



FICHE PRATIQUE

NORMES OPÉRATIONNELLES MINIMALES EN MATIÈRE DE PLAINTES ET DE RETOUR D'INFORMATION

Les personnes ont le droit de formuler des plaintes, de fournir un retour d'information à un prestataire de services et de recevoir une réponse appropriée et rapide. Cette liste vise à aider les organisations à évaluer si elles satisfont aux normes minimales relatives à la mise en place de mécanismes de réclamation et de retour d'information.

QU'EST-CE QU'UN MÉCANISME DE PLAINTE, DE RETOUR D'INFORMATION ET DE RÉPONSE ?



Un mécanisme de plainte, de retour d'information et de réponse est un ensemble de procédures **claires et transparentes** qui permet aux membres des communautés d'accéder à un moyen **sûr et confidentiel** d'exprimer des plaintes ou de fournir un retour d'information sur leurs expériences avec les services qu'ils utilisent.

L'objectif principal est d'accroître l'influence des communautés sur les services, de veiller à ce que les cas de mécontentement ou de mauvaise conduite soient traités, d'améliorer la **qualité** globale du programme et d'assurer la **durabilité** du système.

METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE PLAINTES ET DE RETOUR D'INFORMATION ÉTAPE PAR ÉTAPE

1. PLANIFIER



- **Obtenir l'engagement** de l'organisation à mettre en place un système de plaintes, de retour d'information et de réponse adapté au groupe de population ciblé.
- **Consulter les communautés** et les individus de différents groupes (hommes, femmes, filles et garçons, personnes âgées, personnes handicapées, etc.) sur leurs besoins, leurs préférences et leur accessibilité (en particulier lors d'interventions à distance, cela tient compte de l'accessibilité à Internet).
- **Définir l'objectif, la portée et fixer les attentes :**
 - **Consulter les communautés :** dès la phase de conception pour s'assurer que le système est accessible, sûr et digne et qu'il évite de causer des dommages. Il est essentiel de prendre des dispositions pour que les plus vulnérables puissent accéder aux points d'entrée et recevoir des informations en retour, ce qui implique de consulter les personnes handicapées, les personnes âgées, les ménages dirigés par des femmes, les femmes et les enfants à risque, entre autres. La communauté doit ensuite être consultée chaque année afin d'apprécier et d'évaluer le mécanisme.



FICHE PRATIQUE

- **Gérer les attentes** : Ceci est important, car les communautés peuvent croire que le processus de plaintes et de retour d'information peut résoudre tous leurs problèmes. Déterminez également quelles plaintes peuvent faire l'objet d'une réponse **individuelle** et celles qui ne le seront pas, mais qui serviront plutôt à élaborer des programmes et des interventions.

2. CONCEVOIR



- Identifier les canaux de communication les plus **appropriés**
- Réfléchir à la manière dont les informations **sensibles**, telles que l'exploitation et les abus sexuels, seront collectées et traitées.
- Attribuer les rôles, mettre en place l'infrastructure et le personnel doit être **formé** à la communication avec les personnes touchées/vulnérables, à l'utilisation du système et à la cartographie des services - pour s'assurer qu'il donne aux bénéficiaires les informations nécessaires si on le lui demande.
- **Sensibiliser** la communauté à l'utilisation prévue, à l'objectif du mécanisme et à la manière de déposer une plainte.
- Le personnel chargé de traiter les plaintes doit être **indépendant** des équipes de mise en œuvre et de toute autre fonction au sein de l'organisation qui est en contact avec les bénéficiaires et les fournisseurs. La seule exception est l'équipe de suivi et d'évaluation, qui dépend de la personne à laquelle la fonction est rattachée.

Canaux de communication :

Examinez attentivement, en consultation avec la communauté, **les avantages et les inconvénients** de chaque canal de communication avant de le sélectionner - information/hotline, boîte à plaintes, courriel, Facebook, WhatsApp, en personne. Un lien vers un aperçu des différents canaux doit être accessible à tous les groupes.



Informations sensibles :

Il est probable que des informations sensibles (relatives à la corruption, à l'exploitation et aux abus sexuels, à des fautes graves ou à des malversations) et des informations non sensibles (par exemple, des contestations de l'utilisation des critères de sélection) soient recueillies. Les informations sensibles reçues nécessitent une réponse **urgente** auprès d'un prestataire de services spécialisé. Le personnel recevant les plaintes et les commentaires doit être **formé** sur la manière de répondre aux informations sensibles et sur les protocoles de référence et d'identification sûrs. Il est recommandé d'avoir un personnel **de sexe et d'origine différents** pour faciliter la réponse aux communautés de manière sûre, rapide et confidentielle.



COLLECTER, ANALYSER ET PARTAGER LES DONNÉES



- Planifier la réception, l'enregistrement et la validation d'une plainte ou d'une rétroaction tout en respectant la **confidentialité** et les principes de "ne pas nuire".
- Prévoyez de recueillir les informations dont le personnel a réellement besoin pour prendre des décisions et **adapter** les programmes (par exemple, produire un rapport ou des recommandations).
- Assurez-vous que les commentaires sollicités et non sollicités sont saisis et **analysés**.
- Prévoyez qui effectuera l'analyse des données et qui les recevra.
- Rapportez les **tendances** et l'analyse du retour d'information aux décideurs
- Les principes et normes de protection des données doivent être intégrés et appliqués **à toutes les étapes** du mécanisme de réponse et de rétroaction. Il est essentiel de préserver la confidentialité du plaignant, même au sein d'une organisation, afin d'éviter les représailles et les répercussions négatives sur le plaignant, de la part du personnel, des partenaires et des fournisseurs.

Statut des plaintes et des commentaires :

Les plaintes et les commentaires doivent être marqués comme **ouverts ou fermés**, et la date de clôture d'une plainte ou d'un commentaire doit être enregistrée. Le personnel doit être formé sur la manière d'enregistrer les plaintes et les commentaires, afin de garantir une **catégorisation** et un enregistrement cohérents entre les employés.

Traitement des plaintes et des commentaires :

Après la réception et l'enregistrement d'une plainte ou d'un retour d'information, les plaintes doivent être assignées aux points focaux internes **appropriés** pour enquête et suivi. Seul le personnel formé pour effectuer le suivi et l'enquête doit le faire, si ce n'est pas possible, il faut utiliser les systèmes de rapport nationaux. Si la plainte ou le retour d'information ne concerne pas le programme de votre agence, elle doit être transmise **avec l'accord** de l'acteur concerné pour qu'il y donne suite.

FOURNIR UN RETOUR D'INFORMATION OU UNE RÉPONSE

- Établir des **méthodes** pour résoudre une plainte ou une réponse à un retour d'information (renvoi, informel, formel ou par enquête)
- S'assurer qu'une procédure d'appel **active et claire** est en place, et que la communauté est informée.
- Dans la mesure du possible, l'organisation doit évaluer le niveau de **satisfaction** de la réponse et de l'action avant de clore un dossier.