



DIZA-EST APPROCHE HARMONISÉE POUR UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Intitulé du Programme:	Programme de Développement Inclusif des Zones d'Accueil à l'Est du Tchad (DIZA EST)
Contrat de subvention:	T05-EUTF-SAH-TD-07-01-01 (DIZA – Zone Est)
Concern Worldwide COPS Code:	EU203
La Période d'exécution:	1 Novembre 2018 – 31 Octobre 2021

1. INTRODUCTION

Le projet Développement Inclusif des Zones d'Accueil (DIZA) à l'Est du Tchad dans les provinces de: Ouaddai, Sila et Salamat vise à améliorer le niveau de résilience économique, sociale et environnementale des bénéficiaires directs issus des populations hôtes, réfugiées et retournées affectées par des crises alimentaires et nutritionnelles.

DIZA se compose de six partenaires dont trois nationaux : Association des Jeunes pour le Renouveau et le Progrès du Salamat (AJRPS), Association des Témoins des Urgences et des Actions de Développement (ATURAD) et Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad (APLFT) et trois internationaux : La Fédération Luthérienne Mondiale (FLM), Fondazione ACRA et Concern Worldwide qui sont répartis dans trois provinces d'intervention comme suit: (i) Ouaddai: FLM et ATURAD; (ii) Sila: Concern et APLFT; (iii) Salamat: ACRA et AJRPS.

DIZA va travailler à travers un appui de développement local et inclusif, afin de minimiser les facteurs contribuant aux tensions entre communautés, à l'instabilité *in fine* au risque d'accroissement des déplacements forcés et de conflits. Le programme a trois objectifs spécifiques, le premier vise à soutenir l'accès aux services de base et aux mécanismes de protection sociale pour toutes les populations (autochtones, retournées et réfugiées). Le deuxième objectif spécifique est à renforcer la création d'opportunités économiques et d'emplois afin de donner aux populations les moyens



de parvenir à l'autosuffisance économique et à la sécurité alimentaire et nutritionnelle. Les formations des Associations Génératrice de Revenues (AGR) seront créées et les Associations Villageoise d'Épargne et de Crédite (AVEC) aussi. Le dernier objectif spécifique vise le renforcement des mécanismes de concertation locale entre populations, autorités locales, secteur privé, services techniques et parties prenantes.

Le Consortium DIZA-EST est conscient d'être toujours redevable envers les communautés avec lesquelles il travaille. Les populations sont vulnérables et plus d'un poids doit être mis pour s'assurer que ces vulnérabilités sont prises en compte. Ainsi, dans le cadre de promouvoir la redevabilité au sein du Consortium DIZA-EST, on va s'engager à respecter la Norme Humanitaire Fondamentale de Qualité et de Redeabilité / Core Humanitarian Standards (CHS) qui guide les organisations humanitaires à être redevables envers les bénéficiaires à travers neuf engagements. Le CHS place les communautés et les personnes affectées par les crises au centre de l'action humanitaire et promeut le respect de leurs droits fondamentaux. Le CHS veut améliorer la redevabilité des organisations vis-à-vis des communautés et des personnes affectées par les crises, et améliorer la qualité des services qu'ils fournissent.

2. ENGAGEMENTS DE CHS

Le CHS a neuf engagements à suivre pour s'assurer la redevabilité:

- 1) Les communautés et les personnes touchées par la crise reçoivent une aide appropriée et adaptée à leurs besoins.
- 2) Les communautés et les personnes touchées par la crise ont accès à l'aide humanitaire dont elles ont besoin au bon moment.
- 3) Les communautés et les personnes touchées par la crise ne sont pas affectées négativement et sont mieux préparées, plus résistantes et moins à risque grâce à l'action humanitaire.
- 4) Les communautés et les personnes touchées par la crise connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.
- 5) Les collectivités et les personnes touchées par la crise ont accès à des mécanismes sûrs et adaptés pour traiter les plaintes.
- 6) Les communautés et les personnes touchées par la crise reçoivent une aide coordonnée et complémentaire.
- 7) Les communautés et les personnes touchées par la crise peuvent s'attendre à recevoir une assistance améliorée à mesure que les organisations tirent les leçons de leur expérience et de leur réflexion.



- 8) Les collectivités et les personnes touchées par la crise reçoivent l'aide dont elles ont besoin d'un personnel et de bénévoles compétents et bien gérés.
- 9) Les communautés et les personnes touchées par la crise peuvent s'attendre à ce que les organisations qui les aident gèrent les ressources de manière efficace, efficiente et éthique.

Afin de répondre à l'Engagement No.5, il est nécessaire de mettre en place des mécanismes qui permettent aux communautés et personnes touchées par les crises d'avoir accès à des mécanismes sûrs et adaptés pour traiter les plaintes. Il s'agira de :

- Consulter les communautés et les personnes affectées par les crises sur la conception, la mise en œuvre et le suivi des processus de gestion des plaintes.
- Bien accueillir et enregistrer les plaintes, mais aussi informer sur la manière d'accéder au mécanisme et sur son champ d'application.
- Gérer les plaintes à temps, équitablement et de manière appropriée en priorisant la sécurité du plaignant et des personnes affectées dans toutes les phases de la gestion de la plainte.

3. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes sera un système formalisé qui donnera aux participants au Programme DIZA-EST comme les bénéficiaires, communautés, partenaires, personnels, fournisseurs et autres parties-prenantes, l'accès aux moyens sûrs d'exprimer des plaintes d'une manière sécurisée et efficace, pour assurer que l'organisation est redevable pour les promesses et engagements dans l'appui.

Dans la mesure du possible, le Mécanisme de Gestion des Plaintes devrait s'appuyer sur les structures et les systèmes existants de traitement des plaintes et de règlement des conflits locaux.

Le système doit être : participatif, sécurisé, confidentiel, transparent et accessible et sera dans la mesure du possible soutenu par les structures et moyens suivants:

- 3.1. Comité de Gestion:** Ce mécanisme dispose d'une structure centrale qui est le Comité de Gestion. Le Comité de Gestion sera mis sur pied par les Chefs du Projet des organisations membres du Consortium DIZA-EST qui va informer le Coordonnateur. Il sera composé d'un minimum de trois personnes et deux suppléants dont au minimum une qui connaît lire et parler l'arabe local. Le comité doit être aussi mixte. Ses points focaux dans les provinces du Ouaddai, Sila et Salamat qui auront pour missions de traiter, dans la limite de leurs compétences,



les plaintes reçues et/ou enregistrées à travers une gamme de méthodes utilisées pour recueillir les plaintes.

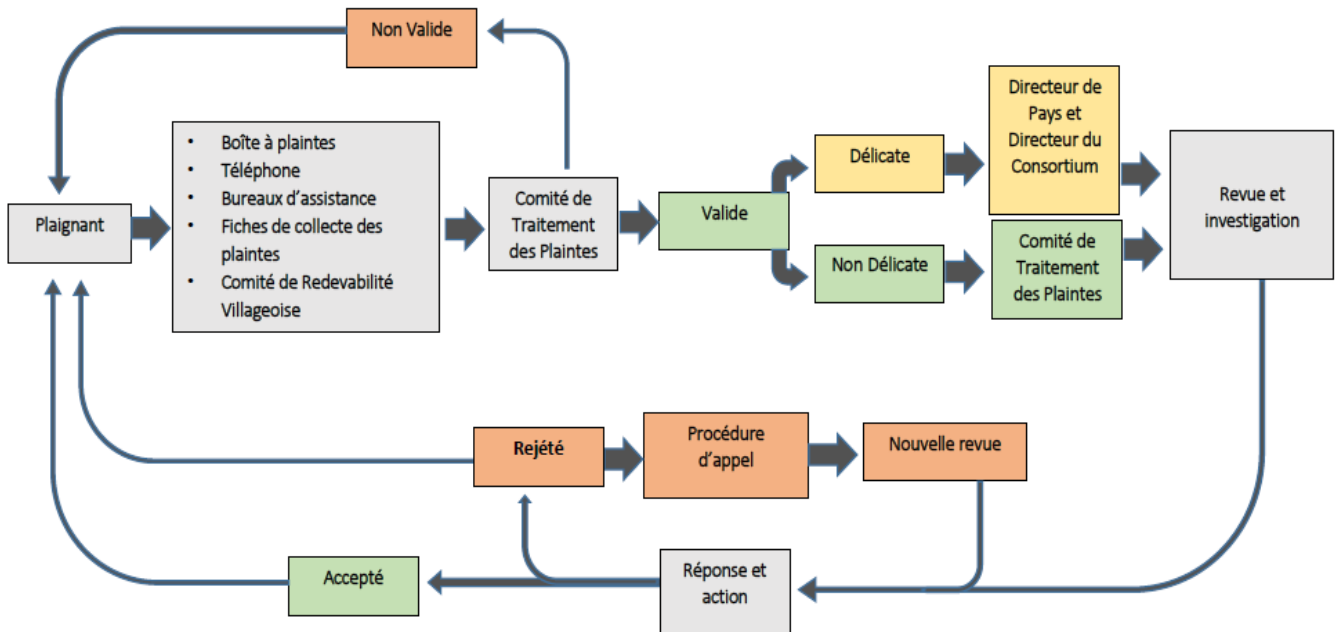
- 3.2. Les boîtes à plaintes:** Les boîtes à plaintes sont emplacement stratégiquement et dans les endroits décidés par la communauté, érigée à côté d'un panneau d'information dans chaque village, à un endroit accessible conjointement qui était décidé par la communauté.
- 3.3. Les numéros de téléphone:** Ses numéros sont établis pour recevoir les plaintes par téléphone, il peut être les lignes vertes (gratuites) ou payantes.
- 3.4. Les Fiches de collecte des plaintes:** Personnel des portent les fiches avec eux quand ils vont au terrain de sorte que si quelqu'un veut porter plainte oralement, il peut le faire.
- 3.5. Le Comité de Redevabilité Villageoise:** la communauté choisira un groupe de 5 représentants pour former un Comité de Redevabilité Villageoise (CRV) où les membres de la communauté, s'ils le désirent, pourront déposer une plainte. Les membres du comité en prendront note et le communiqueront à l'organisation. Le comité doit être mixte.
- 3.6. Les bureaux d'assistance:** Pendant certaines activités ponctuelles comme des distributions, des bureaux d'assistance devront être mis en place. Cette voie est très spécifique et temporaire, mais peut être utilisée par les bénéficiaires pour déposer leurs plaintes.

4. TRAITEMENT / GESTION DES PLAINTES:

Les plaintes collectées sont gérées par la Comité de Gestion des Plaintes qui est déjà établi. Les plaintes traitées seront enregistrées dans une base de données. Les plaintes peuvent tomber dans une des trois catégories: valide et pas sensible, valide et sensible / délicate et pas valide. L'explication de ces catégories est donnée dans l'Annexe 1. Il ne faut pas minimiser les plaintes. Toutes les plaintes doivent être prises au sérieux mais les plaintes délicates doivent être traitées avec une prudence et confidentialité particulières et action immédiate. Les plaintes délicates doivent être transmises au Directeur Pays et Directeur de Consortium pour orientations. Après analyse et investigation (si nécessaire), le Comité de Gestion des Plaintes répondra à chaque plaignant qui a soumis une plainte.



5. CIRCUIT D'UNE PLAINTE



CONCLUSION

Un bon Mécanisme de Gestion / Traitement des Plaintes servira à plusieurs fins. D'abord, il aide à la transparence en créant une voie par laquelle les personnes peuvent faire enregistrer leurs préoccupations. Ensuite, il fournit aux personnes un mécanisme qui leur permet de signaler les actes de corruption et d'abus de pouvoir émanant de l'organisation ou du personnel. Enfin, il constitue une source unique et inestimable d'informations qui devraient être utilisées pour une meilleure gestion du projet.



ANNEXE 1 : DEFINITIONS DES PLAINTES VALIDE / PAS VALIDE

Les plaintes valides peuvent être délicates et non-délicates :

Plaintes Valides

- Au sujet de quelque chose dont DIZA-EST est responsable
- Pertinente à ce que DIZA-EST fait (partenaire, staff, programme)
- Dans les limites du contrôle de DIZA- EST (géographique, organisationnel)

Les Plaintes Valides Délicates / Sensibles

Les Plaintes valides délicates / sensibles se réfèrent aux sujets qui peuvent comporter un risque/danger pour la personne ou pour l'organisation:

- Violations de la Politique de Protection des Participants au Programme ou du Code de Conduite de Concern
- Fraude, corruption
- Discrimination
- Violation de la confidentialité
- Ingérence politique dans le programme
- Plainte qui présente un risque de sécurité pour l'organisation, le staff, les bénéficiaires
- Acte criminel

Les Plaintes Valides non Délicates

Les plaintes valides non-délicates se réfèrent aux sujets pratiques, liés aux programmes

- Ciblage et sélection des bénéficiaires
- Quantité et qualité des services
- Manque d'information
- Mécanisme et délai de distribution
- Niveau de présence de parties principes ou des partenaires dans la communauté
- Niveau de participation de la communauté dans les activités menées par une partenaire du consortium DIZA-EST et ses partenaires
- Accès aux services



Plaintes non-valides

- Qui se réfère au cas dont DIZA-EST ou son partenaire ne sont pas responsables: les choses qui sont hors de notre contrôle; par exemple le comportement des gens qui ne sont pas impliqués dans les activités
- Qui n'est pas pertinente à une activité de DIZA-EST ou son partenaire
- Qui se réfère à une personne qui ne travaille pas avec DIZA-EST ou ses partenaires
- Qui est hors des limites de contrôle de DIZA-EST; les actions des autorités locales, le climat, la sécurité, les politiques locales ou du pays, le marché.