Plan stratégique du MIR

Objectifs	Stratégies de base	ICP
Offrir aux plaignants un mécanisme de recours reconnu comme étant informatif, prévisible et équitable, et bénéficiant de la confiance de l'ensemble de nos diverses parties prenantes.	• **Fournir des évaluations, des enquêtes et un suivi des plaintes rapides et efficaces.** • **Formuler des recommandations pratiques pour réparer les préjudices et rectifier les manquements.** • **Améliorer la compréhension par les parties prenantes des fonctions du MIR et des processus de traitement des plaintes.** • **Communiquer clairement à tous les résultats de nos processus de traitement des plaintes.**	• Délais de traitement des plaintes (objectifs) • Recommandations du MIR acceptées par le Conseil d'administration et la Direction • Mesures de l'efficacité des produits de la connaissance et des événements d'apprentissage • Augmentation de l'empreinte numérique/de la présence en ligne du MIR • Suivi des résultats des efforts déployés par la BAD pour mettre en évidence le MIR au niveau des projets • Nombre de plaintes soumises au bureau. (# par projet approuvé) • Nombre de "connexions stratégiques" avec des groupes d'OSC et d'autres parties prenantes clés • Initiatives d'accessibilité au MIR (c.-à-d. informations disponibles en plusieurs langues, etc.) • Recommandations mises en œuvre (%) conformément au plan d'action de l'IDWG. • Résultats de l'enquête sur l'engagement du personnel • Conseil consultatif des parties prenantes en place • Performance du MIR par rapport aux ODD
Utiliser les connaissances et le savoir acquis grâce aux plaintes pour influencer les réformes internes de la Banque, traiter les problèmes systémiques et améliorer la manière dont la Banque identifie, prépare, évalue, met en œuvre, suit et termine les projets..	. **Identifier les faiblesses systémiques des processus et des pratiques de la Banque qui entravent la conformité.** . **Travailler avec la Direction pour traiter les plaintes des parties prenantes afin d'obtenir de meilleurs résultats.** . **Formuler des recommandations et des conseils pertinents afin d'améliorer les pratiques de la Banque.** . **Analyser les données recueillies sur les plaintes afin d'identifier les tendances et les domaines de préoccupation potentiels**	
Veiller à ce que les personnes et les communautés **concernées connaissent** le MIR et ses services, qu'elles y aient accès et qu'elles disposent des **informations**, de **l'aide** et des **conseils nécessaires** pour déposer, suivre et **gérer** leurs **plaintes**.	• **Sensibiliser les communautés concernées aux politiques et garanties de la Banque, ainsi qu'au mécanisme de contrôle interne** • **Aider les personnes à déposer des plaintes en leur donnant accès aux ressources nécessaires.** • **Améliorer les connaissances du personnel de la Banque sur ses obligations en matière de sensibilisation des parties prenantes au mécanisme de contrôle interne.** • **Contrôler l'application effective de la politique de divulgation et d'accès à l'information de la Banque.** • **Veiller à ce que la procédure de dépôt de plainte soit adaptée à la culture, tienne compte de l'égalité des sexes et soit également accessible à tous.**	
Être un modèle de bureau **redevable** et **durable**, dont les **performances** sont soumises à l'examen des parties prenantes et dont les systèmes, la structure et la culture **permettent** au personnel de la MIR, **compétent**, professionnel et **engagé**, de travailler ensemble à la réalisation de ses objectifs.	• **Attirer, développer et retenir une main-d'œuvre compétente et engagée.** • **Développer une culture positive et productive qui soutient l'innovation et l'"échec en avant".** • **Améliorer les systèmes et les processus du MIR en mettant l'accent sur les besoins des parties prenantes et la cohérence des services.** • **Renforcer nos cadres de gouvernance pour garantir la redevabilité et les performances.** • **Rechercher un retour d'information pour améliorer nos performances et tenir compte du point de vue des utilisateurs.**	