**Outil 1**

**Catégories de feedback et de plaintes**

Cet outil décrit les principales catégories de feedback et de plaintes et les actions clés pour gérer chaque type et y répondre.

|  | **CATÉGORIE** | **DESCRIPTION** | **EXEMPLE** | **ACTION** | **COMMENTAIRES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programmatique** | **1.  Demandes d’informations** | Questions portant sur les activités, les services, l’éligibilité à l’assistance, ou sur l’organisation. | Quand aura lieu la prochaine distribution ?  Quels étaient les critères pour bénéficier de l’assistance en abri ?  Votre organisation travaille-t-elle uniquement avec des personnes de confession catholique ?  Est-ce que je peux travailler chez CRS ? | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  Fournissez une réponse immédiatement si possible.  Si ce n’est pas possible, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne les a pas encore fournies, puis transmettez les informations à l’équipe pour suivi dès que possible (idéalement sous un délai  d’1 semaine). | Les questions fréquemment posées au sujet des services et activités du projet peuvent être répertoriées dans une foire aux questions (FAQ) sous forme de fiche à consulter facilement. Les questions et réponses peuvent être publiées en langue locale dans les espaces collectifs et doivent être mises à jour pour inclure les réponses aux nouvelles questions à mesure qu’elles sont posées. |
| **2.  Demandes individuelles pour bénéficier de l’assistance du projet** | Demandes émises par une personne souhaitant bénéficier de services du projet qui ne lui ont pas été fournis en raison d’une potentielle erreur de ciblage ou d’un problème d’accès. | Je n’étais pas inclus dans la liste de ciblage, mais ma situation répond aux critères requis.  Mon kit ne contenait pas de bâche.  Je ne peux pas me rendre sur le site de distribution ; comment puis-je bénéficier de l’assistance ? | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données.  Remontez l’information à l’équipe concernée pour qu’elle puisse étudier le feedback et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines. | Concerne le feedback nécessitant un suivi individuel et faisant partie du périmètre du projet. Les tendances observées relatives à ce feedback doivent être prises en compte, au cas où des problèmes plus généraux de discrimination ou de communication seraient identifiés. |
| **3.  Suggestions générales pour améliorer les services et le programme** | Feedback portant sur la pertinence, la qualité et l’adéquation des services et du programme.  Demandes pour changer la manière dont l’assistance est actuellement proposée ou dans le cadre de projets futurs. | Pour avoir un réel impact, nous avons besoin d’allocations en espèces et des formations sur des compétences pertinentes.  Les uniformes scolaires auraient dû être de couleur rouge parce que le bleu est associé à la couleur du parti politique de l’opposition.  Les formations doivent être traduites dans d’autres langues. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  À des fins de suivi, demandez à la personne ses coordonnées si elle ne vous les a pas déjà données.  Remontez l’information à l’équipe concernée pour réaliser un suivi, étudier la question et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines. | Implique que l’équipe étudie le feedback pour décider s’il peut être traité dans le cadre du projet actuel ou s’il interviendra plutôt dans la conception d’autres projets. |
| **4.  Appréciation exprimée vis-à-vis des services ou de l’assistance** | Expression d’appréciation envers les activités ou l’assistance actuellement proposées. | Merci pour votre aide.  Les uniformes scolaires sont de très bonne qualité. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  Si possible, confirmez auprès de la personne qu’elle ne s’attend pas à recevoir une réponse. | Ce feedback implique une appréciation générale de la présence de l’équipe au sein de la communauté ou fait référence à un aspect spécifique de l’assistance apportée. |
| **5.  Mécontentement et plaintes à l’égard des services ou de l’assistance** | Plaintes ou expression de mécontentement vis-à-vis de la rapidité ou la qualité des services ou de l’assistance. | Le lieu où sont installées les latrines est mal éclairé et les femmes ne se sentent pas en sécurité de s’y rendre la nuit.  Le prestataire chargé de distribuer l’eau a oublié d’en fournir à plusieurs ménages.  Votre assistance bénéficie seulement aux communautés chrétiennes. C’est injuste. | Enregistrez et confirmez la réception des plaintes.  À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données.  Remontez l’information à l’équipe concernée pour réaliser un suivi, étudier la question et fournir une réponse, idéalement dans un délai de 2 semaines. | Si elles l’estiment nécessaire, les équipes peuvent créer des sous-catégories d’une part pour le mécontentement exprimé vis-à-vis des activités en cours et d’autre part pour les suggestions pour davantage d’activités ou des activités plus pertinentes à l’avenir. |
| **Plaintes sensibles** | **6.  Signalements de violations alléguées du Code de conduite et de déontologie ou de la politique de sauvegarde de CRS** | Allégations de fautes impliquant le personnel CRS (y compris les stagiaires, volontaires, partenaires, vendeurs et fournisseurs, ou d’autres travailleurs humanitaires). Inclut :  les problèmes liés à la sauvegarde ;  le harcèlement ;  l’abus ou l’exploitation ;  la fraude ou le détournement de ressources appartenant au projet ;  les comportements non professionnels. | Un membre du personnel CRS me demande des faveurs personnelles en échange d’assistance.  Un membre du personnel de terrain a demandé à épouser ma fille.  Un membre du personnel m’a manqué de respect et m’a crié dessus.  Un volontaire est arrivé en état d’ébriété à un événement organisé au sein de la communauté. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne, si elle ne vous les a pas déjà données et si elle souhaite être contactée. Dites-lui que quelqu’un la contactera dans les 3 jours ouvrables pour réaliser le suivi du feedback.  Faites immédiatement remonter l’information au point focal responsable des questions déontologiques, au représentant pays, ou au point focal Sauvegarde (pas plus tard que dans les 24 heures).  Garantissez la confidentialité en limitant l’accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l’incident rapporté[[1]](#footnote-1). | À la suite d’un signalement d’incidents graves (surtout les atteintes liées à la sauvegarde), les personnes survivantes doivent se voir proposer un soutien pour accéder aux services essentiels qui pourraient les aider à se remettre de l’incident. Il est important que ces informations soient disponibles immédiatement, car la rapidité de l’orientation de la personne peut en effet avoir un impact direct sur l’efficacité du service fourni.  Les points focaux désignés par le représentant pays doivent contacter la personne survivante pour lui confirmer la réception de son signalement, dans un délai de 3 jours maximum, selon la gravité de la situation[[2]](#footnote-2).  Le type d’orientation adéquat pour assurer le suivi et l’accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai d’intervention doit être proportionnel à la gravité de la situation.  Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l’incident ne doit être communiquée à d’autres membres du personnel.  Pour les allégations qui impliquent d’autres travailleurs humanitaires, remontez l’information au représentant pays qui informera à son tour les organisations concernées pour qu’elles puissent orienter les plaintes via leurs propres MFPR. |
| **Sensitive** | **7.  Autres problèmes de protection** | Allégations d’exploitation ou d’abus qui n’impliquent pas le personnel CRS, les partenaires ou d’autres travailleurs humanitaires ; ou allégations d’atteintes à la protection[[3]](#footnote-3) qui affectent les communautés que nous appuyons. Cela comprend toute mention d’exploitation ou d’abus commis par exemple par un agent étatique, un enseignant, un membre de la communauté, ou un membre de la famille. | J’ai entendu une rumeur selon laquelle les violences conjugales avaient augmenté au sein de la communauté soutenue par CRS.  Ma fille a été agressée par un membre d’un groupe armé. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  Dans la mesure du possible, en utilisant le système d’orientation, fournissez tout de suite des informations sur les services de protection disponibles et pertinents par rapport au problème de protection soulevé.  S’il n’est pas possible d’orienter la personne immédiatement vers ces services, demandez-lui ses coordonnées, sauf si elle vous les a déjà données et si elle souhaite être contactée.  Transmettez les informations immédiatement au gestionnaire de programme en mettant en copie le directeur des programmes ou la personne coordinatrice des interventions d’urgence.  Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l’incident ne doit être communiquée à d’autres membres du personnel.  Garantissez la confidentialité en limitant l’accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l’incident rapporté[[4]](#footnote-4). | Si vous ne savez pas de manière sûre si la plainte reçue concerne une atteinte liée à la sauvegarde/protection, suivez les indications de la catégorie 6.  Rapprochez-vous de la personne et donnez-lui toute information supplémentaire sur les services et prestataires disponibles. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation.  Le directeur des programmes ainsi que le gestionnaire de programme doivent considérer toute action nécessaire au niveau du programme pour réduire ou atténuer ce risque.  Après consultation du représentant pays, le directeur des programmes prend une décision sur toute mesure supplémentaire nécessaire (p. ex. : transmettre les informations au groupe sectoriel de protection).  Dans la mesure du possible, le directeur des programmes doit conserver un registre des incidents liés à la protection pour identifier les tendances qui motiveront les décisions et actions futures liées au programme pour améliorer la sécurité et la dignité. |
| **8.  Problèmes de sûreté et de sécurité** | Informations liées à la sûreté ou à la sécurité de CRS (son per-sonnel, ses locaux ou ses biens), des partenaires ou de toute organisation humanitaire, ou à la sûreté et la sécurité des communautés que nous appuyons. | Votre convoi est la cible d’une attaque.  Un groupe armé s’est emparé de notre village.  Une rumeur raconte que les locaux de l’organisation vont être pillés cette semaine.  Il y a des inondations localisées et la route conduisant au site de mise en œuvre du programme a été affectée. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  Remontez l’information immédiatement au représentant pays ou la personne désignée à sa place pour assurer le suivi et l’orientation, en interne ou en externe.  Garantissez la confidentialité en limitant l’accès ou en supprimant du système de gestion des données du MFPR les informations personnelles et les détails concernant l’incident rapporté[[5]](#footnote-5). | Afin de respecter la confidentialité, aucune information concernant l’incident ne doit être communiquée à d’autres membres du personnel.  Le type d’orientation adéquat pour assurer le suivi et l’accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai pour orienter la personne doit être proportionnel à la gravité de la situation. |
| **Autre** | **9.  Feedback hors la portée du programme** | Demandes pour obtenir une assistance qui n’est pas proposée par le projet, ou feedback sur l’assistance fournie dans le cadre du programme d’un autre acteur.  Cette catégorie n’inclut aucune atteinte à la sauvegarde ni d’atteinte à la protection contre l’abus ou la fraude. | J’ai perdu ma chèvre. Pouvez-vous m’aider à la retrouver ?  J’aimerais participer à la prochaine formation agricole proposée par le gouvernement, mais je ne sais pas quand elle aura lieu.  Pouvez-vous m’aider à obtenir un crédit ?  La qualité de la nourriture distribuée par XYZ est mauvaise. | Enregistrez et confirmez la réception du feedback.  Orientez la personne vers d’autres acteurs si possible.  S’il n’est pas possible d’orienter la personne ailleurs, dites-lui que sa demande n’entre pas dans le cadre du projet.  Rappelez-lui la finalité et l’importance du MFPR pour toute utilisation future. | Si possible, pour les orientations, élaborez une carte pour identifier quels autres acteurs proposent des services. Si une carte pour les orientations existe, les équipes peuvent créer des sous-catégories, d’une part pour les orientations et d’autre part pour le feedback hors de la portée du programme. |

1. . Certains systèmes de gestion des données, tels que CommCare et YouTrack, limiteront automatiquement l’accès aux données personnelles et aux données relatives à l’incident enregistrées dans le système. D’autres systèmes impliqueront l’intervention de l’équipe pour supprimer manuellement ces données, de manière à respecter la confidentialité. [↑](#footnote-ref-1)
2. . La gravité est souvent établie en évaluant à la fois la sévérité des allégations et l’impact ou l’impact potentiel du comportement allégué sur la personne survivante. Par exemple, les victimes d’agression sexuelle nécessitent souvent une prise en charge médicale dans les 72 heures afin de réduire la probabilité de séquelles pour le reste de leur vie. De la même manière, il a été prouvé qu’à la suite d’un incident grave, un accès rapide à une assistance psychosociale peut diminuer l’impact des événements à long terme sur le fonctionnement quotidien et le bien-être de personnes survivantes.  [↑](#footnote-ref-2)
3. . Les atteintes à la protection incluent les situations de violence, de discrimination, de violations des droits humains pouvant affecter les membres d’une communauté. Il peut s’agir d’un fait ou juste d’une rumeur. Par exemple, les réfugiés se voient de plus en plus refuser l’accès aux services de santé dans une zone donnée, ou on entend dire que des enfants arrêtent d’aller à l’école pour participer à des activités « argent contre travail » proposées par différentes ONG, ou que des femmes et filles ont subi des attaques sur une route en particulier. [↑](#footnote-ref-3)
4. . Certains systèmes de gestion des données, tels que CommCare et YouTrack, limiteront automatiquement l’accès aux données personnelles et aux données relatives à l’incident enregistrées dans le système. D’autres systèmes impliqueront l’intervention de l’équipe pour supprimer manuellement ces données, de manière à respecter la confidentialité. [↑](#footnote-ref-4)
5. . En fonction de la structure de gestion et du contexte sécuritaire du programme pays, il peut s’avérer favorable pour certains programmes pays de supprimer intégralement du système toute information relative à la sécurité, tandis que d’autres programmes préféreront conserver ces informations dans le système pour une meilleure accessibilité par les décisionnaires (p. ex. : lorsque la gestion de la sécurité est plus localisée). [↑](#footnote-ref-5)