

Liste de contrôle du mécanisme de gestion des plaintes

Note 1 : Aux fins de la présente liste de contrôle, un mécanisme de gestion des plaintes est un système qui permet de soumettre et de traiter de façon appropriée non seulement les plaintes, mais aussi les questions, suggestions, réactions positives et préoccupations des parties touchées par le projet du fait de toutes sortes de problèmes liés au projet, y compris sa performance environnementale et sociale.

Note 2 : Le présent document est principalement destiné aux services de la Banque mondiale. Toutefois, il peut être utilisé dans le cadre des échanges avec les Emprunteurs, autant que de besoin, mais il doit faire l'objet de précisions supplémentaires en fonction de la familiarité de ceux-ci avec les processus de gestion des réactions et des plaintes, de la terminologie connexe et des meilleures pratiques en la matière.

Préparation du projet

1. Avez-vous réalisé une enquête sur les mécanismes de gestion des plaintes formels et informels déjà utilisés dans le cadre du projet¹ ?
2. Avez-vous demandé à différents groupes de parties prenantes comment ils préféreraient soumettre leurs commentaires/plaintes concernant le projet² ?
3. Proposez-vous différents canaux pour recueillir les commentaires/plaintes ou différentes solutions par lesquelles les parties concernées peuvent soumettre leurs plaintes (par exemple, en personne dans un établissement physique, par lettre, courriel, téléphone/service d'assistance téléphonique, formulaire en ligne sur un site Web, SMS, médias sociaux, application pour tablette/smartphone, boîtes à suggestions) ?
4. Avez-vous adapté ces solutions pour recueillir des commentaires/plaintes de manière à vous assurer qu'elles sont facilement accessibles aux groupes vulnérables³ ?
5. Avez-vous élaboré des procédures opérationnelles⁴ pour le mécanisme de gestion des plaintes qui comprennent :

¹ Cela signifie explorer les mécanismes par lesquels les personnes vivant dans la zone du projet soumettent leurs commentaires/plaintes, que ce soit de manière formelle (par exemple, par le biais de lignes d'assistance téléphonique existantes ou de correspondances écrites) ou de manière informelle (par exemple, en échangeant oralement avec des responsables locaux).

² Cela peut se faire dans le cadre du processus de préparation du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), sous la forme de réunions dédiées, de discussion en groupe, de visites à domicile, de forums existants (par exemple, rassemblements religieux et *barazas*), de réunions avec des organisations ou des personnes représentant ces groupes ou possédant une connaissance approfondie de ceux-ci, d'entretiens individuels et d'enquêtes.

³ Par exemple, aider les usagers à soumettre leurs commentaires/plaintes s'il y a lieu, embaucher des agents de liaison communautaires, admettre des représentants de groupes vulnérables dans les comités de gestion des plaintes, mettre à disposition des documents en braille/langue des signes ou des vidéos sous-titrées, simplifier les documents (par exemple, transmettre leur contenu dans un langage simple, facile à comprendre pour le public cible), fournir des visuels/images aux utilisateurs ayant de faibles capacités en lecture et écriture, traduire les documents dans toutes les langues pertinentes pour votre public cible (par exemple, d'autres langues nationales et l'anglais pour les étrangers), adapter les procédures de gestion des plaintes aux exigences de groupes spécifiques (par exemple, offrir à une femme la possibilité de dialoguer avec un interlocuteur féminin ; s'assurer que les bureaux d'accueil physiques des plaintes sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ; proposer des circuits dédiés aux réfugiés, aux déplacés, aux peuples autochtones, etc.).

⁴ Les procédures opérationnelles devraient être communiquées à l'ensemble du personnel, des bénéficiaires et des usagers potentiels, et rédigées dans la langue locale. Dans certains cas, il peut également être utile de rédiger un manuel de gestion des plaintes à l'intention du personnel. Les procédures opérationnelles peuvent comprendre un modèle de formulaire de plainte ou de

- a. Une définition des types de commentaires/plaintes concernant le projet qui peuvent être reçus⁵ ?
 - b. Un processus clair pour soumettre des commentaires/plaintes ?
 - c. Un mécanisme de gestion des plaintes clairement structuré et doté d'effectifs suffisants⁶ ?
 - d. Un système permettant d'accuser réception des commentaires/plaintes dans un délai prédéterminé ?
 - e. Une procédure d'instruction et de règlement des plaintes en fonction de leur gravité et de leur complexité⁷ ?
 - f. Des informations sur la manière dont les plaignants seront tenus informés de l'état d'avancement de leur dossier et à quelle fréquence ?
 - g. Des informations sur les voies de recours ?
 - h. Des normes opérationnelles relatives aux procédures par lesquelles les plaintes/commentaires doivent être réglé(e)s et/ou traité(e)s et aux délais correspondants ?
 - i. Des informations sur la manière dont les commentaires/plaintes seront enregistré(e)s et compilé(e)s au niveau de l'UEP⁸ ?
 - j. Des lignes directrices spécifiques concernant les garanties de confidentialité⁹ ?
 - k. Des mesures de sauvegarde et des sanctions en cas de violation de la confidentialité ou de divulgation inopportune d'informations sensibles ?
 - l. Une procédure pour recevoir des commentaires/plaintes anonymes ?
 - m. Des directives spécifiques décrivant comment les plaintes des travailleurs et les plaintes pour exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel seront traitées, y compris la manière dont elles seront orientées vers des services locaux compétents en matière de prise en charge de cas de violence sexiste ?
6. Avez-vous budgétisé les activités de gestion des commentaires en retour ou des plaintes dans le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)¹⁰ ? Des fonds d'urgence sont-ils prévus dans le budget du projet pour appuyer le règlement de plaintes fondées ?
 7. Un plan de formation associé au déploiement du mécanisme de gestion des plaintes est-il conçu et budgétisé, ainsi qu'une formation pour les parties prenantes du projet chargées de traiter les plaintes pour EAS/HS ?
 8. Avez-vous conçu, publié et diffusé des supports de communication sur le mécanisme de gestion des plaintes, d'une manière adaptée à la culture locale¹¹ ?

commentaires.

⁵ Des plaintes non liées au projet sont également recevables. Le cas échéant, elles doivent être transmises aux ministères/départements compétents pour un suivi approfondi, et le plaignant doit être notifié de cette procédure.

⁶ Il peut être indiqué d'avoir plusieurs niveaux de traitement des plaintes (par exemple, des comités locaux combinés à un comité hiérarchiquement supérieur au sein de de l'Unité d'exécution du projet). Il est également important d'identifier et d'affecter des personnes pour travailler au mécanisme de gestion des plaintes à chaque niveau.

⁷ Des procédures spécifiques devraient être en place pour s'assurer que les plaintes sensibles et urgentes sont traitées de manière appropriée (par exemple, procédure accélérée, renvoi à un autre service ou notification au niveau hiérarchique supérieur).

⁸ Par exemple, journal ou registre des plaintes, tableur, système d'information de gestion dédié.

⁹ Les usagers devraient notamment savoir si et pourquoi leurs données personnelles sont collectées, et qui aura accès à leur dossier.

¹⁰ Les catégories budgétaires typiques comprennent, mais sans s'y limiter : les dépenses de personnel, le système d'information de gestion, les supports de communication, les formations et les boîtes à suggestions/plaintes du mécanisme de gestion des plaintes.

¹¹ Il est recommandé d'utiliser divers moyens de communication et de fournir des supports dans une variété de formats/langues pour assurer une large diffusion, par exemple vidéo en ligne, site Web, médias sociaux, panneaux d'affichage, affiches, banderoles, messages publicitaires dans des magazines ou des journaux, spots radiophoniques, spots télévisés, brochures d'information imprimées et/ou dépliants, réunions publiques (par exemple, tables rondes et séminaires), dirigeants locaux, organisation non gouvernementale et/ou partenaires de la société civile, manifestations (par exemple, spectacles itinérants et théâtre amateur), SMS, crieurs publics. Il peut être nécessaire d'adapter les supports pour aider à éliminer les obstacles qui empêchent les groupes les plus vulnérables, y compris les enfants et les personnes handicapées, d'accéder à l'information.

9. Avez-vous dressé une liste des catégories possibles de commentaires/plaintes, compte tenu du contexte du projet, afin de les sérier une fois reçus ?
10. Avez-vous conçu une base de données d'enregistrement et de suivi des commentaires/plaintes¹² qui fournit des informations sur les résultats/réponses ? Cette base de données comporte-t-elle des données détaillées sur les personnes qui soumettent un commentaire ou déposent une plainte, par exemple des données liées à la vulnérabilité¹³ ? Le système prévoit-il l'enregistrement de plaintes sensibles, y compris celles relatives à l'EAS/HS, ainsi que leur suivi et la production de rapports connexes, dans des conditions de sécurité et de confidentialité ?
11. Le mécanisme de gestion des plaintes est-il relié au principal organe de décision du projet, de sorte que les plaintes signalées puissent être examinées immédiatement par les décideurs ?

Mise en œuvre du projet

12. Assurez-vous le suivi de la mise en œuvre des procédures de gestion des plaintes ?
13. Effectuez-vous des contrôles inopinés pour garantir la qualité de la procédure (par exemple, vérifier les journaux de plaintes de manière aléatoire sans avertissement préalable), afin de vous assurer que les plaintes ont été réglées de manière satisfaisante ?
14. Des responsabilités sont-elles assignées au personnel à chaque niveau du mécanisme de gestion des plaintes ?
15. Assurez-vous la formation du personnel et/ou lui offrez-vous des cours de recyclage sur la gestion des plaintes à différents niveaux ?
16. Dans le cadre des activités de mobilisation des parties prenantes en cours décrites dans le Plan de mobilisation des parties prenantes, vérifiez-vous si les canaux de dépôt de plaintes sont appropriés, efficaces et faciles à utiliser pour les parties touchées par le projet et les personnes et groupes vulnérables ? (Par exemple, en interrogeant régulièrement les groupes vulnérables ou leurs représentants sur leurs connaissances et leurs points de vue en ce qui concerne le mécanisme de gestion des plaintes, y compris son accessibilité, lors des discussions de groupe et des réunions de consultation.)
17. Des formulaires de dépôt de plainte ou des affiches y relatives sont-ils mis en évidence et facilement accessibles sur les sites du projet ? Les coordonnées des membres du personnel qui reçoivent des commentaires/plaintes sont-elles affichées dans des lieux publics (y compris dans les langues locales) et sont-elles publiées sur le site Web du projet ?
18. Avez-vous recherché des goulots d'étranglement dans le processus de règlement des plaintes ?

¹² La base de données devrait, au minimum, donner un aperçu du nombre de commentaires/plaintes reçus, des moyens utilisés pour les soumettre, des délais de traitement et de la conformité aux normes opérationnelles, des problèmes soulevés dans les commentaires/plaintes, du type de mesures correctives prises et de la satisfaction du plaignant à l'égard de la solution proposée.

¹³ Les données relatives à la vulnérabilité de l'auteur d'un commentaire ou d'une plainte peuvent être, par exemple, son sexe, son âge, son handicap, sa situation géographique, son appartenance à un groupe spécifique (par exemple, une minorité autochtone, linguistique ou ethnique), sa situation professionnelle ou sa langue.

19. Maintenez-vous une campagne de communication générale autour du mécanisme de gestion des plaintes pour vous assurer que toutes les personnes touchées par le projet et les autres parties concernées connaissent ce mécanisme ?
20. Enregistrez-vous tous les commentaires ou toutes les plaintes, qu'ils(elles) soient verbaux(les) ou écrit(e)s, dans la base de données ?
21. Y a-t-il une section consacrée aux commentaires/plaintes dans vos rapports d'activité réguliers ?
22. Analysez-vous les tendances en matière de données sur les plaintes¹⁴ et utilisez-vous les résultats obtenus pour améliorer la performance du projet et/ou limiter les futures récidives ?
23. Recueillez-vous les réactions des plaignants pour déterminer s'ils sont satisfaits de la solution proposée par le mécanisme de gestion des plaintes (par exemple, en réalisant des enquêtes de satisfaction des usagers) ?
24. Publiez-vous des données (sécurisées et anonymisées) sur le règlement des plaintes et les mesures prises en réponse aux commentaires des citoyens ?

¹⁴ Parmi les exemples de données pouvant être analysées à partir d'un registre complet de plaintes, on peut citer le nombre total de plaintes soumises par an/mois ; le nombre total de plaintes soumises en fonction du canal ; le taux de règlement des plaintes (c'est-à-dire le nombre total de plaintes reçues/réglées), le nombre total de plaintes réglées dans les délais prescrits et le délai moyen de règlement des plaintes.