



Mécanisme de griefs et plaintes

05/04/2019

URAPI s'est engagé à respecter les normes éthiques les plus strictes, telles que décrites dans sa politique ESG. Cet engagement comprend une révision minutieuse des plaintes et des griefs reçus.

Les plaintes et les griefs peuvent être soumis en ligne sur le site d'URAPI dans toutes les langues. Dans le cas où une plainte est soumise dans une langue autre que l'espagnol, l'anglais ou le français, URAPI recherchera un traducteur pour comprendre la plainte ou le grief.

Si la plainte ou le grief concerne un projet spécifique financé par URAPI, nous encourageons le plaignant à déposer la plainte ou le grief via le mécanisme de grief spécifique au projet, dans la mesure du possible. Si le grief ou la plainte ne peut pas être résolu au niveau du projet, la plainte doit alors être déposée via le mécanisme de réclamation URAPI.

Toutes les plaintes reçues seront suivies et enregistrées. Un accusé de réception ainsi qu'un jugement d'admissibilité seront envoyés dans un délai de 30 jours. La décision sur l'admissibilité ne porte aucun jugement sur le bien-fondé de la plainte.

Les plaintes non-admissibles comprennent:

- Celles qui ne concernent manifestement pas les activités ou les pratiques de la société
- Celles de sources anonymes
- Celles qui sont excessives, répétitives, clairement frivoles ou malveillantes
- Celles qui ont déjà été logées ou réglées par d'autres mécanismes de contrôle administratifs ou judiciaires (à condition qu'elles portent les mêmes allégations et concernent le même défendeur)
- Celles qui constituent une activité criminelle et de la violence - qui seront renvoyées devant le système de justice officiel
- Celles qui recherchent un avantage économique concurrentiel
- Celles qui sont des différends commerciaux qui peuvent être stipulés dans des accords contractuels doivent être résolus par divers mécanismes de résolution des différends commerciaux ou par des tribunaux civils.
- Celles qui sont liées à la politique gouvernementale et aux institutions gouvernementales.

Si la plainte est admissible, le plaignant sera informé que la plainte a été enregistrée, qu'une enquête est entamée et que la date à laquelle ils peuvent attendre une réponse (délai maximal de 60 jours). Si une plainte n'est pas admissible, les plaignants seront informés de la cause d'inadmissibilité.

Si la plainte contient des mots clés tel que « enfant(s) », harcèlement, fraude, corruption, mort, elle sera immédiatement partagée avec le COO et le gérant de projet.

Pour les plaintes admissibles, l'évaluation et la résolution sera comme suit :

- Les problèmes mineurs et simples sont traités par le membre du personnel concerné par le grief / la plainte. Une proposition de réponse ou de résolution sera envoyée au plaignant. S'il existe une possibilité que des problèmes sous-jacents plus profonds puissent exister, nous prendrons toujours le temps d'examiner la plainte plus en profondeur.

CANADA

35 rue Belvédère Nord,
Bureau 500 Sherbrooke
(Qc) J1H 4A7

PERU

Jirón Roberto Segura
600 Jaén
Cajamarca, Perú

CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7^e tranche,
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,
25 BP 1108 Abidjan 25

- Pour les problèmes moins clairs, plus problématiques ou répétitifs, ou les plaintes de groupe nécessitant un examen plus approfondi, un comité interne pourra être créé pour formuler des recommandations sur les options de résolution.
- Si nécessaire, un évaluation externe par une tierce partie sera commandé
- Si les griefs ne peuvent pas être résolus directement entre les parties, le plaignant aura recours à une source de résolution, telle qu'un médiateur. Chaque partie peut proposer un médiateur et les deux parties doivent s'entendre sur le médiateur. Si aucun accord n'est conclu entre les deux parties sur un médiateur, chacune des parties propose un médiateur et les deux médiateurs choisissent ensemble un médiateur indépendant.
- Recueillir la preuve que les mesures correctives convenues ont été prises, notamment:
 - o documenter et archiver la résolution, avec la date et l'heure auxquelles elle a eu lieu, et la signature du personnel responsable.
 - o si le problème a été résolu à la satisfaction des plaignants, une confirmation est jointe à la documentation.
 - o des photos ou d'autres preuves pour constituer un dossier complet du grief et de la façon dont il a été résolu.

Des informations sur les griefs, y compris leurs résolutions, seront mises à la disposition du public sur demande. Si un plaignant souhaite rester anonyme, il devrait l'indiquer clairement dans la plainte ou le grief initial.

L'utilisation de ce mécanisme de règlement des griefs n'empêche pas les plaignants de recourir à d'autres voies de recours.

URAPI évaluera son mécanisme de règlement des griefs afin (i) d'assurer son efficacité et (ii) d'identifier les réclamations communes ou récurrentes pouvant nécessiter des solutions structurelles ou un changement de politique. Le suivi des griefs et plaintes permettra également à URAPI d'adapter le mécanisme en cas d'inefficacité. Cette tâche incombera au directeur du développement durable, qui soumettra un rapport trimestriel au comité des investissements en collaboration avec l'administrateur.

CANADA

35 rue Belvédère Nord,
Bureau 500 Sherbrooke
(Qc) J1H 4A7

PERU

Jirón Roberto Segura
600 Jaén
Cajamarca, Perú

CÔTE D'IVOIRE

Cocody, les 2 Plateaux 7^e tranche,
Bat A, Res N2, Lot 3884B, Ilot 313,
25 BP 1108 Abidjan 25

Mécanisme de grief

