

## Déclaration du Service de règlement des plaintes (GRS) relative à la protection des données personnelles et au consentement

A travers le Service de règlement des plaintes (GRS), la Banque mondiale traite les données personnelles qui lui sont fournies par les plaignants et/ou leurs représentants autorisés. Ces données comprennent les noms, les coordonnées et les documents ou informations liés aux problèmes soulevés dans la plainte. Le GRS peut demander aux plaignants ou à leurs représentants autorisés des renseignements personnels supplémentaires si ces informations sont jugées nécessaires au traitement de la plainte. Veuillez ne pas communiquer de données personnelles non sollicitées si elles ne sont pas pertinentes pour le traitement du dossier par la GRS (p. ex., nationalité, adresse physique, copies de contrats).

Le GRS conserve les données personnelles et la correspondance des plaignants relatives aux problèmes soulevés dans les plaintes dans le système de gestion des plaintes sécurisé et assorti de restrictions d'accès. Les données personnelles sont généralement conservées pendant six ans après la fin de l'exercice au cours duquel les plaintes ont été reçues par le GRS, conformément au calendrier de conservation et d'élimination des documents de la Banque mondiale (RRDS) applicable. Le GRS peut conserver ces dossiers pendant une durée plus longue s'il existe un besoin institutionnel légitime de le faire (p. ex., pour des besoins d'audit ou d'établissement de rapport). Le RRDS peut être modifié sans préavis. Le GRS utilise les données anonymisées des plaintes qu'il reçoit à des fins d'évaluation analytique, d'apprentissage et d'établissement de rapports. Cela peut inclure l'analyse des tendances observées dans les plaintes, la détermination des problèmes récurrents, la préparation de rapports d'activité mensuels et d'autres outils de perfectionnement.

Toutes les données personnelles et les plaintes reçues par le GRS seront traitées de manière confidentielle, à moins que le plaignant ne consente à la divulgation de ses informations personnelles à des tiers concernés (tels que l'entité faisant l'objet de la plainte ou l'interlocuteur gouvernemental). Si la plainte est si spécifique qu'elle ne peut être réglée sans que cela ne donne lieu à une divulgation de renseignements d'identification ou personnels (tel que prévu par le GRS), le GRS demandera votre consentement pour que la Banque mondiale communique vos renseignements personnels et votre plainte aux tiers concernés, notamment à l'interlocuteur gouvernemental intéressé, pour le suivi et les mesures à prendre en rapport avec les questions soulevées dans la plainte. Le suivi assuré par l'interlocuteur peut, en tant que de besoin, nécessiter une communication supplémentaire avec les prestataires du projet ou d'autres tiers en ce qui concerne les questions soulevées dans votre plainte. Dans certains cas, le GRS peut donner aux plaignants la possibilité de désigner un représentant autorisé pour faciliter la communication en leur nom.