



MÉCANISME DE RÈGLEMENT DES GRIEFS

February 2019

BANQUE OUEST AFRICAINE DE DÉVELOPPEMENT

Le Mécanisme de règlement des griefs (MRG) permet de recueillir et d'examiner les plaintes ou réclamations liées aux impacts découlant des activités du ROGEP. Il constitue par conséquent un



élément essentiel de notre programme de gestion des risques opérationnels et d'amélioration des résultats du projet. Le MRG fixe les règles et procédures opérationnelles et sera mis à la disposition de l'UGP pour prendre en charge les plaintes de tous ceux qui auront subi un préjudice résultant d'un projet financé par ROGEP.

Le MRG sera utilisé comme un outil d'identification précoce, d'évaluation et de résolution immédiate des plaintes liées au projet. Comprendre dans quel cas et dans quelle mesure un MRG peut contribuer à améliorer les résultats du projet aidera l'UGP et les autres parties prenantes à améliorer les résultats.

Les plaintes seront traitées à quatre niveaux : entreprises privées, institutions financières commerciales, banque régionale de développement (BOAD). Le MRG va développer des outils pour protéger les plaignants. Le tableau ci-dessous répertorie les plaintes pouvant découler des activités du projet et des sous-projets et décrit la manière dont elles peuvent être résolues.

L'accomplissement de leurs responsabilités sera une condition préalable à la participation des parties prenantes au projet.

Niveau	Description	Entité responsable	Actions
Entreprises privées	Plaintes clients telles que le non-remplacement de produits, la restitution agressive d'appareils de la part des ménages pour cause de défauts, le comportement inapproprié d'employés, etc.	Distributeurs d'équipements solaires et prestataires de services énergétiques	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un centre d'appels pour recueillir les feedbacks et les plaintes des clients • Traiter les plaintes clients enregistrées au niveau du centre d'appels • Respecter les accords/conditions de garantie • Régler à l'amiable les problèmes de restitution • Si les employés ne se comportent pas bien avec les clients, utiliser un mécanisme local de règlement des griefs autorisé à traiter des plaintes de cette nature, s'il existe • Sinon, les clients doivent demander réparation devant les tribunaux du pays si le règlement à l'amiable des problèmes échoue
Institutions financières commerciales	Plaintes des distributeurs d'équipements solaires et des prestataires de services énergétiques	Institutions financières commerciales comprenant les banques, les institutions de	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le traitement et les exigences relatifs aux prêts sont clairement communiqués



BOAD
BANQUE OUEST AFRICAINE
DE DÉVELOPPEMENT

	à propos du traitement des prêts, des exigences en matière de remboursement, et des litiges relatifs aux intérêts des emprunts	microfinance et les sociétés de crédit-bail	<ul style="list-style-type: none"> • Régler les litiges à l'amiable entre les parties au niveau opérationnel • Établir des mécanismes locaux de règlement des griefs pour traiter les plaintes qui ne peuvent être résolues par les institutions financières commerciales. Ces mécanismes doivent inclure des représentants locaux autorisés à connaître et à régler les plaintes de cette nature • Demander réparation devant les tribunaux du pays si le règlement à l'amiable des problèmes et/ou des griefs échoue
Banques régionales de développement	Plaintes à propos de la ligne de crédit, des exigences en matière de remboursement, et des litiges relatifs aux intérêts des emprunts	BOAD	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer clairement les exigences relatives au traitement pour les Lignes de crédit • Régler les litiges à l'amiable entre les parties conformément aux accords portant sur l'octroi des lignes de crédit • Si cela n'est pas déjà fait, établir un service interne de règlement des griefs pour le traitement des plaintes déposées auprès de la Banque régionale de développement. Les plaintes et les décisions concernant leur règlement doivent être enregistrées Demander réparation devant les tribunaux du pays si le règlement à l'amiable des problèmes échoue