Procédures relatives au mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse[[1]](#footnote-1)

## 1. Types de RÉCLAMATIONS

|  |
| --- |
| Les réclamations reçues par le biais du mécanisme de réclamation et de réponse peuvent être classées comme suit :   * réclamations que le mécanisme est en mesure de gérer :   + réclamations non sensibles, liées par ex. à la qualité du programme ;   + réclamations sensibles, liées par ex. au comportement du personnel ou des volontaires. * réclamations que le mécanisme n’est pas en mesure de gérer. Il s’agit principalement des questions qui ne sont pas directement liées au programme. |

### Quels types de réclamations le mécanisme peut-il gérer ?

Généralement**, les réclamations non sensibles** sont liées à la qualité du programme et portent sur des questions telles que la ponctualité, la sécurité, le non-respect des promesses ou des attentes, la pertinence et la qualité du soutien apporté, et le manque d’informations. Le tableau ci-dessous présente des exemples courants de réclamations non sensibles.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Provenant de bénéficiaires** | **Provenant de personnes autres que les bénéficiaires** | **Générales** |
| * Réclamations liées à l’ampleur de l’aide * Réclamations liées à la durée de l’aide * Réclamations liées à des changements ou à la clôture du projet | * Réclamations liées au fait d’avoir été exclus de l’évaluation * Réclamations liées au fait d’avoir été exclus du projet * Volonté d’être inclus dans le projet * Volonté de recevoir un autre type d’aide | * Informations selon lesquelles un bénéficiaire du projet dépense l’argent reçu de manière inappropriée * Informations selon lesquelles un bénéficiaire du projet ne remplit pas les critères requis |

**Les demandes d’information, de résolution de problèmes ou de suivi non sensibles** peuvent concerner : le montant de l’aide, la durée de l’aide, la date du transfert, la non-délivrance de la carte à l’issue de la formation, l’absence de trace du transfert sur le compte après réception du SMS, la non restitution de la carte par le distributeur automatique de billets, la perte de la carte, le vol de la carte, d’autres problèmes liés aux cartes, des questions relatives à l’utilisation de la carte et des problèmes de code secret.

|  |
| --- |
| **Important :** le mécanisme ne doit pas être annoncé comme le principal canal à solliciter pour obtenir des informations. Toutefois, il faut s’attendre à ce qu’il reçoive des demandes d’information et d’intervention, qui devront être traitées afin de renforcer la confiance. Il faut encourager la communauté à s’adresser au personnel et aux volontaires pour obtenir des informations. |

**Les réclamations sensibles** peuvent porter sur des actes commis par le personnel ou les volontaires (manque de respect, mauvaise conduite, allégations de corruption, de népotisme, de favoritisme, de harcèlement sexuel, d’abus ou d’exploitation, comportement agressif ou menaçant, discrimination ou autres formes de manque de respect envers la communauté et ses coutumes). Elles peuvent également se rapporter aux rôles et actions des comités ou des personnes de référence au niveau communautaire participant aux activités du programme.

### Quels types de réclamations le comité ne peut-il pas gérer ?

Le comité ne peut pas gérer les réclamations qui ne sont pas directement liées au programme, y compris les réclamations concernant les différends au sein des communautés et les actions des organismes gouvernementaux et des organisations externes. Des efforts devraient être faits pour transmettre aux organisations humanitaires les réclamations qui les concernent, en particulier les allégations d’exploitation ou d’abus sexuels par leur personnel. Cependant, aucun résultat ne peut être garanti.

## 2. Gestion des rÉclamations

Cet outil présente des moyens de gérer les réclamations. Il doit être adapté à votre contexte et à vos besoins, conformément aux procédures opérationnelles normalisées, au code de conduite et aux autres documents pertinents de votre organisation.

### Ressources humaines

* Coordonnateur du mécanisme —nommé au niveau du siège ;
* Coordonnateur adjoint du mécanisme —nommé au niveau du siège ;
* Administrateur du programme de transferts monétaires (PTM) — sur le terrain ;
* Responsable du PTM — nommé en fonction du secteur du programme ;
* Comité du mécanisme — comprenant les quatre employés mentionnés ci-dessus.

### Rôles et responsabilités du coordonnateur du mécanisme

* Traiter les réclamations ou les questions auxquelles il/elle peut répondre immédiatement ;
* Prévenir immédiatement le cadre supérieur concerné[[2]](#footnote-2) s’il s’agit clairement d’une réclamation sensible ;
* Transmettre les réclamations qu’il/elle ne peut pas traiter à l’administrateur du PTM. Cela peut se faire par téléphone, mais doit s’accompagner d’un courriel adressé à l’administrateur avec copie au responsable du programme ;
* Contacter le comité du mécanisme pour les questions urgentes intervenant entre les réunions ;
* « Gérer » et assumer la responsabilité de la base de données du mécanisme.

### Base de données du mécanisme

* Une base de données doit être créée et conservée sur un ordinateur portable « appartenant » au coordonnateur ;
* Un mot de passe de sécurité doit être créé pour la base de données ;
* La base de données ne devrait être modifiée que par le coordonnateur ou son adjoint ;
* Le coordonnateur peut emmener l’ordinateur portable contenant la base de données aux réunions du comité du mécanisme de manière à mettre à jour les informations en temps réel ;
* Un système de sauvegarde devrait être mis en place. À la fin de chaque journée de travail, le coordonnateur ou son adjoint doivent mettre à jour le fichier de sauvegarde (*nom de fichier : base de données du mécanisme jj.mm.aaaa*).

### Rôles et responsabilités du comité du mécanisme

* Se réunir sur une base hebdomadaire ou plus souvent si nécessaire[[3]](#footnote-3) pour discuter des progrès, et convenir des activités de suivi et autres tâches devant être réalisées par des personnes externes au comité ;
* Inviter le cadre supérieur concerné à assister aux réunions si besoin ;
* Transmettre au membre du personnel désigné au sein du bureau compétent les réclamations non sensibles qui ne peuvent être résolues sans une enquête plus approfondie au niveau local. Le nom et les coordonnées du plaignant ne seront inclus que si des informations complémentaires sur la réclamation doivent être sollicitées. Le plaignant se verra demander lors de la conversation téléphonique s’il ne voit pas d’inconvénient à ce que ses coordonnées soient communiquées aux personnes compétentes (voir le point « recevoir des réclamations via la permanence téléphonique » ci-dessous pour plus de détails) ;
* Transmettre les réclamations sensibles au cadre supérieur concerné ;
* S’efforcer de transmettre les réclamations concernant d’autres ONG à une personne compétente ;
* Si cela est possible et approprié, transmettre le cas à d’autres ONG actives dans le secteur concerné (par ex. le HCR s’il s’agit de réfugiés, Save the Children s’il s’agit de la protection des enfants, etc.).

### Tâches du coordonnateur du mécanisme en ce qui concerne les enseignements tirés et l’amélioration du mécanisme

* Penser à apporter les formulaires de réclamation et les boîtes scellées pour les activités ;
* Encourager le personnel et les volontaires à promouvoir le mécanisme dans leurs réunions et communications avec les communautés ;
* Encourager le personnel et les volontaires à donner leur avis sur le fonctionnement du mécanisme et la manière dont il pourrait être amélioré, et répondre à toutes les questions qu’ils peuvent se poser ;
* Produire un rapport mensuel résumant les types de réclamations (et les questions) reçus, les réponses données, les défis rencontrés, toutes les recommandations pour l’amélioration du programme et du mécanisme, etc. ;
* Au besoin, faire des ajouts pertinents aux questions fréquemment posées destinées au personnel et aux volontaires.
* Donner au responsable du programme des retours d’information concernant d’autres organisations, comme cela a été convenu au préalable.

## 3. Recevoir des rÉclamations, des demandes et des retours d’information via la permanence tÉlÉphonique

### Orientations générales

* Un membre du personnel devrait être désigné comme responsable de la permanence téléphonique afin de garantir la confidentialité, la cohérence des réponses, et le suivi de tous les cas ;
* Le coordonnateur du mécanisme est le seul responsable de la mise à jour de la base de données des réclamations ;
* Les « horaires d’ouverture » de la permanence téléphonique doivent être établis et communiqués : par exemple, de 09 h 00 à 14 h 00, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés ;
* En cas d’appel manqué, rappeler dans les 48 heures ;
* En dehors des horaires d’ouverture, un répondeur téléphonique devrait informer des « horaires d’ouverture de la permanence téléphonique » et proposer comme alternative d’envoyer un courriel.

### Guide de conversation proposé

***Introduction :***

*« Je m’appelle* ***xyz*** *et je travaille pour la Croix-Rouge. Vous êtes à la permanence téléphonique du programme de transferts monétaires. »*

Il est possible que le bénéficiaire commence déjà à donner des détails sur la raison de son appel. Dès que vous le pouvez, essayez d’expliquer ce qui suit :

*« La permanence téléphonique a pour objectif de vous permettre de formuler des réclamations et des questions, de demander des informations ou de donner des retours d’information sur le programme... Avant d’en venir au motif de votre appel, je dois vous expliquer que je ne serai pas en mesure de répondre immédiatement à votre requête, et que je dois d’abord vous demander de bien vouloir répondre à quelques questions afin d’aider la Croix-Rouge à traiter votre cas. Cela peut prendre entre cinq et dix minutes, souhaitez-vous rester en ligne ou préférez-vous que je vous rappelle ? »*

***Rapport de réclamation :***

Obtenir les renseignements nécessaires pour compléter le modèle de formulaire de retours d’information et de réclamation.

**Conclusion :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| « Merci pour ces informations et votre **réclamation** (sensible). Nous la traiterons de façon confidentielle.  « Conformément à nos procédures et au vu du caractère sensible de votre réclamation, je vais transmettre le dossier au cadre supérieur concerné[[4]](#footnote-4), qui disposera d’une semaine pour décider de la manière dont il sera traité. Nous nous efforcerons de résoudre votre cas dans les 30 jours[[5]](#footnote-5). Acceptez-vous que je transmette vos coordonnées au cadre supérieur concernéau cas où il/elle aurait besoin de vous contacter ? » | « Merci pour ces informations et votre **réclamation/question/demande** (non sensible).Nous la traiterons de manière confidentielle.  « Conformément à nos procédures, je vais maintenant travailler avec mes collègues pour traiter votre réclamation/question d’ici une semaine *(immédiatement, si elle est en rapport avec les questions xyz).* Nous nous efforcerons de répondre à votre requête dans les deux semaines[[6]](#footnote-6). Acceptez-vous que je transmette vos coordonnées à mes collègues afin qu’ils puissent effectuer un suivi ? » | « Merci pour ces informations et vos **commentaires**.  « Je vais transmettre vos commentaires aux membres du personnel concernés. » |

## 4. Recevoir des rÉclamations, demandes et retours d’information par courriel

* L’administrateur du PTM doit vérifier régulièrement la messagerie électronique du mécanisme, par ex. entre 09 h 00 et 14 h 00, du lundi au vendredi.
* L’administrateur du PTM doit conserver une version imprimée de tous les formulaires de retours d’information et de réclamation. Les formulaires remplis doivent être scannés et conservés, avec le message d’origine, dans un dossier. Le dossier est ensuite envoyé au coordonnateur du mécanisme, qui est responsable de la mise à jour de la base de données du mécanisme.
* Une réponse automatique doit être configurée comme suit :

*« Nous avons bien reçu votre message/appel. L’équipe s’efforcera d’y répondre dans les 48 heures, mais veuillez garder à l’esprit ce délai peut être plus long dans certains cas[[7]](#footnote-7)*.

*Si votre message est urgent, veuillez appeler la permanence téléphonique au : 22222222****.***

*Heures d’ouverture : Du lundi au vendredi, de 09 h 00 à 14 h 00.*

*Une équipe indépendante est en charge de la permanence téléphonique.*

*Les appels seront facturés au tarif normal. Vous avez également la possibilité de faire un appel en absence pour que nous vous rappelions.*

*L’équipe tentera de répondre à votre question/problème dans les 48 heures[[8]](#footnote-8) suivant votre appel, votre appel en absence ou votre courriel, sachant que ce délai peut être plus long dans certains cas.*

*Merci d’avoir contacté la Croix-Rouge.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\* Ceci n’est pas une réponse individuelle à votre message, il s’agit d’un accusé de réception automatique.\**

* Le cas échéant, l’administrateur du PTM pourra prendre contact avec l’émetteur du message pour demander plus d’informations (de préférence par téléphone, si un numéro de téléphone a été fourni).

## 5. Recevoir des rÉclamations, des demandes et des retours d’information par le biais des boÎtes de rÉclamations

### Orientations générales :

* Des boîtes de réclamations scellées devraient être mises à la disposition des bénéficiaires lors des distributions et des séances de formation. Il appartiendra au coordonnateur du PTM de collecter les boîtes à la fin des distributions.
* Les clés des boîtes à réclamations ne devraient pas être transportées avec les boîtes.
* L’administrateur du PTM consignera les informations sur des formulaires de retours d’information et de réclamation. Si cela est approprié ou nécessaire, il devra passer un appel téléphonique de suivi (de préférence, si le numéro de contact a été fourni) ou envoyer un courriel au bénéficiaire.
* L’administrateur du PTM devra scanner les formulaires remplis et les messages d’origine, et les envoyer par courriel au coordonnateur du mécanisme.
* Dès réception, le coordonnateur du mécanisme entrera toutes les réclamations écrites dans la base de données du mécanisme. Chaque formulaire de réclamation (copie papier) sera conservé dans un dossier, qui portera le même numéro que celui qui lui a été attribué dans la base de données. Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr à des fins de confidentialité.

## 6. Comment effectuer le suivi des rÉclamations spÉcifiques

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Types de réclamations** | **Action immédiate requise** | **Prochaines étapes et personne responsable** | |
| **Si reçu en personne** | **Si reçu via la permanence téléphonique, par courriel ou par la boîte de réclamations** |
| Allégation de comportement agressif/menaçant (personnel et volontaires) | Oui | Le personnel oriente le bénéficiaire vers les canaux de réclamation existants, en particulier la permanence téléphonique. | Le coordonnateur du mécanisme transmet les réclamations au cadre supérieur concerné. |
| Allégation de corruption/fraude/népotisme/favoritisme/discrimination (personnel et volontaires) |
| Allégation de harcèlement sexuel/d’abus/d’exploitation (personnel et volontaires) |
| Comportement agressif/menaçant (au guichet automatique ou au point de contrôle) |
| Problème de code confidentiel | Oui | Le personnel oriente le bénéficiaire vers les canaux de réclamation existants, en particulier la permanence téléphonique. | Le coordonnateur du mécanisme mène une enquête en collaboration avec l’administrateur/le responsable du PTM. Action recommandée : contacter le prestataire de services financiers en vue de l’attribution d’un nouveau code confidentiel. |
| Carte avalée par le distributeur automatique de billets | Le coordonnateur du mécanisme mène une enquête en collaboration avec l’administrateur/le responsable du PTM. Action recommandée : contacter le prestataire de services financiers. |
| Carte perdue | Le coordonnateur du mécanisme collabore avec l’administrateur/le responsable du PTM afin d’identifier le bénéficiaire (par ex. numéro de carte). Action recommandée : contacter immédiatement le prestataire de services pour annuler la carte et en émettre une autre. |
| Carte volée |
| Autres problèmes de carte | Le coordonnateur du mécanisme mène une enquête en collaboration avec l’administrateur/le responsable du PTM. Action recommandée : contacter le prestataire de services financiers. |
| Réclamations liées à l’ampleur de l’aide | Non | Le personnel oriente le bénéficiaire vers les canaux de réclamation existants, en particulier la permanence téléphonique. | Le coordonnateur du mécanisme consulte le responsable du programme afin de démêler la situation. Action recommandée : appeler le bénéficiaire. |
| Réclamations liées à la durée de l’aide |  |
| Réclamations liées à des changements ou à la clôture du projet |  |
| Réclamations liées au fait d’avoir été exclus de l’évaluation |  | Le coordonnateur du mécanisme transmet les réclamations au comité du mécanisme. |
| Réclamations liées au fait d’avoir été exclus du projet |  |
| Volonté d’être inclus dans le projet |  |
| Volonté de recevoir un autre type d’aide |  |
| Informations selon lesquelles un bénéficiaire du projet dépense l’argent reçu de manière inappropriée |  |
| Informations selon lesquelles un bénéficiaire du projet ne remplit pas les critères requis |  |
| Questions relatives au montant de l’aide |  | Le personnel et les volontaires peuvent essayer de clarifier la question. S’ils n’y parviennent pas ou si le bénéficiaire a d’autres questions, ils orientent le bénéficiaire vers les canaux de réclamation existants, en particulier la permanence téléphonique. | Le coordonnateur du mécanisme consulte le responsable du programme afin de démêler la situation. Action recommandée : appeler le bénéficiaire. |
| Questions relatives à la durée de l’aide |  |
| Questions relatives à la date du transfert |  | Le coordonnateur du mécanisme transmet les réclamations au comité du mécanisme. |
| Questions relatives l’utilisation de la carte |  |
| Non-délivrance de la carte à l’issue de la formation |  | Le personnel oriente le bénéficiaire vers les canaux de réclamation existants, en particulier la permanence téléphonique. |
| Absence de trace du transfert sur le compte après réception du SMS |  |

## 7. traitement des requÊtes ET Calendrier

|  |  |
| --- | --- |
| **Réclamations sensibles** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Questions, demandes de renseignements ou réclamations non sensibles** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Retours d’information** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |

### Comment les réponses devraient-elles être données ?

### Une réponse devrait être donnée :

* généralement directement au plaignant, soit par l’intermédiaire du coordonnateur du mécanisme ou de l’administrateur du PTM ;
* directement au plaignant par l’intermédiaire du cadre supérieur concerné, si jugé approprié par le comité du mécanisme ;
* de préférence par téléphone, surtout si la réclamation a été présentée par téléphone ; et par courriel si la réclamation a été formulée par courriel et qu’aucun numéro de téléphone n’a été fourni ;
* collectivement à la communauté, soit à l’aide d’une communication globale (par ex. durant les réunions communautaires ou par le biais de dépliants et de panneaux d’affichage), soit en prenant des mesures correctives immédiates. Une réponse collective sera choisie en particulier lorsque plusieurs réclamations similaires ont été reçues.

1. D’après les procédures de la Croix-Rouge du Liban relatives au mécanisme de retours d’information, de réclamation et de réponse destinées au personnel et aux volontaires. [↑](#footnote-ref-1)
2. À définir conformément aux procédures opérationnelles normalisées, au code de conduite et aux autres documents pertinents. [↑](#footnote-ref-2)
3. La fréquence idéale dépendra du contexte. [↑](#footnote-ref-3)
4. Le personnel doit être défini conformément aux procédures opérationnelles normalisées, au code de conduite et aux autres documents pertinents. [↑](#footnote-ref-4)
5. Les délais doivent être fixés conformément aux procédures opérationnelles normalisées, au code de conduite et aux autres documents pertinents. [↑](#footnote-ref-5)
6. Idem. [↑](#footnote-ref-6)
7. Les délais doivent être fixés conformément aux procédures opérationnelles normalisées, au code de conduite et aux autres documents pertinents. [↑](#footnote-ref-7)
8. Idem. [↑](#footnote-ref-8)