

# MECANISMES DE PLAINTES

## Stratégie pour la mission DRC - Centrafrique

AOUT 2017

### I. Introduction

Les opérations internationales de la RCA sont certifiées selon la Norme HAP (partenariat Internationale pour la redevabilité humanitaire) depuis 2007 et ont été re-certifiées en septembre 2013 pour quatre autres années. Actuellement, La RCA est membre de l'Alliance CHS (Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité) qui a remplacé HAP et People in Aid.

La CHS définit neuf engagements que les organisations et les individus engagés dans la réponse humanitaire peuvent utiliser pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance qu'ils fournissent. Elle facilite aussi une redevabilité accrue envers les communautés et les personnes affectées par les crises qui, sachant à quoi se sont engagées les organisations humanitaires, pourront leur demander des comptes. En tant que norme fondamentale, le CHS décrit les éléments essentiels d'une action reposant sur les principes humanitaires, redevable à tous les acteurs et répondant aux exigences de qualité.

Pour respecter l'engagement 5 du CHS (**Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes**), les opérations internationales de DRC s'engagent à prévenir toutes les formes d'exploitation et d'abus ainsi que rehausser la qualité de ses interventions. De ce fait, elles s'engagent à mettre en place des mécanismes pertinents et accessibles afin que ses bénéficiaires et les communautés dans lesquelles elles se trouvent puissent signaler des situations ou des comportements perturbateurs ou illégaux. Ainsi, les mécanismes communautaires de plainte constituent un élément essentiel de l'engagement de DRC envers **l'excellence et l'intégrité**.

Pour se conformer aux pratiques et normes générales de la mission globale de DRC, la mission DRC de la RCA a réalisé deux évaluations en 2014 et 2017 auprès de ses communautés d'intervention (autorités locales, leaders communautaires et membres de la société : non bénéficiaires et bénéficiaires) et de son personnel afin de s'assurer de l'élaboration d'un mécanisme de plainte juste, crédible et transparent dans un contexte approprié, logique et réaliste.

Le but de la deuxième évaluation auprès des bénéficiaires citée plus haut est d'accentuer et mettre à jour les données collectées en 2014 afin d'aboutir à une stratégie plus globale pour la mission de DRC en RCA.

#### **Quels sont les besoins que nous voulons combler avec la stratégie de mécanisme de plaintes ?**

- Mettre en place un mécanisme formel pour recueillir et prendre acte des avis et des plaintes des communautés dans lesquelles nous intervenons ;
- Identifier les faiblesses de nos ressources humaines et de nos stratégies programmatiques sur le terrain ;
- Améliorer l'acceptation et la sécurité de DRC dans les communautés ;

#### **Les utilisations de ces données sont les suivantes :**

- Améliorer la qualité des activités pour fournir une meilleure assistance ;
- S'assurer que l'aide atteigne les plus marginalisés en s'assurant que les ciblage sont justes ou perçus justes ;

- Empêcher que les interventions de DRC aient des effets négatifs comme, l'exploitation, l'abus ou la discrimination par du personnel à l'encontre des communautés et des personnes affectées par les crises ;
- Informer les conceptions futures de programmes et projets.

## II. Modalités et mécanismes de plaintes retenus

### 1) Critères de plaintes :

A travers des formations régulières et sensibilisations, DRC s'assurera que les communautés et ses agents comprennent bien ce que c'est qu'une plainte et quand est-ce qu'elle est recevable ou non. Le mécanisme de traitement des plaintes est un mécanisme qui permet à l'organisation d'enregistrer, traiter et proposer des solutions à des préoccupations spécifiques liées aux projets de DRC et qui sont dans son champ d'action.

Une plainte peut être verbale ou écrite. Pour être recevable, elle doit obéir à l'une des deux conditions suivantes :

- Elle doit être en rapport direct avec les activités de programme DRC et se situe dans sa zone d'intervention ;
- Elle doit être relative à une intervention de DRC

### PLAINTES RECEVABLES OU NON ?

*Les deux scénarios ci-dessous illustrent des cas de plaintes recevables et non recevables :*

*Une organisation non partenaire du DRC a construit une école dans la zone d'intervention du DRC. L'école a été brûlée par un membre de la communauté. La destruction de l'école n'est pas liée directement à une activité DRC, alors toute plainte contre DRC à propos de la destruction de l'école est irrecevable. Ainsi la plainte ne peut être traitée*

*Une communauté déplacée devait recevoir des kits NFI au 1er octobre. La communauté a déjà préparé la parcelle pour la distribution et a mobilisé les volontaires. Et jusqu'à fin octobre, les NFI n'avaient pas encore été livrées et le staff de DRC n'a pas fourni d'explication à ce sujet. Une plainte de cette communauté sur ce sujet serait recevable et donc traitée.*

Hormis les plaintes relatives aux projets, les bénéficiaires peuvent se plaindre souvent de l'organisation et en particulier de son personnel. Ces types de plaintes sont prises très au sérieux étant donné que cela peut affecter la réputation de l'organisation. Aussi de telles plaintes sont toujours recevables.

### 2) Catégories de plaintes :

#### a. Catégorie 3 :

Mécontentement mineur en rapport avec les activités (Exemple Les commerçants n'ont pas donné les quantités normales, les montants d'argent ou de vivres distribués ne correspondent à ce qui devrait être donné, etc. ou articles manquant dans le kit, manque de suivi)

#### b. Catégorie 4 :

Mécontentement majeur en rapport avec les activités (Exemple question sur notre approche de programme, article de mauvaise qualité, problème lié à la sélection des bénéficiaires, sécurité des bénéficiaires - vulnérabilité alourdie par l'apport de l'aide).

### **c. Catégorie 5 :**

Violation du code de conduite et/ou politique d'intervention de DRC. (Exemple : allégation de comportement inapproprié ou de faute grave par le personnel de DRC ou d'un partenaire ou ses représentants y compris la fraude, le vol, la corruption, le détournement de biens ou des tentatives d'extorsion, abus verbal, physique ou sexuel, exploitation sexuelle ou tout comportement perçu comme tel dont passer assez de temps seul avec une bénéficiaire.



**Ces trois catégories ci-dessus seront reçues et traitées par DRC.**

Bien qu'il existe d'autres catégories de plaintes et au vu de notre capacité à y répondre, nous n'allons pas les prendre en compte. Ces types de catégories sont les suivants :

*Préparatif de l'équipe MEAL pour les collectes de données sur les mécanismes de plaintes et les sensibilisations des communautés bénéficiaires des interventions de DRC sur la redevabilité/*

Bureau DRC, 2014

### **d. Catégorie 2 :**

Renseignement auprès des staffs DRC sur les modalités d'assistance et comment en bénéficier, ou plaider de les intégrer dans les listes des bénéficiaires, etc.

### **e. Catégorie 1 :**

Allégations similaires que les catégories 3 à 5 mais dont les auteurs ne sont pas subordonnés à DRC. C'est – à – dire un membre de la communauté ou un personnel d'une autre ONG ou des UN.

## **3) Qui peut déposer une plainte ?**

Ensembles des populations (individus habitant dans une zone où nous intervenons ou non) c'est-à-dire, tous les bénéficiaires directs, indirects, les autres personnes qui ne bénéficient pas de l'appui, qui sont oui ou non sur les sites du programme.

Un autre système de plainte existe pour les staffs DRC et se trouve sous la responsabilité des ressources humaines. Ainsi, les staffs DRC sont encouragés à utiliser ce système pour rapporter les plaintes.

### **a. Définition des mécanismes de plaintes envisagés :**

- **Boîte à suggestion ou boîtes à idées :**

Une boîte placée dans le site d'exécution du projet ou dans un bureau et par laquelle les membres de la communauté (ou le personnel DRC) peuvent adresser leurs plaintes/réclamations ou suggestions

- **Bureau d'information**

Un centre amovible (table et chaise) disponible pendant toute activité de distribution afin de donner des orientations et informations aux nécessiteux parmi les participants et collecter les réclamations et suggestions éventuelles.

- **Centre d'information :**

Le centre d'information est un bureau permanent de DRC, comme le bureau central ou Bangui ou la base ou une antenne d'une base ;

- **Comité de gestion de plaintes :**

Un groupe de membres de la communauté (hommes, femmes et enfants) élus par elle et qui tiennent un registre des plaintes /réclamations ou suggestions pour ensuite référer au personnel de DRC

- **Face à face :**

Le staff DRC est disponible dans le site du projet régulièrement, avec des horaires spécifiques pour recevoir et gérer les plaintes et suggestions directes de la communauté.

- **Journal de bord/Registre des plaintes**

Il s'agit d'un cahier où les membres de la communauté peuvent écrire et enregistrer ses plaintes/suggestions et/ou où les staffs DRC peuvent récupérer les plaintes/suggestions reçues

- **Numéro vert :**

Il s'agit d'un numéro de téléphone que les membres de la communauté peuvent utiliser pour contacter DRC directement pour donner leurs plaintes ou suggestions.

**NB :** ce numéro de téléphone ne doit pas être confondu avec la Ligne Verte (4040) gérée par DRC. Toutefois, il est probable et avéré que des bénéficiaires puissent appeler le 4040 afin de déposer une plainte. Si la LV n'a pas vocation à faire partie du mécanisme de redevabilité, les plaintes doivent toutefois pouvoir être transmises, et traitées dans le système prévu. Aussi, les agents de la LV seront formés à recevoir les plaintes, et les transmettre au point focal identifié.

## 4) Types de mécanismes retenus :

Pendant l'évaluation de juin 2017, des focus group ont été réalisés avec des hommes, les femmes, les garçons et les filles. Ces collectes ont eu lieu sur l'ensemble des zones d'intervention de DRC en RCA (voir résultat des collectes) et dont l'objectif était d'identifier les types de mécanismes préférés par la communauté et dans quelle mesure ils étaient pertinents et réalistes.

Comme l'indique le tableau suivant, nous remarquons que le « face à face » est le mécanisme préféré par les bénéficiaires et est suivi de la boîte à idées et ligne verte.

**Table 1 : Répartition des enquêtés selon les mécanismes de plaintes**

Préfectures	Boîte idées	à Face à face	à Centre d'information	Bureau d'information	Ligne Verte	Comité Gestion Plaintes	de Journal de bord/Registre
Bangui	13%	38%	10%	7%	21%	8%	2%
Ouham	21%	52%	5%	4%	6%	4%	2%
Ouham-Pendé	19%	14%	21%	9%	21%	0%	14%

Préfectures et genre	Boîte idées	à Face à face	à Centre d'information	Bureau d'information	Ligne Verte	Comité Gestion Plaintes	de Journal de bord/Registre
<b>Bangui</b>	13%	38%	10%	7%	21%	8%	2%
Femmes	26%	26%	0%	13%	13%	19%	0%

Préfectures	Boîte idéées	à Face face	à Centre d'information	Bureau d'information	Ligne Verte	Comité Gestion Plaintes	de de Journal bord/Registre
Filles	8%	24%	22%	5%	32%	3%	5%
Garçons	9%	68%	9%	0%	9%	5%	0%
Hommes	0%	57%	0%	7%	29%	0%	0%
<b>Ouham</b>	21%	52%	5%	4%	6%	4%	2%
Femmes	17%	67%	0%	0%	3%	6%	0%
Filles	3%	66%	0%	3%	3%	7%	10%
Garçons	50%	28%	3%	6%	9%	0%	0%
Hommes	11%	44%	19%	7%	7%	4%	0%
<b>Ouham-Pende</b>	19%	14%	21%	9%	21%	0%	14%
Femmes	23%	23%	31%	23%	0%	0%	0%
Filles	11%	0%	44%	11%	11%	0%	11%
Garçons	25%	0%	0%	0%	50%	0%	25%
Hommes	11%	33%	11%	0%	22%	0%	22%

Au vu des capacités de DRC et à la volonté d'harmoniser les approches sur ses zones d'interventions, les procédures suivantes seront appliquées :

#### 1. Mise en place

##### a. Types de plaintes retenus :

- i. **Face à face** : Des points focaux seront identifiés sur chaque base et élaboreront un planning de passage au moins une fois par deux semaines pour aller récolter les plaintes auprès des bénéficiaires ou réaliser des retours d'information (Cf. Plan d'action annexe 1) ;
- ii. **Boîte à suggestion** : Dans chaque bureau (central, base et antenne), une boîte à suggestions sera instaurée pour accueillir les différentes plaintes de la communauté, mais aussi du personnel DRC. Bimensuellement, les points focaux doivent récolter les informations contenues dans les boîtes à suggestion et procéder à l'analyse ;
- iii. **Bureau d'information** : Pour chaque distribution, au moins 1 agent sera disponible pour répondre aux préoccupations et récolter les commentaires de la communauté.
- iv. **Un numéro de téléphone tournant** : Un numéro de téléphone dédié au mécanisme de plainte sera mis en place pour recueillir les commentaires de la communauté ; Ce numéro sera tournant entre les staffs DRC de Bangui à une fréquence donnée.

##### b. Plan de communication :

- i. Pour tous ces mécanismes retenus, une communication claire sera réalisée avec les autorités, les bénéficiaires, et la communauté pour leur faire comprendre les procédures ;
- ii. Des canaux de communications seront identifiés, dépendant de leur pertinence selon les bases de DRC, pour informer le maximum de personnes possible sur nos zones d'intervention.

##### c. Référencement des plaintes :

- i. Chaque agent de terrain DRC sera muni des fiches de recensement des plaintes. Dès qu'ils recevront une plainte (orale ou écrite), ils devront remplir les fiches et les faire parvenir au point focal le plus rapidement possible ;



- ii. Chaque agent pourrait être contacté par un bénéficiaire qu'il connaît ou non ou qui n'est pas de sa zone d'intervention. Il est tenu de référer la plainte sur la fiche et d'informer le point focal de sa zone.
- iii. Les bénéficiaires seront encouragés à retirer les fiches avec les agents DRC et les remplir en signant à la fin.

2. Rapportage :

- a. Mensuellement : un rapport synthétique sera élaboré mensuellement pour donner les tendances sur les plaintes en termes de réception et de gestion ;
- b. Trimestriellement à semestriellement (à définir) : une analyse détaillée de l'état des plaintes sera réalisée pour dégager de solides recommandations devant contribuer à améliorer les actions de DRC ;

### III. Traitement des plaintes :

Par des canaux de communications adaptés et en même temps que les informations sur les mécanismes de plaintes, les communautés d'intervention de DRC seront prévenues de la procédure de traitement des plaintes (Cf. Plan d'action en annexe 1).

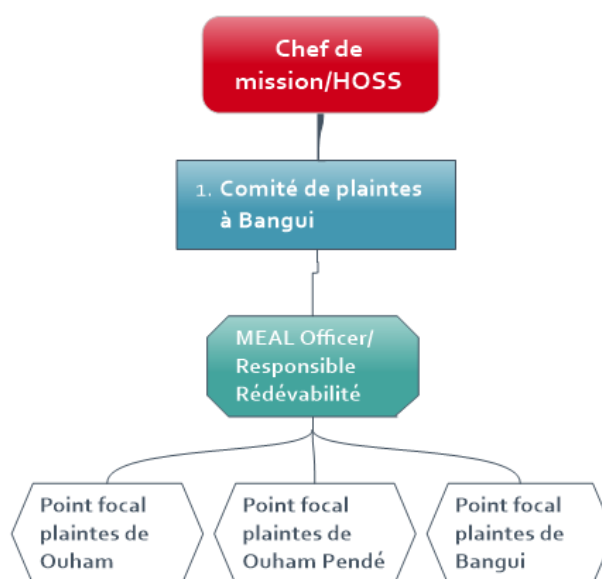
Le processus de traitement de la plainte assurera la confidentialité afin que les bénéficiaires aient entièrement confiance. Le traitement est tout ce qui se passe après l'étape de la réception de la plainte et jusqu'à l'étape de la réponse à la plainte. Il s'agit de l'examen des faits, l'évaluation des arguments, et de la prise de décision quant à la réponse et/ou la prise de mesure qui va être apporté en retour à la plainte.

Le type de réponse dépend à la nature de la plainte, on ne doit pas se prononcer là-dessus au moment de son recueil. DRC s'efforcera de donner un avis sur l'éligibilité des plaintes et les prochaines étapes aux plaignants pendant les sept premiers jours. S'il s'avère que la plainte est éligible, les investigations seront conduites dans les meilleurs délais.

#### a. Qui est responsable pour traiter les plaintes ?

DRC mettra en place des points focaux dans chacune de ses bases. Les fonctions de ces points focaux sont de veiller à la mise en application des mécanismes de plaintes sur sa zone. Tout point focal de plainte doit remplir les critères ci-dessous :

- Montrer un bon comportement aux yeux de notre communauté et du personnel ;
- Avoir un sens élevé de confidentialité des informations sensibles et une bonne moralité au sein de l'équipe ;
- Avoir du temps pour mener parallèlement à ses activités, des passages dans les communautés pour appliquer les mécanismes de plainte ;
- Démontrer un calme et une compréhension face aux différents points de vue ;



Ces personnes seront choisies pendant une réunion regroupant l'ensemble des personnes impliqués dans la mise en œuvre des activités (opérations et programme). L'avis de chaque participant est important car il s'agira de sélectionner « une image de DRC » au sein de la communauté.

## **b. Réception et traitement des plaintes.**

Toutes les plaintes doivent être écrites et signées (formulaire de plainte signée par le plaignant dans le cas où le bénéficiaire est disponible pour la signature). Dans les cas où la plainte est verbale, elle doit être retranscrite par une tierce personne sachant lire et écrire et signée par le plaignant, dans la mesure du possible ou à défaut par l'agent qui l'a reçu. Excepté pour des raisons très sérieuses (Menaces de mort/braquage, etc.), aucune plainte anonyme n'est recevable. La liste ci-dessous décrit la procédure à suivre :

- 1) Les plaintes après être reçues par le staff doivent être discutées avec le point focal plainte sur sa recevabilité ou non ;
- 2) Une fois recevable, le point focal doit saisir les plaintes dans la base de données créée à cet effet et ensuite archiver la version dure ;
- 3) Immédiatement après la saisie, les plaintes doivent être référées au Responsable Rédevabilité à Bangui en envoyant la base de données ;
- 4) Le Responsable Rédevabilité et le point focal plainte parcourent chacune des plaintes pour décider de leur catégorie ;
- 5) Suite à ce travail, le point focal plainte sera en charge de traiter les plaintes de catégorie 3 identifiées et cherchera un moyen de résolution avec son chef de base et si nécessaire le PM ou l'Officer ;
- 6) Le responsable redevabilité s'assure de la résolution effective de la plainte en réalisant des suivis auprès des staffs et aussi souvent des contrôles de routine auprès des plaignants ;
- 7) Le Responsable Rédevabilité s'assure que les plaintes de catégorie 4 et 5 (y compris les plaintes contre le personnel de l'organisation) sont référées au comité de résolution (comité de plainte) ;

**Tout personnel DRC et nos représentants sont obligés de signaler (Introduire dans le circuit mécanismes de plaintes) tout cas qui leur semble suspect ou si on leur rapporte, ou encore s'ils reçoivent, des informations suggérant qu'un bénéficiaire est susceptible d'être victime d'un abus ou d'une forme d'exploitation quelle qu'ils soient**

**NB :** Il n'est pas aisé de faire la distinction entre plaintes sensibles et non-sensibles étant donné que cela peut dépendre de la culture et des situations spécifiques. Toutefois, en règle générale, les plaintes considérées comme non-sensibles sont celles qui sont liées directement aux projets (exemple : qualité des NFI) et peuvent facilement être traitées. Toutes les plaintes dirigées contre le personnel de l'organisation, les plaintes relatives à toute forme d'abus ou de violation dont les Violences Basées sur le Genre et les abus sexuels, sont considérées comme sensibles.

DRC s'efforcera de donner une réponse à toutes les plaintes. Cela peut se faire au travers d'un courrier, oralement ou dans le cas de plaintes non sensibles, au cours d'une assemblée communautaire. Lorsqu'une plainte est jugée irrecevable, son auteur doit être informé de son droit de faire appel.

Une fois que le plaignant accepte une réponse, le dossier est considéré comme classé, c'est-à-dire résolu. Écoulé le délai de réponse requis (2 semaines), le plaignant doit être informé par les points

focaux plaintes et le Responsable Rédevabilité au cas où il s'avère nécessaire de mener plus d'investigations ou de clarification afin d'arriver à une conclusion ;

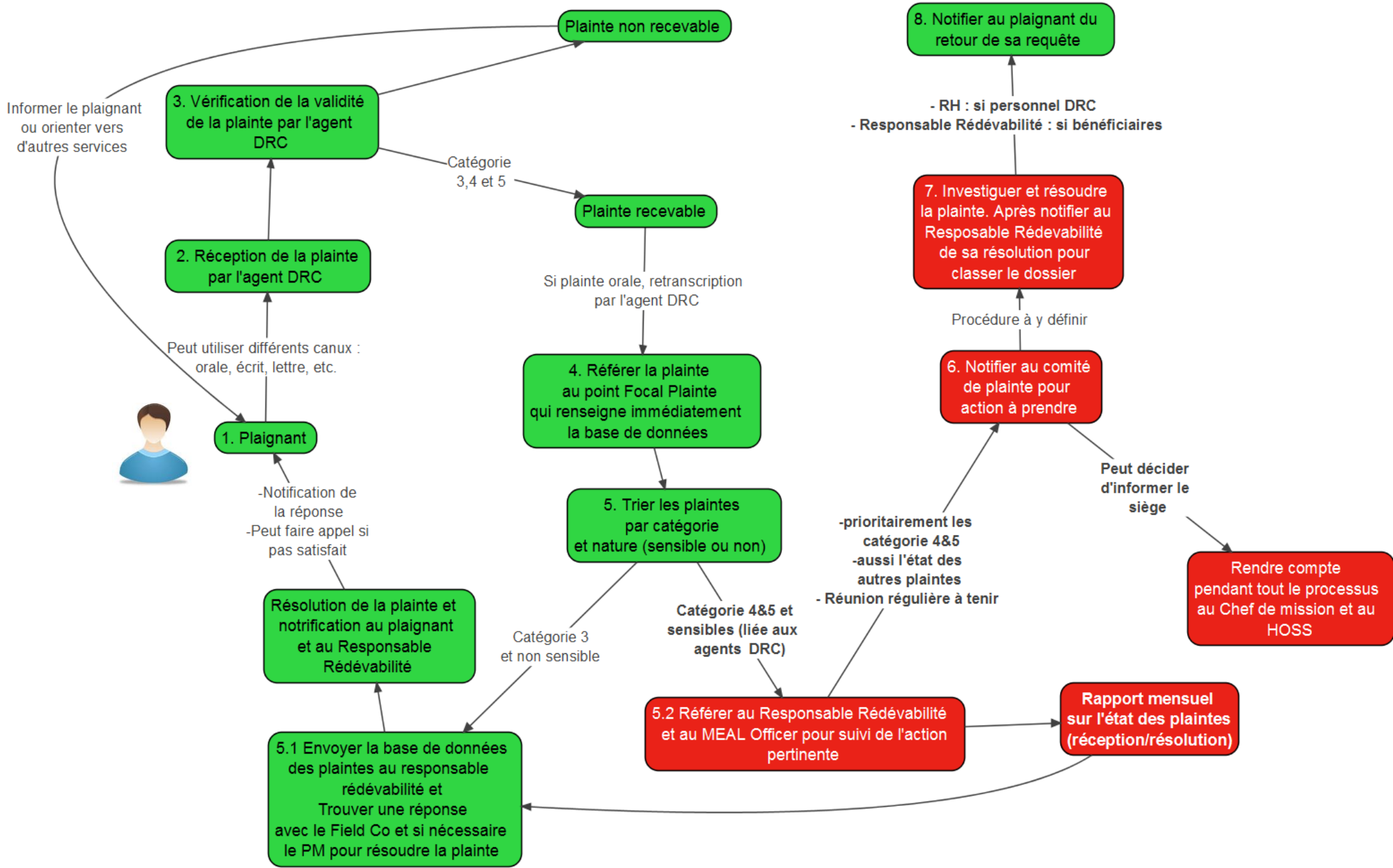
### **c. Comité de plainte :**

Sur recommandation de Jonathan Martin, global Code of Conduct Advisor au siège de DRC, la mise en place un « Comité d'enregistrement des cas relevant du CoC » « In-take committe » doit être réalisée. Ce comité traitera les plaintes de catégorie 4 & 5 et est constitué au minimum de 3 personnes dont les responsabilités sont :

- **CoC Focal point** : Le point focal du Code de conduite est responsable de la planification, de la coordination, du soutien et du suivi de la conformité de l'opération aux politiques, aux principes et aux normes de qualité de la RDC en ce qui concerne le respect du CoC. Il est nommé par la (ou le) Chef de mission
- **Registraire** : Il est responsable de l'enregistrement en toute sécurité et à jour des rapports de faute présumée et de la soumission des RSM au comité de plainte et de la communication de ses décisions. Le registraire est nommé par le directeur du pays, mais les services, et fait rapport au Comité d'admission de l'opération sur une base quotidienne.
- **L'ordonnateur** : est chargé d'assurer l'efficacité, et la qualité des enquêtes sur les écarts de conduites, telles que définies dans les Lignes directrices de la RCA pour la conduite des enquêtes administratives. Il est aussi nommé par la (ou le) Chef de mission.



# PROCESSUS DE LA RECEPTION ET GESTION DES PLAINTES A DRC -RCA



# ANNEXE 1 : Plan d'action août – décembre 2017

Objectif d'ici 31 décembre 2017	Activités à mener	Responsables	Date
Les points focaux plaintes des bases sont identifiés et formés	Identifier les points focaux	Responsable Rédevabilité	8 -15 septembre 2017
	Former les points focaux sur place	MEAL Responsable Rédevabilité Officer/	8 – 15 septembre 2017
Mise en place d'un comité de plainte	Identification des membres du comité de plaintes	Chef de mission	31 août au 2 septembre 2017
	Fixation des périodes de réunions régulières	Anaïs	4-5 septembre 2017
	Orientation sur le mécanisme de plaintes et les tâches leur incombant	MEAL Officer/Serge	19 septembre
Mise en place des matériels du mécanisme	Mettre une boîte à suggestion sur chaque bureau et chaque base et antenne de DRC	MEAL Officer/Responsable Rédevabilité	8 – 15 septembre 2017
	Prévoir des papiers RAM pour les impressions des formulaires de plaintes	MEAL Responsable Rédevabilité Officer/	18-22 septembre 2017
Formation du personnel & partenaires DRC	Organiser des formations par Département sur la Rédevabilité en général et spécifiquement la stratégie de plaintes	Responsable Rédevabilité	18-22 septembre 2017 (Orientation cyclique par trimestre)
	Orienter les partenaires DRC sur notre vision de la Rédevabilité et comment ils pourront contribuer	MEAL Responsable Rédevabilité Officer/	18-22 septembre 2017 (Cyclique par trimestre)
Les communautés ont les informations pertinentes sur les procédures du mécanisme de plaintes chez DRC	Identifier les canaux de communication pertinente	MEAL Responsable Rédevabilité Officer/	8-15 septembre 2017
	Organiser des forums communautaires dans les communautés	Responsable Rédevabilité	18-22 septembre 2017

# ANNEXE 2 : motif d'un mécanisme de plainte

## Pourquoi un mécanisme de plainte ?

1	Le mécanisme de plainte est un mécanisme valorisant : Grâce au mécanisme de plainte, les acteurs humanitaires affirment qu'ils sont prêts à corriger leurs erreurs pour améliorer le programme et pour garantir le droit des bénéficiaires sans distinction de statut social ou individuel.
2	Le mécanisme de plainte pour éviter de plus gros problème : Le mécanisme de plainte est un outil qui permet aux acteurs humanitaires de traiter un problème avant que celui-ci ne s'amplifie. Le mécanisme de plainte peut donc éviter aux acteurs humanitaires l'utilisation d'autres recours par les bénéficiaires, comme la justice ou les médias, qui peuvent devenir couteux pour l'organisation et sérieusement entacher sa réputation.
3	Le mécanisme de plainte peut permettre de rectifier les malentendus mineurs qui pourraient découler de rumeurs, qui entraîneraient des menaces contre le personnel et ainsi ternir la réputation de l'acteur humanitaire.
4	Le mécanisme de plainte pour gagner du temps et de l'argent : les acteurs humanitaires sont régulièrement interrompus dans leurs activités d'assistance par des bénéficiaires en quête d'informations sur divers aspects du programme. Cette chaîne constante d'interruption et de plaintes exigeant des réponses à des sujets importants de toute nature représente un manque à gagner en temps. En établissant donc un cadre formel, les bénéficiaires peuvent être renvoyés au mécanisme de plainte. Ainsi le personnel de l'organisation évite de perdre du temps à faire des promesses et excuses non fondées.
5	Le mécanisme de plainte, un outil de suivi: La fréquence et la nature des plaintes peuvent mettre en exergue les aspects du programme que l'acteur humanitaire doit corriger ou améliorer y compris le renforcement de capacités du personnel.
6	Le mécanisme de plainte, un véritable outil de statistiques: Les plaintes sont traitées et archivées de façon à alimenter la planification générale du programme et l'approche de mise en œuvre.
7	Il est bon de rappeler que le fait de ne pas recevoir de plainte ne signifie absolument pas que votre opération est bien conduite. Cela pourrait dû à l'absence d'un mécanisme de plainte ou que l'existence de celui-ci n'ait pas été suffisamment communiqué aux potentiels utilisateurs.

# ANNEXE 3 : Fiche d'enregistrement des plaintes

FICHE DE RÉCLAMATIONS		No.	
Nom & Prénom :			
No. téléphone mobile			
Préfecture : _____	Sous-préfecture : _____	Commune : _____	
Village : _____	Sexe : _____	Bénéficiaire ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
RÉCLAMATION/PLAINTE (A remplir par le plaignant)			
Type de plaintes:	<input type="checkbox"/> Sélection des bénéficiaires <input type="checkbox"/> Sélection des vendeurs <input type="checkbox"/> Articles/prix <input type="checkbox"/> Indemnités <input type="checkbox"/> Sécurité <input type="checkbox"/> Personnel de DRC <input type="checkbox"/> Autre (préciser) _____		
Description des réclamations (veuillez utiliser des feuilles supplémentaires; en cas de besoin):			
Décrivez vos attentes escomptes/réponses (veuillez utiliser des feuilles supplémentaires ; en cas de besoin) :			
SIGNATURE (A signer par le plaignant)			
Je reconnais qu'en signant ce document, l'organisation fera des investigations sur mes réclamations et me fournira une réponse. Signature			
RÉPONSE (à remplir par le personnel de l'organisation)			
Reçu par:		Référé a:	
Les résultats de l'organisation et la décision:			
Date de la Réponse:		La réclamation était:	<input type="checkbox"/> Satisfaisante <input type="checkbox"/> Pas Satisfaisante
REÇU DU PLAIGNANT (à être détaché et remis au plaignant pour leurs archives)			
No. réclamation		Date probable de la réponse:	
Lieu de réception de la réponse:		Date:	
Nom de l'agent Signature:			

## CONTACT

LAMINE KEITA  
MEAL OFFICER | MEAL  
[me.officer@drc-car.org](mailto:me.officer@drc-car.org)

SERGE OUSMANE MALI-MALI  
ACOUNTABILITY RESPONSIBLE | MEAL  
[responsable.hap@drc-car.org](mailto:responsable.hap@drc-car.org)

## A PROPOS DU CONSEIL DANOIS POUR LES REFUGIES

Le Conseil danois des réfugiés (Danish Refugee Council - DRC) est une organisation privée, indépendante, à but non lucratif (ONG). En se fondant sur les principes humanitaires et la Déclaration universelle des droits de l'homme, le DRC s'emploie à la protection des réfugiés et des déplacés internes ainsi qu'à la promotion de solutions à long terme aux problèmes de la migration forcée.



Borgergade 10, 3<sup>rd</sup> floor  
1300 Copenhagen K  
Tel +45 3373 5000  
[drc.dk](http://drc.dk)