

Procédures internes

Processus de Résolution de Plaintes liées aux Projets du Réseau du WWF

Ces procédures mettent en œuvre le Processus de Résolution des Plaintes liées aux Projets du Réseau du WWF.

Le Processus de Résolution des Plaintes du WWF est supervisé par le bureau du Directeur Général du WWF International. Les préoccupations et les plaintes sont transmises au Responsable de la Gouvernance et de la Conformité qui agit en tant que Responsable des Plaintes liées aux Projets (Responsable des Plaintes) du WWF International.

1. Le Responsable des Plaintes liées aux Projets détermine - dans un délai de [10] jours ouvrables - si la plainte entre ou non dans le champ d'application du mécanisme de plaintes (avec éventuellement les conseils de responsables politiques et de conseillers juridiques).
 - Si le cas est non éligible, le Responsable des Plaintes liées aux Projets en informe le plaignant en indiquant les raisons.
 - S'il est éligible, le Responsable des Plaintes liées aux Projets notifie:
 - i. le plaignant - pour accuser réception et confirmer l'éligibilité de la plainte
 - ii. le bureau ou programme du WWF concerné - pour fournir une réponse
 - iii. le Responsable politique concerné - pour conseiller et étudier une réponse
 - iv. le Directeur général, WWF International - pour information
2. Le bureau ou programme concerné fournit une réponse dans un délai de [10] jours ouvrables au Responsable des Plaintes avec le plan d'investigation proposé, un calendrier pour ce processus ainsi que le nom de leur interlocuteur. Un appui dans ce processus peut être demandé auprès des responsables politiques et autres experts techniques, en cas de besoin.
3. Le Responsable des Plaintes s'accordera sur le plan d'investigation avec le bureau/programme concerné et le bureau du Directeur Général, dont l'identification d'une personne ou d'un comité pour enquêter sur la plainte (l'«investigateur») à travers un examen des questions soulevées, des réunions/dialogue avec les Parties Affectées, des consultations avec les conseillers techniques adéquats et autres actions jugées utiles.
4. Le bureau/programme concerné communique les prochaines étapes à la Partie Affectée.
5. L'investigateur fournira une réponse au Responsable des Plaintes et au bureau/programme concerné, avec les grandes lignes des actions recommandées pour résoudre les problèmes ainsi qu'un délai pour leurs réalisations.
6. Si des questions demeurent irrésolues, ou en cas de problème dans la mise en œuvre de la résolution convenue, le Responsable des Plaintes identifie un soutien (interne ou externe) approprié pour clarifier et évaluer ces problèmes et travailler avec les parties concernées afin d'élaborer un accord sur la manière de les résoudre. Ce processus peut impliquer des visites sur terrain, une enquête conjointe, une investigation et des recommandations faites par une tierce partie, un médiateur externe, des dialogues directs et des négociations, des dialogues plus élargis avec les différentes parties prenantes ainsi que tout autre action jugée nécessaire.
7. Le bureau ou le programme concerné, en coordination avec l'Investigateur et le Responsable des Plaintes élaborera un résumé des problèmes soulevés, des mesures prises, des conclusions et des recommandations, du plan de suivi et du calendrier de réalisation. Le bureau du Directeur

Général, en coordination avec le Responsable des Plaintes détermine si l'investigation est complète et satisfaisante pour le WWF.

8. Le Responsable des Plaintes communique le résumé à la Partie Affectée.

Suivi. Les plans d'action doivent fixer des délais pour le suivi régulier de l'avancement. Le Responsable des Plaintes liées aux Projets coordonnera ce suivi en organisant des contrôles périodiques (réunissant les parties concernées et le(s) conseiller(s) technique(s) adéquat(s) pour des appels, des réunions ou autre communication) sur l'état de mise en œuvre des plans d'action, jusqu'à leur réalisation.

Communication. Pour chaque plainte reçue, un résumé de la plainte, les mesures prises, les conclusions tirées, un plan de suivi et un calendrier de réalisation sera documenté et partagé comme convenu entre les parties. En règle générale, il est recommandé que les plaintes déposées dans un pays ainsi que les actions pour les résoudre soient affichées sur le site Web du bureau local, mais cela peut varier en fonction des circonstances. Les résumés doivent être mis à jour périodiquement au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions de suivi. Toutes les communications publiques doivent être revues par le Bureau du Directeur général et le département Communication avant leur diffusion.

Documentation et Rapports. Le Responsable des Plaintes liées aux Projets tiendra un registre de toutes les plaintes reçues, leur statut d'éligibilité, les réponses fournies et les actions de suivi. Ce registre sera transmis périodiquement au bureau du Directeur Général. Les rapports incluront également une évaluation annuelle de l'efficacité de la Politique et du processus de Résolution des Plaintes avec les éventuelles recommandations pour des ajustements.

Diffusion de la Politique. La Politique de Résolution des Plaintes liées aux Projets doit être communiquée aux parties prenantes durant les discussions lors de la phase de conception des projets ou lors d'autres interactions appropriées. La politique sera également disponible sur le site web public du WWF.

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.