

SYSTEME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE/POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Annexe 10 : Mécanisme de traitement des plaintes et griefs extérieurs liés au projet / activité financé par la banque

1. Le Mécanisme de traitement des griefs permet de recueillir et d'examiner les plaintes ou réclamations liées aux impacts découlant des activités financées par la banque. Il constitue un élément essentiel de notre Politique de gestion des risques environnementaux et sociaux de nos opérations. Il établit les règles et procédures opérationnelles et sera mis à la disposition de la Direction Générale et partagé à nos partenaires et institutions intermédiaires de financement pour prendre en charge les plaintes de tous ceux qui auront subi un préjudice résultant d'un projet ou d'une activité financée par la banque. Le Mécanisme de traitement des griefs sera utilisé comme un outil d'alerte précoce, d'évaluation et de suivi des plaintes liées aux activités de la banque.
2. Le mécanisme de traitement des plaintes de la Banque vise à fournir au grand public un moyen d'adresser des questions ou préoccupations concernant la politique environnementale et sociale de l'institution et/ou des projets financés par La Banque Agricole, et les dispositions permettant à la Banque d'y répondre de manière rapide. Ce processus de réception, de révision et de réponse aux communications des parties prenantes externes est géré par le service en charge de la communication institutionnelle.
3. Une personne quelconque, une communauté ou un intervenant externe, tel qu'une organisation de la société civile, peut soumettre ses questions ou préoccupations à la Banque en envoyant un mail à l'adresse électronique labanqueagricole@labanqueagricole.sn ou un courrier physique à : Direction Générale de la banque 31-33, rue Amadou Assane NDOYE x Colbert, BP 3890, Dakar, Sénégal.
4. Lorsque la question ou l'interpellation concerne un projet financé par la Banque, les personnes affectées ou concernées sont d'abord appelées à discuter directement de la question avec la structure du projet. Si la question ou le problème en question n'a pu être suffisamment pris en charge au niveau du projet par la structure concernée, les parties affectées peuvent adresser leur préoccupation à la la Banque, par écrit, en fournissant les informations suivantes :
 - a. Nom et coordonnées de l'expéditeur ;
 - b. Nom du projet et/ou de la structure concerné (e) par le problème ;
 - c. Description du problème et avec de la documentation à l'appui ;
 - d. Date de l'incident ou de l'action donnant lieu à la plainte (le cas échéant);
 - e. Réparation spécifique recherchée et/ou demandée (le cas échéant);
 - f. Toute autre information jugée appropriée par l'expéditeur.
5. Le service en charge de la Communication institutionnelle de la banque confirmera à l'expéditeur la réception de la plainte dans les [48] heures suivant son envoi, et l'informe qu'il recevra une réponse par écrit dans un délai de 15 jours ouvrables.
6. Le service en charge de la Communication institutionnelle de la Banque examinera le contenu de la communication et rédigera une réponse en relation avec le chargé du crédit responsable du financement du projet. Un projet de réponse sera soumis dans les 10 jours ouvrables au Chef de service de la communication institutionnelle pour approbation. Si le Chef de service en charge de la communication institutionnelle approuve la proposition, le service en charge de la communication institutionnelle transmettra la réponse à l'expéditeur. Toute modification de la proposition par le responsable de la communication sera partagée avec le chargé du crédit responsable du financement du projet et la version finale sera envoyée à l'expéditeur au plus tard [15] jours à compter de la réception de la communication.

7. Dans le cas où le service en charge de la communication institutionnelle, suivant le point 5 de ce mécanisme et en concertation avec le responsable du crédit compétent, considère que la préoccupation de l'expéditeur pose de graves problèmes environnementaux et / ou sociaux à un projet du portefeuille, L'agent de crédit compétent contactera immédiatement le client pour toute information pertinente et pourra mener au besoin une enquête supplémentaire. Si l'enquête conclut que le projet ne respecte pas la politique E&S de la Banque, l'agent instructeur informe le Directeur Commercial et Marketing et le Directeur des Engagements et des Risques de ce fait. Le Responsable E&S compétent ou [un consultant désigné] préparera un plan de mesures correctives supplémentaires (SCAP) à discuter et à mettre en œuvre par le client.
8. Le service en charge de la communication institutionnelle enverra ensuite une deuxième réponse à l'expéditeur concernant les étapes demandées au client une fois que le SCAP est prêt et accepté par le client, mais au plus tard [60] jours ouvrables à compter de la réception du message original.
9. Des informations concernant ce mécanisme sont annexées à la Politique environnementale et sociale et disponibles sur le site Web de la Banque ainsi que dans tous les bureaux et agences de la Banque. Il n'y a aucun coût ni aucun frais associé à la soumission d'une question ou d'un problème par le biais de ce mécanisme. Les parties/personnes intéressées et/ou impactées par un financement de la banque peuvent soumettre des questions ou des préoccupations sans crainte de représailles, et peuvent demander que La banque ne divulgue pas le nom des personnes à la structure/projet sans autorisation préalable.
10. Le Responsable en charge de la communication institutionnelle, via le site Web est chargé d'enregistrer et de faire suivre toutes les demandes de renseignements, plaintes reçues du public, y compris la date de réception ; la date d'envoi de la réponse ; et les questions soulevées.