



COMMISSION DE
L'OcéAN INDIEN

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES QUESTIONS ET PLAINTES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES (ES) EXTERNES

Avril 2024

Table des matières

1. Objet.....	3
2. Principes directeurs.....	3
3. Définitions.....	4
4. Procédure	5
5. Procédure de recours.....	7
6. Publication de la procédure.....	7
7. Formation à la procédure	7

1. Objet

L'objectif de cette procédure est de garantir la transparence et la responsabilité à l'égard de toutes les parties prenantes en ce qui concerne les plaintes d'ordre environnemental et social relatives à la Commission de l'océan Indien (COI) et à ses activités. Elle vise à clarifier les mécanismes disponibles pour déposer ce type de plainte et la manière dont les plaintes seront traitées et résolues. La COI reconnaît la valeur de la réception des plaintes comme un outil important pour comprendre et répondre aux attentes des parties prenantes, et le Secrétariat général de la COI répondra à toutes les plaintes de manière rapide, équitable et raisonnable.

Les plaintes peuvent être déposées par toute personne suivant les activités de la COI, bailleurs, grand public, bénéficiaires de financements, organismes officiels et partenaires. La présente procédure ne traite que des plaintes externes d'ordre environnemental et social et ne couvre pas les questions internes et/ou les plaintes déposées par des membres du personnel, personnel mis à disposition, des stagiaires ou des bénévoles.

2. Principes directeurs

Confidentialité : Le secrétariat de la COI s'engage à garantir la confidentialité de toutes les informations relatives aux plaintes et à leur résolution. La vie privée des individus sera préservée et les informations personnelles ne seront pas divulguées. Les plaignants qui souhaitent rester anonymes doivent indiquer au moins une méthode pour les contacter.

Accessibilité : les procédures de griefs doivent être facilement accessibles et bien connues des personnes avec lesquelles la COI travaille et des autres parties prenantes.

Objectivité : les plaintes sont traitées avec respect et de manière juste et équitable. Les conflits d'intérêts seront identifiés afin de garantir l'objectivité.

Réactivité : les plaintes sont traitées de manière opportune et réactive et sont prises au sérieux. Les plaignants seront tenus informés de l'évolution de leur plainte tout au long de la procédure.

3. Définitions

La COI définit une plainte comme l'expression d'un mécontentement concernant les normes de service, les actions ou l'absence d'actions de la COI. Le plaignant est toute personne ou organisation qui dépose une plainte.

La plainte d'ordre social est une plainte résultant de l'insatisfaction d'un individu, d'un groupe ou d'une communauté à l'égard d'activités, de projets ou de programmes ayant déjà eu ou susceptibles d'avoir des répercussions sociales négatives, ou qui ne répondent pas aux attentes des plaignants en termes de mode d'intervention.

La plainte d'ordre environnemental est une plainte découlant d'une insatisfaction d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une communauté, pour cause d'activités, de projets ou de programmes ayant ou susceptible d'avoir des impacts environnementaux négatifs.

4. Procédure

4.1 Moyens de réception et d'enregistrement des communications externes et des plaintes

1. Formulaire de contact sur le site Internet : Les parties extérieures peuvent contacter la Commission de l'océan Indien (COI) via le "formulaire de contact" disponible sur notre site Internet <https://www.commissionoceanindien.org/contactez-nous/>. Ce formulaire est accessible à tous et constitue un moyen direct de soumettre des demandes ou des préoccupations liées aux questions d'environnement et de sécurité.
2. Formulaire de réclamation pour les questions d'environnementales et sociales : En cas de griefs ou de réclamations spécifiques concernant des questions d'E&S, les parties externes sont invitées à remplir le "formulaire de réclamation" disponible sur notre site web à l'adresse suivante ;(<https://www.commissionoceanindien.org/formulaire-de-reclamation/> . Ce formulaire est conçu pour recueillir des informations détaillées sur le problème en question, afin de garantir un examen approfondi et une réponse.
3. Si une plainte est déposée verbalement, il est important que le membre du personnel clarifie les questions, écoute ce que le plaignant a à dire et rédige un résumé bref et précis de la plainte. Le membre du personnel doit également déterminer si le plaignant a besoin d'aide pour déposer sa plainte.

L'agent de la COI qui reçoit la plainte enregistrera les détails suivants :

- i. Le nom de la/des personne(s) qui dépose(nt) la plainte ;

- ii. la date, l'heure et le lieu de réception de la plainte ; et
- iii. Une brève description de la plainte et des attentes du plaignant.

4.2. Procédures et compétences internes

1. Évaluation initiale par l'unité "Communication" : Toutes les communications reçues sont d'abord adressées au chef de l'unité Communication. Cela permet d'assurer un processus d'évaluation centralisé, où la nature et l'urgence du problème sont estimées.

2. Envoi aux services concernés : En fonction du contenu de la communication, celle-ci peut être transmise soit au service d'audit interne pour les questions nécessitant une enquête approfondie, soit directement au service concerné pour les questions relevant de sa compétence.

3. Formation d'un comité ad hoc

Si les mesures initiales ne permettent pas de résoudre le grief à la satisfaction des plaignants, un comité ad hoc, composé d'agents du Secrétariat général de la COI, est constitué. Ce comité entreprend une évaluation complète du grief et il est chargé de proposer une solution dans les 15 jours calendaires suivant la réception de la plainte.

4.3 Registre des demandes/plaintes externes liées à l'E&S

1. Le chef du service de communication et le chef du service d'audit interne tiennent conjointement un registre de toutes les demandes et plaintes externes liées à l'E&S. Ce registre comprend des informations détaillées sur chaque cas, la réponse fournie et la solution obtenue.

1. Informer le plaignant du résultat

Une fois la plainte résolue, le plaignant sera informé du résultat, tout en respectant la vie privée de toute personne impliquée dans l'affaire.

2. Délai de réponse

La COI s'efforcera de résoudre les plaintes dans un délais de 15 jours et veillera à ce que les plaignants soient régulièrement informés de l'état d'avancement ou de l'issue de leur plainte.

5. Procédure de recours

Toute réponse fournie à un plaignant externe doit émaner du Secrétariat général au nom de l'organisation. Les plaignants externes insatisfaits du résultat sont autorisés à faire appel auprès du Comité d'Audit et des Risques de la COI par l'entremise de l'Auditeur Interne secretariat@coi-ioc.org; nirina.razafintsalama@coi-ioc.org

6. Publication de la procédure

La COI fournira des informations claires à ses interlocuteurs et aux membres du public sur la possibilité de déposer une plainte en cas de suspicion de violation des obligations découlant des dispositions environnementales et sociales prévues par une organisation signataire et sur la manière de la déposer. Ces informations seront accessibles au public sur le site Internet de la COI. Le personnel de la COI chargé de la mise en œuvre des projets et des activités informera les personnes concernées de cette procédure, le cas échéant, et fournira des copies de cette procédure sur demande.

7. Formation à la procédure

Les nouveaux membres du personnel recevront la procédure dans le cadre de leur intégration dans l'organisation. La procédure sera également mise à la disposition de l'ensemble du personnel actuel et placée sur le site web de la COI. Des formations et/ou des communications seront également organisées à la suite d'une mise à jour ou d'une modification de la procédure.



COMMISSION DE
L'OcéAN INDIEN

Secrétariat général

3^{ème} étage – Blue Tower

Rue de l'Institut

Ebène – Maurice

T. : (230) 402 61 00

@ : secretariat@coi-ioc.org

www.commissionoceanindien.org