Bienvenue sur le webinaire RSH

23 Novembre 2021

@SafeguardingRSH

“Mécanismes de plaintes communautaires pour la sauvegarde”

Va commence bientôt

Intervenants:

- Elisabeth Tessougue, Conseillère en sauvegarde pour World Vision au Mali
- Rémy Kasiki, Chef de projet pour Mavuno au RDC

Facilitateur:

- Elie Gasagara, Spécialiste de la protection des enfants et des adultes

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Qu’est-ce qu’un mécanisme de traitement des plaintes ?

C’est :

- Un moyen pour les communautés de faire part de leurs préoccupations de protection aux Comites / organisations humanitaires
- Un moyen pour les comités / organisations d’écouter les commentaires et les plaintes des membres de la communauté et de répondre de manière opportune, confidentielle et impartiale.
- Les commentaires ou les plaintes peuvent être divers (notamment les services ou les procédures du programme, la fraude ou la corruption, ou l’exploitation et les abus sexuels (EAS).
- Ce mécanisme doit comprendre un éventail de canaux sûrs, accessibles et appropriés pour tous les membres de la communauté.

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

<u>Avant</u> la conception d'un mécanisme de plaints, il faut analyser des points suivants :

1. Information
2. Culture
3. Contexte
4. Terminologie et langue
5. Accessibilité
6. Lieu: confidentialité et sécurité
7. Sensibilité des plaintes
8. Obstacles au dépôt de plaintes
9. Fiabilité
10. Modes de communications

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Comment mettre en place des mécanismes de plaintes?

Une approche transorganisationnelle :

Un mécanisme de plainte efficace requiert la contribution de différentes activités et domaines de travail :

- ❑ support/engagement des dirigeants de l'organisation pour la sauvegarde des populations à risques
- ❑ des politiques de l'organisation qui définissent la conduite des agents (code de conduite) et favorisent l'expression des plaintes
- ❑ des actions de mobilisation de la population locale
- ❑ des formes de concertation avec les partenaires
- ❑ des procédures financières et d'audit
- ❑ des procédures de ressources humaines et
- ❑ des activités de suivi, d'évaluation et d'apprentissage (MEL) pour le programme

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Etapes de mise en place des mécanismes de plaintes

1. Un leadership résolu à rechercher et à donner suite aux plaintes/signalements

2. Un processus interne pour traiter les signalements lorsqu'ils sont soumis. Qui est responsable de quoi ? Quels domaines de travail seront responsables de quoi?

3. Effectuer une cartographie des services de soutien locaux et des lacunes (soutien financier, juridique, psychosocial ou médical, protection de l'enfance, application de la loi/politique)

4. Former tout le personnel à recevoir et à gérer les signalements.

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

5. Coordination avec les autres organisations (ONGs) – si possible et pertinent, trouver d'autres ONGs/organisations civiles avec lesquelles créer un mécanisme conjoint

6. Expliquer à la population affectée que le personnel et les programmes ne devraient pas causer d'EAS ou d'autres préjudices

7. Consulter les différents membres de la population affectée sur la manière dont ils aimeraient soumettre un signalement.

8. Décider comment informer la communauté de manière appropriée sur une réponse au signalement.

9. Établir des canaux par lesquels les populations affectées peuvent signaler des incidents.

10. Bien informer la population affectée sur l'existence du mécanisme. Être réactif (discuter quand l'occasion se présente) et proactif (organiser des réunions).

Suite / Etape de mise en oeuvre

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Que faire lorsque les plaintes arrivent ?

Analyse et traitement de la plainte

- Déterminer sa validité
- Déterminer le type de plainte et la façon dont elle sera traitée (ex: sensible ou pas)
- Établir quel engagement n’a pas été respecté
- Décider des mesures à prendre pour y donner suite

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Que faire lorsque les plaintes arrivent ? (suite)

⍰ Examens et enquêtes :

- Certaines plaintes peuvent exiger des enquêtes spécialisées pour valider leur validité et confirmer la violation des politiques (ex.: cas d'exploitation et d'abus sexuel)
- Des plaintes relatifs aux programmes sont gérés par les structures en place dans l'exécution des programmes.
- Des plaintes d'ordre pénal ou juridique sont normalement soumis au traitement spécial (hors du traitement administratif)

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Que faire lorsque les plaintes arrivent ? (suite)

“Étapes à suivre”

1. Recevoir

- Recevoir au point d’accès et documenter

2. Évaluer et attribuer

- Évaluer la gravité, décider de l’approche de l’enquête et répartir les rôles et tâches des intervenants

3. Accuser réception

- Accuser réception et présenter la façon dont la plainte sera traitée

4. Enquêter

- Enquêter sur la plainte et identifier les options de solutions

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Que faire lorsque les plaintes arrivent ? (suite)

“Étapes à suivre”

5. Répondre

- Répondre au plaignant, en énonçant les conclusions de l’enquête et le règlement propose

6.

- Résolution satisfaisante de la plainte (Plaignant satisfait)
- Envisager un recours ou un appel (Plaignant insatisfait)

7. Suivi et clôture

- Mise en œuvre de la résolution, conclusion, suivi et évaluation

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Obstacles/barrières

Financement du processus

Protection des acteurs du processus

Faible accès au mécanisme mis en place

Faible accès à la justice

Autres facteurs socio-environnementaux

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Recommandations

Pour mettre en place un mécanisme de plaintes réussi:

- ❑ S’assurer des politiques de protection des personnes à risques
- ❑ Dresser un plan visant à orienter les cas urgents vers les services de soutien, notamment prise en charge médicale, psychologique et appui juridique
- ❑ Proposer d’autres solutions lorsque les services requis sont inexistants:: ex: créer un partenariat avec d’autres acteurs humanitaires œuvrant dans la zone.
- ❑ Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Recommandations (suite)

- Garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales pertinentes
- Faire largement connaître le mécanisme (par exemple via des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, etc..)
- Fournir des points d'accès multiples (les points d'accès doivent être pratiques en termes d'emplacement et d'heures de disponibilité)
- Utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

Merci de votre attention!

Pour toute information complémentaire, veuillez visiter le site de

Safeguarding Resource and Support Hub / Centre de Ressources et de Support en lien:

https://safeguardingsupporthub.org/fr/documents

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people