COMMENT DEPOSER UNE PLAINTE

Par une lettre postale :

WWF Madagascar - Fitarainana,
Lot près II M 85 Ter Antsakaviro
ou **à la Boîte postale 738**

Par courriel à l'adresse :

fitarainana@wwf.mg

Par téléphone au :

034 49 041 41

CONTENU DES PLAINTES

1. Nom et coordonnées du/des plaignant(s) ;
2. L'objet de plaintes et description avec date de l'évènement ou tout autre renseignement/document jugé pertinent ;
3. Le préjudice qui est ou peut en résulter ;
4. Toutes les mesures déjà prises jusqu'à présent pour résoudre le problème, y compris le contact avec le Bureau du WWF local.

TRAITEMENT DE PLAINTES ET RESPONSABILITES

1. WWF informe le/la plaignant(e) de la réception de son plainte et du processus qui va être engagé ;
2. Si la plainte est éligible, WWF informe le/la plaignant(e) sur la façon dont WWF prévoit d'examiner la plainte et le calendrier pour le processus ;
3. En cas d'insatisfaction, le/la plaignant(e) pourra aussi saisir le WWF International à travers le mécanisme de plainte : **https://report.whistleb.com/mg/wwf**

WWF

Working to sustain the natural world for the benefit of people and wildlife.

together possible™ panda.org

WWF

GESTION ET RÉSOLUTION DE PLAINTES

WWF MADAGASCAR

Conformément à ses politiques et son cadre de sauvegardes environnementales et sociales, le Fonds mondial pour la nature (WWF) a mis en place un mécanisme pour recevoir et répondre aux préoccupations soulevées par les parties prenantes, y compris les communautés locales, qui peuvent être affectées par la mise en œuvre de ses activités ou par tout agissement inapproprié de ses employés.

PRINCIPES

Accessibilité

- Une gamme appropriée de possibilités sera offerte aux communautés locales de manière à permettre une meilleure accessibilité;
- Afin d'assurer la disponibilité d'un mécanisme non discriminatoire, WWF mettra à la disposition des plaignants, notamment les communautés locales, trois points d'entrée (Téléphone, lettre sur papier libre, e-mail) leur permettant de déposer leurs plaintes. Le/la plaignant(e) pourra être représenté(e) par des personnes en qui il/elle a confiance.

Inclusivité

- Chaque plainte sera traitée par un comité selon le cas qui se présente. Le traitement des plaintes relatives aux activités de WWF sera effectué de manière inclusive, et tout en assurant une concertation avec toutes les parties concernées.
- Pour ce qui concerne les plaintes relatives à la fraude, la corruption, au conflit d'intérêts et au respect en milieu de travail, une investigation sera effectuée concernant toutes les personnes impliquées selon les procédures en vigueur au WWF.

Transparence

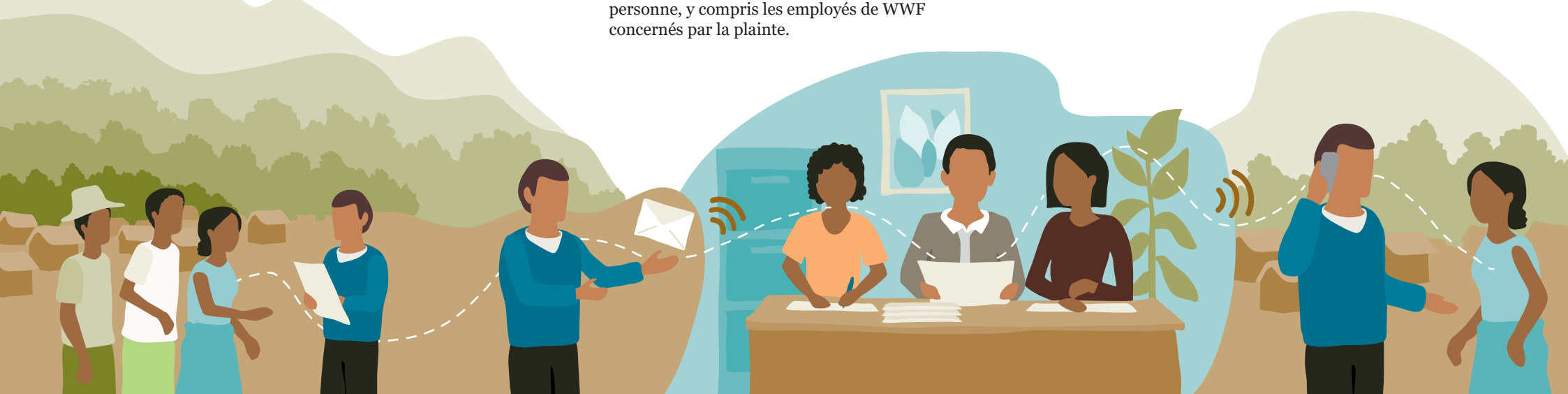
- Le mécanisme de gestion et de résolution des plaintes sera partagé aux publics via divers supports / moyens d'informations / communications (site web de WWF, dépliants d'informations, sessions d'informations / sensibilisations).

Confidentialité

- WWF assure la totale confidentialité de chaque plainte soumise afin de protéger le/la plaignant(e) de représailles éventuelles par toute personne, y compris les employés de WWF concernés par la plainte.

Redevabilité

- WWF s'engage à traiter toute plainte et à informer le/la plaignant(e) des résultats ;
- WWF veille à communiquer la manière dont la plainte sera traitée et l'avancement du traitement de la plainte ;
- Autant que possible, le/la plaignant(e) est invité(e) à mentionner ses coordonnées afin que WWF puisse lui communiquer tout le processus, y compris les résultats ;
- Délai de traitement à établir. Dans le but de rassurer le/la plaignant(e), notamment par rapport à leur droit de recours et à la transparence du processus, un délai approximatif de traitement des plaintes sera établi.

Absence de conflit d'intérêts

- Dans la gestion et résolution de toutes plaintes, WWF veillera à ce que tout conflit d'intérêt soit éliminé pour éviter un traitement partial des plaintes.