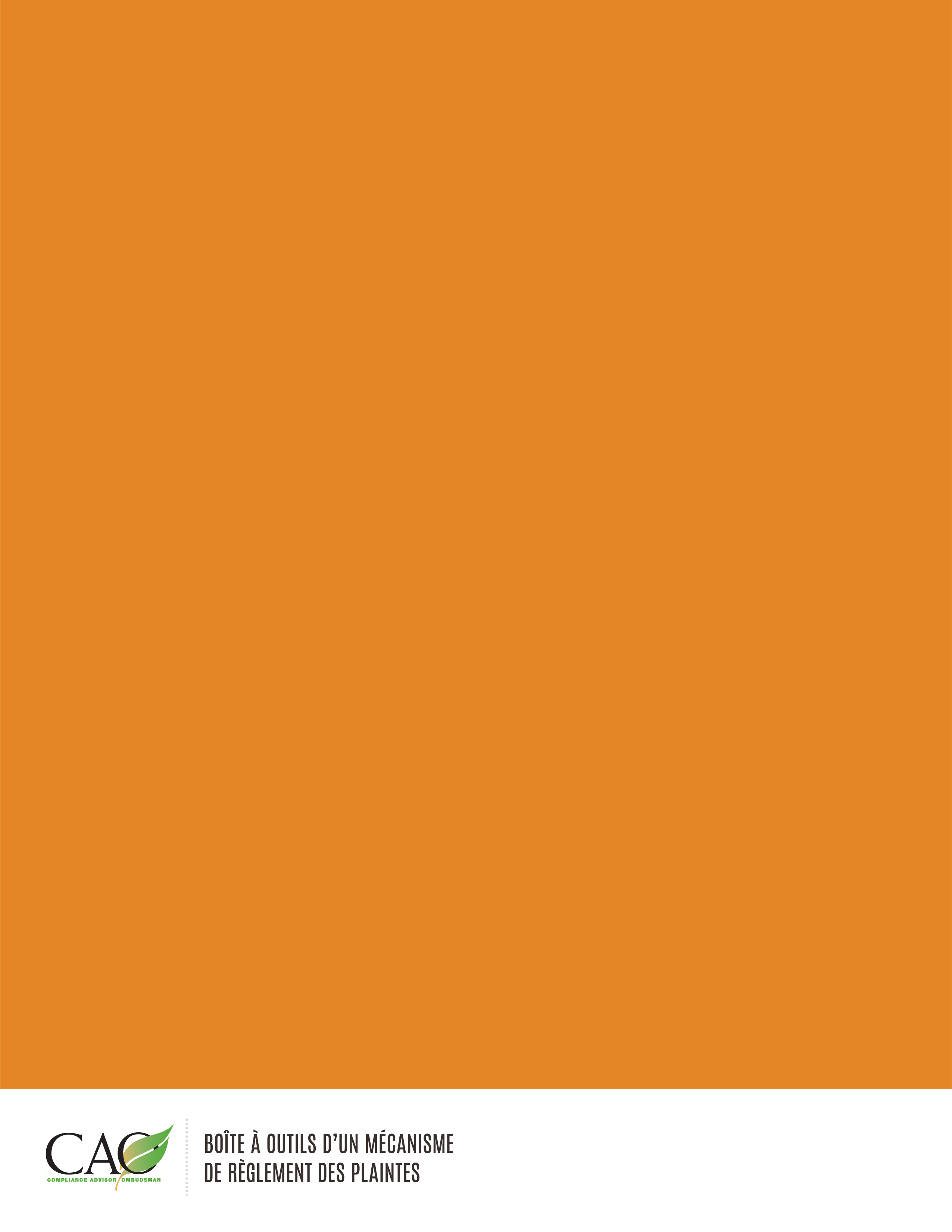
****

**OUTIL**

Termes de référence d’un agent des griefs et d’un agent de liaison communautaire

mécanisme

*Dernière actualisation : mai 2016*

**Principales exigences et caractéristiques du personnel de l’entreprise chargé de gérer les plaintes de la communauté**

Les personnes chargées de gérer un mécanisme de règlement des plaintes ont souvent l’impression que les membres de la communauté les jugent trop proches des intérêts de l’entreprise tandis que leurs collègues les estiment trop investies dans la représentation et la défense des intérêts des membres de la communauté. Pour beaucoup d’agents des griefs, il peut être plus difficile d’expliquer et de justifier leurs actes en interne qu’auprès de parties prenantes extérieures. Par conséquent, le personnel de l’entreprise chargé de gérer les plaintes de la communauté doit s’efforcer d’agir dans la transparence en communiquant ouvertement avec les membres de la communauté, tout en restant fiable et influent en interne.

Une opération de grande envergure avec une forte empreinte sur la communauté aura un ou des membre(s) du personnel affecté(s) à la gestion des préoccupations de la communauté (un « agent des griefs »). D’autres opérations pourront nécessiter de dédier un ou des membre(s) du personnel à l’engagement communautaire en même temps qu’à la gestion des préoccupations de la communauté (un « agent de liaison communautaire » ALC). Les deux fonctions s’articulent autour de trois principaux volets :

* **Comprendre**
  + Le projet ou l’opération et ses impacts éventuels ;
  + l’environnement social entourant cette opération ; et
  + les besoins et les attentes de l’entreprise, de la communauté et de leurs représentants.
* **Communiquer**
  + Avec les membres de la communauté sur la façon dont fonctionne le mécanisme de règlement des plaintes et ce en quoi il les aide à faire entendre leur voix et à obtenir réparation.
  + Avec le personnel de l’entreprise sur la façon dont le mécanisme de règlement des plaintes peut faciliter les opérations et sur le mode de fonctionnement de celui-ci ; et
  + Sur la manière dont sont exécutés les engagements pris dans le cadre du mécanisme de règlement des plaintes.
* **Informer et promouvoir**
  + Le processus de planification et de prise de décision du projet ou de l’opération ; et
  + les leçons constamment apprises des plaintes pour améliorer la performance opérationnelle.

Pour remplir ces objectifs, la personne chargée de la gestion des plaintes doit être capable de :

* Suivre le processus établi du mécanisme de règlement des plaintes pour répondre aux plaintes et consigner les interventions auxquelles elles donnent lieu ;
* se concentrer sur le fond et les faits sans spéculation ni jugement de valeur ;
* comprendre les limites de sa fonction et demander de l’aide lorsqu’une situation risque de compromettre son aptitude à remplir les tâches assignées (par exemple, demander de l’aide quand le travail effectué sur une plainte peut interférer avec d’autres obligations professionnelles telles que la liaison quotidienne à assurer, dans le cadre de l’engagement communautaire, avec les parties prenantes clés de la communauté) ;
* s’efforcer à l’équité dans la réponse aux plaintes et les conclusions de l’évaluation qui en est faite de sorte que, si une solution spécifique vient à être connue d’autres personnes, elle soit considérée comme raisonnable et cohérente en comparaison des solutions apportées à d’autres plaintes ; et
* préserver la confidentialité si un requérant le demande.

**A. Termes de référence d’un agent des griefs**

L’**agent des griefs** sert de point focal au mécanisme de règlement des plaintes. Ses rôles principaux sont de : systématiquement recueillir les préoccupations et les réclamations de la communauté ; traiter dans l’immédiat les problèmes facilement solubles ; porter les problèmes nécessitant une expertise de contenu à l’attention d’un propriétaire de plainte disposant de la compétence nécessaire au sein de l’entreprise/l’activité ; et assurer un suivi en concertation avec le propriétaire de la plainte et le(s) membre(s) pour garantir que le différend est réglé de manière équitable et en temps opportun.

**Rôles et responsabilités**

## Gérer le mécanisme de règlement des plaintes

#### Recueillir les préoccupations et les plaintes de la communauté et les enregistrer dans une base de données.

#### Régler les réclamations et les préoccupations comme il convient.

#### Confier les plaintes ne pouvant être réglées par l’agent des griefs à un propriétaire de plainte du secteur opérationnel.

#### Assurer un suivi auprès des propriétaires de plainte pour faire en sorte que la résolution du différend avance dans les délais prévus et au fil d’un processus équitable.

#### Actualiser régulièrement les informations relatives à la plainte dans la base de données.

#### Procéder à un examen régulier des plaintes et clôturer les dossiers en tant que de besoin.

#### Assurer un suivi de toutes les solutions apportées au règlement des différends afin de garantir qu’elles sont mises en œuvre.

### S’engager auprès des parties prenantes

### Fournir toutes les informations sur le mécanisme de règlement des plaintes aux parties prenantes de la communauté.

### Tenir la direction informée des préoccupations et plaintes reçues par le mécanisme de règlement des plaintes.

### Travailler en collaboration avec le personnel des opérations pour aviser les membres de la communauté des activités susceptibles d’attiser les inquiétudes dans la population ou de susciter des plaintes avant même que l’entreprise ne démarre ces activités.

* + Travailler en collaboration avec le personnel dédié à l’engagement communautaire pour comprendre les problèmes rencontrés par la population avant, pendant et après des actions impliquant une participation de la communauté.

**Expérience et qualifications**

* Connaissance des principales facettes de l’activité de l’entreprise
* Fort sens du service axé sur les besoins
* Excellentes compétences en communication
* Aptitude à travailler de manière autonome et en équipe
* Aptitude à aborder des problèmes susceptibles de devenir conflictuels ou de susciter de vives émotions
* Maîtrise suffisante de l’informatique pour gérer une base de données sur les plaintes communautaires, préparer des rapports et présenter les résultats.

**B. Termes de référence d’un agent de liaison communautaire**

L’**agent de liaison communautaire (ALC)** établit et entretient des relations avec les membres de la communauté afin de mieux appréhender leurs préoccupations et perceptions. L’ALC constitue le principal lien — et, de ce fait, un canal de communication fondamental — entre les activités du projet et les membres de la communauté. L’ALC est également responsable de la mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes, y compris de la gestion des activités au jour le jour et des préoccupations de la communauté s’il y a lieu.

**Priorité opérationnelle**

* Acquérir une bonne compréhension des activités du projet.
* Comprendre les impacts potentiels de ces activités sur l’environnement, l’économie et la société au plan local.
* Agir en interaction avec les départements opérationnels et informer le personnel responsable de la gestion des relations et des préoccupations communautaires.

### Utiliser les données et les informations retirées du mécanisme de règlement des plaintes pour tirer les enseignements des leçons apprises et les communiquer au personnel responsable des opérations ainsi qu’aux communautés, le cas échéant.

* Aider le personnel chargé des opérations à intégrer les leçons apprises du mécanisme de règlement des plaintes pour mieux orienter les améliorations constantes à apporter à la gestion des opérations.

**Accent sur la communauté**

* Acquérir une bonne compréhension de la réalité socioéconomique locale.
* Établir et entretenir des relations avec les parties prenantes locales (comme les voisins, le gouvernement, les chefs d’entreprise, les leaders religieux, les organisations communautaires, et les organisations non gouvernementales).
* Donner à la communauté tous les éléments d’information sur les activités du projet.
* Comprendre la perception qu’a la communauté des activités conduites.
* Détecter les problèmes sévissant au sein de la communauté susceptibles d’aviver les préoccupations ou l’agitation sociale et, ainsi, permettre un système d’alerte précoce sur les problématiques communautaires.
* Faciliter les liens d’engagement mutuel entre le personnel chargé des opérations, les sous-traitants, les visiteurs, les membres de la communauté, les fonctionnaires et représentants locaux, en tant que de besoin.
* Gérer les initiatives sociales entreprises dans le cadre des opérations.

**Gestion du mécanisme de règlement des plaintes**

* Superviser la mise en œuvre et le fonctionnement du mécanisme de règlement des plaintes.
* Apporter une solution aux plaintes et aux préoccupations, selon les besoins.
* Confier à un propriétaire de plainte désigné au sein du secteur opérationnel la gestion des réclamations requérant une expertise technique ou de contenu, selon les besoins.
* Travailler en collaboration avec les propriétaires de plainte à l’identification des possibilités de règlement des différends, en tant que de besoin.
* Assurer un suivi et documenter le processus de résolution des plaintes.

## Alimenter et gérer la base de données du mécanisme de règlement des plaintes.

### Procéder à l’analyse de données et établir des rapports.

**Expérience et qualifications**

* Connaissance des différents volets d’activité de l’entreprise.
* Bonne connaissance des points de friction potentiels côté entreprise et côté communauté.
* Fort sens du service axé sur les besoins.
* Excellentes compétences en communication.
* Aptitude à travailler de manière autonome et en équipe.
* Aptitude à aborder des problèmes susceptibles de devenir conflictuels ou de susciter de vives émotions.
* Aptitude à influer sur les prises de décisions à tous les niveaux.
* Maîtrise suffisante de l’informatique pour gérer une base de données sur les plaintes communautaires, préparer des rapports et présenter les résultats.