



## POLITIQUE ET PROCEDURES DE GESTION DE PLAINTES CADEV-Niger

<b>Politique :</b>	POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	Date d'entrée en vigueur de la politique
<b>Date de la dernière révision :</b>	Date de la plus récente révision
<b>Date prévue pour la révision :</b>	Date prévue pour la prochaine révision
<b>Délai de prescription</b>	Période de mise en œuvre du projet
<b>Remplace :</b>	Toutes les politiques précédentes et/ou tous les énoncés précédents
<b>Approuvée par :</b>	Personne qui a approuvé la politique et date d'approbation (p. ex., le C.A., le comité des ressources humaines)

## **SOMMAIRE**

### **PREMIERE PARTIE: POLITIQUE DE GESTIONS DE PLAINTES**

1.1 Raisons et objectifs d'une bonne gestion de plaintes

1.2 Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)

## Première partie

# POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES :

## 1.1 Raisons et objectifs d'une bonne gestion de plaintes

Par sa Vision, Mission et Valeurs, la CADEV-Niger affirme sa croyance en un monde qui respecte les droits et la dignité de chacun. Pour la CADEV-Niger, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue de nos sympathisants et partenaires techniques ainsi que des communautés que nous servons. Cela signifie que nous nous engageons à agir en fonction de leurs souhaits et de ce qui est faisable vis-à-vis de la loi au Niger et de nos convictions et à être responsables de nos décisions. De même, nous nous efforçons d'améliorer la qualité, les apprentissages et l'efficacité de nos interventions en mettant nos partenaires et les communautés que nous servons au centre de notre travail.

Dans le but d'améliorer constamment notre redevabilité envers toutes les parties prenantes<sup>1</sup>, CADEV-Niger s'engage à mettre en place un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) servant à répondre, traiter et suivre toutes les plaintes reçues; ce mécanisme s'applique à tous nos programmes/projets et permet à chaque individu, communauté et organisation de nous communiquer leurs préoccupations, plaintes ou commentaires.

CADEV-Niger souhaite mettre en place un MGP qui soit facilement accessible, simple, efficace. Notre engagement envers les principes d'égalité, de transparence, de redevabilité et de protection des personnes les plus vulnérables est au cœur du développement de cette politique et de la mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes.

Les objectifs du MGP de la CADEV-NIGER sont les suivants :

- améliorer notre redevabilité envers nos bénéficiaires et partenaires ;
- assurer respect et dignité pour ceux qui désirent soulever un problème, une préoccupation ou une plainte auprès de la CADEV-NIGER ;
- informer les bénéficiaires et les partenaires, ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer à la CADEV-NIGER leurs préoccupations ou plaintes ;
- protéger et guider les acteurs de la CADEV-NIGER dans la gestion de plaintes ;
- permettre de rectifier les erreurs ;
- avertir des problèmes au sein de notre travail ;
- aider à constamment apprendre afin d'améliorer ;
- renforcer les liens entre la CADEV-NIGER, les bénéficiaires et les partenaires ;
- améliorer l'efficacité des programmes/projets ;

La CADEV-NIGER souhaite mettre en place des procédures visant à recevoir et répondre aux plaintes émanant des bénéficiaires.

En ce qui concerne les bénéficiaires, la CADEV-NIGER s'engage à mettre en place la méthode la mieux appropriée permettant aux bénéficiaires d'exprimer leurs plaintes auprès de la CADEV-NIGER, directement conformément aux principes et pratiques définis dans ce document.

La présente politique n'empêche en aucune façon le droit de chaque individu, groupe ou organisation d'adresser leurs plaintes au pouvoir judiciaire pertinent.

---

<sup>1</sup> Parties prenantes: bénéficiaires directs ou indirects d'actions financées par CADEV-Niger, personnel d'organisations partenaires et toutes autres parties concernées par la mise en œuvre d'actions financées par CADEV.

## **1.2 Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes (MGP) :**

Pour s'assurer qu'un système de plaintes soit efficace, qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé, il faut respecter les principes fondamentaux suivants:

### **Participation des personnes concernées à chaque phase**

La présente politique définit les principes et procédures essentiels du mécanisme de gestion de plaintes, mais pour que ce MGP soit utilisé par toutes les parties concernées, il faut que celles-ci puissent participer aux procédés de conception et développement et que cette politique soit adaptée à chaque contexte. Le succès et l'efficacité d'un MGP ne sont assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes/projets.

La CADEV-Niger souhaite collaborer avec ses bénéficiaires afin de s'assurer que les meilleurs dispositifs possibles soient mis en place pour les deux parties. Ensemble, CADEV-Niger et ses bénéficiaires peuvent alors promouvoir, au sein de groupes de travail de programmes/projets, des dispositifs appropriés.

### **Mise en contexte et pertinence :**

Les mécanismes de gestion des plaintes doivent être adaptés aux contextes opérationnels spécifiques. Tout dispositif doit être ancré dans le contexte local de façon à ce qu'il soit bien adapté et conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Cela ne peut se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec les usagers potentiels et autres parties prenantes.

### **Sécurité :**

Tout MGP doit prendre en considération les dangers et risques potentiels encourus par toutes les parties concernées, notamment par la CADEV-Niger et les bénéficiaires, les plaignants, les témoins ou tout autre. La conception d'un MGP doit comprendre des dispositifs permettant de protéger un plaignant de tout risque de harcèlements, blessures ou maltraitements. La CADEV-Niger s'engage à protéger la confidentialité, à offrir une protection physique si nécessaire et à confronter les risques de représailles contre les personnes voulant exprimer leurs préoccupations ou se porter témoin.

### **Confidentialité :**

La confidentialité aide à créer un environnement où les gens osent plus facilement exprimer leurs préoccupations ou leurs plaintes ainsi que se porter témoin dans les cas de mauvaise pratique ou mauvais traitement. Les gens pourraient se taire s'ils craignaient des représailles, qu'elles émanent de la CADEV-Niger, des bénéficiaires, de membres de communautés ou de toutes autres parties prenantes. La confidentialité assure que les informations ne sont communiquées qu'à un nombre restreint de personnes et qu'elles ne sont pas divulguées à un public plus large ; de cette façon la confidentialité garantit protection et sécurité des plaignants.

### **Transparence :**

Un MGP est transparent si tous les usagers sont informés des procédures mises en place, en comprennent les objectifs, ont participé à sa conception, savent comment accéder les informations et comprennent la marche à suivre. Les informations pertinentes à un MGP doivent être accessibles à tous, et chacun doit pouvoir exprimer ses préoccupations et discuter le mécanisme de gestion de plaintes d'une façon régulière et ouverte avec la CADEV-Niger. Celle-ci doit rendre public le nom des chargés de plaintes.

### **Accessibilité :**

Un MGP doit être accessible au plus grand nombre possible de personnes des différents groupes de parties concernées par la mise en œuvre de programmes/projets. Si un mécanisme est conçu et développé par toutes les parties concernées, il comprend des dispositifs mieux appropriés aux usagers et permet une meilleure participation. Par exemple, dans le cas d'un mécanisme mis en place, les dispositifs sont différents selon que l'on soit dans un centre urbain ou dans un endroit éloigné et isolé où les communications sont difficile d'accès. De même pour la mise en place de mécanisme pour les bénéficiaires, il faut prendre en compte l'inégalité sexuelle qui peut empêcher un accès équitable à un MGP. Un mécanisme doit aussi être accessible aux gens les plus vulnérables, les femmes, les enfants ou les personnes âgées par exemple.

### 1.3 Portée de la politique de gestion de plaintes pour les programmes internationaux :

La CADEV-Niger est ouverte aux plaintes et s'engage à traiter toutes les plaintes qui en sont pertinentes. Une plainte se définit par une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de travail au d'un programme/projet mis en œuvre par le personnel de la CADEV-Niger ; une plainte concerne aussi les actions ou inactions de la part de la CADEV-Niger ou des bénévoles qui suscitent directement ou indirectement des préoccupations chez les personnes concernées.

#### 1.3.1 Qui peut porter plainte selon cette politique :

Les personnes pouvant porter plainte sur les programmes/projets de la CADEV-Niger sont les suivantes :

- les bénéficiaires d'activités financées par la CADEV-Niger ;
- les personnes représentant officiellement une organisation partenaire ;
- les volontaires des CSD ;
- les parties prenantes concernées par la mise en œuvre d'activités financées par CADEV-Niger ; notamment les chefs locaux, les représentants du gouvernement et les représentants d'autres ONG.

**(Note : la liste ci-dessus peut comprendre d'autres parties prenantes).**

La CADEV-Niger accepte des plaintes anonymes car elles peuvent être fondées et peuvent faire penser que les plaignants ont de bonnes raisons de vouloir cacher leur identité; de telles plaintes sont par contre plus difficiles à traiter. La CADEV-Niger fait de son mieux pour s'assurer qu'il n'y ait aucune représailles envers une personne portant plainte contre la CADEV-Niger ou contre un partenaire.

#### 1.3.2 Principaux sujets et types de plaintes :

Les principaux sujets de plaintes sont les suivants :

- La mise en œuvre de programmes/projets par le personnel ;
- Les décisions prises par la CADEV-Niger concernant les financements ou les programmes ;
- Le comportement d'un membre du personnel de la CADEV-Niger ;
- Mauvais usage de fonds/fraude commis par l'équipe de la CADEV-Niger ;
- Position de la CADEV-Niger dans une politique officielle.

**(Note : la liste ci-dessus peut comprendre d'autres sujets).**

Les plaintes sont soit de nature **non sensible** soit de nature **sensible**. Une plainte non sensible concerne la mise en œuvre d'activités ou de décisions programmatiques, ainsi qu'une position en matière de plaidoyer/politique prise par la CADEV-Niger ou un partenaire avec lequel CADEV-Niger est solidaire. Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou de sévices sexuels, ainsi que de fautes graves ou négligences professionnelles d'un membre du personnel de la CADEV-Niger ou de partenaires.

Toutes les plaintes, de nature sensible ou non sensible, doivent être traitées confidentiellement. Dans certains cas, il peut être nécessaire d'informer un tiers et ceci doit être décidé au cas par cas et avec l'accord du plaignant si possible. Du fait de leur nature, les plaintes doivent être traitées de manière différente en tenant compte des risques encourus par les parties concernées.

Les plaintes portant sur une éventuelle question d'ordre pénal ou juridique doivent être transmises, soit par la CADEV-Niger soit par un partenaire, aux autorités compétentes en la matière.

#### 1.3.3 Enregistrement, suivi et compte-rendu de plaintes :

Les plaintes sont enregistrées sur le système informatique interne de la CADEV-Niger (Système de gestion des plaintes). Seul le personnel autorisé peut accéder au système qui contient des informations sur le traitement, l'enregistrement, les mesures prises et les compte-rendus des résolutions de plaintes.

Le Système de gestion des plaintes permet à la CADEV-Niger de contrôler les types de plaintes reçues, leur origine et les procédures mises en place pour les traiter. Des rapports sont préparés et distribués régulièrement aux membres du comité de pilotage du programme/projet.

### 1.3.4 Leçons à tirer

Les plaintes servent de feedback sur les programmes et permettent d'améliorer les méthodes de travail et l'impact des programmes. La CADEV-Nigervise à adapter et à améliorer son travail en fonction des commentaires reçus. Il est donc important d'enregistrer toutes les plaintes en vue d'obtenir les informations nécessaires pour constamment améliorer les procédés d'évaluation, de planification, de mise en œuvre et de contrôle des actions.

Le président du comité de pilotage du programme/projet est chargé d'analyser chaque trimestre les rapports de gestion des plaintes, ainsi que de prendre les décisions nécessaires pour améliorer les marches à suivre.

### 1.4 Les principes de la CADEV-Niger pour la résolution des plaintes

Toute plainte doit faire l'objet d'une enquête et si elle est légitime, une réponse appropriée doit être donnée. Les réponses tombent sous trois types de résolution :

- **Résolution #1 – Changement de pratique:** confirmation de la légitimité de la plainte, assurance d'un changement de pratique visible de laCADEV-Niger ou un partenaire et garantie auprès du plaignant qu'un changement de pratique sera mis en place.

*Exemples:* Informations erronées concernant une campagne ou un message de plaidoyer. Mauvais comportement du personnel envers les partenaires ou les communautés. Informations involontairement fausses ou manque d'information concernant les critères de distribution d'articles/vivres ou de services.

- **Résolution #2 – Réparations:** remplacement/réparation de dommages ou omissions subis par le(s) plaignant(s).

*Exemples:* Abris temporaires non conformes aux critères de construction à cause de matériaux de mauvaise qualité. Bénéficiaires n'ayant pas reçu les articles/vivres ou services promis ou ceux-ci étant de mauvaise qualité.

- **Résolution #3 - Restitution:** Restitution/compensation au(x) plaignant(s) quand les "omissions" ou "dommages" ne sont pas réparables.

*Exemples:* incidents très graves tels que décès, amputation, sévices sexuels, enfant né à la suite de sévices sexuels, infection VIH.

Il est probable que la majorité des plaintes fondées après enquête seront traitées sous les termes de la résolution #1. Une réponse officielle reconnaîtra que les pratiques de la CADEV-Niger n'étaient pas conformes aux normes établies et qu'un changement de pratique prendra place. Le traitement de ce type de plaintes et réponses n'encourt aucun frais.

Les réponses éventuelles sous les termes de la résolution #2 encourent des frais (que ce soit pour le remplacement d'articles/vivres ou de services). Dans la mesure du possible, ce risque doit être compris dans le budget initial en ajoutant par exemple un 5% qui peut être utilisé au cours du projet et selon les besoins. Il se peut qu'un tel risque ne puisse pas être compris dans le budget initial ; dans ce cas, tous frais occasionnés sous les termes de la résolution #2 deviennent la responsabilité de la CADEV-Niger. Si le budget du projet ne peut pas couvrir les frais dus à une résolution #2 et dès que le chargé des plaintes (voir annexe B) en est conscient, il doit notifier son supérieur hiérarchique **dans la semaine qui suit**.

Les plaintes tombant sous les termes de la résolution #3 doivent être traités avec beaucoup de soin et sensibilité. Quelles que soient les perceptions en ce qui concerne les responsabilités, le chargé des plaintes doit notifier au président du comité de pilotage du Programme/projet **dans la semaine qui suit** la réception de telles plaintes.

Dès que le président du comité de pilotage du Programme/projet reçoit une plainte, il/elle décidera de réunir ou non le comité de pilotage en vue de discuter de la marche à suivre.

## **1.5 Gestion et responsabilités**

Pour qu'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) fonctionne bien, il est essentiel qu'il soit constamment promu et que notre intention de répondre à toutes les plaintes soit souvent réitérée. Tout notre personnel doit régulièrement rappeler à toutes les parties concernées que nous avons une politique de gestion de plaintes et que nous les encourageons à l'utiliser n'importe quand.

Cette approche doit devenir une partie intégrante de nos méthodes de travail. La promotion continue de cette politique permet d'en faire un système opérationnel et de l'intégrer complètement dans notre travail.

Les directeurs diocésains et les chargés de programmes/projets sont particulièrement responsables de développer et mettre en place des mécanismes en vue de prévenir toute négligence ou abus. Cela signifie que les chargés de programmes/projets sont principalement responsables d'identifier, de mettre en place et de contrôler des MGP adaptés aux contextes des bénéficiaires pour lesquels ils travaillent.

Les chargés de programmes doivent aussi s'assurer que la formation, le soutien, les outils et les ressources appropriés soient mis à la disposition du personnel de façon que le mécanisme fonctionne efficacement.

Chaque MGP doit tenir compte des conditions, attitudes et contextes locaux de façon que les procédures locales mises à disposition soient facilement accessibles et que les parties concernées puissent déposer leurs plaintes efficacement et en toute sécurité.

## **DEUXIEME PARTIE : PROCEDURES DE GESTION DE PLAINTES**

### **2.1 Système de communication et mise en place d'un mécanisme de gestion de plaintes (MGP)**

Toutes les parties concernées doivent être mises au courant de la politique et des procédures de gestion de plaintes de la CADEV-Niger dans le cadre des programmes/projets.

La CADEV-Niger s'engage à informer ses bénéficiaires et/ou partenaires de leurs droits de porter plainte et de demander réparation, de la portée de cette politique et procédures, des définitions de plaintes fondées ou non fondées, ainsi que de la marche à suivre pour déposer une plainte suivant les principes fondamentaux mentionnés ci-dessus<sup>2</sup>.

Pour communiquer les informations pertinentes aux bénéficiaires, la CADEV-Niger utilise des méthodes variées et adaptées aux différentes phases du processus, notamment :

- Lors de contacts et correspondances régulières entre la CADEV-Niger et les bénéficiaires ;
- Lors de réunions avec les bénéficiaires ;
- Lors de visites de suivi ou d'évaluation des besoins ;
- Sur le site internet de la CADEV-Niger.

La CADEV-Niger convient avec les bénéficiaires de la façon la plus appropriée de faire connaître aux bénéficiaires (notamment aux femmes et aux enfants) sa politique de gestion de plaintes et de mettre en place un mécanisme leur permettant complète participation.

La CADEV-Niger s'engage à apporter le soutien nécessaire aux bénéficiaires en mettant à leur disposition tous les instruments de travail facilitant un mécanisme qui fonctionne selon les principes fondamentaux mentionnés ci-dessus.

---

<sup>2</sup> Les relations entre CADEV-Niger et ses bénéficiaires et/ou partenaires sont planifiées pour une période appropriée selon la nature des programmes ou des projets mis en œuvre.

## 2.2 Enregistrement de plaintes

L'organigramme d'étapes successives de gestion de plaintes et lignes directrices (voir annexes A et B) donnent un aperçu général du dispositif utilisé par la CADEV-Niger pour traiter les plaintes émanant de partenaires ou de bénéficiaires.

Les plaintes officielles doivent être soumises par écrit et par enregistrement, soit par le plaignant même, soit par une personne le représentant. Un membre du personnel de la CADEV-Niger ou des partenaires peut le faire si le plaignant le contacte directement ; cependant seul le personnel de la CADEV-Niger peut accéder système électronique de gestion de plaintes.

Les plaintes doivent être soumises par écrit ou courriel au chargé de plaintes de la CADEV-Niger pour la zone géographique pertinente à celle du plaignant – voir l'annexe C pour une liste complète des contacts. Si le chargé des plaintes fait lui-même l'objet de cette plainte, celle-ci doit alors être soumise officiellement au directeur diocésain.

Si une plainte est faite au téléphone ou en personne et qu'elle ne peut pas être enregistrée lors de cette conversation, le plaignant doit être mis au courant des procédures de gestion de plaintes. C'est à lui de prendre la décision de soumettre sa plainte de manière officielle, avec le soutien du personnel de la CADEV-Niger.

Afin d'assurer la confidentialité, les plaintes soumises à la CADEV-Niger ne sont ouvertes que par le chargé de plaintes ou son délégué. Un accusé de réception de la plainte doit être envoyé au plaignant dans la semaine qui suit.

Toutes les plaintes sont enregistrées sur le système central de mécanisme de gestion de plaintes.

## 2.3 Traitement et enquête de plaintes

Le chargé de plaintes doit déterminer les types de plaintes et leurs pertinences par rapport à la présente politique ou à la documentation spécifique du programmes/projets. Le chargé de plaintes et son supérieur doivent décider d'un commun accord la marche à suivre pour traiter et investiguer les plaintes.

De même, les rôles et responsabilités du personnel de la CADEV-Niger ou des partenaires et toutes autres parties concernées doivent être décidés suivant le type et nature des plaintes.

La nature et gravité des plaintes déterminent la marche à suivre pour l'investigation :

- (a) **Financement / mise en œuvre de programmes** Dans le cas de plaintes portant sur les décisions/mises en œuvre de programmes, l'investigation est gérée par le chargé de programme qui dispose de toute la documentation pertinente du programme. De tels cas *ne sont pas de nature sensible* ;
- (b) **Sérvices sexuels, abus et exploitation** Dans le cas de plaintes portant sur des sérvices sexuels, abus et exploitation, le GRH supervise une telle investigation. De tels cas sont *de nature sensible*.
- (c) **Mauvais usage / détournement de fonds - fraude** Dans les cas de mauvais usage de fonds, le responsable de la structure doit être avisé qui formera un groupe d'investigation. Les politiques de référence sont la politique de fraudes et pertes ainsi que le code de conduite et autres dispositifs. De tels cas sont *de nature sensible*.
- (d) **Mauvaise conduite (mais pas de nature sexuelle)** Dans les cas de fautes professionnelles (mais pas sexuelles) présumées commises par le personnel de CADEV-Niger, l'investigation est gérée par le supérieur hiérarchique. Les politiques de références sont le code de conduite et autres dispositifs ainsi que les politiques de plaintes, de discipline et de dénonciation. De tels cas sont *de nature sensible*.

Les investigations sont menées d'une façon confidentielle par un petit groupe de personnes concernées directement et doivent être conformes aux directives de CADEV-Niger concernant les investigations. Ces directives guident la gestion et la mise en œuvre d'une investigation. Elles contiennent des conseils sur les risques possibles de représailles contre les plaignants ou les témoins ainsi que la meilleure manière d'identifier de tels risques dès le début.



Le chargé de plaintes désigné doit s'occuper et suivre la procédure. Les investigations ont des durées variables selon les cas et leur complexité ; il est cependant souhaitable que toute investigation soit terminée dans les 6 semaines qui suivent une déposition de plainte.

### **2.3.1 Plaintes contre CADEV-Niger :**

CADEV-Niger prend en charge toutes plaintes contre ses activités ou son personnel déposées par des partenaires ou bénéficiaires. Les investigations sont menées conformément aux politiques et procédures pertinentes mentionnées ci-dessus ou selon la documentation spécifique du programme ou du projet.

Dans le cas d'une plainte déposée par des bénéficiaires contre les activités ou le personnel, elle doit être soumise au responsable de la structure concernée, à moins que celui-ci ne soit lui-même l'objet de la plainte :

- Si la plainte est de *nature non sensible*, le responsable de la structure concernée doit prendre la responsabilité de s'en occuper et de résoudre la situation avec les bénéficiaires plaignants.
- Si la plainte est de *nature sensible*, le responsable de la structure concernée doit choisir la meilleure procédure à suivre selon les principes de la présente politique. Si la plainte est de nature à la fois sensible et grave tout en présentant des risques pour toutes les personnes concernées, le responsable de la structure concernée doit prendre la responsabilité de gérer cette plainte directement avec le plaignant.

## **2.4 Feedback et soutien aux plaignants et parties concernées**

Le responsable de la structure concernée et/ou le personnel responsable de la gestion de plaintes communiquent les réactions et les commentaires aux plaignants et parties concernées de la façon la plus appropriée :

- Dans les cas de plaintes *de nature sensible*, la plainte 'n'appartient pas' au plaignant qui par conséquent n'a aucun 'droit' de connaître le résultat de l'investigation, particulièrement si en conséquence, des mesures disciplinaires sont prises contre un membre du personnel de CADEV-Niger, ceci devant rester confidentiel entre le responsable de la structure concernée et la personne en question. Dans ces cas, il est en général suffisant de faire savoir au plaignant que sa plainte a été vérifiée ou qu'elle a été invalidée. Il est essentiel que lors de ces explications, l'identité des témoins ou la nature de leurs témoignages ne soient jamais divulguées.
- Dans les cas de plaintes de nature non sensible, le plaignant est informé régulièrement des décisions prises, de la marche à suivre et du délai d'attente pour une réponse. Le responsable de la structure concernée met à la disposition du plaignant ou toute autre partie concernée le soutien nécessaire lors de la procédure.

Dans la mesure du possible, le plaignant doit recevoir une réponse dans une durée d'un mois suivant la déposition de plainte, indiquant la date à laquelle il recevra un rapport complet sur l'investigation. Les délais varient selon la nature et la complexité des plaintes et le plaignant en sera informé conformément.

## **2.5 Résolution et procédure d'appel :**

Il est de l'intérêt du plaignant et du responsable de la structure concernée de s'assurer que toute plainte soit résolue de la meilleure façon. Si un plaignant n'est pas satisfait de la résolution prise même après avoir reçu des informations ou commentaires supplémentaires, il peut faire un appel officiel auprès d'un membre du conseil d'administration. Un appel doit être fait par écrit par lettre ou courriel aux adresses suivantes :

Présidente du Conseil d'Administration : [pca.conseil.administration@cadevniger.org](mailto:pca.conseil.administration@cadevniger.org)

**Adresse : CADEV-NIGER , BP : 11 580 NIAMEY - NIGER**  
**Téléphone +227 20 74 00 40**

En cas d'appel, la plainte est complètement réexaminée. Toutes les procédures et investigations, résultats et actions déjà prises refont l'objet d'un examen. La marche à suivre la plus appropriée est alors décidée par toutes les parties concernées. Quand les résolutions sont prises, les actions et les résultats doivent être enregistrés sur le système électronique du mécanisme de gestion de plaintes.

## 2.6 Du mécanisme de gestion de plaintes de CADEV-Niger :

Il est impératif de créer un système électronique de gestion de plaintes.

### Déposition de plaintes :

- **Plaignant** : Il dépose une plainte soit directement au chargé de plaintes du programme/projet de la CADEV-Niger (par écrit par lettre ou courriel) soit à un membre du personnel de programmes (verbalement ou par écrit) ;
- **Chargé de plaintes** :  
Il reçoit les plaintes par écrit, soit directement du plaignant ou par l'intermédiaire d'un tiers, il enregistre les plaintes sur le système électronique du MGP et envoie un accusé de réception au plaignant ou à son représentant (**dans la semaine qui suit la déposition**).

### Traitement de plaintes :

- **Chargé de plaintes** :  
Il discute et définit avec son supérieur hiérarchique la nature de la plainte, à savoir :

- a) Financement/mise en œuvre de programmes ;
- b) Sévices sexuels, abus et exploitation ;
- c) Mauvais usage / détournement de fonds – fraude ;
- d) Mauvaise conduite (mais pas de nature sexuelle) ;
- e) Plainte n'ayant aucun rapport avec les activités ou le personnel de CADEV-Niger.

- **Chargé de plaintes** :

Il adresse la plainte au responsable de la structure concernée.

### Examen et enquête de plaintes

- **Personne responsable désignée** :
  - ☞ Elle examine les plaintes, décide de la marche à suivre selon les procédures de CADEV-Niger et identifie les risques, notamment les dangers de représailles envers les plaignants ou les témoins ;
  - ☞ Elle contacte les plaignants (**dans les deux semaines suivant** la réception des plaintes) pour les informer sur leurs cas et leur donner une date à laquelle des informations supplémentaires leur seront fournies. Dans les cas de plaintes n'ayant aucun rapport avec les activités ou le personnel de la CADEV-Niger, elle renvoie les plaignants à l'organisation directement concernée, ou les aide à s'adresser à un médiateur ou aux autorités/services compétents locaux ;
  - ☞ Elle conduit une investigation sur les plaintes conformément à la politique/documentation de projet-programmes.

### Réponse et prise de mesures :

- **Le responsable de la structure concernée** :
  - ☞ Il prend les mesures nécessaires conformément à la politique / documentation de projet/programmes pertinente ;
  - ☞ Il s'occupe et surveille toutes situations de risques, notamment des représailles contre les plaignants ou témoins ;
  - ☞ Il contacte les plaignants (**dans le 6 semaines suivant** la réception de plaintes) pour leur donner feedback et commentaires sur la conclusion de l'investigation. Pour des plaintes de nature sensible, il confirme que les plaintes sont fondées ou non et, le cas échéant, la procédure à suivre ;
  - ☞ Pour des plaintes de nature non sensible, il fournit un rapport sur le résultat des procédures suivies
  - ☞ Pour des plaintes plus compliquées qui prennent plus que 6 semaines pour être résolues, il fournit des informations supplémentaires mises à jour régulièrement
  - ☞ Si les plaignants ne sont pas satisfaits par les résultats de l'enquête, il s'efforce d'en discuter avec les plaignants et de leur offrir si possible des explications ou commentaires supplémentaires (pour autant que les plaintes soient de nature non sensible). Si les plaignants continuent à ne pas être satisfaits, il les renvoie à la procédure d'appel.

## Procédure d'appel

- **Plaignant :** Il fait appel par écrit, soit directement auprès d'un membre du Conseil d'Administration, soit par courriel ou lettre postale adressée à Conseil d'Administration, CADEV-Niger, adresse ;
- **Le Membre du Conseil :** Il met en place un examen complet de toutes les procédures déjà suivies ainsi que des résultats et mesures déjà prises. Il détermine de nouveaux dispositifs pour la procédure d'appel et assigne à un membre de CADEV-Niger la tâche (GRH par exemple) de s'en occuper et d'informer régulièrement le plaignant et toute partie concernée.

## Résolution

- **Le responsable de la structure:** il informe toutes les parties concernées qu'une résolution de la plainte a été décidée et enregistre les mesures prises dans le système électronique de gestion de plaintes.

## Leçons à tirer sur le plan organisationnel :

- **Chargés Appui au développement/Accompagnement social :** ils fournissent des rapports trimestriels sur le système de gestion de plaintes afin de permettre le suivi et la prise de décisions dans le but d'améliorer la gestion des projets/programmes.

Exemple des données à enregistrer et rapporter dans les rapports trimestriel (ou annuel) sur les plaintes :

RAPPORT DE GESTION DES PLAINTES RECUES ET TRAITEES PAR LA CADEV-NIGER				
Nombre de plaintes reçues des bénéficiaires Durant l'année écoulée				
Nombre de plaintes reçues des partenaires Durant l'année écoulée				
Pourcentage de plaintes reçues qui ont été traitées et closes Durant l'année				
Nature de chaque plainte, traitement et leçons apprises				
Nombre	Nature	Classification : (ex. Fraude, opération sensible etc.)	Traitement	Leçons apprises
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Etc.				

Lu et Approuvé :

NIAMEY, LE 18.01.2019

Lu et Approuvé :

NIAMEY, LE 18.01.2019

**Monseigneur Laurent DJALWANA LOMPO,**  
**-Président de la CADEV-Niger-**



**Madame Sadou Odile DOURAMANE**  
**-Présidente du Conseil d'Administration-**

