

Procédure de règlement des griefs

Le promoteur du projet a élaboré une procédure de règlement des griefs afin de régler les différends avec les parties prenantes susceptibles de survenir lors de la planification et de la mise en œuvre du projet. Cette procédure est facilement accessible aux parties prenantes et utilise des méthodes socialement et culturellement adaptées pour garantir leur pleine participation. Elle comprend des processus de réception, d'enregistrement, d'accusé de réception, d'enquête, de réponse et de résolution des griefs dans un délai raisonnable. Elle est accessible aux parties prenantes pour consultation continue et suit le processus suivant :

- Réception et enregistrement des réclamations. Les réclamations peuvent être soumises par différents canaux, notamment en personne, par téléphone ou par courriel au représentant du promoteur du projet. Les utilisateurs finaux peuvent s'adresser directement au chef de village qui tient le registre des réclamations, et les autres parties prenantes locales peuvent contacter directement le référent local de Madaprojects, selon les informations fournies lors de la réunion de consultation des parties prenantes locales. Toutes les réclamations formelles seront enregistrées dans le registre des réclamations du projet et conservées comme documents officiels. Un responsable des réclamations a été désigné, agissant comme point de contact principal pour toutes les personnes chargées de recueillir les réclamations et d'assumer la responsabilité globale de leur gestion (responsable des réclamations).
- Accusé de réception. Chaque réclamation sera accusée de réception dans les deux jours ouvrables suivant son dépôt, par voie orale ou écrite, au plaignant. Cet accusé de réception comprendra un résumé de la réclamation, la méthode proposée pour la résoudre et un délai estimé pour la traiter. Si nécessaire, la réponse permettra également de demander des informations complémentaires ou de clarifier les points soulevés.
- Enquêter et agir. Le responsable du grief est responsable de la conduite de l'enquête. Ce processus peut impliquer des visites sur site, des consultations avec les employés, des échanges avec des parties prenantes externes et d'autres activités pertinentes. Toutes les réunions, discussions et actions entreprises pendant l'enquête doivent être dûment documentées. Les informations recueillies seront analysées afin de déterminer la manière dont le grief doit être traité et les étapes nécessaires à sa résolution. Une fois l'enquête terminée, le responsable du grief élaborera un plan d'action basé sur les conclusions, détaillant les étapes nécessaires à la résolution du problème. Il sera responsable de l'attribution des tâches, du suivi de leur mise en œuvre et du respect des délais. Une fois toutes les actions menées et le grief considéré comme résolu, le responsable du grief informera officiellement la partie prenante externe par le moyen de communication de son choix.
- Suivi et clôture. Trois semaines après la résolution du grief, le responsable du grief effectuera un suivi auprès des parties prenantes externes afin de confirmer leur satisfaction quant au résultat et de recueillir leurs commentaires sur le processus de règlement. Un compte rendu de la conversation sera conservé. Si nécessaire, le responsable du grief pourra effectuer des suivis supplémentaires afin de s'assurer que toutes les parties sont pleinement satisfaites de la résolution.