



# Mécanisme de règlement des griefs du projet



Il s'agit d'un outil comprenant des procédures et des processus transparents pour aider et guider les décideurs dans la résolution des plaintes/préoccupations du public concernant les interventions/activités mises en œuvre dans le cadre des services d'information climatique du GCF-Vanuatu pour la planification du développement résilient au Vanuatu, également connu localement sous le nom de Vanuatu Klaemet Infomesen blong redy, adapt mo protekt (VanKIRAP).

## A. Objectives:

- Assurer la médiation et le règlement des éventuels griefs ou plaintes d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une communauté ayant subi ou risquant de subir les conséquences négatives de la mise en œuvre du projet, par les voies appropriées et dans les délais impartis.
- Enregistrer chaque plainte reçue et en suivre l'évolution tout au long du processus de résolution.
- Veiller à ce que les parties concernées aient accès à une résolution équitable de leur(s) problème(s), comprendre les causes et assurer le dialogue avec les parties concernées.
- Permettre aux responsables de la mise en œuvre des projets d'utiliser des procédures non judiciaires lorsque cela est possible pour résoudre les problèmes liés aux plaintes.

## B. Liens entre le processus de règlement des griefs VanKIRAP et le mécanisme de recours indépendant prévu par le SREP et le Fonds vert pour le climat (FVC).

### Niveau 1 : Mécanisme de règlement des griefs du projet

Le Niveau 1 décrit le processus pour des procédures transparentes afin d'aider et de guider les décideurs dans la résolution des plaintes/préoccupations du public concernant les interventions/activités mises en œuvre dans le cadre des Services d'information climatique du GCF-Vanuatu pour la planification d'un développement résilient au Vanuatu.

Plus de détails dans la section C.

**Niveau 1 : Mécanisme de règlement des griefs du projet**

Niveau du projet

<https://www.pacificmet.net/project/climate-information-services-resilient-development-planning-vanuatu-fp035-vankirap>



**Niveau 2 : Mécanisme de règlement des griefs prévu par SPREP**

Niveau de l'entité de mise en œuvre

<https://www.sprep.org/accountability/grievance-mechanism>



**Niveau 3 : Mécanisme de recours indépendant du Fonds vert pour le climat**

Niveau des bailleurs de fonds

<https://irm.greenclimate.fund>

### Niveau 2 : Grief déposé auprès de SPREP s'il n'a pas été résolu au Niveau 1

Le niveau 2 est le mécanisme de redressement des griefs de SPREP (Entité de mise en œuvre), qui permet aux parties prenantes et au public de déposer des plaintes. Ils peuvent le faire directement auprès de SPREP (IE) ou si les griefs ne sont pas résolus au premier niveau.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site:

<https://www.sprep.org/accountability/grievance-mechanism>

### Niveau 3 : Mécanisme indépendant de règlement des griefs du donateur (GCF IRM) si le problème n'a pas été résolu au Niveau 2.

Le Niveau 3 est le Mécanisme indépendant de règlement des griefs du Fonds vert pour le climat (bailleur de fonds). Pour plus d'informations, consultez le site: <https://irm.greenclimate.fund>

Toutes les parties prenantes sont invitées à adresser à tout moment leurs plaintes, préoccupations ou demandes de renseignements directement au PROE ou au GCF.



## C. Niveau 1 : Mécanisme de règlement des griefs du projet

### Déposer une plainte concernant le projet VanKIRAP au Vanuatu

#### Qui peut déposer une plainte?

Toute personne, groupe ou communauté au Vanuatu affecté par un projet ou un programme VAN KIRAP peut déposer une plainte. Les plaignants peuvent également autoriser un représentant à déposer une plainte en leur nom.

#### Comment déposer une plainte :

1. **Formulaire en ligne:** Utilisez le formulaire de dépôt de plainte VanKIRAP disponible sur le site web du projet.
2. **Par courriel ou par courrier:** Envoyez votre plainte à l'adresse électronique ou à l'adresse postale indiquée.
3. **Par voix ou par vidéo:** Soumettez une plainte enregistrée.

#### Langue et confidentialité:

- Les plaintes peuvent être déposées en anglais, en bichlamar ou dans toute autre langue vernaculaire. L'équipe du projet s'efforcera de traduire et de répondre dans la langue du plaignant si nécessaire.
- La confidentialité peut être demandée pour protéger l'identité du plaignant et des représentants. L'équipe du projet consultera le plaignant avant de divulguer toute information confidentielle si nécessaire.

#### Informations requises:

- Le nom, l'adresse et les coordonnées du plaignant.
- Détails concernant le représentant, le cas échéant, y compris les preuves d'autorisation.
- Description du projet ou du programme VanKIRAP à l'origine du problème.
- Description des effets négatifs subis ou prévus.
- Demande de confidentialité, le cas échéant.

#### Informations Complémentaires:

- Détails des politiques ou procédures de VanKIRAP qui n'ont pas été respectées.
- Efforts déployés pour résoudre le problème par le biais d'autres mécanismes.
- Documents d'appui, rapports des médias, photos, vidéos, etc.

#### Procédures de plainte:

1. **Détermination de l'éligibilité:** L'équipe de projet vérifie si la plainte relève de son mandat.
2. **Premières étapes:** En cas d'éligibilité, l'équipe du projet étudie les possibilités de résolution des problèmes avec les parties concernées.
3. **Résolution des problèmes:** Si les parties sont d'accord, l'équipe de projet facilite un processus visant à trouver une solution mutuellement satisfaisante.
4. **Évaluation:** si la résolution des problèmes n'est pas possible ou n'aboutit pas, l'équipe de projet procède à une évaluation afin de déterminer s'il existe des preuves de violations de la politique.
5. **Enquête:** Si l'évaluation révèle des violations potentielles, l'équipe de projet mène une enquête.
6. **Rapport:** L'équipe de projet rédige un rapport, demande un retour d'information et soumet un rapport final avec des recommandations aux autorités compétentes.
7. **Décision et suivi:** Les autorités décident de la réparation et l'équipe de projet surveille la mise en œuvre.

Pour plus d'informations, visitez la page de dépôt de plainte du projet VanKIRAP ou contactez directement le bureau du projet.

#### Contact information:

**Ms. Moirah Matou**  
Project Manager, VanKIRAP  
Vanuatu Meteorology and Geo-Hazards Department (VMGD)

**Email:** [mmatou@vanuatu.gov.vu](mailto:mmatou@vanuatu.gov.vu)  
**Telephone:** +678 22068



GREEN  
CLIMATE  
FUND



**SPREP**  
Secretariat of the Pacific Regional  
Environment Programme