



LE PROBLÈME

Les mécanismes de règlement de griefs (MRG) sont l'élément central pour respecter les engagements internationaux en matière de garanties et pour assurer la responsabilité des programmes et des projets.

Tous les fonds exigent que les MRG institutionnels soient conçus et gérés selon les normes internationales les plus élevées, notamment en garantissant la transparence, l'intégrité, la responsabilité, l'accessibilité, la réactivité, l'adéquation culturelle, l'efficacité et la proportionnalité, la confidentialité et l'anonymat, ainsi que l'impartialité et l'indépendance.

De nombreuses organisations manquent de capacité, de savoir-faire ou de moyens financiers pour le faire efficacement, ce qui laisse un vide potentiellement dangereux dans leur structure de gouvernance.

LA SOLUTION

Un service d'abonnement sur mesure pour les organisations qui souhaitent mettre en place un mécanisme de règlement des réclamations et préfèrent sous-traiter le traitement des réclamations à une organisation indépendante et hautement qualifiée.

Le Service indépendant de règlement des griefs du CLP dispose d'une procédure de premier ordre, alignée sur les normes internationales et conforme aux exigences des fonds climatiques.

La liste d'experts du CLP aidera le GRM à s'acquitter de ses fonctions, en particulier pour s'assurer qu'il est culturellement approprié et compatible avec les droits humains.

Comment allons-nous fournir ce service?

Assistance pratique sur mesure du début à la fin.

- **Traitement des réclamations:** superviser le traitement de chaque réclamation reçue.
- **Services de conseil:** comprendre les plaintes dans tous les secteurs et régions pour identifier les problèmes systémiques et les leçons apprises pour chaque institution abonnée, dans le but de favoriser l'amélioration des opérations nouvelles et existantes en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux.
- **Rapports:** rapports trimestriels sur l'état des plaintes, un journal mensuel des cas actifs sur son site Web (présenté sur une plate-forme Web sécurisée qui permet une présentation simple des informations) et des informations statistiques globales sur les plaintes soulevées au cours de l'année.

NOTRE AVANTAGE COMPÉTITIF

Expérience inégalée

- Plus d'une décennie d'expérience dans le soutien, le suivi et l'évaluation de projets/programmes pour des organisations internationales de développement, notamment le FVC et la Banque mondiale.
- Expérience pratique de soutien aux organisations dans le développement de projets/programmes pour accéder au financement du développement et/ou répondre à leurs exigences en matière de rapports.
- Soutenu les plus grands fonds climatiques du monde pour relever leurs défis en matière de garanties, y compris sur les MRG.

Diversité de vue et de réseau

- Détenues et gérées par des femmes, nous sommes soutenus par une liste approuvée des principaux experts mondiaux en droit et GRM sur tous les continents et dans une gamme de domaines thématiques.
- Les services seront offerts dans les trois langues principales de l'ONU: anglais, espagnol et français.