Q&A Webinaire

Mécanismes de plaintes communautaires pour la sauvegarde

23 novembre 2021

Le Q&A du webinaire *sur les mécanismes de plaintes communautaires* est structuré en deux parties, une première en lien avec le fonctionnement et la seconde sur la mise en œuvre.

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

I. Sur le fonctionnement

1. Bonjour Elie! Svp vous êtes basés où ?

Vous pouvez trouver la réponse à cette question sur le répertoire des consultants Centre des Ressources et Support

2. Comment adapter un mécanisme de plaintes pour les vulnérables (Exemple, les sourds-muets, aveugles, etc.) ?

La mise en place des mécanismes de plainte devrait suivre la même procédure. Le plus important est d'impliquer les utilisateurs dans le développement des mécanismes. Dans le cas des sourds-muets et aveugles, il faut faire recours aux experts dans le langage des sourds-muets pour faire l'interprétation et s'assurer de leur implication. Ce n'est pas facile mais un effort dans ce sens portera ses fruits. De plus, les mécanismes doivent être accessibles, adaptés, assurant la sécurité et sûreté.
Pour plus d'information sur les considérations dans la mise en oeuvre des principes de sauvegarde pour les vulnérables, consultez ce document : Fiche de conseils Les personnes ayant un handicap et le parcours de sauvegarde

3. Est-ce que des organes de recours ou d'appel sont prévus, vraiment ?

Tout dépend de la nature de la plainte:

- Pour une plainte non sensible, liée à la mise en œuvre des activités (p.ex. qualités des intrants reçus, omission sur la liste des bénéficiaires, …), son examen est fait par le personnel de terrain. Si la solution proposée ne satisfait pas le plaignant, ce dernier fait recours à la hiérarchie, par ex le chef des Programmes de l'organisation.

- Pour une plainte sensible (vol, fraude, abus ou exploitation sexuelle …), son examen sera fait selon les politiques internes de l'organisation. Et la plainte est examinée par la commission chargée des plaintes. Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution, il fait recours à la direction générale ou au conseil d'administration de l'organisation.

4. **Dans l'analyse comment s'assurer de la validité d'une plainte sans qu'il y ait de la subjectivité surtout si on a une proximité avec le ou la plaignante?**

L'analyse d'une plainte est faite par une commission préalablement existante depuis la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes. Au sein de l'organisation, les membres de cette commission sont soumis à un code d'éthique et de déontologie (politiques internes de l'organisation) qu'ils observent. Aussi, une plainte est considérée comme valide et fondée si elle se rapporte au non-respect des règles et politiques de l'organisation. Dans ce cas, l'équipe d'analyse va évaluer la pertinence de conduire une investigation approfondie ou pas.

5. **Combien de temps approximativement doit-on conclure une plainte ?**

Le temps de conclusion d'une plainte dépend de plusieurs facteurs dont notamment : sa nature (sensible ou non), l'existence des preuves crédibles pour sa validité et l'existence des témoins en vue de conclure l'enquête et passer à l'étape de proposition des solutions. Pour une plainte non-sensible, c'est-à-dire concernant la mise en œuvre des activités, la réponse est donnée directement au plaignant ; par contre, pour une plainte sensible (vol, fraude/corruption, EAS), la conclusion ne pourra venir qu'après l'épuisement de la procédure et l'établissement des faits selon les politiques de l'organisation (y compris la conduite de l'investigation).

6. **Enquêter n'expose pas à des risques?**

Il n'existe pas de risque zéro quand on conduit une enquête. Seulement, le respect des certains principes réduit ces risques: Notamment l'objectivité, la confidentialité, l'impartialité mais aussi rester dans la ligne de conduite de son organisation. Il est important de faire une évaluation des risques pendant toute la procédure d'enquête et prendre des décisions appropriées tenant compte du niveau des risques.

7. **Est-ce que l'appellation "Plainte" ne porte-t-il pas préjudice au mécanisme? A partir du moment pour qui connaît nos communautés lorsqu'elles reçoivent de l'aide, elles pensent qu'il n'est pas nécessaire de se plaindre.**

En fait, le mécanisme de gestion de plaintes est une partie intégrante du processus de redevabilité, processus impliquant la prise en compte des opinions des différentes parties prenantes dont la communauté. Ainsi, la notion des plaintes est inculquée aux bénéficiaires des actions humanitaires dès le début du projet. A partir de là, ils sont informés qu'ils ont le droit d'exprimer leurs avis de satisfaction (feedback positif) ou d'insatisfaction (plainte) en rapport aux actions ou comportement du personnel de l'organisation. Ils y sont encouragés tout au long du projet. Il est vrai qu'il y a des cultures où la notion de *'plainte'* n'est pas acceptée, surtout quand ceci est exprimé contre un supérieur ou quelqu'un qui te donne l'aide. Dans ce cas, la sensibilisation devient encore plus importante.

8. **Pensez - vous qu'il y ait risque pour les membres des comités de plaintes de ne pas partager les plaintes sensibles (SEA) ou de briser le principe de confidentialité ?**

Le risque pour les membres des comités de plaintes de ne pas partager une plainte sensible existe. Mais ce risque est minimisé avec le renforcement des sensibilisations/formations des membres de ces comités autour des avantages liés à la dénonciation, au signalement ; mais aussi, leur garantir un minimum de sécurité et de confidentialité (surtout observer l'anonymat lors de la dénonciation). Aussi, diversifier les dispositifs de collecte des plaintes (téléphone, boîtes à suggestion, autre).

9. **Est-ce que c'est possible de recevoir les plaintes de conflit entre deux communautés? par exemple de conflit entre les agriculteurs et les éleveurs?**

Il faut savoir que les plaintes auxquelles l'organisation peut répondre émanent essentiellement des actions pour lesquelles l'organisation est responsable, ou qui sont sous sa sphère d'influence. C'est une plainte officielle. Une plainte de conflit entre communauté devra être référée à une structure locale compétente. C'est là qu'il est important de connaître les limites des plaintes à recevoir et communiquer clairement ce genre de plaintes aux différents utilisateurs.

10. **Comment procéder pour obtenir le consentement des deux parties protagonistes qui se prend l'un à l'autre de se rencontrer parce que leur sécurité n'est pas garantie ?**

Cette question est en dehors du cadre de webinar. Dans ce cas, il faut utiliser les principes de négociation pour conduire les parties, ce qui n'entre pas dans le cadre de ce webinar sur les mécanismes de plaintes.

11. **Pourquoi la durée d'ouverture de la boîte à suggestions est à un mois? Face à cette durée, moi je trouve qu'il est bon d'ouvrir la boîte à suggestions ou traiter les plaintes déposées après chaque une semaine."**

Il n'y a pas de règle d'or pour la durée d'ouverture des boîtes à suggestion. Tout dépend de la pratique de l'organisation et des disponibilités des membres chargés de l'ouverture de boîtes. Il est donc possible de le faire chaque semaine.

12. Quels sont les types de plaintes fréquentes ? Quels sont les éléments qui rendent valide une plainte ?

Encore une fois, tout dépend de la sensibilisation qui a été menée dans la mise en place des mécanismes de plainte. Dans la réalité, les plaintes liées à l'exécution des programmes sont les plus fréquentes et celles-ci sont traitées directement par les comités de plaintes mises en place. Les plaintes sensibles (vol, fraude, AES) ne sont pas fréquentes - et ceci est une bonne chose. Toutefois, quand vous avez mis en place des mécanismes de plaintes et qu'aucune plainte n'arrive à travers ces mécanismes, il faut se poser la question sur la validité, la confidentialité et la confiance des utilisateurs dans ce mécanisme. Il faut toujours faire une évaluation des mécanismes en place et voir si elles restent appropriées.

13. Quelle était la voie sûre de signalement que vous avez jugé très efficace et qui permettait le dépôt des plaintes EAS communautaire sans hésitation selon votre expérience ?

Tout dépend de la sensibilisation lors de la mise en place des différents mécanismes. Si les utilisateurs ont participé dans la définition des mécanismes de plainte, ils vont très probablement les utiliser de façon différente selon le besoin, l'accès et le niveau de confidentialité. Dans certaines communautés, la boite a suggestion est l'approche la mieux sécurisée en matière de confidentialité des plaintes qui y sont déposées. Puisque le cas n'est connu qu'au jour de l'ouverture et de l'analyse. Dans d'autres, l'utilisation du téléphone (appel ou SMS) peut être la plus appropriée - dépendamment du réseau téléphonique.

14. A quel moment le mécanisme de plaintes doit être mis en place ?

Le mécanisme de plainte doit être mise en place depuis le début du projet / programme de développement/humanitaire.

15. Comment as-tu procédé pour gérer les plaintes ?

Il faut suivre le cycle qui a été développé lors du webinar. En plus de la présentation faite dans le webinar, consulter cette Note pratique : Comment mettre en place et gérer un mécanisme communautaire de traitement des plaintes

II. Sur la Mise en œuvre

16. Je souhaiterais qu'on donne un cas pratique pour illustrer tous ces mécanismes.

Les cas pratiques sont multiples et difficiles à mettre dans une question réponse comme celle-ci. Toutefois consultez cette Note pratique : Comment concevoir et mettre en œuvre des programmes surs

17. Comment notre ONG située au Bénin peut-elle participer aux activités de cette initiative. Actuellement, nous tentons de renforcer les capacités des Associations des Consommateurs d'Eau Potable au sein desquelles les femmes et les filles sont très concernées ?

Le mieux est de vous inscrire pour recevoir régulièrement les informations du Centre de Ressources et de Support. Prière de vous inscrire ici

18. De votre expérience en RDC et au Mali, avez - vous déjà eu un cas de signalement qui soit hors de la portée d'enquête administrative et que vous avez référé à la justice? Si oui, comment cela s'est passé de votre côté pour la suite du cas référé à la justice ?

Normalement, les enquêtes relatives à la sauvegarde sont purement administratives. Il arrive que certaines violations soient pénales et donc référées à la justice. Dans ce cas, le travail d'enquête administrative s'arrête. L'organisation peut soutenir la victime par un suivi rapproché du cas auprès de la justice ou par un appui juridique.

19. Pouvez-vous nous donner des exemples concrets de la gestion des plaintes VBG dans des contextes où il y la déclaration obligatoire (mandatory reporting) auprès des autorités policières/judiciaires? Comment vous assurez-vous de l'approche centrée sur les survivants-es?

Il est important de se rappeler que ce webinar se limite aux mécanismes de plaintes et la gestion des plaintes. Les plaintes de VBG sont traitées comme d'autres plaintes sensibles. Si vous recevez ce genre de plaintes et qu'il y a une obligation de rapporter auprès des autorités policières/judiciaires, il faudra suivre les directives du pays. Généralement, ceci serait le cas de violence sexuelles (des femmes et filles - violées) et ces plaintes tombent dans la catégorie des plaintes pénales à référer aux autorités judiciaires. Dans ce cas, il n'y aura pas d'enquête administrative et l'organisation va laisser les enquêtes pénales se poursuivre.

20. Quels sont les défis organisationnels qui peuvent être rencontrés dans la mise en place de mécanisme de plainte? et comment y faire face?

Afin de minimiser les défis organisationnels, il faut s'assurer de l'appui de la direction. Quand la direction est convaincue et soutient la mise en place des mécanismes de plainte, elle va mettre en place des structures de soutien et d'élimination de ces défis. Le plus difficile est quand les défis sont d'ordre culturel. Dans ce cas, il faut mettre un accent particulier dans la sensibilisation des communautés et impliquer davantage les autorités locales et traditionnelles.

21. Le mécanisme de plaintes ne peut-il pas être une arme de règlement de comptes d'une communauté à l'endroit d'un staff d'une organisation donnée ou de l'organisation elle-même ?

Ceci peut arriver. Pour minimiser ce risque, il faut s'assurer d'une bonne sensibilisation des communautés sur les mécanismes de plaintes et leur limitation. Il faut également s'assurer que les dirigeants, à tous les niveaux, comprennent l'importance des plaintes. Une fois qu'une plainte est déposée, il faut s'assurer que les enquêtes nécessaires sont conduites afin de vérifier la véracité de la plainte. Il ne faut pas blâmer le personnel envers qui les plaintes sont exprimées sans faire d' enquêtes. Le principe de présomption d'innocence s'applique jusqu'à ce que la culpabilité soit démontrée.

22. Est-ce que vous associez les autorités politico-administratives quand vous montez ce CBCM?

L'implication des communautés/utilisateurs des mécanismes de plainte est importante. Toutefois, il faut faire attention au risque d'implication des autorités politico-administratives dans ce processus. Il est bon de les informer du principe et de l'intention de mettre en place ces mécanismes. Toutefois, il faut se rappeler que les mécanismes de plainte sont là pour aider l'organisation à améliorer ses pratiques/programmes et à protéger les populations à risque d'abus et d'exploitation sexuels. Il n'est donc pas nécessaire d'impliquer les autorités politico-administratives dans ce processus.

23. Les mécanismes de plaintes supposent une implication communautaire pour le choix des canaux de communication par elle et leur adhésion à la politique. Dans notre cas au nord Mali (Tombouctou & Gourma Rharous), nous sommes confrontés à des problèmes culturels qui freinent la remontée des plaintes.

Les barrières culturelles sont réelles et il faut en tenir compte dans la mise en place des mécanismes de plaintes. Pour faire face à ce problème, il est important d'impliquer tous les utilisateurs et d'informer les autorités traditionnelles. Leur compréhension et appui du système et le fait que celui-ci n'enfreint pas aux pratiques culturelles sera important pour que les populations puissent les adopter et les utiliser.

24. Comment garantir un mécanisme de gestion de plaintes fiables dans un contexte où l'appui de l'ONG se fait à distance avec très peu de visibilité sur les activités et l'engagement communautaire sur le terrain ?

Pour mettre en place des mécanismes de plaintes fiables, il faut une présence physique pour pouvoir mener des réunions de sensibilisation et d'explication aux utilisateurs. Les mécanismes choisis doivent être l'objet de participation des différents utilisateurs. Une ONG opérant à distance aura certainement des problèmes de suivi et de réponse aux plaintes exprimées. Si l'organisation n'est pas en mesure de répondre aux plaintes exprimées, il est peut-être mieux d'attendre que l'opportunité se présente pour travailler sur place (physiquement) et pouvoir répondre aux doléances. Toutefois, comme il arrive que les organisations travaillent avec les agents de suivi (délégués), celles-ci peuvent également déléguer la procédure de mise en place des mécanismes de plainte aux organisations capable de faire le suivi et qui travaillent sur place (physiquement) pour que celles-ci les aident dans la procédure de mise en place des mécanismes de plainte. Les principes à suivre resteront les mêmes.

25. Avez-vous expérimenté une différence en termes des étapes du processus de mise en œuvre de mécanismes de plainte en situation d'urgence humanitaire et dans un contexte de développement ?

Les principes et les étapes à suivre sont les mêmes. Pour plus d'information sur les procédures de mise en place des mécanismes de plaintes, consultez cette Note pratique : Comment mettre en place et gérer un mécanisme communautaire de traitement des plaintes

26. Qu'est-ce qui justifie ce faible accès à la justice? Surtout pour les cas de violences et d'abus sexuels?

Cette question n'est pas claire. Toutefois, il faut se rappeler que les mécanismes de plaintes sont mis en place pour améliorer les programmes et protéger les populations à risque d'abus et d'exploitation sexuels. C'est donc dans cet esprit que les organisations s'assurent de la conduite d'investigations professionnelles afin d'assurer la justice des victimes (en gardant le principe de centrer la réponse aux survivant(e)s). Avec ce genre d'enquête, il est possible de savoir la vérité et prendre des mesures appropriées à l'égard des perpétrateurs. Les cas de plaintes d'ordre pénales peuvent échapper à l'action des organisations du moment que celles-ci sont référées à la justice. Encore une fois, ce que les organisations peuvent faire est de soutenir les victimes par des appuis et conseils juridiques.

27. Comment garantir la sécurité de nous qui nous engageons dans la gestion des plaintes qui peuvent même impliquer des militaires alors que nous exerçons dans une zone à sécurité précaire ?

L'important est d'avoir des politiques de l'organisation claires et préciser les limitations des mécanismes de plaintes. La sensibilisation des utilisateurs reste cruciale du moment que ceux-ci doivent connaitre les plaintes que l'organisation peut recevoir, traiter et celles qui tombent en dehors de ses compétences. Il faut éviter de créer la confusion à ce niveau.

28. Dans le contexte de la RCA avec la MINUSCA quels sont les enjeux du mécanisme des plaintes?

La réponse à la question précédente peut s'appliquer dans le contexte de la RCA.

29. Je travaille dans un projet sur la nutrition et le développement de la petite enfance. Nous devons travailler avec les animateurs dans les villages, mais il se trouve que ceux qui sont passés pour expliquer le projet on fait trop de promesses aux communautés et cela n'a pas suivi. Aujourd'hui les communautés se plaignent et ne s'impliquent pas dans les activités ?

Les animateurs travaillant pour l'organisation doivent être formés sur les promesses à faire et celles qu'il ne faut pas faire. En d'autres termes, ceux-ci doivent bien comprendre le programme que vous exécutez avec les communautés pour éviter de faire ce genre de promesses. L'avantage des mécanismes de plainte est de pouvoir détecter ce genre de fausses promesses qui auraient été faites au nom de l'organisation et pouvoir les corriger à temps. Si ces promesses ont été faites et qu'il n'y a pas eu de correction à temps, les communautés se sont peut-être impliquées en attente de quelque chose qui ne s'est pas matérialisé. Le retard dans les explications portera préjudice à l'organisation dans ses activités futures. Il est donc très utile d'avoir des mécanismes de plainte qui fonctionnent pour corriger les erreurs du programme à temps.

30. Comment vérifier les plaintes dans un contexte où il y a beaucoup de manipulations dans les communautés . Quel mécanisme mettre en place pour les cas d'abus de la part des communautés avec des plaintes exagérées ou qui ne sont pas toujours vraies ?

La solution se situe dans la sensibilisation et l'implication des utilisateurs des mécanismes de plainte. Ceci demande aussi la connaissance du contexte dans lequel l'organisation travaille. Une fois que ce contexte est bien connu, les agents en charge de mettre en place des mécanismes de plainte vont travailler avec les communautés à travers les réunions de sensibilisation et de choix des mécanismes appropriés. Dans ce contexte, il faudra tenir compte des risques de manipulation dans l'établissement de ces mécanismes et les minimiser au maximum. Aussi, il faudra bien expliquer aux communautés comment les plaintes seront traitées, y compris la mise en place des investigations pour la vérification et l'établissement de la vérité. Des plaintes mensongères doivent être découragées.

31. Souvent les autorités locales ne sont pas disponibles et n'encouragent pas les enquêtes. Ils refusent de reconnaître les conclusions des enquêtes. Comment faire ?

Les enquêtes sont faites par les spécialistes formés dans la conduite de ce genre d'enquêtes et désignés par l'organisation. Il faut encore une fois se rappeler que ceci concerne les enquêtes administratives et pas pénales. Il n'est donc pas nécessaire d'impliquer les autorités locales dans la conduite d'enquêtes administratives.

32. Comment maintenir un mécanisme communautaire de traitement de plainte dans la zone d'exécution du projet?

Il faut suivre les principes exposés dans le webinar. Pour plus d'information sur les procédures de mise en place des mécanismes de plaintes, consultez cette Note pratique : Comment mettre en place et gérer un mécanisme communautaire de traitement des plaintes

33. Parmi les plaintes difficiles, il y a celles consécutives aux abus commis par les responsables des structures locales au niveau des communautés, des autorités, des services techniques, etc. Cela est souvent lié à la dynamique des pouvoirs. Avez-vous un retour d'expérience sur le sujet ?

La mise en place des mécanismes de plainte doit pouvoir clarifier les limitations et expliquer aux utilisateurs les plaintes que l'organisation peut recevoir et traiter. Les plaintes relatives aux abus commis par les responsables des structures locales ne rentrent pas dans la catégorie des plaintes que l'organisation devrait recevoir et traiter. La solution se situe donc dans la politique régissant les mécanismes de plainte et dans la sensibilisation des utilisateurs.

34. Je suis pour la contextualisation de la stratégie de lutte contre les EAS à travers l'utilisation des langues locales. Mais comment faire participer effectivement les communautés très influencées par les pesanteurs socioculturelles à s'investir dans la prévention des EAS ?

L'utilisation des langues locales est importante. Toutefois, la sensibilisation sur les mécanismes de plainte et l'explication des principes de sauvegarde seront aussi importantes. Pour plus d'information sur la mise en place des programmes sûrs, consultez cette Note pratique : Comment concevoir et mettre en œuvre des programmes surs

35. Comme précisé, l'un des obstacles au mécanismes de plaintes est le financement. Souvent, il n'y a pas de ressources dédiées à cette composante. Ainsi, les plaintes sont gérées par les mêmes agents que ceux qui font la gestion courante qui n'ont pas souvent le temps, ce qui pose aussi des problèmes de confidentialité pour les cas sensibles, etc. Retour d'expérience sur des avancement pour plus de ressources pour la gestion des plaintes comme un aspect horizontal dans la gestion des projets?

De plus en plus, les donateurs sont prêts à financer la mise en place des mécanismes de plainte dans les programmes, surtout si ces programmes ont un volet de sauvegarde des populations à risque d'abus et d'exploitation sexuels. Il faut donc prévoir un budget approprié lors de la définition des programmes (dès le départ). Ceci évitera de tomber dans ce genre de situation.

36. Comment parvenez-vous à gérer au niveau administratif les cas EAS avérés et dont les victimes ont eu des enfants issus de ces faits? Il y a-t-il un système d'indemnisation de la victime prévue à l'interne de l'organisation qui emploie le présumé auteur ? Au comment ?

L'approche centrée sur les victimes demande que les organisations prévoient un appui aux victimes, en particulier si celles-ci sont des mères d'enfants issues d'abus sexuels par les employés d'organisations humanitaires. Certaines organisations prévoient des fonds pour soutenir dans ce genre de cas sous le principe de responsabilité (redevabilité envers les victimes). Malheureusement, beaucoup d'organisations humanitaires et de développement n'ont pas ces fonds pour indemniser les victimes. Souvent ces organisations passent la responsabilité aux personnes responsables et ne veulent pas prendre cette responsabilité. Les Nations Unies prévoient ce genre d'indemnisation mais encore une fois ceci se fait après des investigations rigoureuses pour prouver la responsabilité.

37. Quelle est la meilleure pratique dans la collecte des plaintes téléphoniques entre ces deux approches :

- **Laisser le comité local collecter les plaintes téléphoniques**
- **Laisser la tâche au staff au sein de l'organisation qui gère directement les plaintes.**

Les plaintes téléphoniques se rapportant aux cas sensibles comme l'abus et l'exploitation sexuelle seraient mieux traitées quand elles sont reçues par un staff de l'organisation formé dans la collecte de ce genre de plaintes. Toutefois, si les membres du comité local ont été bien formés pour recevoir ce genre de plaintes et dans la procédure à suivre en cas de réception de ces plaintes, il n'y a pas de mal. L'important est que la personne qui reçoit la plainte soit bien formée et comprenne la procédure de traitement de ce genre de plaintes.