Éléments clés d’un mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse

Un mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse offre aux individus et aux communautés un moyen sûr, accessible et efficace de formuler des réclamations, de poser des questions et de donner des retours d’information, et permet aux organisations concernées d’y répondre. Les mécanismes de retours d’information, de réclamation et de réponse sont essentiels pour favoriser la participation communautaire, le suivi, l’évaluation et les enseignements tirés. Cet outil présente les éléments clés à prendre en considération avant et pendant la conception et la mise en place d’un mécanisme efficace de retours d’information, de réclamation et de réponse, ainsi que les outils correspondants dans la boîte à outils.

### Avant de concevoir le mécanisme, s’assurer que :

* les dirigeants et le personnel sur le terrain soutiennent le concept de mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse ;
* des membres désignés du personnel assument la responsabilité du mécanisme ;
* les membres du personnel chargés du mécanisme sont expérimentés et/ou formés ;
* des ressources financières sont mises à disposition ;
* la communauté est consultée au sujet des mécanismes de réclamation qu’elle utilise généralement et qu’elle privilégie.

### Lors de la conception du mécanisme, s’assurer que :

* le personnel et la communauté participent à l’élaboration des lignes directrices relatives au mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse ;
* les principes de confidentialité et de non-représailles sont pris en compte ;
* les rôles et responsabilités sont clairs pour tous les acteurs ;
* le processus de traitement des réclamations est accessible, facile et sûr :
* Les enfants et leurs responsables légaux vivant dans des zones éloignées ont la possibilité de formuler des réclamations ;
* Les réclamations peuvent être présentées à la fois verbalement et par écrit ;
* Une réclamation peut être faite au nom de quelqu’un d’autre (en cas d’analphabétisme, de craintes pour la sécurité personnelle, d’une incapacité de se déplacer, etc.).
* Les cas ne relevant pas du mandat de l’organisation (par ex. les allégations d’abus) peuvent être prises en compte et/ou transmises ;
* Le plaignant peut former un recours s’il n’est pas satisfait du résultat.

### Avant la mise en place du mécanisme, s’assurer que :

* tous les membres du personnel (pas seulement ceux qui travaillent sur le programme) connaissent l’existence du mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse et reçoivent une formation à ce sujet ;
* la communauté connaît l’existence du mécanisme, les motifs qui peuvent justifier une réclamation et la procédure à suivre pour formuler une réclamation.

### Au moment de la mise en place du mécanisme, s’assurer que :

* **toutes les réclamations sont consignées** sur un formulaire de réclamation, puis enregistrées dans une base de données. Il peut être utile de les classer par type.
* **les dossiers de réclamation restent confidentiels**. Seules les personnes responsables de traiter les réclamations devraient avoir accès aux dossiers. Il est primordial que les plaignants aient une confiance totale dans le processus et que leur droit à la confidentialité soit respecté en tout temps.
* **toutes les réclamations font l’objet d’un accusé de réception**, oral ou écrit. Les réclamations peuvent être présentées auprès de la permanence téléphonique, par courriel, par le biais d’une boîte à réclamations, etc. Vous devrez établir vos propres procédures, en fonction des spécificités du mécanisme choisi. N’oubliez pas d’inclure : la date à laquelle la réclamation a été déposée, la personne auprès de laquelle la réclamation a été déposée, un bref résumé de la nature de la réclamation, la date à laquelle la personne devrait recevoir une réponse et la procédure à suivre pour former un recours contre le résultat de la réclamation.
* **toutes les réclamations sont résolues.** Rappelez-vous que certaines réclamations, en particulier celles pour mauvaise conduite du personnel, exigent une enquête formelle. Il est utile que les équipes chargées d’examiner les cas comprennent des membres du personnel ne travaillant pas directement sur le projet (ou des partenaires ou des membres de la communauté). Dans certains cas, les réclamations doivent être « transmises » pour que l’enquête soit menée par des personnes d’échelon supérieur ou des spécialistes.