



Procédure de règlement des griefs relatifs à l'engagement auprès du secteur privé

Février 2010 – Version 1.0

Contrôle des versions de la politique et historique du document : Procédure de règlement des griefs relatifs à l'engagement auprès du secteur privé

Titre	Procédure de règlement des griefs relatifs à l'engagement auprès du secteur privé
Version	1.0 publiée en février 2010
Langue d'origine	Anglais
Unité responsable	Programme de Gestion et Biodiversité de l'UICN
Elaboré par	Programme de Gestion et Biodiversité de l'UICN
Sujet (taxonomie)	Secteur privé, Grief
Date d'approbation	Février 2010
Approuvé par	Directeur général adjoint
Applicable à	Membres de l'UICN, membres des Commissions, personnel du Secrétariat, partenaires et grand public.
Objet	La procédure de règlement des griefs relatifs à l'engagement auprès du secteur privé a pour objet de recevoir, de consigner et de résoudre les griefs relatifs à l'engagement de l'UICN auprès du secteur privé.
Fait partie de	Mesures de contrôles internes du cadre stratégique de l'UICN
Conformément aux	Lignes directrices opérationnelles de l'UICN sur l'engagement auprès du secteur privé
Documents connexes	Stratégie de l'UICN relative au secteur privé, Lignes directrices opérationnelles de l'UICN sur l'engagement auprès du secteur privé
Distribution	Disponible sur le Knowledge Network de l'UICN (intranet) et accessible au public sur le site Internet de l'UICN (www.iucn.org).

Historique du document

Version 1.0	Publiée en février 2010
-------------	-------------------------

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Courriel : grievancebiz@iucn.org

Introduction

Pour répondre aux inquiétudes soulevées par une partie des membres de l'UICN quant à l'engagement de l'UICN auprès du secteur privé, le Secrétariat de l'UICN a établi une procédure de règlement des griefs destinée à recevoir, consigner et résoudre les griefs.

Objectif

Les objectifs de la procédure de règlement des griefs sont les suivants :

- offrir un mécanisme permettant aux parties concernées et aux individus de soumettre leurs questions et leurs inquiétudes quant à l'engagement de l'UICN auprès du secteur privé ;
- aider l'UICN à mettre au jour les problèmes et les tendances eu égard à l'engagement de l'UICN auprès du secteur privé ;
- veiller à ce que des réponses adaptées et coordonnées soient apportées aux problèmes et questions soulevés.

Applicabilité

La procédure de règlement des griefs est applicable aux :

- Membres de l'UICN
- Commissions de l'UICN
- Partenaires
- Membres du personnel du Secrétariat de l'UICN
- Membres du public

Contexte

L'UICN collabore avec le secteur privé depuis de nombreuses années en partageant la vision suivante : « Une économie mondiale durable, dans laquelle les sociétés commerciales sont des partenaires engagés et efficaces dans la réalisation d'un monde juste qui valorise et conserve la nature ».

Bien que l'UICN ait clairement reçu pour mission de ses Membres et de son Conseil de mobiliser le secteur privé, les avis divergent quant à la façon de s'acquitter de cette mission. Les interactions de l'UICN avec le secteur privé sont régies par une [Stratégie relative au secteur privé \(2004\)](#) et un ensemble de [Lignes directrices opérationnelles sur l'engagement auprès du secteur privé \(2009\)](#).

Responsabilité

La procédure de règlement des griefs relatifs à l'engagement auprès du secteur privé de l'UICN relève du Responsable du Programme de Gestion et Biodiversité de l'UICN. Dans la pratique, l'exécution de la procédure de règlement des griefs est coordonnée par un collaborateur du Programme de Gestion et Biodiversité chargé de recevoir les griefs, de les consigner à l'intérieur d'une base de données, de coordonner les solutions et d'envoyer une réponse.

Procédure

1. Réception des griefs

Une adresse de courrier électronique spécifique a été créée pour recevoir tous les griefs (grievancebiz@iucn.org). Cette adresse sera diffusée à grande échelle sur l'ensemble des sites web de l'UICN ainsi que sur le portail des Membres de l'UICN.

2. Enregistrement et description des griefs

Les mesures suivantes seront prises pour décrire et consigner les griefs envoyés à l'UICN :

- Tous les griefs seront consignés à l'intérieur d'une base de données accompagnés des informations suivantes :
 - Expéditeur du grief
 - Objet du grief
 - Date de soumission
 - Destinataire du grief au sein de l'UICN
 - Réponse au grief
 - Date et mode de transmission de la réponse
 - Autre réaction ou suivi
- Tous les griefs feront l'objet d'une réponse par courrier électronique au moyen d'un système de réponse automatique indiquant que le grief a bien été reçu et que les dispositions prévues pour y répondre seront prises. Dans tous les cas, une réponse sera donnée dans les cinq jours ouvrables.
- Le caractère confidentiel du grief et du contenu de la base de données sera protégé et seul le personnel autorisé au sein du Secrétariat de l'UICN y aura accès.
- Les dossiers de griefs seront tenus à jour.
- La cohérence des réponses sera assurée.
- Des modèles concernant les questions et les réponses les plus fréquentes seront créés.

3. Examen et évaluation des griefs

Tous les griefs légitimes feront l'objet d'un examen fondé sur les problèmes soulevés en regard des politiques, des stratégies et des lignes directrices établies par l'UICN en matière d'engagement auprès du secteur privé.

4. Réponse aux griefs

L'agent désigné répondra aux griefs de la façon suivante :

- en adressant le grief à la personne qui convient en temps utile ;
- en prévoyant des délais raisonnables pour l'élaboration et le suivi des réponses ;
- en notifiant à la personne lésée l'approche qui sera appliquée ou la réponse qui sera apportée au grief.

La personne mandatée pour répondre au grief apportera une réponse adaptée, dans les délais, par le biais de l'agent désigné.

5. Autres mesures dans le cas où la personne lésée ne serait pas satisfaite de la première réponse

Si la partie lésée n'est pas satisfaite de la réponse, le Directeur général adjoint en sera informé et jouera un rôle de médiateur ou demandera conseil au Directeur général sur le type de mesure à prendre.

Un grief sera considéré comme résolu dès lors que la partie lésée aura accepté la solution proposée.

6. Évaluation de l'efficacité de la procédure

L'UICN entreprendra une évaluation de la procédure de règlement des griefs au bout d'un an et au plus tard dans les deux ans suivant la mise en place de la procédure afin de déterminer si elle porte ses fruits et, s'il y a lieu, de recommander des améliorations.