

Processus de Résolution de Plaintes des Projets du WWF

Le Fonds Mondial pour la Nature ou World Wide Fund for Nature (WWF) a établi un mécanisme pour recueillir et répondre aux problèmes soulevés par les parties prenantes qui pourraient être affectées par les activités de conservation appuyées par le WWF. Ce mécanisme contribuera à renforcer la mise en œuvre des Politiques et des Garanties Sociales du WWF (définies ci-dessous). Le traitement rapide et efficace des plaintes aide à résoudre les conflits, améliore l'entente mutuelle, renforce la responsabilité et fournit les bases pour une meilleure collaboration. Ce processus sera disponible sur le site internet public du WWF (wwf.panda.org) et devra être partagé aux parties prenantes au cours de la phase de conception du projet ou lors d'autres interactions appropriées.

Politiques et Garanties Sociales du Réseau du WWF

- Déclaration des Principes du WWF sur les Peuples Indigènes et la Conservation
- Politique du WWF sur la Pauvreté et la Conservation
- Politique Genre du WWF
- Cadre de Conservation et sur les Droits Humains
- Directives du WWF: Prévention de la Restriction des Droits et Délocalisation & Réinstallation Des Populations Autochtones, Tribales et des Communautés Locales (en attente d'approbation)
- Toute autre politique et garanties du WWF élaboré et communiqué au réseau du WWF

Retrouvez les politiques et les garanties sociales du WWF au [WWF social policies](http://wwf.panda.org/what_we_do/how_we_work/people_and_conservation/wwf_social_policies/) : (http://wwf.panda.org/what_we_do/how_we_work/people_and_conservation/wwf_social_policies/).

Eligibilité : Qui peut adresser une plainte ?

Toute communauté ou groupe d'individus (au moins deux personnes) qui croit avoir été affecté de manière négative par un manquement de la part du WWF dans le respect des Politiques et Garanties Sociales du Réseau lors de la conception ou la mise en œuvre d'une activité d'un projet du WWF est considéré comme une "Partie Affectée". Toute Partie Affectée peut déposer une plainte. Tout Représentant qui dépose une plainte au nom d'une Partie Affectée doit fournir une preuve concrète de son autorité à représenter cette Partie. Etant donné que ce processus de traitement des plaintes de projet est orienté vers un dialogue direct et l'engagement entre toutes les parties, les plaintes anonymes ne seront pas considérées. Toutefois, les plaignants peuvent demander la confidentialité. Cependant il y a le risque que la confidentialité freine les efforts visant à régler les plaintes. Les plaignants seront alors informés si la confidentialité entrave le processus.

Processus de Dépôt de Plainte

Le Processus de Résolution des Plaintes du WWF est supervisé par le bureau du Directeur Général du WWF International. Les plaintes doivent être adressées au Responsable des Plaintes des Projets du WWF International par courrier électronique à l'adresse ProjectComplaint@wwfint.org ou envoyées par voie postale au Projet Complaints, Director General Office, WWF International, Avenue Mont-Blanc 27, 1196 Gland, Suisse. Les plaintes peuvent être adressées dans la langue maternelle de la Partie Affectée.

La plainte doit inclure les informations suivantes:

- Nom et coordonnées du plaignant
- Si la plainte n'est pas déposée directement par le plaignant, la preuve que ceux qui représentent les personnes affectées ont le pouvoir d'agir ainsi
- Le projet ou programme spécifique concerné, mentionnant la région et le pays
- Le préjudice occasionné ou qui pourrait en être occasionné
- La politique sociale ou la disposition correspondante (si connue)
- Toute autre information ou document pertinent (ex: date de l'événement)
- Les mesures déjà prises pour résoudre le problème, y compris toute prise de contact avec le WWF
- Les propositions de solutions
- Si la confidentialité est requise (avec les raisons)

Processus d'Examen des Plaintes

Le Responsable des Plaintes des Projets du WWF International accusera réception, puis - dans un délai de 10 jours ouvrables - évaluera l'éligibilité de la plainte et fournira une réponse quant à l'éligibilité ou non du cas, conformément aux critères ci-dessus.

Si la plainte est éligible, le Responsable des Plaintes informera le bureau ou le programme du WWF concerné et leur demandera de fournir une réponse. Le bureau ou programme concerné transmettra sa réponse au Responsable des Plaintes des Projets dans un délai de 10 jours ouvrables en indiquant la manière dont il envisage d'étudier la plainte ainsi qu'un délai pour ce processus. Le Responsable des Plaintes communiquera ces informations à la Partie Affectée. Le bureau ou programme concerné se penchera alors sur la question avec un appui technique suivant les besoins, par exemple à travers une enquête sur les questions soulevées et un dialogue avec la Partie Affectée et autres parties concernées. Se basant sur le résultat de ces investigations, le bureau ou le programme du WWF travaillera avec les parties concernées pour élaborer un plan d'action et un calendrier des étapes nécessaires à la résolution des problèmes identifiés. Un résumé des problèmes soulevés, des mesures prises, des conclusions, un plan de suivi et un calendrier de réalisation seront documentés et communiqués comme convenu entre les parties et transmis au Responsable des Plaintes des Projets. (En cas de demande de confidentialité, le Responsable des Plaintes des Projets communiquera alors la réponse à la Partie Affectée) Le WWF International facilitera l'appui pour permettre de mieux clarifier, évaluer et résoudre les problèmes soulevés selon le cas, y compris la prise en compte d'éléments apportés par des experts extérieurs.

Suivi

Les plans d'action convenus doivent établir des calendriers pour le suivi régulier du processus de résolution de la plainte. Le Responsable des Plaintes de Projets coordonnera le suivi en organisant des contrôles périodiques - réunissant les parties concernées et les conseillers techniques pertinents pour des appels, des réunions ou autres communications sur l'état des plans d'action jusqu'à leur réalisation. Le WWF évaluera également l'efficacité de ce processus de résolution des plaintes sur une base annuelle et identifiera les besoins d'amélioration.

Assurer le Respect de ce Processus

Le WWF International, par l'intermédiaire du Responsable des Plaintes des Projets, veillera à ce que les bureaux soient au courant et comprennent ce processus ainsi que leurs responsabilités à s'y conformer.

Non-représailles. Le WWF désapprouve fortement et ne tolérera aucune forme de représailles effectuées contre ceux qui signalent une préoccupation en toute bonne foi. Tout employé du WWF qui se livre à de telles représailles fera l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Le WWF prendra toutes les mesures possibles pour protéger les rapporteurs contre les représailles. Toute personne qui aura rapporté une conduite suspecte chez un employé du WWF et qui pense ensuite avoir été soumise à des représailles de toute nature doit le signaler immédiatement par les mêmes voies qu'indiquées précédemment.