FICHE PRATIQUE

Votre organisation respecte-t-elle ces normes minimales en matière de plaintes et de retour d'information ?

Normes fondamentales

CADRE DE RÉFÉRENCE

	L'organisation a mis en place un système formel de gestion des plaintes et du retour d'information.	**OUI**	**NON**
1	Le directeur/exécutif veille à ce qu'une politique écrite de gestion des plaintes et des réactions soit élaborée, examinée par un spécialiste technique et les membres du conseil d'administration (le cas échéant) et approuvée conformément aux normes internationales.		
2	Le directeur s'assure que des procédures sûres, accessibles et confidentielles sont en place dans le cadre de la politique pour les informations sensibles (fraude, exploitation et abus sexuels).		
3	Les ressources nécessaires à la mise en place, au fonctionnement et à la maintenance du système sont budgétisées ou incluses dans les propositions futures.		
4	Les rôles de traitement des plaintes sont attribués et communiqués au personnel du programme.		
5	La politique de gestion des plaintes et du retour d'information est officiellement révisée sur la base du retour d'information des communautés concernées et d'une évaluation de son fonctionnement au cours d'une période déterminée de mise en œuvre.		
	La sécurité du plaignant et des personnes concernées est prioritaire à toutes les étapes.	**OUI**	**NON**
6	Tous les membres du personnel sont orientés vers les exigences organisationnelles et inter-agences en matière de rapports obligatoires.		
7	Le personnel comprend comment rediriger les allégations de violation du code de conduite et celles-ci sont redirigées vers l'autorité désignée dans les 24 heures.		
8	Seul le personnel formé et engagé doit répondre aux allégations d'exploitation et d'abus sexuels (PSEA), en notant qu'il est nécessaire de limiter le nombre de membres du personnel "spécifiquement désignés" avec lesquels des informations sensibles sont partagées.		

FICHE PRATIQUE

TRAITEMENT DES PLAINTES

	Les plaintes et le retour d'information sont accueillis et acceptés, et les modalités d'accès au mécanisme et l'étendue des problèmes qu'il peut traiter sont communiquées.	**OUI**	**NON**
9	Tous les membres du personnel sont formés aux principes de responsabilité et au mécanisme de traitement des plaintes et des commentaires de l'organisation.		
10	Tous les membres du personnel doivent recevoir la politique de gestion des plaintes et du feedback, y compris toute version mise à jour.		
11	Des informations sur le droit de se plaindre et de fournir un retour d'information, comment et où, sont régulièrement fournies aux parties prenantes et aux communautés. Il peut s'agir de séances d'information, d'activités de programme, d'affiches ou de brochures.		
12	Des informations sur les normes de conduite professionnelle de votre organisation sont fournies aux parties prenantes.		
13	Les informations sont disponibles dans des langues, des formats et des médias adaptés au contexte afin de garantir leur accessibilité aux femmes, aux hommes, aux enfants, aux personnes handicapées et aux analphabètes.		
14	Les points d'entrée pour déposer une plainte ou fournir un retour d'information sont conçus en collaboration avec les femmes, les hommes, les enfants et les personnes handicapées afin de garantir l'accessibilité pour tous et de préserver la confidentialité.		
15	Les attentes de la communauté sont gérées par une communication claire sur le type d'informations acceptées (sensibles et/ou non sensibles).		
	Les plaintes sont gérées de manière rapide, équitable et appropriée.	**OUI**	**NON**
16	Des points focaux désignés qui ont prouvé leur intégrité, leur objectivité, leur capacité à maintenir la confidentialité et leur aisance à communiquer avec différentes communautés pour le traitement des plaintes et du retour d'information sont en fonction.		
17	Les parties prenantes sont consultées avant la conception du CFRM ; et au moins deux canaux de points d'accès sont sélectionnés et conçus pour permettre un accès significatif et confidentiel suite à la consultation.		
18	Les membres du personnel sont formés sur la manière d'aider les personnes à signaler une plainte ou un problème, ou à fournir un retour d'information.		
19	Des délais et des échéances standard sont spécifiés pour l'accusé de réception et la clôture de la plainte.		
20	Des rapports mensuels sont générés sur le nombre de plaintes/feedback reçus, avec une analyse des typologies de cas reçus et des délais dans lesquels les cas ont été traités.		

FICHE PRATIQUE

	Les plaintes et les commentaires qui ne relèvent pas du champ d'action de l'organisation sont transmis à la partie concernée d'une manière conforme aux normes minimales de transmission.	**OUI**	**NON**
21	Des informations sur les autres services et les prestataires de services sont disponibles et le personnel du programme reçoit des cartographies actualisées des services et des mécanismes de plainte et de retour d'information.		
22	Aucun renvoi n'est effectué sans le consentement du plaignant. Avec la possibilité pour le plaignant de rester anonyme.		
23	Dans la mesure du possible, tous les plaignants sont informés et reçoivent une explication de la décision prise concernant leur cas.		
24	Dans la mesure du possible, tous les plaignants sont informés de leur droit de faire appel.		

ENREGISTREMENTS ET DONNÉES

	Les plaintes sont gérées de manière rapide, équitable et appropriée.	**OUI**	**NON**
25	Seules les informations minimales requises pour traiter la plainte ou fournir un retour d'information sont collectées, comme spécifié dans la politique.		
26	Toutes les catégories, priorités et classifications sectorielles sont appliquées à chaque "enregistrement", comme spécifié dans la politique.		
27	Les informations non identifiantes sont analysées, et les tendances sont discutées ou rapportées sur une base trimestrielle afin d'alimenter l'apprentissage des besoins des parties prenantes et l'adaptation du programme.		

RISQUES

	La vie privée et la confidentialité sont valorisées, et les informations personnelles sont collectées, utilisées et protégées de manière responsable.	**OUI**	**NON**
28	L'accès et l'utilisation des dossiers de plaintes sont soumis à autorisation. Les informations sont protégées par un mot de passe.		
29	Les plaignants sont informés de la politique de confidentialité de l'organisation et on leur demande s'ils consentent à donner des informations personnelles et s'ils comprennent comment ces informations seront utilisées.		
30	Tous les membres du personnel qui recueillent des informations sont formés aux protocoles de référence et d'identification sécurisés.		

Si votre organisation ne répond pas à ces normes minimales, veuillez prendre des mesures pour revoir votre mécanisme de plaintes et de retour d'information. Si votre organisation a besoin de soutien, veuillez envoyer un courriel au coordinateur sectoriel de votre région et à la coordination inter-agences, lebbeia@unhcr.org.