

Mécanismes de gestion des plaintes

Comment Target Malaria traite les plaintes ?

L'engagement des parties prenantes est l'un des trois piliers de Target Malaria. Notre stratégie d'engagement des parties prenantes repose sur des principes éthiques, dont l'un consiste à accorder la priorité à l'engagement auprès des groupes **les plus pertinents d'un point de vue éthique**, à savoir les communautés où nous opérons. Notre approche encourage le co-développement et la consultation avec ces communautés, ce qui permet au projet de recevoir et d'intégrer leurs retours d'information et commentaires dans nos activités.

Outre les systèmes mis en place pour recevoir des retours positifs, les directives internationales et les meilleures pratiques en matière d'engagement des parties prenantes « considèrent la gestion des plaintes comme l'un des piliers de l'engagement des parties prenantes. Les mécanismes de réclamation informent et complètent les autres formes d'engagement des parties prenantes, mais ne les remplacent pas. »¹ Tout retour d'information de la part des communautés concernées est essentiel pour guider nos activités.

Pour veiller à ce que les personnes affectées par nos activités puissent faire part de leurs plaintes au projet, Target Malaria a mis en place des mécanismes de gestion des plaintes dans chacune des communautés où le projet effectue des recherches, afin de comprendre et de traiter toute plainte ou tout grief qui pourrait survenir en conséquence de nos activités. Ce mécanisme comprend des outils et des processus par lesquels les plaintes sont déposées, suivies, analysées et traitées, ainsi que des systèmes permettant de suivre et d'améliorer la manière dont le projet prend les décisions relatives aux plaintes.



Qu'est-ce qu'un mécanisme de gestion des plaintes ?

Un mécanisme de gestion des plaintes est un canal par lequel les individus et communautés directement impliqués dans la mise en œuvre d'un projet peuvent communiquer des demandes de renseignements, des plaintes et des demandes de clarification concernant les activités du projet qui les affectent et chercher à obtenir des réponses. Un mécanisme de gestion des plaintes est l'un des éléments d'une stratégie globale d'engagement communautaire qui permet à la communauté de partager des commentaires positifs et constructifs. Les mécanismes de gestion des plaintes n'ont aucune incidence sur le droit des individus ou des communautés à utiliser le système juridique du pays, et ils ne sont pas destinés à remplacer un quelconque autre mécanisme public applicable de gestion des plaintes et des conflits.

Objectif d'un mécanisme de gestion des plaintes

La gestion des plaintes joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre de l'engagement de Target Malaria en matière d'ouverture et de redevabilité, car elle permet au projet d'être responsable auprès de ses parties prenantes et du public.

Ces mécanismes donnent également l'occasion au projet de recueillir des commentaires et d'améliorer son travail et ses procédures au fil du temps. En accord avec les valeurs fondamentales de Target Malaria, un mécanisme de gestion des plaintes contribue à :

- Veiller à ce que les besoins et les préoccupations soient traités de manière opportune, efficace et transparente ;
- Identifier, analyser et traiter tout problème potentiel lié aux activités du projet à un stade précoce, avant qu'il ne se généralise ;
- Favoriser les relations de confiance et de respect mutuel entre les communautés et les membres du projet ;
- Améliorer les performances opérationnelles du projet en tenant compte du retour d'information des communautés sur les processus et les systèmes.

Les principes des mécanismes de gestion des plaintes de Target Malaria

Target Malaria met en place des mécanismes de gestion des plaintes au niveau communautaire sur le terrain et aux alentours des insectariums dans lesquels le projet mène ses travaux.

Au sein de toutes les communautés, le projet s'engage à respecter les principes clés suivants :

- **Accessibilité** : toutes les mesures nécessaires sont prises pour garantir que le mécanisme de gestion des plaintes et les informations relatives à son utilisation sont accessibles gratuitement à tous les membres de la communauté concernée.
- **Simplicité** : le mécanisme est conçu pour être simple à comprendre et facile à utiliser, de sorte que les parties prenantes de tout niveau puissent déposer une plainte, si elles le souhaitent.
- **Rapidité** : le projet s'engage à traiter toutes les plaintes exprimées par les parties prenantes de manière rapide et efficace.
- **Confidentialité** : seules les personnes impliquées dans le traitement direct de la plainte y ont accès, et les informations personnelles sont protégées conformément aux dispositions de confidentialité du projet.

- **Écoute, rigueur et transparence** : les plaintes seront examinées de manière rigoureuse et objective, en tenant compte de toutes les données disponibles. Le plaignant bénéficiera d'une attention appropriée et sera informé de la manière dont son cas sera traité en détail.

Toutes les équipes dans le pays travaillent à partir des mêmes principes clés pour établir leurs mécanismes de gestion des plaintes et ont accès à un ensemble d'outils standardisés pour faciliter ce processus. Toutefois, elles sont également libres d'adapter leurs approches aux contextes locaux dans une large mesure, afin de garantir leur adéquation aux besoins, aux attentes et aux conditions uniques des différentes parties prenantes.

Les mécanismes de gestion des plaintes sont ouverts à toutes les parties prenantes vivant dans une zone de mise en œuvre du projet. Ils sont disponibles sur une base volontaire et non exclusive. Ils ne sont pas destinés à remplacer les systèmes juridiques pertinents ou les recours en droit national.

Mécanismes de gestion des plaintes au niveau de la communauté

Chaque communauté située à proximité d'un des insectariums ou des sites de travail sur le terrain du projet a accès à un comité dédié à la gestion des plaintes. Ces comités se composent à parts à peu près égales de membres de l'équipe locale de Target Malaria et de chefs communautaires/membres de confiance choisis parmi les résidents. La composition exacte du comité et les procédures par lesquelles les représentants des parties prenantes sont sélectionnés varient d'un endroit à l'autre et dépendront de ce que la communauté elle-même considère comme étant le plus acceptable, le plus pragmatique et le plus approprié d'un point de vue culturel.

Les membres de ce comité sont chargés de recueillir et d'enregistrer les plaintes. À cette fin, un formulaire standardisé pour l'expression des plaintes a été élaboré, mais les parties prenantes peuvent également soumettre leurs plaintes sous d'autres formes, notamment par téléphone, par e-mail, par SMS et lors de conversations en personne.

Une fois qu'une plainte a été reçue, le comité l'analyse pour déterminer si elle est recevable (par exemple, si elle se rapporte aux activités du projet ou non), si elle est fondée sur des informations fiables, et si elle est simple ou complexe à traiter. Le comité décide ensuite s'il convient de traiter la plainte en question et de quelle manière, en expliquant clairement pourquoi, comment et quand il le fera à la partie prenante qui a soulevé la plainte. Toutes les plaintes sont enregistrées dans une base de données sécurisée, afin de garantir l'application des décisions et de permettre un apprentissage par l'expérience et l'identification de tendances dans le but d'aider le projet à obtenir de meilleurs résultats à l'avenir.

Formation des membres des comités de gestion des plaintes

Une formation est dispensée par le projet à tous les membres du comité de gestion des plaintes afin de leur permettre de mieux assumer leurs rôles et responsabilités. Une évaluation régulière des membres des comités est effectuée par le responsable de la gestion des plaintes sur la base de critères convenus par le comité. Des sessions de perfectionnement sont également organisées chaque année sur la base des recommandations résultant de l'évaluation du mécanisme.

Révision du mécanisme de gestion des plaintes

Pour veiller à ce que le mécanisme fonctionne conformément aux principes, une révision complète du système est effectuée chaque année afin d'identifier les difficultés inhérentes au processus de traitement des plaintes ou de réponse aux plaignants. Les procédures et les étapes du mécanisme de gestion des plaintes sont ainsi passées en revue, les approches adaptées et le système amélioré afin d'en assurer l'efficacité. Tous les comités de gestion des plaintes, et ce, à tous les niveaux, sont impliqués dans cet examen. La personne responsable de la gestion des plaintes au sein du projet assure la direction de ce processus.

Les équipes de Target Malaria dans les pays sont également formées pour répondre aux demandes d'informations ou aux préoccupations des parties prenantes en dehors des communautés où nous opérons.

- 1 Note de bonne pratique : Addressing Grievances from Project-Affected Communities – Guidance for projects and companies on designing grievance mechanisms (Traiter les plaintes des communautés affectées par un projet : conseils sur la conception de mécanismes de règlement des plaintes à l'intention des projets et des entreprises) https://www.scribd.com/fullscreen/21356198?access_key=key-d387qdvel3wbc9nmxk

