

---

## Élaborer un mécanisme de plainte et de retour d'information

Choose the section you want to jump in

L'objectif ultime d'un mécanisme de plainte et de retour d'information est de rendre des comptes aux bénéficiaires. Un mécanisme de plainte et de retour d'information est un ensemble de procédures qui permet aux populations affectées de communiquer avec l'OIM et de s'assurer que l'OIM peut répondre et/ou adapter ses interventions à tous les problèmes et suggestions qui se présentent.

Les mécanismes de plainte et de retour d'information peuvent être des mécanismes individuels ou des systèmes mis en place conjointement par d'autres organisations de mise en œuvre et l'OIM (s'il s'agit d'un effort conjoint). L'important est que les bénéficiaires disposent d'un cadre où ils peuvent fournir un retour d'information en toute sécurité et où les plaintes sont traitées en temps utile. Veillez à ce que les communautés comprennent leurs droits dans le cadre des TM et rendez les mécanismes de plainte et de retour d'information accessibles à tous - y compris aux femmes, aux minorités, aux personnes en situation d'handicap, etc.

**Toutes les interventions en TM de l'OIM devraient mettre en place des moyens de recevoir les retours d'information et les plaintes** des populations affectées afin de s'assurer que les problèmes sont connus, traités et rapportés tout au long de la mise en œuvre des interventions. De cette manière, la responsabilité vis-à-vis de la fourniture de l'assistance est assurée.

[IN285 Cadre de responsabilité à l'égard des populations touchées de l'OIM](#)



**Protection:** Veiller à l'équilibre des genres dans les équipes de gestion des mécanismes de plainte et de retour d'information, car c'est un facteur important pour les rendre inclusifs et accessibles. Dans certaines communautés, il se peut que les femmes ne soient pas disposées à partager des plaintes confidentielles avec le personnel masculin. En fonction du contexte, envisagez de mettre en place un mécanisme de plainte et de retour d'information axé sur les femmes.

### **5.4.1 Composantes du Mécanisme de Plainte et de Retour d'Information**

Il est essentiel de mettre en place un mécanisme qui offre une variété de canaux de plainte et de retour d'information et qui soit accessible à tous les bénéficiaires, ainsi qu'aux non-bénéficiaires. Les mécanismes de retour d'information peuvent être confidentiels ou non. Ils peuvent également être formels ou informels. Le retour d'information peut être fourni de multiples façons, par exemple

par écrit, oralement ou lors d'un appel téléphonique<sup>14</sup>.

Il ne suffit pas de s'assurer que les bénéficiaires et les non-bénéficiaires sont conscients de l'existence de ces mécanismes de retour d'information. **Ils devraient également savoir comment y accéder et se sentir à la fois en sécurité et en confiance pour le faire.** Les mécanismes mis en place peuvent être différents selon la taille et le type de programme. Afin d'établir et d'activer les mécanismes de retour d'information, les équipes doivent:

- Définir le but, la finalité et les besoins du mécanisme.
- Définir la ou les méthodes de collecte, d'enregistrement et de tri du retour d'information.
- Définir la ou les méthodes de suivi, de mise en œuvre des actions correctives et de réponse au retour d'information.
- Définir les méthodes d'analyse et de présentation du retour d'information et des mesures prises à la suite de ces informations.

Selon les meilleures pratiques du Cadre de responsabilité à l'égard des populations touchées, la communauté devrait être consultée lors de l'élaboration des mécanismes de plainte et de retour d'information. À cet égard, toute consultation de la communauté devrait être représentative des groupes divers et marginalisés, car ils peuvent avoir des réponses différentes sur la façon dont ils souhaitent formuler une plainte.

L'accessibilité et la convivialité du mécanisme de plainte et de retour d'information pour les femmes et les hommes devraient être prises en compte. Par exemple, une femme bénéficiaire peut ne pas avoir accès à un téléphone portable pour appeler une ligne d'assistance. Le retour d'information et les plaintes, ainsi que les informations sur la manière dont ils ont été résolus, doivent tous être enregistrés dans une base de données sécurisée et centralisée.

Pendant la distribution, il est bon d'installer un bureau des plaintes sur le site de distribution, à un endroit où les gens peuvent y accéder en toute sécurité et en toute confidentialité. Si cela n'est pas possible, il peut suffire de partager des informations sur la manière de recourir aux mécanismes de plainte et de retour d'information existants, en indiquant les coordonnées, l'emplacement et les heures d'ouverture et en partageant des documents d'information sur la manière de contacter la plateforme de notification « We Are All In » pour signaler des problèmes de mauvaise conduite<sup>15</sup>.

**Tableau 9: Mécanismes de plainte et de retour d'information: à faire et à éviter**

À faire	À éviter
Sensibiliser la communauté sur son droit à faire un retour d'informations et à formuler des plaintes raisonnables, et à recevoir une réponse dans un certain délai. Sensibiliser spécifiquement la communauté sur la prévention de l'exploitation et des violences sexuelles (PSEA). Se référer à la boîte à outils et à la liste de contrôle du bureau de pays PSEAH de l'OIMou contacter <a href="mailto:psea-sh@iom.int">psea-sh@iom.int</a> pour plus d'informations.	Mettre en place des systèmes de retour d'information ou de plaintes qui sont difficiles d'accès pour les groupes vulnérables ou qui peuvent être manipulés par les élites.
S'assurer que des mécanismes de plainte et de	Ne pas assurer le suivi des retours d'information et des plaintes et ne pas y donner suite <sup>17</sup> . Oublier de boucler le processus de retour d'information - avez-vous rendu compte aux communautés ?

À faire	À éviter
<p>retour d'informations programmatiques, sûrs et accessibles sont établis au sein des opérations de l'OIM, capables de traiter des plaintes sensibles telles que l'exploitation et les violences sexuelles.</p> <p>Sensibiliser les communautés sur les normes de conduite que l'on peut attendre du personnel de l'OIM.</p> <p>S'assurer que la communauté est consciente de son droit de se plaindre à l'OIM sur des questions graves, comme les violences sexuelles, la fraude ou d'autres plaintes graves, notamment par le biais de la plateforme de signalement « We Are All In » ou à l'adresse <a href="mailto:OIGintake@iom.int">OIGintake@iom.int</a><sup>16</sup>. Si la communauté n'y a pas accès, des alternatives locales devraient être utilisées, en coordination avec les acteurs de lutte contre la VBG pour les cas de violences sexuelles.</p> <p>Veiller à ce que le personnel soit bien formé au traitement des plaintes et sache quoi faire lorsqu'il reçoit des informations. Le personnel devrait également avoir accès aux voies d'orientation des partenaires de la protection. Veiller à ce que le personnel soit conscient de son devoir de signaler, via la plateforme de signalement « We are all in » ou <a href="mailto:OIGintake@iom.int">OIGintake@iom.int</a>, toute violation des règles et règlements de l'Organisation.</p> <p>Répondre aux plaintes en temps utile.</p> <p>Documenter les plaintes et le retour d'information.</p> <p>Contribuer au développement d'une culture d'apprentissage interne, où le retour d'information et les plaintes sont accueillis favorablement par le personnel et cela sans crainte.</p>	<p>Il est conseillé de ne pas documenter les cas de VBG.</p>

Adapté du document de CARE « [Guidance for creating and managing effective feedback and accountability mechanisms](#) »

#### 5.4.2 Sélectionner et Élaborer des Messages Clés pour le Public Cible

Lors de la sensibilisation des bénéficiaires, il est recommandé de mener des sessions uniques sur la

---

fonction du mécanisme de transfert et le processus d'échange. Ceci afin de s'assurer que les bénéficiaires comprennent bien comment ils peuvent accéder à la valeur transférée<sup>18</sup>. Dans les supports de sensibilisation, il est également important d'inclure des messages clés indiquant clairement que rien n'est attendu en échange de l'assistance. Se référer à « [l'IOM PSEAH Country Office Toolkit and Checklist](#) » (Boîte à outils et la Liste de contrôle de bureau de pays pour la PSEAH) pour des exemples de messages clés pour différents contextes.

Les activités de sensibilisation devraient tenir compte des normes socioculturelles. Dans certains contextes, il peut être nécessaire de mener des sessions séparées entre les sexes, par exemple un homme et une femme. Il faut également tenir compte de l'âge, des handicaps et de l'alphabétisation comme facteurs déterminants dans la conception des activités de sensibilisation. Enfin, certains contextes permettront à l'OIM de sensibiliser les bénéficiaires au niveau des ménages avec l'aide de la technologie, par exemple les téléphones. La notification et la communication avec les bénéficiaires peuvent également être incluses comme une action préalable au décaissement. Une notification plus ciblée et coordonnée avec le moment du décaissement est une bonne pratique à envisager en termes de partage de l'information et d'accès à l'assistance.

Dans le cas des coupons et des modalités ou mécanismes de transfert restrictifs, vous devrez également assurer la formation et/ou la sensibilisation des commerçants participant au projet.

<sup>14</sup> Des directives plus détaillées sont fournies dans la boîte à outils « [Cadre de responsabilité à l'égard des populations touchées de l'OIM: Mécanisme de plainte et de retour d'information](#) »

<sup>15</sup> L'Unité de coordination des questions de sexospécificité a développé du matériel promotionnel « We Are All In », comme des affiches, qui peuvent être affichées par les missions dans les lieux d'interaction directe entre le personnel de l'OIM et les bénéficiaires.

<sup>16</sup> Si nécessaire et applicable, Bureau de l'inspecteur général (OIG) renverra les plaintes programmatiques à l'unité appropriée. Les efforts de sensibilisation devraient viser à clarifier quelles plaintes peuvent constituer une faute et ce qui peut être considéré comme un retour d'information programmatique.

<sup>17</sup> Seul le Bureau de l'inspecteur général (OIG) a le droit de mener des enquêtes. Les signalements d'éventuels comportements répréhensibles, notamment l'exploitation et les violences sexuelles, le harcèlement, la fraude et la corruption, ainsi que la mauvaise utilisation des ressources, devraient être signalés via [weareallin.iom.int](#).

<sup>18</sup> Pour des conseils plus génériques et détaillés sur le partage d'informations, sont fournies dans la boîte à outils « [Cadre de responsabilité à l'égard des populations touchées de l'OIM: Partage d'informations et transparence](#) ».

- [\\_Prev](#)
- 5.4/5.9
- [\\_Suivant](#)