Modèle de formulaire de retours d’information et de réclamation

**Objectif :** Tous les programmes de secours/transferts monétaires devraient inclure un système de retours d’information et de réclamation pour traiter tous les problèmes qui pourraient survenir et répondre aux demandes des bénéficiaires. Les bénéficiaires doivent être en mesure de faire part de leurs questions à l’équipe du programme, que ce soit par le biais d’un kiosque d’information dans la communauté, d’un bureau de retours d’information/réclamation sur le site de distribution ou d’un numéro de téléphone de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge. L’utilisation d’un formulaire de retours d’information/réclamation permettra de garantir que tous les retours d’information/réclamations font l’objet d’un suivi et que des mesures adéquates sont prises.

**Comment remplir l’outil :** Porter une attention particulière au champ « retours d’information/réclamations », qui doit comprendre le plus de détails possible. Vérifier régulièrement le dossier regroupant les retours d’information/réclamations (ou le fichier, s’il existe une version électronique) pour s’assurer que le personnel a effectué le suivi des cas et contacté les bénéficiaires afin de répondre à leurs questions.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Date de réception** | **Nom complet du bénéficiaire** | **Numéro de téléphone du bénéficiaire** | **N° d’identité du bénéficiaire** | **Retours d’information/réclamations** | **Nom du récepteur** | **Suivi** | **Date de clôture du cas** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |