exécutée conformément à l’accord et en temps opportun ?**En temps opportun :** la solution est mise en œuvre sitôt que la proposition est acceptée et que les ressources sont disponibles.  | Discuter le calendrier avec le(s) requérant(s) et solliciter leurs observations ; et une fois l’exécution achevée, demander s’ils sont satisfaits de la solution. Déterminer si les délais ont été respectés.  | **Dans cette boîte à outils :**Outil : Modèle de procédure de mécanisme de règlement des plaintes communautaires**Autres ressources :** IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3IPIECA, The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): Grievance Register |
| La mise en œuvre est-elle **bien documentée** ?**Bien documentée :** Les contrats de travaux sont-ils disponibles ? Existe-t-il des documents montrant que le travail a été accompli ? | Inscrire les étapes clés dans le registre des plaintes pour assurer la mise en place de la documentation. |
| Existe-t-il des documents indiquant si le requérant est satisfait de la solution ? | Une lettre type peut être préparée permettant au(x) requérant(s) de valider la mise en œuvre de la solution. Dans certains cas, les requérants refuseront de signer une acceptation, de crainte qu’elle limite leurs options futures. Dans ce cas, il sera utile de résumer les actions réalisées dans une lettre adressée au requérant, en lui précisant que ce récapitulatif ne constitue pas une approbation de sa part. |

|  |
| --- |
| Clôturer et assurer le suivi |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| La clôture de la plainte a-t-elle été consignée dans le registre des plaintes (système de suivi) ? | Insérer une case à cocher pour la clôture de la plainte. Archiver tous les documents. | **Dans cette boîte à outils :** Section 6 : Boucler la boucle : utiliser le retour d’informations sur le mécanisme de règlement des plaintes pour améliorer les pratiques de l’entreprise**Autres ressources :** SFI. « Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities » p. 28 ("Examples of Monitoring Measures Commensurate with Project Impacts")IPIECA, Community Grievance Mechanisms in the Oil and Gas Industry, Module 3IPIECA, The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 13 ("Track and Monitor") |
| Un avis de **clôture** a-t-il été adressé au requérant ?**Clôture :** Une plainte est clôturée lorsque la solution a été exécutée ou lorsque des mesures supplémentaires seraient improductives (c.-à-d. si le requérant refuse l’évaluation et la solution proposée). | Créer un formulaire type contenant les détails génériques à transmettre au requérant lors de la clôture. |
| Le requérant a-t-il posé d’autres réclamations liées à la même plainte ? | Il peut être utile de surveiller les plaintes ultérieures, car des plaintes à répétition sur des problèmes récurrents et connexes peuvent indiquer une insatisfaction et une inquiétude permanentes dans les communautés. |

|  |
| --- |
| Donner des suites |
| **Questions** | **Options**  | **Outils** |
| Est-il procédé à une quelconque forme d’évaluation **systématique** des types de plaintes reçues, des temps de réponse, des propositions de solution et de leur acceptation ainsi que des plaintes résolues comparées aux interjections en appel ?**Systématique :** une évaluation périodique et cohérente de la procédure de plainte. | Instaurer des rapports trimestriels sur les données produites par le mécanisme de règlement des plaintes afin de pousser à une évaluation fréquente des paramètres pertinents. | IIED, « Dispute or Dialogue - Community perspectives on company-led grievance mechanisms » p. 37 ("Three levels of depth in evaluating the effectiveness of grievance mechanisms"), pp. 39-40 ("Effectiveness Criteria for Operational-Level Grievance Mechanisms", "Selected examples of key performance indicators on grievance mechanisms")IPIECA, The IPIECA Community Grievance Mechanism (CGM) Toolbox (2014): How to Implement Community Grievance Mechanisms Guide, p. 14 ("Learn and Improve") |
| Existe-il des indications montrant que les données sur les plaintes constituent un instrument systématique d’apprentissage et d’amélioration des modes opératoires conduisant à des réclamations ? | Veiller à ce que les données sur les plaintes soient mises à la disposition des départements opérationnels. Si un département donné reçoit des plaintes à répétition, s’efforce-t-il d’améliorer ses pratiques afin d’éliminer le problème à l’origine des réclamations ? |
| L’utilisation d’**autres formes de recours** et les progrès qu’elles permettent sont-ils suivis de près s’agissant de plaintes dont la solution proposée a été refusée par le requérant ?**Autres formes de recours :** Il peut s’agir de méthodes musclées, telles des barricades, ou de mesures juridiques. | Veiller à ce que le personnel surveille les plaintes pour lesquelles une solution a été proposée mais refusée. |