



SERVICE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Trouver des solutions ensemble



Le Service de règlement des plaintes (GRS) de la Banque mondiale offre aux personnes et aux communautés un moyen facilement accessible de soumettre directement leurs plaintes à l'institution lorsqu'elles estiment qu'un projet financé par la Banque leur a causé ou risque de leur causer un préjudice, ou qu'il a porté ou risque de porter atteinte à leur environnement. Le GRS renforce la réactivité et la responsabilité de la Banque mondiale en veillant à ce que les plaintes soient instruites et jugées sans délai.

TYPES DE PLAINTES

Les plaintes déposées auprès du GRS portent sur un large éventail de questions liées aux projets, notamment les atteintes aux moyens de subsistance des populations, la dégradation de l'environnement, la réinstallation involontaire, les problèmes de santé et de sécurité au travail, la violation des droits des peuples autochtones ou les droits des communautés touchées à une véritable consultation.

INFORMATIONS DEVANT FIGURER DANS LA PLAINTE

La plainte doit :

- Identifier le projet en cause
- Décrire clairement le préjudice causé par le projet
- Comporter le nom du ou des plaignant(s)
- Préciser si elle est déposée par un représentant de la personne ou des personnes ou de la communauté touchée(s) par le projet
- Comporter, le cas échéant, le nom, la signature, les coordonnées et la preuve écrite du mandat du représentant

SAISINE DU GRS

Les personnes ou les communautés qui ont la conviction qu'un projet financé par la Banque mondiale leur a causé ou risque de leur causer un préjudice peuvent porter plainte. Les plaintes doivent être écrites et adressées au GRS. Elles peuvent être déposées :

EN LIGNE — sur le site web du GRS :

www.worldbank.org/grs

PAR COURRIEL : grievances@worldbank.org

PAR LETTRE transmise ou REMISE EN MAINS

PROPRES à n'importe quel bureau-pays de la Banque mondiale

PAR LETTRE adressée au siège de la Banque mondiale

à Washington :

The World Bank Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018 1818 H St NW

Washington DC 20433, USA

RECEVABILITÉ DES PLAINTES

Lorsque le GRS reçoit une plainte, il évalue d'abord sa recevabilité. Une plainte est jugée recevable par le GRS si :

- La plainte se rapporte à un projet financé par la Banque mondiale, en cours de préparation ou d'exécution, ou clôturé il y a moins de quinze mois ;
- La plainte est déposée par des personnes ou des communautés touchées par un projet financé par la Banque mondiale, ou par leur représentant autorisé, et
- Le(s) plaignant(s) allègue(nt) qu'il(s) a/ont été ou sera/seront touché(s) par le projet financé par la Banque mondiale.

Le GRS considère qu'une plainte est irrecevable lorsqu'elle concerne la passation de marchés ; allègue une fraude et/ou un fait de corruption ; concerne les problèmes pouvant faire l'objet d'une enquête par le Panel d'inspection ; se rapporte à l'emploi ou à la recherche d'un emploi auprès de la Banque mondiale ; concerne les projets financés par IFC et la MIGA ; ou est fantaisiste. Le GRS transfère les plaintes irrecevables qui ne sont pas liées à des problèmes environnementaux ou sociaux à l'unité compétente de la Banque mondiale.

MÉCANISMES DE RESPONSABILITÉ

PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES DU GRS



Le GRS est l'un des trois principaux mécanismes de règlement des plaintes en rapport avec les opérations financées par la Banque mondiale

• MÉCANISMES DE RÈGLEMENT DES PLAINTES AU NIVEAU DES PROJETS :

L'État emprunteur est responsable de la mise en place d'un mécanisme de règlement des plaintes réactif et accessible au niveau des projets pour traiter et régler les plaintes des personnes touchées par les projets financés par la Banque.

• SERVICE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES DE LA BANQUE MONDIALE :

Le GRS est un mécanisme institutionnel de traitement des plaintes qui aide les équipes de travail à trouver des solutions aux plaintes soumises directement ou indirectement à la direction de la Banque mondiale. Il rend compte à la haute direction de la Banque mondiale.

• PANEL D'INSPECTION DE LA BANQUE MONDIALE :

Le Panel d'inspection est un mécanisme de traitement des plaintes qui évalue les allégations de préjudice causé aux personnes ou à l'environnement et vérifie si la Banque mondiale a suivi ses politiques et procédures opérationnelles. Le Panel est indépendant de la direction et du personnel de la Banque mondiale et rend compte directement au Conseil des Administrateurs.



CONTACT Vous pouvez contacter le GRS via son site Internet à l'adresse www.worldbank.org/grs ou en adressant un courriel à l'adresse grievances@worldbank.org