



BUPDOS-ONG

Bureau des Projets de Développement et des Œuvres Sociales (BUPDOS)

ÉGLISE ÉVANGÉLIQUE DES ASSEMBLÉES DE DIEU DU BENIN (EAD)

N° d'enregistrement : 99 / 008 / MISAT / DC / SG / DAI / SCC-ASSOC du 23 juin 1999

N° de compte : 01521094686 BOA

Inscription au Journal Officiel du 1er octobre 1999, N° 19 de la 110e année

MECANISME DE RECUEIL ET DE GESTION DES PLAINTES ET FEEDBACKS

Décembre 2020

Siège :
Quartier Agonkanmè Togoudo,
☒ : 02 B.P. 408 Cotonou
☎ : (229) 21-35-22-09
E-mail : bupdos2002@yahoo.fr

Antenne de Parakou :
Quartier Kpébié,
☒ : BP 204 Parakou
☎ : (229) 23111099
E-mail : bupdospdct@gmail.com

Antenne de Tanguiéta :
Quartier Yarika,
☒ : BP 69 Tanguiéta
☎ : Tél.: 21 35 22 09
E-mail: bupdosong@yahoo.fr

Antenne de Comé :
Quartier Djakoté
☒ : BP 162 Comé
E-mail: bupdoscomé@gmail.com

Table des matières

1. Contexte	3
2. Définition	3
3. Définitions clés	4
4. Utilité du mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks?	4
5. Principes directeurs	6
6. Modalité de mise en place du mécanisme de plaintes et de feedback de BUPDOS	6
7. Exemple de sujets pouvant faire objet de plaintes et de feedbacks	7
8. Dispositif sommaire de recueil et de gestion des plaintes et feedback à BUPDOS	8
8.1. Circuit d'enregistrement des plaintes	9
8.2. Dispositif de recueil et de gestion de feedback et de plainte	9
8.3. Formulaire de plaintes.....	10
8.4. Outils de recueil des plaintes.....	10
8.5. Outils de traitement des plaintes.....	10
Annexe A : Mécanismes de feedback et de plaintes : Normes minimales d'exploitation	12
ANNEXE B : Formulaire de plainte	17
Annexe C : Modèle d'engagement à signer par tout le personnel de BUPDOS-ONG	18
Annexe D : Modèle d'engagement à signer par tous les partenaires de BUPDOS-ONG ne disposant pas de politique de protection.	19

1. Contexte

Dans le but de renforcer la qualité de ses interventions et respecter ses valeurs fondamentales, le Bureau des Projets de Développement et des Œuvres Sociales (BUPDOS-ONG) a décidé de mettre en place le mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks au niveau de ses entités, communautés et spécifiquement autour de la fraude, corruption et protection des personnes vulnérables. L'objectif visé est d'accroître sa redevabilité vis-à-vis des groupes d'impact, des fournisseurs et des partenaires au développement.

Le présent mécanisme est élaboré pour (i) définir le mécanisme, (ii) permettre de mieux comprendre la notion de feedback et de plaintes, (iii) créer et renforcer la confiance entre les différents acteurs/parties prenantes de l'ONG, (iv) Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité, (v) orienter les équipes en vue de la mise en place de ce type de mécanisme et (iv) indiquer les comportements à avoir en cas de survenance de comportements inacceptables ciblés par BUPDOS.

Il comporte les points suivants :

- Qu'est-ce qu'un mécanisme de feedback et de plainte
- Quelques définitions clés
- Pourquoi BUPDOS-ONG a-t-il besoin de mécanismes de feedback et de plaintes ?
- Comment mettre en place et utiliser un mécanisme de feedback et de plaintes
- Dispositif sommaire de feedback et de plaintes de BUPDOS-ONG.

2. Définition

Un mécanisme de plainte et de feedback est un ensemble de procédures et d'outils officiellement établis dans l'ensemble des projets/programmes et des entités de BUPDOS et liés à d'autres processus de surveillance) qui :

- ✓ sollicite et écoute, rassemble et analyse les commentaires et les plaintes du personnel, des usagers ou des partenaires, au sujet de leurs expériences de travail avec BUPDOS ;
- ✓ déclenche des mesures, influence la prise de décision au niveau approprié et/ou invite à l'aiguillage vers d'autres parties prenantes pertinentes si nécessaires et appropriées ;
- ✓ fournit une réponse au fournisseur de commentaires ou de plaintes et, le cas échéant, à l'ensemble de la communauté.

Le présent mécanisme assurera une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables de façon équitable indépendamment du sexe, de l'âge, de la religion, de la région, etc. Par exemple, toutes les plaintes ainsi que les mesures prises et résultats obtenus sont consignés dans un registre. Les plaintes faites verbalement sont également enregistrées par écrit.

Les avantages d'un mécanisme de gestion des plaintes / feedback comprennent :

- Reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires de projets, notamment leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations.
- Responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'ils soutiennent.
- Amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet.

3. Définitions clés

Le feedback est une déclaration positive ou négative, une préoccupation ou une suggestion sur une question non sensible au sujet d'une intervention fournie par BUPDOS ou ses partenaires, fournisseurs ou sur le comportement de son personnel.

Une plainte est un grief spécifique de toute personne qui a été affectée négativement par l'action de BUPDOS ou qui estime que BUPDOS n'a pas respecté un engagement déclaré.

Les plaintes peuvent porter soit sur des questions comme l'insatisfaction à l'égard des activités soit sur des questions délicates comme la fraude, la corruption, l'exploitation sexuelle et les abus ou toutes autres questions de violations des droits ou situations inconvenantes.

Les termes de plaintes et de feedbacks peuvent ne pas être culturellement appropriés ou compris de la même façon dans tous les contextes. D'autres mots peuvent être trouvés dans les langues locales pour assurer la compréhension et que les gens se sentent à l'aise et en sécurité exprimant leurs opinions et leurs préoccupations.

Les plaintes et feedbacks peuvent être partagés par n'importe quel membre des communautés où intervient BUPDOS tels que les participants au projet, les autres populations touchées par notre intervention, le personnel, les autorités locales ou administratives, les fournisseurs et même BUPDOS.

Usager : L'utilisateur est représenté par toute personne utilisatrice des services de BUPDOS. Il se compose également des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel de BUPDOS interagit.

Traitement des plaintes : Ensemble des tâches à réaliser en vue de la résolution de la plainte.

Sortie du processus : Communication au plaignant de la résolution faite et identification des actions préventives.

4. Utilité du mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks?

S'il est exploité efficacement, un mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks aide BUPDOS à atteindre ses objectifs et à respecter ses valeurs et engagements en veillant à ce que :

- **Il reconnaisse la dignité et des droits des agents, bénéficiaires de projets**, notamment leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations.
- **des mesures initiales soient prises pour corriger les déséquilibres de pouvoir et BUPDOS est redevable** envers ceux pour qui il travaille en offrant aux participants aux projets/Programmes (de tous âges, sexes et capacités), la possibilité de participer et d'influencer la prise de décision.
- **Les interventions de BUPDOS sont pertinentes et adaptées aux besoins et aux aspirations des participants**, en identifiant les besoins changeants et les activités inappropriées et en prenant les mesures appropriées.
- **Les interventions de BUPDOS sont mises en œuvre d'une manière qui respecte les communautés** et protège leur bien-être et leur sécurité, en identifiant les activités ou les comportements qui causent des dommages et en prenant les mesures appropriées.
- **L'intégrité de nos interventions est maintenue**- en identifiant les situations dans lesquelles nos ressources (biens, services, agents, ...) sont détournées à des fins personnelles ou politiques et en prenant les mesures appropriées.
- **L'égalité des sexes et le leadership des femmes** sont soutenus, en identifiant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas pour les femmes, les hommes, les garçons et les filles et en offrant aux membres marginalisés de la communauté (bénéficiaires des interventions de BUPDOS) la possibilité d'exprimer leurs opinions et d'alimenter la prise de décision.
- **La confiance avec les membres de la communauté est établie et maintenue**, ce qui facilite la mise en œuvre et crée une relation solide avec la communauté sur laquelle intervenir à un niveau plus profond à l'avenir.
- **Les cas réels et potentiels de harcèlement sexuel, d'exploitation sont identifiés et traités**, agissant comme un système d'alerte précoce et permettant aux autorités de BUPDOS de réagir et de prévenir d'autres inconduites sexuelles ou d'autres questions délicates.
- **Prévention de la fraude** et de la corruption
- **BUPDOS anticipe, identifie** et trouve des solutions aux problèmes avant de les voir empirer ; ce qui pourrait avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projets/Programmes.

« BUPDOS définit la **redevabilité** comme la manière dont nous sommes tenus responsables et entendons les points de vue des autres sur la façon dont nous respectons nos engagements, produisons des changements et introduisons des améliorations en fonction de ce que nous avons appris et entendu. »

5. Principes directeurs

Accessibilité : Le mécanisme de dénonciation et de gestion doit être accessible à tous.

Simplicité et diligence : Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit ou verbalement à tout employé ou responsable de BUPDOS en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, dans les meilleurs délais.

Confidentialité : Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière impartiale et en toute discrétion.

« La confidentialité est un principe éthique qui restreint l'accès et la diffusion de l'information. Dans les enquêtes sur l'exploitation sexuelle, les abus, la fraude et la corruption, elle exige que l'information ne soit accessible qu'à un nombre limité de personnes autorisées dans le but de conclure l'enquête. La confidentialité contribue à créer un environnement dans lequel les témoins sont plus disposés à raconter leurs versions des événements et renforce la confiance dans le système et dans l'organisation. *CHS Alliance PSHEA Manuel de référence rapide 2017*

6. Modalité de mise en place du mécanisme de plaintes et de feedback de BUPDOS

BUPDOS divise le processus de mise en place et de gestion du mécanisme de plaintes et de feedbacks en trois étapes principales : **I) Planifier, II) Agir, III) Améliorer (voir en annexe).**

Pour chaque étape définie dans **les normes minimales d'exploitation** en annexe, des rôles et responsabilités spécifiques doivent être clairement définis.

Les rôles et les responsabilités devraient être attribués aux membres appropriés du personnel qui travaillent dans les types de fonctions suivants :

- **Le Conseil d'Administration** est responsable de l'établissement et du suivi du fonctionnement du mécanisme de plaintes et de feedbacks et doit encourager la culture de la redevabilité.
- **Le Coordonnateur National** est la personne responsable de l'inclusivité et de l'efficacité du Mécanisme de Plaintes et de feedbacks, en veillant à son opérationnalisation au sein de l'institution BUPDOS, des Communautés, des partenaires et autres parties prenantes. Il est responsable de la reddition des comptes en demandant des comptes aux équipes des programmes et de l'administration pour l'exploitation efficace du Mécanisme de Plaintes et de feedbacks en mettant l'accent sur l'utilisation des données dans la prise de décisions et sur l'apprentissage et l'amélioration de nos interventions.
- Le coordonnateur soumet le mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks et ses modifications à l'approbation du Conseil d'Administration ;
- Il informe le Conseil d'Administration du traitement des plaintes.
- **Les Gestionnaires programmes et chefs projet** fournissent un soutien programmatique à la mise en œuvre et au fonctionnement de mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et de feedbacks. Ils sont chargés, dans le cadre des

interventions sur le terrain de créer, des espaces pour recueillir des plaintes et feedbacks puis utiliser les données dans la prise de décisions et l'amélioration de la qualité du travail.

- **Le gestionnaire de l'Unité de Monitoring, Evaluation, Apprentissage et Communication** supervise le fonctionnement du Mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et de feedbacks dans tous les domaines au jour le jour, y compris la communication avec le personnel au siège de BUPDOS et sur le terrain et les communautés et les partenaires afin d'assurer une compréhension cohérente. Il renforce les capacités et fournit des outils et des conseils. Cette personne prend l'initiative en matière de contrôle de la qualité et d'analyse des données.
- **Le point focal Mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et de feedbacks (PF/MRGPF)** : Il/Elle est responsable du fonctionnement quotidien des divers canaux. Il/elle peut recevoir des feedbacks et plaintes du personnel, des communautés, autorités locales, partenaires et toutes autres parties prenantes si les plaignants/Feedbackers le désirent. Le point focal pour le Mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et de feedbacks travaille étroitement avec le Coordonnateur National et/ ou le Conseil d'Administration selon les principes directeurs ci-dessus. Les plaintes délicates telles que la fraude, la corruption, l'exploitation sexuelle et les abus sont transmises immédiatement au Coordonnateur National qui informe le Conseil d'Administration avant les investigations.
- **Le personnel** : Le Personnel de BUPDOS contribue et collabore au fonctionnement du mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant/feedbacker et l'oriente vers le **PF/MRGPF** ou vers le gestionnaire des ressources humaines.
- **Le/la gestionnaire des Ressources Humaines** : réceptionne et gère étroitement les plaintes et les feedbacks avec le Coordonnateur National et/ou le Conseil d'Administration. Il est spécialement chargé de :
 - ✓ apporter des correctifs, s'il y a lieu, dans la perspective d'amélioration continue des services ;
 - ✓ mener les investigations, le cas échéant, pour apprécier la véracité des faits dénoncés et situer la responsabilité de BUPDOS ;
 - ✓ transmettre une réponse au plaignant dans les délais prescrits en copiant le Coordinateur National.

7. Exemple de sujets pouvant faire objet de plaintes et de feedbacks

Sans prétention de décrire la liste exhaustive des plaintes et feedbacks, il peut s'agir de :

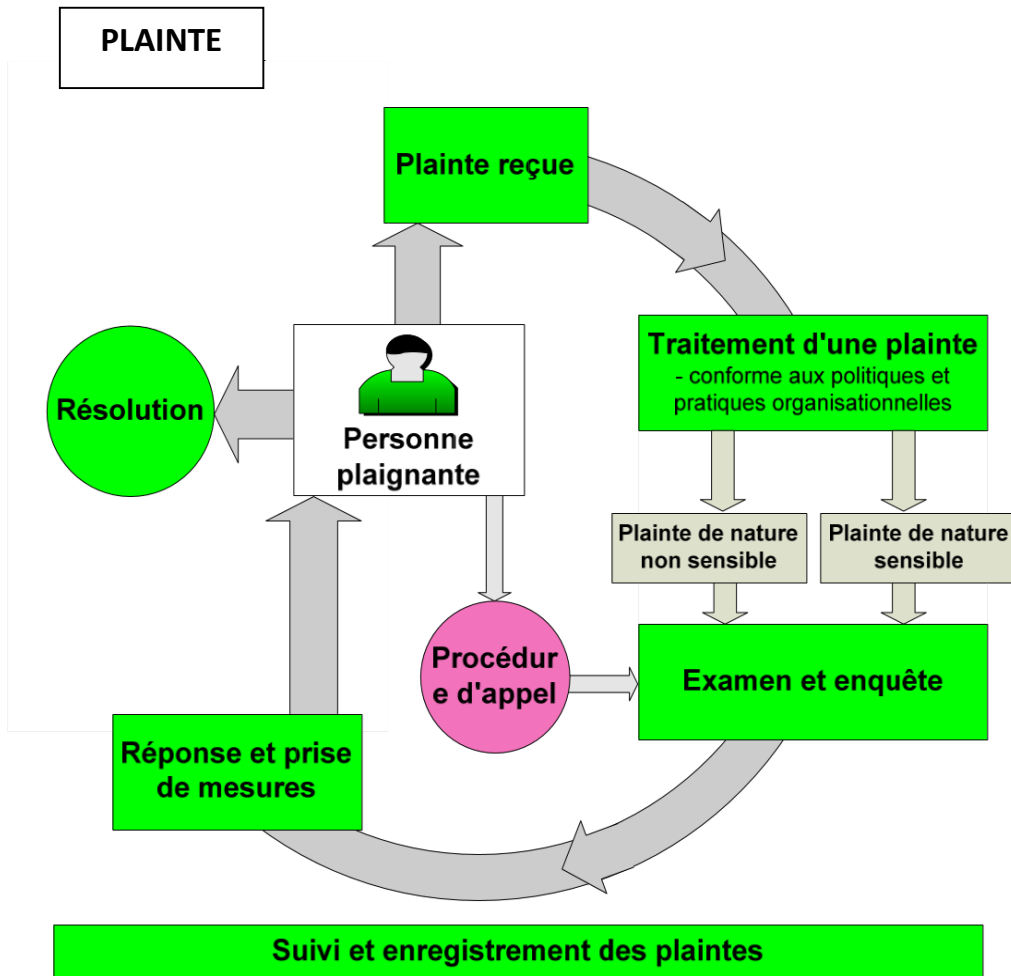
- absence de courtoisie de la part du fournisseur du service de BUPDOS,
- insuffisance d'information au partenaire ou à l'utilisateur,
- lenteur dans le processus de service,

- interventions ne répondant pas aux aspirations des bénéficiaires
- indécence vestimentaire,
- le service rendu crée des nuisances,
- discrimination dans l'offre de services,
- non-respect du partenaire, des membres des communautés,
- divulgation des informations confidentielles du partenaire ou de l'utilisateur,
- manque de respect (mauvais langage/insultes),
- présentation en état ivresse,
- offre de prestation non adaptée au besoin,
- mauvais accueil,
- rançonnement,
- tentatives de pot de vin,
- abus de pouvoir,
- harcèlement,
- détournement des fonds,
- retro commissions,
- etc...

8. Dispositif sommaire de recueil et de gestion des plaintes et feedback à BUPDOS

Le dispositif sommaire ci-dessous met l'accent sur le minimum indispensable dans le cadre de la mise en place d'un mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et feedbacks à BUPDOS. Les différentes équipes (Administration, Finances, Programmes, notamment chaque projet) sont invitées à suivre les normes minimales d'exploitation (en annexe 1) pour s'assurer d'avoir mis en place un mécanisme acceptable et conforme de feedback et de plaintes.

8.1. Circuit d'enregistrement des plaintes



8.2. Dispositif de recueil et de gestion de feedback et de plainte

Tableau N° 1 : Dispositif de recueil et de gestion de feed-back et de plainte					
Domaines/ Secteurs	Portée et échelle	Cibles	Types et Canaux de signalement ¹	Mise en œuvre ²	
				Actions	Responsables
Gestion des Ressources humaines	Bureaux du siège et des antennes	Personnel et animateurs	Numéro de téléphone de signalement anonyme des SMS, appels, messages WhatsApp, mail, voie postale, boîte à suggestion, etc	Communication sur l'importance de ce mécanisme et de l'utilisation par le personnel	Gestionnaire Ressources humaines

¹ Sélectionner les mieux adaptés au contexte

² Voir détail en annexe

8.3. Formulaire de plaintes

Le modèle de formulaire de plainte en annexe B est fourni au plaignant ou directement rempli sous sa dictée par l'agent enregistrant la plainte. L'agent veillera à une transcription fidèle des plaintes de l'utilisateur.

8.4. Outils de recueil des plaintes

Le fait que les plaintes peuvent provenir de plusieurs catégories d'acteurs (monde rural ou urbain, enfants ou adultes, femmes ou hommes, jeunes ou vieux, alphabétisés ou non, pauvre ou nanti, individu ou organisation communautaire, personnel de BUPDOS, institution publique ou privée etc...) plusieurs techniques, démarches ou outils peuvent être sollicités pour le traitement des plaintes. Chaque démarche présente ses avantages et contraintes. En voici un résumé :

Techniques	Outils requis	Avantages	Limites
<ul style="list-style-type: none">- Entretien de face à face avec le plaignant- Ecoute téléphonique	<ul style="list-style-type: none">- Fiche interne à tenir par les agents	<ul style="list-style-type: none">- Rapidité de recueil des informations- Possibilité de demande de clarification au plaignant	<ul style="list-style-type: none">- Adhésion des agents, honnêteté,- Barrière linguistique (Pluralité de langues de communication)- Aucune traçabilité fiable de la part du plaignant
Courriers formels du plaignant adressés à la structure	Registre des plaintes avec accusé de réception	Traitement formel et professionnel	Illettrisme des partenaires locaux
Autres écrits des plaignants	Boîtes à suggestion	Pas de contact direct avec le plaignant (certains tiennent à la discrétion de la plainte)	<ul style="list-style-type: none">- Illettrisme des plaignants,- Faible fréquence d'ouverture des boîtes- Délai de traitement souvent très long- Pas toujours discret
<ul style="list-style-type: none">- Réunion avec le personnel- Enquête de satisfaction	Rapport	Remontée d'information assurée par le personnel qui participe en même temps à l'analyse	Déperdition de l'information (reformulation et synthèse faite par les agents)

8.5. Outils de traitement des plaintes

- Le traitement s'appuie sur divers documents de gestion : manuels de procédures, code d'éthique, règlement intérieur, documents de politique etc.
- Fiche : elle présente la plainte et comporte des champs pour les solutions proposées et les validations de ces solutions avant la mise en place.

CRITIQUE :

Le traitement et l'enquête sur les plaintes sensibles (p. ex. fraude, corruption, comportement abusif, exploitation sexuelle ou maltraitance d'enfants) nécessitent des personnes ayant une expertise spécifique et doivent être gérées selon les procédures et les normes spécifiques défini par le membre BUPDOS responsable de la gestion. Ils devraient être reconduits au gestionnaire ou au comité désigné qui a le pouvoir d'enquêter. La séparation des devoirs et la confidentialité totale doivent être respectées à toutes les étapes du processus. La protection des dénonciateurs, des plaignants et des autres personnes touchées doit avoir la plus haute priorité.

ANNEXES

Annexe A : Mécanismes de feedback et de plaintes : Normes minimales d'exploitation

I) PLANIFIER

Étape 1. Engagement organisationnel sûr le Mécanisme de recueil et de gestion des plaintes et de feedbacks (MCGPF)

- ✓ Construire une culture organisationnelle qui appuie la responsabilisation envers les communautés et veiller à ce que le personnel de BUPDOS, les autorités et les partenaires locaux comprennent et s'engagent à respecter les normes minimales d'exploitation du **MCGPF**.
- ✓ Assurer le budget et les ressources (y compris le temps du personnel) pour mettre en place, gérer et améliorer continuellement le **MCGPF**.

Étape 2. Définir la portée et l'échelle du MCGPF

- ✓ Décider de la portée géographique du **MCGPF**

Étape 3. Consulter les membres des communautés et analyser le contexte

- ✓ Consulter les membres des communautés afin de comprendre leurs préférences en ce qui a trait aux canaux de feedback et de plainte et de recevoir des réponses, y compris des préférences sur la façon de fournir des plaintes délicates, en particulier femmes, enfants et autres groupes vulnérables.
- ✓ Faire tous les efforts possibles pour inclure l'éventail complet des membres de la communauté qui accordent une attention particulière aux différents niveaux de capacité, d'inclusion et de dynamique du pouvoir.
- ✓ Tenir compte de l'information contextuelle découlant d'autres processus de mise en œuvre de projets tels que la surveillance, les activités de tableau de bord communautaire et les analyses de genre, ainsi que les connaissances contextuelles plus larges.
- ✓ Analyser le contexte en tenant compte des facteurs logistiques, culturels et organisationnels qui auront une incidence sur la façon dont les différents canaux fonctionneront pour différents types de feedback et de plaintes.

Étape 4. Sélectionnez une variété de canaux –

- ✓ En utilisant les résultats de l'étape 3 et en priorisant les canaux préférés par les membres de la communauté, sélectionnez plusieurs canaux pour s'assurer que tous les membres de la communauté (indépendamment de l'âge, du sexe et de la capacité, y compris les plus marginalisés) ont un accès sûr et facile pour fournir tous les types de commentaires et de plaintes et recevoir une réponse. Tenir compte des obstacles à l'accès physique, social et culturel identifiés dans les consultations telles que la mobilité, l'alphabétisation, les normes de genre, etc.

- ✓ Pour les plaintes délicates, telles que l'exploitation et les abus sexuels, réfléchissez à la façon dont vous pouvez utiliser les activités existantes pour capter les préoccupations, comme le travail avec des groupes de femmes ou le travail de sensibilisation sur la violence sexiste.
- ✓ **Au minimum**, sélectionnez au moins 1 chaîne collective (publique) et 1 chaîne individuelle (privée/confidentielle).
- ✓ **Au minimum**, sélectionnez au moins 1 canal statique (qui oblige le participant à entamer le dialogue) et 1 canal actif (dans lequel BUPDOS sollicitent des feedbacks). Des canaux statiques de feedback sont en place sur une longue période de temps et permettent généralement à un intervenant de faire rapport quand il le souhaite. Les canaux actifs sont rarement anonymes et ne reçoivent généralement pas de réclamations sensibles. Ils sont plus susceptibles que les canaux statiques de recevoir des commentaires positifs.

Chaînes statiques	Chaînes actives
<p>Individuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Face-à-face avec le personnel sur le terrain - Suggestion, Commentaires et Boîtes de plaintes - les heures d'ouverture désignées au bureau - SMS, WhatsApp, Facebook, Twitter - Lettres / E-mails / autres en ligne / système numérique - Enregistreur de voix / Réponse vocale interactive <p>Collectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comités communautaires - Emission radio avec des panneaux d'affichage - Service d'appel 	<p>Individuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sondages micro feedback (p. ex. Voix Constituante) - Question Individuelle Ménage <p>Collectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des discussions - des réunions communautaires publiques - des réunions avec des dirigeants/représentants communautaires

Étape 5 Définir les rôles et les responsabilités et préparer les outils et les conseils pour le mécanisme de fonctionnement

- ✓ Modifier, adapter et traduire les ressources et les outils disponibles pour créer la procédure d'exploitation standard du **MCGPF**. La Procédure d'exploitation Standard de MCGPF devrait inclure : les catégories de feedbacks et de plaintes ; les étapes et les échéanciers pour le traitement de chaque catégorie (y compris les renvois, les procédures de plainte délicates et les voies d'intervention); Questions fréquemment posées (FAQ) pour obtenir des commentaires et des plaintes courants; et un script standard pour l'introduction du MCGPF aux membres de la communauté; et des liens vers tous les outils pertinents et le système de gestion des données du MCGPF.
- ✓ Concevoir des formulaires papier et numériques pour les feedbacks et les plaintes en registrant.
- ✓ Concevoir un système de gestion des données pour gérer les commentaires et les plaintes.
- ✓ Il est crucial que le MCGPF soit conçu et géré d'une manière qui ne cause pas de préjudice.
- ✓ Établir les rôles et les responsabilités du personnel de BUPDOS, des partenaires et des membres des communautés et des autorités (le cas échéant).
- ✓ Fournir une formation au personnel sur la procédure d'exploitation standard de la MCGPF

Étape 6. Sensibiliser la communauté

- ✓ Partager de l'information avec tous les membres de la communauté, y compris les plus marginalisés, au sujet de BUPDOS, des projets; comportements à attendre du personnel; les canaux disponibles pour fournir des feedbacks et des plaintes (comment et quand les utiliser); ce à quoi BUPDOS sera en mesure de répondre et comment les feedbacks et les plaintes seront traités (avec des échéanciers); et les principes de l'anonymat et de la confidentialité.
- ✓ Veiller à ce que la sensibilisation atteigne les personnes de tous les sexes, âges et capacités dans tous les endroits où BUPDOS intervient. Tenez compte des niveaux d'alphabétisation, du contexte local, de la vulnérabilité, des langues multiples, de la traduction culturelle et linguistique lors de la conception de matériel d'échange d'informations.

II) AGIR

Étape 7. Activer le mécanisme

- ✓ Le personnel reçoit et enregistre les feedbacks et les plaintes en utilisant les formats standardisés. Établir un suivi systématique des feedbacks et des plaintes de tous les canaux dans un système de gestion des données.

Étape 8. Traiter les feedbacks et les plaintes

- ✓ Suivant les étapes et les échéanciers décrits dans la Procédure d'exploitation Standard de MCGPF, assurez-vous que les feedbacks et les plaintes sont traités ou renvoyés. Veiller à ce que les feedbacks et les plaintes réguliers soient traités (de la réception à la réponse) dans un délai de deux semaines dans des contextes humanitaires ou d'un mois dans les contextes de développement.
- ✓ Fournir une réponse à la personne qui a fourni le feedback ou la plainte (si elle n'est pas anonyme), en expliquant ce qui a été fait, ce qui sera fait et / ou ce qui ne pourrait pas être fait.
- ✓ Veiller à ce que la réception et le traitement des plaintes délicates reliant la fermeture à la sécurité et aux options de soutien en place pour les survivants dans un contexte donné.
- ✓ Pour les plaintes délicates, les processus d'enquête doivent être terminés dans les délais spécifiés dans les protocoles d'enquête pertinents.
- ✓ Veiller à ce que, lorsqu'il s'agit d'une réponse, elle soit effectuée d'une manière sensible aux conflits et sensible au genre et, surtout, qu'elle ne cause pas de préjudice au plaignant.
- ✓ Au moins tous les trois mois, faites le point sur la collectivité pour résumer les types de plaintes et de commentaires reçus (respect de l'anonymat) et ce qui a été fait. Profitez-en pour sensibiliser le personnel et les bénévoles aux canaux disponibles pour fournir des commentaires et des plaintes (comment et quand les utiliser).
- ✓ Mettre à jour le système de gestion des données en entrant la date à laquelle le feedback ou la plainte a été renvoyée ou fermée (c.-à-d. réponse fournie).

III) AMÉLIORER

Étape 9. Fournir une analyse des données sur les feedbacks et les plaintes aux décideurs

- ✓ Analyser les données sur les feedbacks et les plaintes ventilées par sexe, emplacement, partenaire, secteur, catégorie, canal, etc.
- ✓ Analyse triangulée avec d'autres données telles que les rapports de surveillance.
- ✓ Partager l'analyse avec les décideurs de BUPDOS afin de les aider à apporter des corrections ou d'améliorer la programmation au besoin.
- ✓ Suivi et suivi des points d'action.
- ✓ Cette étape devrait se produire tous les mois dans les programmes humanitaires ou tous les 3 mois dans les programmes de développement.

Étape 10. Apprentissage et amélioration

- ✓ La surveillance, l'apprentissage et l'amélioration du MCGPF devraient comprendre un examen de :
 - Quelle est l'efficacité de la MCGPF en termes de nombre de feedbacks et de plaintes reçues et de délais de traitement moyens.

- L'efficacité des différents canaux et l'examen de l'accessibilité pour les personnes de différents sexes, âges et capacités.
 - L'efficacité des cheminements d'aiguillage avec les partenaires et d'autres organismes au moins une fois par année pour s'assurer qu'ils continuent de répondre aux besoins des collectivités
 - Le type de feedback et de plaintes reçues. Par exemple, si les canaux de plaintes ne révisent pas les rapports de l'EES, explorez les raisons possibles de cette situation (p. ex., la collectivité se sent-elle à l'aise d'utiliser le mécanisme ? Le mécanisme met-il les gens en danger?).
 - Succès et défis liés à la MCGPF, identification de solutions et partage d'apprentissage au sein de BUPDOS et au-delà.
- ✓ Renouveler régulièrement les consultations communautaires et établir d'autres canaux au besoin. La flexibilité dans les budgets est nécessaire pour permettre cela.
 - ✓ Contribuer à un apprentissage plus large sur les progrès de BUPDOS en matière de responsabilisation envers les collectivités touchées.
 - ✓ Cette étape devrait se produire tous les 3 mois dans les programmes humanitaires ou tous les 6 mois dans les programmes de développement.



BUPDOS-ONG

Bureau des Projets de Développement et des Œuvres Sociales (BUPDOS)

EGLISE EVANGELIQUE DES ASSEMBLEES DE DIEU DU BENIN (EAD)
N° d'enregistrement : 99 / 008 / MISAT / DC / SG / DAI / SCC-ASSOC du 23 juin 1999
N° de compte : 01521094686 BOA
Inscription au Journal Officiel du 1er octobre 1999, N° 19 de la 110e année

ANNEXE B : Formulaire de plainte

1. Identification (*champs obligatoires)	
* Nom :	
* Prénom :	
* Adresse :	
Code postal :	
Téléphone :	Cellulaire :
Courriel :	

2. Motifs de la plainte (décrivez brièvement les événements)	Date de l'événement :

3. Commentaires

SIGNATURE

DATE DE
RÉCEPTION
(Réservé à
l'Administration)

Annexe C : Modèle d'engagement à signer par tout le personnel de BUPDOS-ONG

Je soussignéreconnais avoir pris connaissance de la politique de dénonciation et de gestion des plaintes de BUPDOS-ONG.

Je m'engage à observer scrupuleusement cette politique et ce code de bonne conduite.

Je comprends que tout manquement à cette politique et à ce code pourrait conduire à un licenciement sans préavis, ni préjudice de droit à BUPDOS-ONG, ou à des poursuites judiciaires.

J'autorise BUPDOS-ONG à entreprendre les investigations nécessaires, y compris la vérification de mes antécédents judiciaires, comme faisant partie intégrante du processus de mon recrutement.

Je confirme ma disponibilité à prendre part aux séances de formation et de mise à jour qu'entreprendrait BUPDOS-ONG dans le cadre de cette politique.

Nom et prénom : _____

Fonction : _____

Signature : _____

Date : _____

Annexe D : Modèle d'engagement à signer par tous les partenaires de BUPDOS-ONG ne disposant pas de politique de protection.

Je soussigné reconnais avoir pris connaissance de la politique de dénonciation et de gestion des plaintes de BUPDOS-ONG et déclare y adhérer totalement dans le cadre de notre partenariat.

Je m'engage à observer cette politique, à titre intégral.

Je comprends que tout manquement à cette politique pourrait conduire à une rupture de contrat, ou de l'accord de collaboration avec BUPDOS-ONG ou à des poursuites judiciaires.

J'autorise donc BUPDOS-ONG à entreprendre les investigations nécessaires, y compris la vérification des antécédents judiciaires, comme faisant partie intégrante du processus de formalisation de notre partenariat. Je confirme ma disponibilité à prendre part aux séances de formation et de mise à jour qu'entreprendrait BUPDOS-ONG dans le cadre de cette politique.

Nom et prénom : _____

Fonction : _____ Signature :

Date : _____