



Renforcer les approches d'adaptation basées sur les écosystèmes (EbA) pour maintenir la vie et les écosystèmes critiques dans le paysage marin de la réserve de biosphère de Tsimanampesotse-Nosy Ve Androka et les mettre à l'échelle dans la région du sud-ouest de l'océan Indien (SWIO) .

Annexe F : Mécanisme de règlement des griefs

Bureau national du WWF à Madagascar



Mécanisme de réclamation de Blue Action

Date de la première version : 15.02.2022

**Contrôle de la version**

Titre du projet	Renforcer les approches d'adaptation basées sur les écosystèmes (EbA) pour maintenir la vie et les écosystèmes critiques dans le paysage marin de la réserve de biosphère de Tsimanampesotse-Nosy Ve Androka et les mettre à l'échelle dans la région du sud-ouest de l'océan Indien (SWIO).
Titre du document	Mécanisme de réclamation
Version	Version 1
Statut	Projet de travail
Date de la première version	15.02.2022
Date de la dernière mise à jour	



Table des matières

Table des matières	4
1. Introduction	5
1.1 Objectif du mécanisme de règlement des griefs	6
2. Admissibilité	8
3. Procédures de règlement des griefs	9
4. Informer les parties prenantes sur le système de règlement des griefs	12
5. Rapport d'incident grave	14
6. Tenue des dossiers et suivi des actions	15
Annexe F.1 : Modèle de registre de doléances	16
Annexe F.2 : Modèle de formulaire de grief public	16
Annexe F.3 : Modèle de rapport d'incident grave	17

1. Introduction

Ce document décrit le mécanisme de règlement des griefs pour le projet "Elevating Ecosystem based Adaptation (EbA) approaches to sustain life and critical ecosystems in the Tsimanampetose-Nosy Ve Androka Biosphere Reserve seascape and scaling up in the South Western Indian Ocean (SWIO) Region".

(ci-après dénommé "le Projet"), décrivant les procédures que le Bureau de Pays de Madagascar (MDCO) du Fonds Mondial pour la Nature (WWF) suivra pour répondre aux commentaires, suggestions, questions et plaintes que les parties prenantes pourraient avoir sur le Projet et ses activités. Le Mécanisme de Grief a été développé en conformité avec les bonnes pratiques internationales, y compris les exigences du système de gestion environnementale et sociale (ESMS) du Blue Action Fund et les normes environnementales et sociales de la Banque Mondiale (notamment ESS10), et est également conforme aux exigences de Madagascar ainsi qu'aux politiques et procédures internes du WWF MDCO¹.

Conformément à ses politiques et à son cadre de sauvegarde environnementale et sociale, le World Wildlife Fund (WWF) a mis en place un mécanisme pour recevoir et répondre aux préoccupations soulevées par les parties prenantes, y compris les communautés locales, qui pourraient être affectées par la mise en œuvre de ses activités ou par toute action inappropriée de ses employés.

Les détails sur la description du projet, le contexte social et le cadre législatif se trouvent dans les deux premières sections du plan de gestion environnementale et sociale (PGES).

Le Blue Action Fund exige que les projets aient établi un Mécanisme de Grief provisoire, y compris l'achèvement de toutes les évaluations et consultations préliminaires nécessaires pour comprendre les mécanismes coutumiers et autres mécanismes de gestion des griefs avec les personnes affectées par le projet, lors de la soumission d'une proposition complète. La portée, l'ampleur et le type de mécanisme de règlement des griefs seront proportionnels à la nature et à l'ampleur des risques et des impacts potentiels du projet. Ce mécanisme de règlement des griefs est provisoire (stade de la proposition complète). Il sera mis à jour et établi dans les trois premiers mois de la mise en œuvre du projet, comme illustré dans le tableau 1.

Tableau 1 : Exigences du Fonds d'action bleu pour la gestion des griefs (Principes et exigences de sauvegarde E&S du Fonds d'action bleu, Manuel ESMS Annexe B).

Exigences du Fonds d'action bleu	Conception du projet		Mise en œuvre du projet		
	Étape de la note conceptuelle	Phase de proposition	Phase de démarrage	Annuel (ou fin de l'année 1)	Phase de clôture du projet
Mécanisme provisoire de règlement des griefs [Critère 9.1].	Na.	Requis.	Na.	Na.	Na.
Mécanisme de réclamation établi [critère 9.2].	Na.	Na.	Requis : dans les 3 mois	Requis	Requis
Mise en œuvre d'un mécanisme de règlement des griefs ² [Critère 9.3].	Na.	Na.	Na.	Requis	Requis

Un grief est considéré comme une plainte, un commentaire, une question, une préoccupation ou une suggestion concernant la façon dont un projet est mis en œuvre. Il peut s'agir de plaintes spécifiques concernant les impacts, les dommages ou les préjudices causés par le projet, la non-conformité avec les garanties du Fonds d'action bleu et du WWF MDCO, les préoccupations concernant l'accès au

¹ Documents de référence pour le mécanisme de règlement des griefs : i) politiques sociales et cadre de garanties environnementales et sociales, ii) politiques contre la fraude, la corruption, les conflits d'intérêts, le respect sur le lieu de travail.

² Le mécanisme de règlement des griefs déjà été établi, la mise en œuvre fait référence à l'utilisation, à la réactivité et au suivi du mécanisme de règlement des griefs.

processus d'engagement des parties prenantes du projet ou la manière dont les commentaires et les préoccupations concernant les activités du projet, ou les incidents ou impacts perçus, ont été traités.

Pour ce projet, les principales composantes du projet sont :

- *Opérationnalisation de la gestion du paysage marin de la Réserve de Biosphère (RB) nommée Tsimanampesotse-Nosy Ve Androka intégrant l'adaptation au changement climatique ;*
- *Réhabilitation des principaux écosystèmes dégradés au sein de la réserve de biosphère (récifs coralliens, mangroves, dunes, forêt d'amont) pertinents pour l'adaptation au changement climatique ;*
- *Promotion de moyens de subsistance durables et résistants au climat dans le paysage marin de Tsimanampesotse-Nosy Ve Androka BR ;*
- *Renforcer les connaissances, l'expertise et la capacité des agences régionales et nationales concernées à utiliser des approches d'adaptation basées sur les écosystèmes (EbA) pour une gestion des zones côtières résiliente au climat ;*
- *Renforcement et intégration des approches EbA dans les systèmes de réglementation et de prise de décision pour une planification et un développement tenant compte du climat au niveau national et dans la région de l'océan Indien occidental (OIO).*

En tant que tels, les griefs susceptibles de survenir pourraient inclure i) l'influence des élites sur les ressources, ii) la distribution inéquitable des ressources, iii) l'exclusion des ressources aux groupes vulnérables (migrants), iv) la fraude/corruption, les conflits d'intérêts.

1.1 Objectif du mécanisme de règlement des griefs

Un Mécanisme de Griefs est un mécanisme libre, ouvert et accessible, principalement conçu pour les Personnes Affectées par le Projet, et accessible à toutes les parties prenantes du projet, au personnel du projet (y compris les entrepreneurs et leurs travailleurs). Il fait partie d'une série d'instruments de sauvegarde qui accompagnent le PGES du projet. Le PGES décrit les engagements de gestion environnementale et sociale que le WWF MDCO mettra en œuvre pour gérer les impacts négatifs potentiels et renforcer les impacts positifs potentiels du projet. Le mécanisme de règlement des griefs aide WWF MDCO à comprendre s'il y a une violation potentielle des principes, normes et procédures de l'ESMS du Fonds d'action bleu et des engagements énoncés dans l'ESMP. Si le grief soumis est jugé admissible (section 2), un processus est alors suivi pour identifier la cause profonde du grief et s'assurer que les problèmes de non-conformité avec l'ESMS sont rectifiés. Certains cas de griefs peuvent nécessiter des actions correctives pour réparer les dommages potentiels résultant du non-respect des dispositions de l'ESMS ou des mesures préventives pour éviter la répétition de la non-conformité.

Plus précisément, ce mécanisme de règlement des griefs vise à :

- *Guider le WWF MDCO dans le traitement des plaintes, des commentaires, des questions, des préoccupations et des suggestions des personnes affectées par le projet et des autres détenteurs de droits et parties prenantes, liés au projet et à ses activités, d'une manière équitable, transparente et pratique ;*
- *Identifier et gérer les préoccupations des parties prenantes et ainsi soutenir une gestion efficace des risques pour le projet ;*
- *Donner aux parties prenantes qui craignent ou subissent des effets négatifs du projet l'assurance qu'elles seront entendues et aidées en temps utile ;*
- *Établir et maintenir la confiance avec toutes les parties prenantes, créant ainsi un environnement favorable dans lequel opérer ; et*
- *Prévenir les conséquences négatives de l'absence de traitement adéquat des griefs.*

En tant que tel, le mécanisme de règlement des griefs n'a pas pour but de se substituer aux procédures de règlement des griefs existantes (par exemple, celles établies par les autorités de la zone protégée), mais plutôt de compléter et de s'appuyer sur les procédures existantes, tout en veillant à ce que le WWF MDCO puisse identifier, enregistrer (voir section 6 et annexe F. 1) et répondre aux griefs de manière appropriée. Ce mécanisme de règlement des griefs reflète et fonctionne selon les principes de bonne pratique illustrés dans la figure 1 ci-dessous.

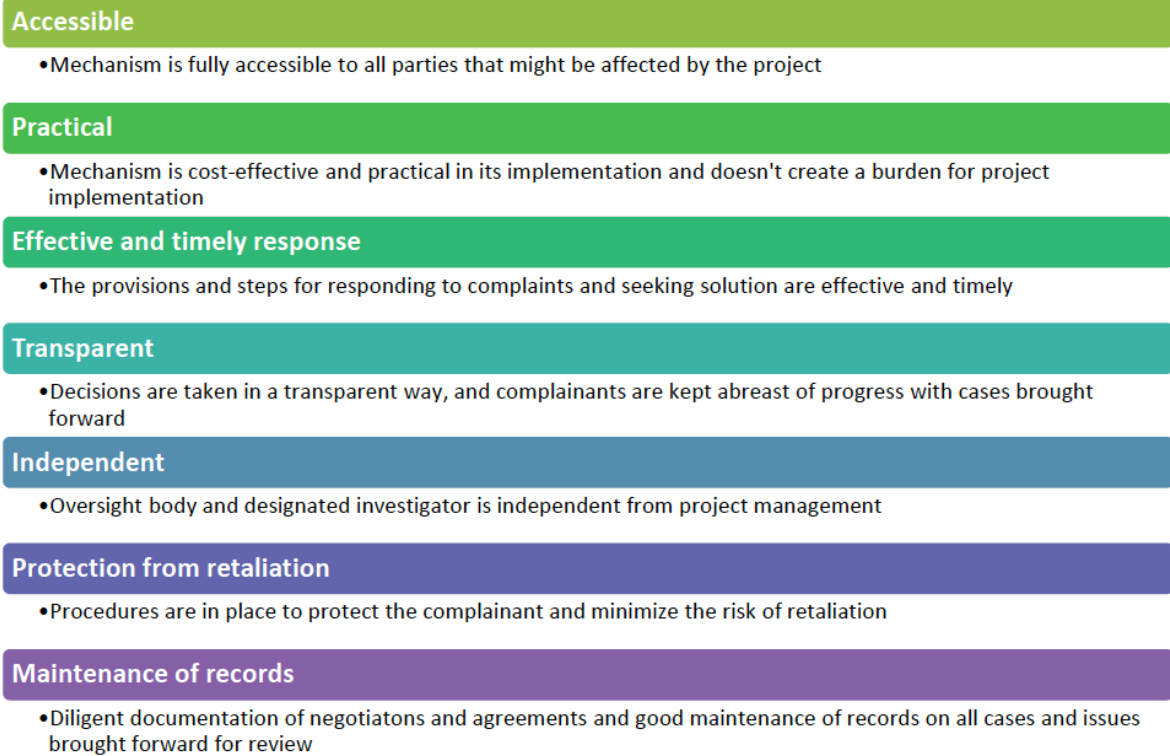


Figure 1 : Bonne pratique du Mécanisme de Grievance de l'ESMS (Source : UICN 2020a).

Le mécanisme de règlement des griefs du projet est basé sur les critères suivants.. ;

- **Accessibilité** : un éventail approprié de possibilités sera offert aux communautés locales pour permettre une meilleure accessibilité. Afin de garantir la disponibilité d'un mécanisme non discriminatoire, le WWF mettra à la disposition des plaignants (en particulier des communautés locales) trois points d'entrée (téléphone, lettre sur papier libre, courrier électronique), leur permettant de soumettre leurs plaintes. Le plaignant peut se faire représenter par des personnes de confiance. En général, nous recevons les plaintes par téléphone et par lettre.
- **Inclusivité** : chaque plainte sera traitée par un comité selon le cas (comité neutre). Le traitement des plaintes relatives aux activités du WWF sera effectué de manière inclusive, en veillant à consulter toutes les parties concernées. En ce qui concerne les plaintes relatives à la fraude, la corruption, les conflits d'intérêts et le respect sur le lieu de travail, une enquête sera menée concernant toutes les personnes impliquées selon les procédures en vigueur au WWF.
- **Transparence** : le mécanisme de gestion et de résolution des plaintes sera partagé avec le public par le biais de différents médias/moyens d'information/communication : brochures d'information, sessions d'information/sensibilisation Site web du WWF : <https://www.wwf.mg/nouvelles/publications/?uNewsID=1282966>
- **Responsabilité** :
 - Le WWF s'engage à traiter toute plainte et à informer le plaignant des résultats ;

- *Le WWF veille à communiquer la manière dont la plainte sera traitée et l'état d'avancement du traitement de la plainte ;*
- *Dans la mesure du possible, le plaignant est invité à mentionner ses coordonnées afin que le WWF puisse lui communiquer l'ensemble du processus, y compris les résultats ;*
- *Délai de traitement établi : afin de rassurer le plaignant, notamment en ce qui concerne son droit de recours et la transparence du processus, un délai approximatif de traitement des plaintes sera établi.*
- **Absence de conflit d'intérêts** : *lors du traitement et de la résolution de toute plainte, le WWF veillera à éliminer tout conflit d'intérêts afin d'éviter un traitement partial des plaintes.*
- **Confidentialité** : *Le WWF maintient la confidentialité totale de chaque plainte soumise afin de protéger le plaignant contre d'éventuelles représailles de la part de quiconque, y compris des employés du WWF impliqués dans la plainte. En ce sens, aucune représaille n'est possible car le(s) personnel(s) faisant l'objet d'une plainte ne seront pas directement ou indirectement impliqués dans le processus de gestion et de résolution de la plainte.*

2. Admissibilité

Le WWF MDCO a établi les critères d'éligibilité pour le mécanisme de règlement des griefs en 2021. Au cours des six premiers mois du projet, les critères d'éligibilité seront finalisés. Dans cette version du mécanisme de règlement des griefs, les critères d'éligibilité des griefs sont les suivants :

- *Toute communauté, organisation, partie prenante du projet ou groupe affecté (y compris les individus) qui croit qu'il est ou peut être affecté négativement par les activités du projet mises en œuvre par le WWF MDCO, et/ou en raison de l'échec du projet à suivre les garanties environnementales et sociales du Blue Action Fund et du WWF MDCO et d'autres conformités telles que définies dans l'ESMS, pendant la conception ou la mise en œuvre de l'activité du projet est considéré comme une "partie affectée par le projet" et a le droit de soumettre une plainte ;*
- *Les effets négatifs peuvent inclure toutes les formes d'impact du projet, y compris les impacts directs et indirects des activités du projet. Comme pour le champ d'application de l'ESMS du Blue Action Fund, les effets négatifs ne se limitent pas aux activités du WWF MDCO, mais incluent les effets des activités des partenaires du projet³ (y compris les partenaires du projet collaborant tels que les autorités des aires protégées) qui sont soutenus financièrement ou techniquement par le projet du WWF MDCO ;*
- *Toute partie affectée par le projet peut déposer une plainte ;*
- *Les représentants (une personne ou une organisation locale) peuvent soumettre une plainte au nom d'une partie affectée par le projet, mais ils doivent fournir des preuves concrètes de leur autorité à les représenter ; et*
- *Les plaintes anonymes seront prises en considération.*

D'autre part, les critères actuels d'inéligibilité des griefs sont les suivants :

- *Plaintes concernant des actions ou omissions qui ne sont pas soutenues techniquement ou financièrement par le projet, ou concernant des parties qui ne sont pas des partenaires ou des collaborateurs du projet ;*
- *Plaintes concernant des problèmes hors du champ d'application du projet, y compris hors de la zone d'influence du projet ;*
- *Plaintes déposées :*

³ Notez que dans ces cas, lorsque le projet ne peut pas répondre efficacement à un grief parce qu'il est lié à un partenaire gouvernemental, et qu'il n'est pas du ressort de l'ONG chef de file de répondre à de tels griefs, le grief peut être enregistré (voir Annexe F.1), et le partenaire gouvernemental informé de la nature du grief. La partie concernée sera informée du mandat de l'ONG chef de file et orientée vers les canaux appropriés pour rapporter le grief au partenaire gouvernemental. La façon dont cela fonctionne dans la pratique varie considérablement. Les projets doivent prendre en compte cette éventualité lors de la planification des activités, en particulier dans les projets où l'application de la loi et les restrictions d'accès sont en vigueur, et encourager et soutenir les partenaires à établir ou améliorer les mécanismes de règlement des griefs lorsque c'est le cas.

- Après la date de clôture officielle du projet ; ou
- 18 mois après la date de clôture officielle du projet dans les cas où la plainte concerne un impact résultant des activités du projet qui n'était pas, et ne pouvait raisonnablement pas être, connu avant la date de clôture officielle.
- Les plaintes qui concernent les lois, les politiques et les règlements de Madagascar, à moins qu'elles ne soient directement liées à l'obligation du WWF MDCO de se conformer aux principes, normes et procédures de l'ESMS du projet ;
- les plaintes relatives à des questions administratives non liées au projet du WWF MDCO, telles que les finances, les ressources humaines et l'administration ; et
- Les plaintes soumises par le même requérant sur des questions qu'il a soumises au mécanisme de règlement des griefs plus tôt, sauf si de nouvelles preuves sont fournies, ou si le projet n'a pas répondu à cette plainte dans le délai illustré ci-dessous (section 3).

Chaque plainte sera examinée par le point focal ESSF⁴ afin de déterminer si elle est éligible ou non. Si la plainte n'est pas éligible, le point focal ESSF en informera les plaignants en indiquant la raison de l'inéligibilité et cela sera documenté (voir Annexe F. 1 pour le modèle de registre des griefs).

Le personnel du projet et les contractants :

En plus des parties affectées par le projet, ce mécanisme de règlement des griefs doit être disponible pour le personnel du projet, y compris les contractants et les bénévoles qui occupent des postes clés [à moins que l'ONG principale n'ait déjà mis en place un mécanisme distinct]. WWF MDCO doit s'assurer que son ou ses contractants utilisent ou établissent leur propre mécanisme de règlement des griefs pour tous les travailleurs. Lorsque cela n'est pas possible, ce mécanisme de règlement des griefs doit être mis à la disposition de l'ensemble du personnel du contractant. Il sera inclus dans tous les contrats et accords que le WWF MDCO conclut avec le(s) contractant(s). Tous les travailleurs seront informés des procédures de règlement des griefs et les nouveaux travailleurs seront informés lorsqu'ils rejoindront le projet. Les informations sur les points de contact seront affichées sur les tableaux d'information du personnel et sur les panneaux d'information sur le site. Sinon, le mécanisme de règlement des griefs du WWF MDCO peut être mis à la disposition des travailleurs de l'entrepreneur.

3. Procédures de règlement des griefs

La procédure de résolution des griefs pour le projet comprend 3 étapes/stades, décrits dans les sections suivantes. Afin d'être pratique et rentable, la résolution des plaintes doit être recherchée au niveau le plus bas possible. Cette procédure vise à répondre aux préoccupations des parties prenantes de manière rapide, efficace et transparente.

Voir le fichier joint (schéma de gestion des plaintes)

Étape 1 : Résolution des griefs au niveau national

Toutes les plaintes sont traitées au niveau national.

Procédures de règlement des griefs

Annexe F. 1 : exemple d'un registre de griefs qui sert d'enregistrement des procédures de griefs.

1. Présentation d'un grief :

Le processus de résolution des plaintes est supervisé par le directeur national du WWF Madagascar.

⁴ ESSF : Cadre de sauvegarde environnementale et sociale

Les parties prenantes/parties affectées par le projet doivent pouvoir utiliser les méthodes suivantes pour soumettre un grief :

- verbalement par téléphone ;
- SMS/ messages texte ;
- En écrivant une lettre.

Les plaintes doivent être adressées :

- Par courrier postal : **WWF Madagascar-Fitarainana, Lot près Il M 85 Ter Antsakaviro**
- Ou par boîte postale : BP 738 ;**
- Par courrier : fitarainana@wwf.mg
- Par téléphone : **034 49 041 41**

- a) *Le grief est ensuite enregistré et classé dans un registre de griefs (électronique) par le personnel responsable (People and Culture Manager : point focal de la fraude et de la corruption, et des conflits d'intérêts) du WWF MDCO. Voir l'exemple de registre de doléances à l'annexe F. 1. Ce registre doit être conservé dans un endroit accessible uniquement aux membres du personnel responsable, et ne doit pas être partagé avec des parties extérieures⁵.*
- b) *Lors de la soumission d'un grief, la plainte doit inclure les informations suivantes*
 - I. *Le nom et les coordonnées du plaignant ;*
 - II. *S'il n'est pas déposé directement par le plaignant, la preuve que les personnes représentant les personnes concernées sont habilitées à le faire ;*
 - III. *Le projet ou programme spécifique concerné, y compris son emplacement ;*
 - IV. *Le préjudice qui en résulte ou qui pourrait en résulter ;*
 - V. *La politique ou la disposition sociale pertinente (si elle est connue) ;*
 - VI. *Toute autre information ou document pertinent (par exemple, la date de l'événement) ;*
 - VII. *Toute action entreprise jusqu'à présent (le cas échéant) pour résoudre le problème, y compris le contact avec le bureau local du WWF à Toliara ;*
 - VIII. *Solution proposée ;*
 - IX. *Si la confidentialité est demandée (en indiquant la raison).*
- c) *La plainte peut être déposée en français ou en malgache. Le WWF maintient une totale confidentialité de chaque plainte déposée afin de protéger le plaignant d'éventuelles représailles.*

2. Accuser réception et traiter le grief :

- a) *Réception et enregistrement des plaintes par le Responsable des Personnes et de la Culture. Quel que soit le canal de réception (téléphone, email, lettre), la plainte sera enregistrée dans un registre de doléances et envoyée au directeur national et au point focal ESSF si elle concerne les activités du projet.*
- b) *La plainte fait l'objet d'un accusé de réception formel par le point focal concerné qui informe le plaignant de la réception de sa plainte dans les quarante-huit (48) heures suivant son dépôt.*

⁵ Dans certains cas, il peut être nécessaire de partager le registre des griefs avec une partie extérieure. Par exemple, dans le cas de l'évaluation d'un projet du Fonds d'action bleu. Dans ces cas, les informations personnelles doivent d'abord être expurgées du registre, et les conditions de partage et d'utilisation doivent être clairement énoncées. Le Cadre environnemental et social de la Banque mondiale (2017) exige également qu'au cours du projet, un registre documentant les réponses à tous les griefs reçus soit mis à la disposition du public : ce registre peut être basé sur le registre des griefs, mais en supprimant toutes les informations personnelles.



- c) *Dans les 24 heures suivant la réception des plaintes, le point focal compétent informe le WWF-International et le bailleur de fonds (BAF) selon les procédures prévues.*
- d) *Le point focal ESSF du WWF MDCO évaluera l'éligibilité de la plainte et fournira une réponse à ce sujet, conformément aux critères ci-dessus pour les plaintes liées aux activités du projet. Si les plaintes portent sur la fraude, les conflits d'intérêts, la corruption et le harcèlement sexuel, le point focal FCCI, RMT, CC sera en charge.*
- e) *Si la plainte est jugée recevable, le WWF MDCO élaborera un plan et un calendrier d'enquête, qui seront communiqués au plaignant. Le point focal informera le plaignant de l'ensemble du processus à mettre en œuvre dans les 10 jours ouvrables suivant l'enregistrement de la plainte. Si le grief n'est pas bien compris ou si des informations supplémentaires sont nécessaires, des éclaircissements doivent être demandés au plaignant au cours de cette étape.*
- f) *Pour les cas liés à la fraude, la corruption, les conflits d'intérêts et le respect du lieu de travail, le processus sera déterminé par des procédures internes au WWF.*
- g) *Pour les cas concernant les activités du projet, le point focal concerné informe le " membre du personnel responsable " approprié : le responsable de la conservation du WWF MDCO et le responsable du paysage (en charge du projet au niveau local) après avoir enregistré la plainte. Le Conservation Manager, le Landscape Manager et le point focal concerné définissent ensemble, dans un délai de 10 jours ouvrables, le protocole de résolution (approche, processus, etc.), le calendrier et proposent un comité de résolution pour approbation par le directeur national ; Le comité de résolution est un tiers indépendant, extérieur au WWF.*
- h) *Après sa constitution, le comité⁶ discutera avec le WWF de la manière dont le WWF prévoit d'examiner la plainte et de développer et mettre en œuvre un plan d'action et un calendrier pour résoudre tout problème.*
- i) *Le comité approuve les résolutions et documente la ou les résolutions définies par les parties prenantes.*
- j) *La mise en œuvre des résolutions adoptées est assurée sous la direction du gestionnaire du paysage.*
- k) *La documentation de la résolution est assurée par l'équipe du WWF. Un résumé de la préoccupation soulevée, des actions entreprises, des conclusions tirées, du plan de suivi et du calendrier d'exécution sera documenté (dans le registre des griefs) et communiqué comme convenu entre les parties. Le WWF MDCO facilitera le soutien pour clarifier, évaluer et résoudre d'autres problèmes, si nécessaire.*
- l) *La réponse du plaignant est enregistrée pour aider à évaluer si le grief est clos ou si une action supplémentaire est nécessaire. Le personnel responsable du WWF MDCO doit utiliser les canaux de communication appropriés pour confirmer que le plaignant a compris et est satisfait de la réponse. La réponse du plaignant doit être enregistrée dans le registre des griefs. Idéalement, les deux parties doivent signer le grief pour confirmer sa clôture. Ou,*

⁶ Étant donné que la commission de résolution des plaintes est composée de personnes autres que les employés du WWF, il est impératif de soumettre à tous les membres l'approche et le calendrier initialement proposés par le WWF afin d'avoir l'approbation et l'engagement de tous.

alternativement, une confirmation écrite que le grief a été clos de manière satisfaisante devrait être obtenue.

Étape 2 : Soumission au WWF International

1. Lorsque la réponse à un grief à l'étape 1 est jugée insatisfaisante pour la partie lésée, une partie prenante peut déposer une plainte auprès du contact WWF International en remplissant le formulaire de grief en ligne <https://report.whistleb.com/mg/message/wwfinternal>. Le formulaire en ligne est en langue locale (malgache).
2. Si les plaignants ne font pas confiance à l'équipe du WWF MDCO Madagascar, une possibilité de s'adresser directement au WWF International leur est offerte pour leur permettre de porter leurs plaintes directement au niveau international du WWF. Ils peuvent ainsi saisir le mécanisme international du WWF.

Dans les cas où les problèmes ne sont pas correctement traités par les bénéficiaires, une partie prenante peut directement soumettre un grief au Fonds d'action bleu (étape 3 ci-dessous).

Étape 3 : Soumission au système de gestion des plaintes du projet du Fonds d'action bleu

En cas de plaintes sérieuses ou de celles qui ne peuvent être résolues rapidement, le WWF MDCO est tenu d'informer le Fonds Action Bleue des détails. En outre, le Fonds Blue Action maintient un canal de communication séparé ouvert aux parties prenantes locales dans le cas où les problèmes ne sont pas correctement traités par les bénéficiaires de subventions. Le mécanisme institutionnel de règlement des griefs propre à Blue Action se trouve sur le site Web du Fonds Blue Action ([ici](#)).

Le WWF MDCO peut proposer la médiation comme option lorsque les parties affectées par le projet ne sont pas satisfaites de la résolution proposée. En dernier ressort, les parties prenantes peuvent se tourner vers les tribunaux conformément à la législation en vigueur dans le pays hôte, et cette procédure de règlement des griefs ne doit pas empêcher l'accès à d'autres recours judiciaires ou administratifs qui sont disponibles en vertu de la loi.

Tableau 1 : Coordonnées à fournir sur les communications concernant le projet Mécanisme de Grievance

	Local Équipe de projet	National WWF MDCO	WWF International	Fonds d'action bleu
Position	Gestionnaire de paysage	Directeur de pays	Chef de la conformité,	Responsable ESMS
		Responsable E&S	Nous affichons les plaintes sur "whistleb".	
Adresse	WWF Toliara, Boulevard Lyautey, Toliara 601	WWF Madagascar Country Office, Lot pres Il M 85 Ter Antsakaviro		

Un modèle de formulaire de grief est présenté à l'annexe F. 2.

4. Informer les parties prenantes sur le système de règlement des griefs

Pour que le mécanisme de règlement des griefs soit efficace et accessible, le WWF MDCO prendra des mesures actives pour informer toutes les parties prenantes du projet de l'existence et de la portée du mécanisme de règlement des griefs et des dispositions pertinentes du SGES. Il est essentiel que

les parties prenantes connaissent les critères d'éligibilité pour un grief et le mécanisme de soumission des griefs.

Le mécanisme actuel de règlement des griefs du projet a été partagé et discuté avec les parties prenantes au niveau local lors de la consultation sur le projet en août 2021, avant la soumission de la proposition de projet.

Des campagnes d'information sur le mécanisme de règlement des griefs du WWF ont été menées et se poursuivront périodiquement. En novembre 2021, le mécanisme de règlement des griefs du WWF MDCO a été présenté et discuté avec le personnel du paysage terrestre et marin de Mahafaly (équipe de conservation et d'administration). Suite à ces sessions, l'équipe du paysage a partagé à son tour le mécanisme de doléances au niveau local avec les gestionnaires de LMMA.⁷

Au niveau régional (région du Sud-Ouest), l'information des parties prenantes sur le mécanisme de règlement des griefs du projet sera achevée au plus tard au premier trimestre de la mise en œuvre du projet.

De même, au cours du premier trimestre de la mise en œuvre du projet, l'équipe du projet partagera le système et le défi du mécanisme de réclamation avec les communautés locales.

Le WWF MDCO alignera les procédures du Mécanisme de Griefs sur les bonnes pratiques internationales, ce qui signifie qu'il sera :

- Accessible : Tous les bureaux et le personnel sur le terrain disposeront d'informations sur le mécanisme de règlement des griefs et sur la manière d'enregistrer les plaintes ; toutes les parties prenantes disposeront d'informations sur le mécanisme de règlement des griefs et sur la manière d'enregistrer les plaintes ;
- Pratique : le mécanisme mis en place garantit qu'il est simple et viable et qu'il ne crée pas de charge pour les exécutants ou les parties prenantes du projet ;
- Transparent : Les décisions seront prises de manière équitable et transparente et les plaignants seront tenus au courant de la procédure ;
- Indépendant : L'organisme de surveillance et l'équipe désignée seront indépendants de la direction du projet d'où provient le grief/la plainte ; et
- Délai d'exécution : Le processus de résolution sera complet et achevé en temps voulu.

Cela se fera en traduisant le mécanisme de grief dans la langue locale (malgache), en veillant à ce que l'information soit délivrée d'une manière culturellement appropriée atteignant tous les groupes de parties prenantes concernés, y compris les femmes, les jeunes et les groupes vulnérables. Le mécanisme de règlement des griefs du WWF MDCO est disponible en malgache depuis novembre 2021, sous la forme de dépliants⁸, distribués au niveau local.

Diverses méthodes seront utilisées pour faire connaître le mécanisme et les procédures de règlement des griefs, y compris la communication verbale (par le biais de réunions de consultation, de formations, du site Web du projet⁹ ainsi que des bureaux locaux dans les zones du projet) : Bureau du WWF à Toliara ; CRS¹⁰ Bureau de Toliara. En outre, des boîtes à griefs seront placées lors des réunions et des sessions de formation. Les doléances peuvent être soumises en français et en malgache.

L'accessibilité exige également que la soumission, le traitement et l'enregistrement des plaintes soient conçus de manière à ce que les parties prenantes aient confiance dans le mécanisme et que des procédures soient en place pour protéger les plaignants contre toute forme de représailles, y compris des dispositions relatives à des mesures disciplinaires ou autres mesures appropriées en cas de violation de ce principe. Le WWF MDCO veillera à ce que toutes les parties prenantes en soient informées.

⁷ LMMA : aire marine gérée localement.

⁸ Le dépliant sur le mécanisme de Grievance est disponible en malgache et en français depuis novembre 2021.

⁹ Site web du WWF avec la communication du mécanisme de Grievance : [=1282966](https://www.wwf.org/fr/1282966)

¹⁰ CRS : Catholic Relief Services : Consortium avec WWF MDCO sur le développement du projet BAF actuel

5. Rapport d'incident grave

Le WWF MDCO doit signaler au Fonds d'action bleu tous les incidents graves causés par ou liés au projet qui ont ou pourraient avoir des effets négatifs importants sur les personnes ou sur l'environnement. L'objectif du signalement des incidents graves est de s'assurer que des réponses appropriées et des actions correctives sont prises en temps opportun afin de minimiser, d'atténuer et/ou de remédier aux impacts ainsi que d'éviter que cela ne se reproduise.

Il est important de noter que nous informons les donateurs (BAF) et WWF International au plus tard 24 heures après la réception d'une plainte.

Dans ce contexte, un incident grave est défini comme suit : " tout événement non planifié ou non contrôlé ayant un effet négatif important sur les travailleurs, les membres de la communauté ou l'environnement dans la zone d'influence du projet ou des événements qui ont le potentiel d'avoir des effets négatifs matériels ou immatériels sur l'exécution du projet ou de donner lieu à des responsabilités potentielles ou à des risques de réputation " (UICN 2020b, Reporting Serious Incidents). Les incidents graves peuvent inclure, par exemple :

- *Morts, blessures graves et accidents du travail ;*
- *Décès, blessures graves et accidents affectant les communautés locales et autres ;*
- *Violations des droits de l'homme, y compris la violence sexuelle et sexiste et le travail nuisible des enfants ;*
- *Expulsions forcées ;*
- *Conflits, disputes et troubles entraînant des pertes de vies humaines, des violences ou des risques de violence ; et*
- *Incidences sur l'environnement.*

En tant que tel, et en raison des risques d'association, les incidents graves qui concernent des partenaires collaborateurs que le projet soutient techniquement ou financièrement, doivent également être signalés, s'ils se produisent dans la zone du projet, même s'ils ne sont pas directement liés à une activité du projet.

Dans le cas d'un incident grave, l'incident sera signalé par WWF MDCO au gestionnaire de projet du Fonds d'action pour le bleu et au coordinateur ESMS du Fonds d'action pour le bleu dans les 48 heures suivant la réception par WWF MDCO de l'information sur l'incident. Dans les cas où des informations détaillées ne sont pas immédiatement disponibles, un projet de rapport sera préparé par WWF MDCO et soumis, et une mise à jour plus complète sera préparée une fois que les détails auront été établis. Le rapport indiquera si l'incident fera l'objet d'une enquête officielle, d'une enquête criminelle ou d'une procédure judiciaire afin de déterminer les circonstances de l'incident, les responsabilités et les causes profondes.

Si l'incident ne fait pas l'objet d'une enquête officielle ou d'une procédure judiciaire, le rapport suivra le modèle fourni à l'annexe F. 3 (Rapport d'incident grave), y compris :

- *Une description détaillée de l'incident et de ses effets sur les travailleurs, les communautés locales, l'environnement, etc ;*
- *une analyse des causes profondes, portant sur les mesures de gestion et de contrôle qui étaient en place à l'époque et sur toute défaillance identifiée en matière de gestion ou de procédures*
- *Les détails de toute réponse fournie, les actions prises pour remédier à la situation et pour empêcher qu'elle ne se reproduise.*

Si l'incident fait l'objet d'une enquête formelle ou d'une procédure légale, les conclusions de l'enquête seront résumées, en utilisant le modèle de l'annexe F. 3, ainsi qu'un lien vers et/ou une copie électronique du rapport final de l'enquête, s'il est mis à la disposition du public. Le WWF MDCO informera le Fonds d'action bleu de toute question en cours ou future liée à l'incident qui pourrait nécessiter une attention particulière, comme des griefs, des demandes d'indemnisation ou d'autres actions en justice entreprises par les familles des victimes.

6. Tenue des dossiers et suivi des actions

Toutes les doléances, qu'elles soient éligibles ou non, doivent être enregistrées dans un registre des doléances (annexe F. 1). Ce registre documentera toutes les plaintes, suggestions, commentaires, questions soumises par les parties prenantes de manière catégorique sous cinq rubriques principales :

1. Enregistrement des griefs : y compris le sujet de la plainte, la description de la plainte et les critères d'éligibilité ;
2. Accusé de réception : Le WWF MDCO accuse réception du grief dans les 2 jours ouvrables (48 heures) ;
3. Enquête (uniquement pour les griefs admissibles) : Le WWF MDCO enquête sur la cause profonde, vérifie si la réclamation est vraie ou fausse et propose des actions correctives ;
4. Réponse : Le WWF MDCO fournit une réponse au plaignant ; et
5. Clôture : WWF MDCO clôture le grief une fois qu'il a été traité et corrigé de manière adéquate et qu'une réponse a été fournie au plaignant.

Les plans d'action convenus établiront des calendriers pour le suivi régulier du processus vers la résolution du grief. Le comité des plaintes du projet coordonnera le suivi en organisant des contrôles périodiques, en réunissant les parties concernées et les conseillers techniques pertinents pour des réunions ou d'autres communications sur l'état d'avancement des plans d'action, jusqu'à ce qu'ils soient achevés. Le WWF MDCO évaluera annuellement l'efficacité du processus de résolution de cette plainte et identifiera les besoins d'amélioration éventuels.

Le mécanisme de règlement des griefs et la feuille de calcul Excel qui l'accompagne (registre des griefs) doivent être conservés, sauvegardés dans un endroit sûr et mis à jour régulièrement. Des exemples d'indicateurs de base couramment utilisés pour surveiller et évaluer l'efficacité du mécanisme de règlement des griefs d'un projet sont énumérés ci-dessous, et tous peuvent être surveillés simplement en utilisant le modèle de registre des griefs et les formulaires d'incidents graves :

- Nombre de doléances reçues et enregistrées (ventilées entre éligibles et inéligibles) pendant la période de rapport/examen ;
- Nombre de griefs ayant fait l'objet d'un accusé de réception dans les délais ou n'ayant pas fait l'objet d'un accusé de réception dans les délais, y compris la raison ;
- Nombre de griefs pour lesquels l'enquête a/ne s'est pas terminée à temps, y compris la raison ;
- Nombre de griefs résolus et non résolus.
- Nombre d'incidents graves ;
- Nombre d'incidents graves encore ouverts (enquête ou actions correctives en cours) et clos.

Annexe F. 1 : Modèle de registre des griefs

Voir la feuille Excel ci-jointe, annexe F.1, le modèle de registre des griefs.

Annexe F. 2 : Modèle de formulaire de grief public

Nous n'avons pas de modèle spécifique. Le principe est de ne pas utiliser d'outils trop formels avec les communautés locales, car cela les mettrait mal à l'aise, et le niveau d'analphabétisme est également élevé dans les zones rurales.

Nous allons adapter et simplifier le formulaire ci-dessous, et le faire traduire en langue malgache.

Formulaire de grief public	
Numéro de référence (attribué par le partenaire de mise en œuvre) :	
Veuillez saisir vos coordonnées et votre grief. Ces informations seront traitées de manière confidentielle. Remarque : si vous souhaitez rester anonyme, veuillez saisir votre commentaire/grief dans le cadre ci-dessous sans indiquer d'informations de contact - vos commentaires seront tout de même pris en compte.	
Nom complet	
Soumission anonyme	<input type="checkbox"/> Je veux rester anonyme
Veillez indiquer comment vous souhaitez être contacté (courrier, téléphone, e-mail).	<input type="checkbox"/> Par courrier (veuillez indiquer l'adresse postale) : _____ <input type="checkbox"/> Par téléphone (veuillez indiquer le numéro de téléphone) : _____ <input type="checkbox"/> Par courrier électronique (veuillez indiquer l'adresse électronique) : _____
Langue préférée pour la communication	<input type="checkbox"/> [insérer la ou les autres langues applicables] <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser : _____
Description de l'incident ou du grief :	Que s'est-il passé ? Où cela s'est-il produit ? A qui cela est-il arrivé ? Quel est le résultat du problème ?
Date de l'incident/du grief :	<input type="checkbox"/> Incident unique / grief (date _____) <input type="checkbox"/> C'est arrivé plus d'une fois (combien de fois ? _____) <input type="checkbox"/> En cours (problème actuel)
Que voudriez-vous voir se produire pour résoudre le problème ?	

Veuillez renvoyer le formulaire de grief à <indiquer la personne à contacter et l'adresse>.

Annexe F. 3 : Modèle de rapport d'incident grave

Source : UICN 2020b

Rapport d'incident grave	
Informations générales	
Nom du projet, pays, région	
Agence d'exécution	
Personne et agence soumettant l'information	
Organisations, agences et/ou entreprises impliquées dans l'incident	
Détails sur les personnes concernées, leur statut (par exemple, si elles travaillent comme gardes forestiers, volontaires, etc.), leurs noms, leurs âges, leurs sexes. Détails sur la ou les communautés concernées	
Détails de l'incident	
Date et heure de l'incident	
Localisation	
Type d'incident	<i>Morts, blessures graves et accidents du travail</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Morts, blessures graves et accidents affectant les communautés locales et autres.</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Violations des droits de l'homme ou accusation de violations des droits de l'homme, y compris la violence sexuelle et sexiste et le travail nuisible des enfants.</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Expulsion forcée</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Conflits, disputes et troubles entraînant des pertes de vies humaines, des violences ou des risques de violence.</i> <input type="checkbox"/>
	<i>Incidents environnementaux</i> <input type="checkbox"/>
Description chronologique détaillée de l'Incident et de ses circonstances (si possible, avec des photos)	
Analyse des causes profondes	
Description détaillée des principaux facteurs de causalité (internes et externes), des défaillances potentielles de la gestion et de l'identification des mesures de gestion et de contrôle absentes, inadéquates, ratées ou inutilisées. (par exemple, non-conformité aux normes ou	

Rapport d'incident grave			
mesures de l'ESMS)			
Spécification des rôles et des responsabilités des agences, des autorités et des autres acteurs concernés.			
Réaction aux incidents de la part des victimes, des familles ou des communautés concernées, ainsi que des médias locaux, nationaux et internationaux.			
Agence ou agences responsables de l'enquête sur l'affaire. Quelle est la portée de l'enquête ? Cela inclut-il une analyse des causes profondes ?			
Réponse et actions correctives			
Description de l'intervention (si disponible) et des organismes impliqués			
Description des actions correctives, des plans ou des prochaines étapes pour éviter que l'incident ne se reproduise ou pour assurer le suivi afin de clore le dossier ou de procéder à d'autres enquêtes (inclure un plan d'action avec les responsabilités et le calendrier).			
Approbation du rapport d'incident			
	Position	Nom	Date
Préparé par			
Approuvé par (Coordinateur ESMS du Blue Action Fund)			