

## Comment mettre en place et gérer un mécanisme communautaire de traitement des plaintes

Pour les OSC œuvrant dans les contextes humanitaires ou de développement

### Un mécanisme communautaire de traitement des plaintes (CBCM), c'est :

- Un moyen pour les collectivités de faire part de leurs préoccupations ou de transmettre des commentaires à une OSC.
- Un moyen pour les OSC d'écouter les commentaires et les plaintes des membres de la collectivité et de répondre de manière opportune, confidentielle et impartiale.
- Les commentaires ou les plaintes sur divers sujets peuvent être transmis via un CBCM, notamment concernant les services ou les procédures du programme, la fraude ou la corruption, ou l'exploitation et les abus sexuels (EAS).
- Un CBCM comprend un éventail de canaux sûrs, accessibles et appropriés pour tous les membres de la collectivité.

### Un CBCM nécessite une approche transorganisationnelle

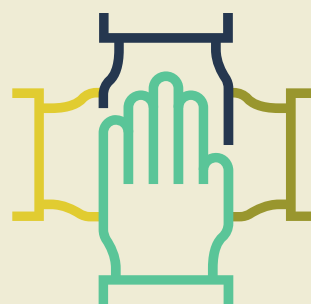
Un CBCM efficace requiert la contribution de différentes activités et domaines de travail au sein d'une OSC :

- des activités de suivi, d'évaluation et d'apprentissage (MEL) pour le programme;
- 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.

### Excellents conseils pour commencer

- Mettez en place un CBCM et encouragez son utilisation pour les plaintes et les commentaires les moins importants en premier.
- Ajoutez ensuite l'EAS à la liste de ce qui peut être signalé via le mécanisme.

Cela donne aux membres d'une collectivité l'occasion de tester le mécanisme sur des questions de moindre importance, de sorte à instaurer la confiance à son égard.



### Au moment de concevoir un CBCM, gardez à l'esprit ce qui suit :

- Ce sont les OSC, et non la population affectée, qui doivent adapter leurs méthodes de travail pour aboutir à un système de signalement utilisable.
- Ne faites pas peser sur la population affectée la charge de comprendre ce qu'il faut signaler, comment et à qui.

## 10 étapes pour mettre en place un CBCM

1. Faire en sorte que le leadership de votre OSC soit résolu à rechercher et à donner suite aux plaintes/signalements.
2. Convenir d'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 et une assurance qualité des services de soutien locaux et des lacunes (soutien financier, juridique, psychosocial ou médical, protection de l'enfance, application de la loi/police). S'assurer que tout le personnel peut accéder aux détails. Dresser un plan visant à orienter les cas urgents vers les services de soutien. Proposer d'autres solutions lorsque les services requis sont inexistantes.
4. Former tout le personnel à recevoir et à gérer les signalements.
5. Comprendre comment d'autres OSC travaillant dans le même domaine recherchent les plaintes/signalements et y donnent suite. Il peut exister un réseau local organisé – parfois appelé « réseau PEAS » – destiné à des fins générales d'apprentissage et de partage. Quand cela est possible et pertinent, trouver d'autres OSC avec lesquelles créer un CBCM conjoint. Essayer d'éviter de créer des CBCM différents pour chaque OSC ou projet au sein d'une même collectivité.
6. Expliquer à la population affectée que le personnel et les programmes des OSC ne devraient pas causer d'EAS ou d'autres préjudices. Expliquer l'intention de l'OSC d'assurer la responsabilité à travers le CBCM et l'intention de répondre à tous les signalements/plaintes reçus.
7. Consulter les différents membres de la population affectée sur la manière dont ils aimeraient soumettre un signalement. Analyser et prendre en compte :
  - les structures communautaires et les mécanismes de signalement existants,
  - les canaux de communication et les langues que la population affectée aime, utilise et en lesquels elle a confiance, et
  - les raisons pour lesquelles différents individus ou groupes peuvent ne pas faire de signalement.
8. Décider comment informer la collectivité de manière appropriée sur une réponse au signalement. Cela variera en fonction du type de signalement/plainte, de la priorité accordée à celui-ci, et du degré de confidentialité et d'anonymat requis.

Différents groupes et individus peuvent préférer différents canaux de signalement.

Un CBCM doit inclure différents canaux de signalement.

**Les canaux permettant aux populations affectées de signaler l'EAS peuvent inclure :**

- des espaces adaptés aux femmes et aux filles
- des espaces adaptés aux enfants
- des boîtes à suggestions
- des plaintes verbales
- la sensibilisation de la collectivité, la participation de celle-ci et le signalement communautaires
- les activités de suivi, d'évaluation et d'apprentissage

9. Établir des canaux par lesquels les populations affectées peuvent signaler des incidents. Prévoir des canaux qui garantissent la sécurité et la confidentialité des signalements d'EAS.
10. Bien informer la population affectée sur votre CBCM. Être réactif (discuter quand l'occasion se présente) et proactif (organiser des réunions). S'assurer que les membres de la collectivité :
  - comprennent ce qu'est la sauvegarde, ainsi que leurs droits en la matière,
  - savent quel comportement est attendu de la part du personnel de l'OSC, ou de ses associés, et quel comportement est prohibé

- savent ce qu'ils peuvent signaler, comment signaler les abus ou déposer des plaintes, et à quoi s'attendre après le dépôt de la plainte

## Maintenir un CBCM

- Répondre de manière appropriée à tous les signalements/plaintes, notamment ceux reçus par des canaux informels (rapportés par un conducteur, par exemple).
- Continuer à sensibiliser tous les membres de la population affectée.
- Demander régulièrement à différents groupes si le CBCM est adapté à son objectif et s'il est accessible (surtout si le nombre de signalements est faible). Adapter ou établir de nouveaux canaux là où les systèmes ne sont pas utilisés ou ne sont pas fiables.
- Documenter et partager les enseignements, par exemple sur les canaux les plus utilisés.

