

Un mécanisme pour répondre aux plaintes environnementales ou sociales

Le traitement des plaintes d'ordre environnemental ou social émanant de parties prenantes externes est essentiel pour obtenir des résultats positifs en la matière et démontrer l'engagement d'IFC en faveur de la reddition de compte. IFC a mis en place un mécanisme de règlement des griefs au niveau institutionnel afin de faciliter le traitement des plaintes portant sur des questions environnementales ou sociales. À la réception d'une plainte, IFC se met en rapport avec les requérants et collabore avec les clients de manière à répondre aussi vite et efficacement que possible aux préoccupations soulevées.

Adresser une plainte environnementale ou sociale à IFC

Toute personne, ou tout représentant autorisé à agir en son nom, peut adresser une plainte directement à IFC si elle estime qu'un projet d'IFC a causé ou risque de causer un préjudice à elle-même ou à sa communauté, ou qu'il a porté ou risque de porter atteinte à son environnement.

Les plaintes doivent être formulées par écrit, dans la langue de votre choix. Elles peuvent être adressées en ligne via le formulaire de plainte directe ou par courrier électronique à EScomplaints@ifc.org.

Détails d'une plainte

Les plaintes doivent comporter les éléments suivants :

- Emplacement et nom et/ou numéro d'identification du projet d'IFC.
- Description des préjudices environnementaux ou sociaux causés par le projet.
- Nom des requérants adressant la plainte.
Si la plainte est déposée par un représentant des personnes affectées par le projet, elle devra s'accompagner de la preuve écrite du mandat du représentant.
- La présentation d'éléments de preuve à l'appui de la plainte n'est pas requise, mais elle peut s'avérer utile pour faciliter son examen et sa résolution. La plainte peut également comporter des suggestions sur la façon dont les requérants estiment qu'elle pourrait être traitée.

Confidentialité

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle. IFC ne divulguera aucune information concernant les requérants sans leur consentement. Les données personnelles partagées dans le cadre d'une plainte seront traitées conformément à la déclaration de confidentialité relative aux plaintes directes.

Recevabilité d'une plainte

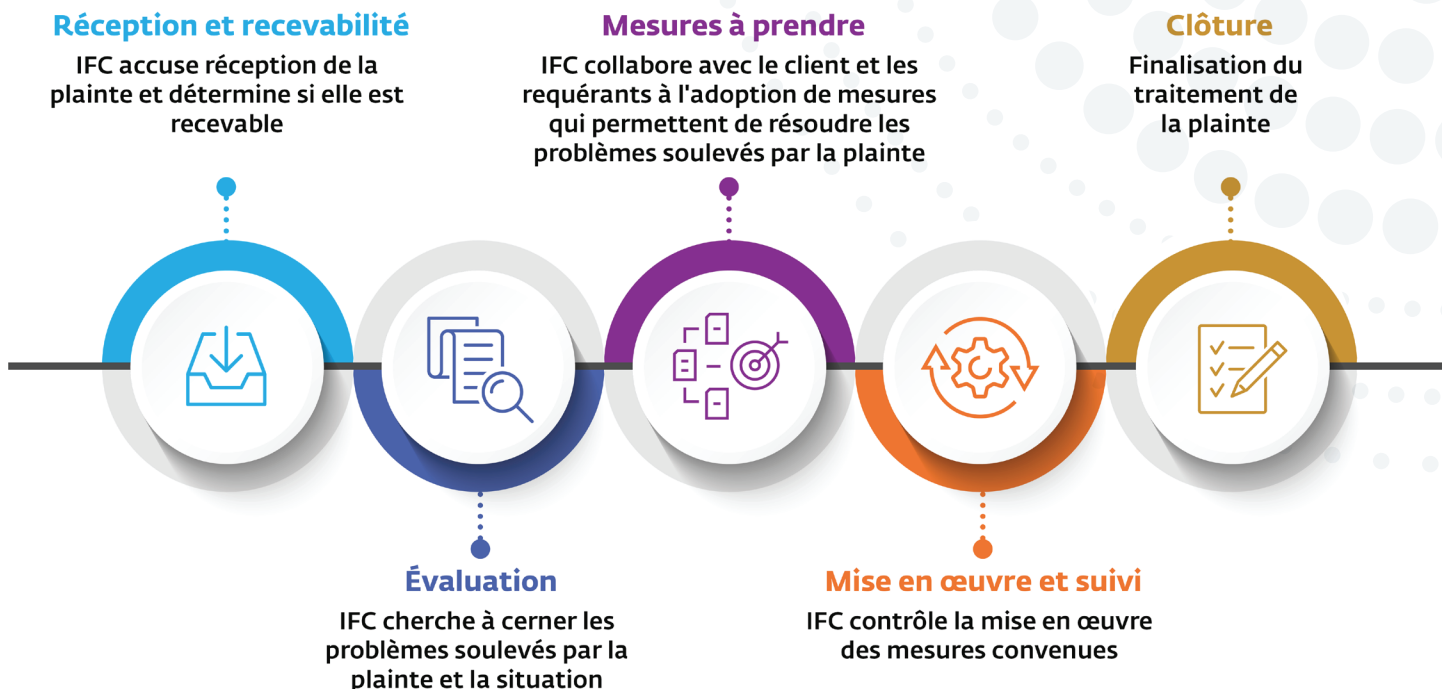
Une plainte d'ordre environnemental ou social doit remplir les critères suivants pour être jugée recevable par IFC :

- La plainte doit se rapporter à un projet d'IFC en cours de préparation ou d'exécution.
- La plainte doit être déposée par des personnes affectées par un projet d'IFC, ou par leur représentant autorisé.
- Les requérants soutiennent qu'ils ont été ou seront touchés par les risques ou les conséquences du projet sur le plan environnemental ou social.

Veuillez consulter les questions fréquentes pour en savoir plus sur les types de plaintes jugées NON recevables. Les plaintes non recevables sont transmises, s'il y a lieu, à d'autres équipes du Groupe de la Banque mondiale.

Processus de traitement des plaintes d'IFC

IFC dispose d'un processus précis pour la réception, l'examen, la gestion et le règlement des plaintes d'ordre environnemental ou social ; depuis la réception d'une plainte jusqu'à sa clôture, ce processus met l'accent sur la résolution des problèmes et la collaboration avec les clients afin de répondre aux préoccupations des requérants. IFC consulte et informe régulièrement les requérants tout au long de la procédure.



Mécanismes de reddition des comptes

Les parties prenantes disposent de plusieurs voies de recours pour adresser une plainte relative à l'impact environnemental ou social d'un projet d'IFC.

Mécanismes de traitement des plaintes au niveau des projets

Il incombe aux clients d'IFC de mettre en place, au niveau du projet, un mécanisme ayant vocation à recevoir des plaintes éventuelles sur son impact environnemental et social et à faciliter leur résolution. Le dépôt d'une plainte auprès d'un tel mécanisme n'est pas exclusif et n'empêchera pas IFC de traiter une plainte le cas échéant.

Mécanisme de traitement des plaintes au niveau institutionnel

IFC dispose d'un mécanisme institutionnel de traitement des plaintes qui offre aux parties prenantes la possibilité de lui adresser directement une plainte relative à l'impact environnemental ou social d'un projet. Le cas échéant, IFC s'emploie à en faciliter la résolution en collaborant avec les requérants et les clients concernés.

Mécanisme indépendant de reddition des comptes

Le Bureau de médiation, de conformité et de conseil (CAO) est le mécanisme indépendant par lequel IFC rend compte de ses actions. Il est chargé de répondre aux plaintes concernant des projets d'IFC et améliorer les résultats environnementaux et sociaux de ces projets. Le dépôt d'une plainte auprès d'IFC ne restreint aucunement l'accès au CAO.

Pour en savoir plus