

10 considérations clés

pour des mécanismes de traitement des plaintes et de retour d'informations dans les transferts monétaires

Les mécanismes de traitement des plaintes et de retour d'informations sont des mécanismes formels qui permettent aux bénéficiaires de donner un retour d'information aux organisations travaillant avec leurs communautés. Ces mécanismes doivent encourager les actions et influencer la prise de décisions afin que ces organisations s'acquittent de leurs responsabilités envers les communautés auprès desquelles elles interviennent. Ces mécanismes sont essentiels pour recueillir et rapporter les points de vue des femmes, des jeunes, des communautés affectées et des partenaires de mise en œuvre afin d'améliorer l'efficacité et la pertinence des programmes.

Les mécanismes de traitement des plaintes et de retours d'informations sont essentiels pour les programmes de transferts monétaires (TM), qui peuvent poser des risques et avoir des conséquences non intentionnelles néfastes pour les femmes et les filles. Le recours aux TM reste relativement nouveau pour de nombreux acteurs humanitaires et nécessite presque toujours la participation de tiers du secteur privé, tels que des prestataires de services financiers, des banques, des commerçants locaux, etc. De ce fait, il est nécessaire de veiller à ce que les bénéficiaires, y compris les femmes et les filles qui sont plus à risque, puissent faire part de leurs retours en temps utile sur les programmes et les risques auxquels elles sont confrontées.

Les mécanismes de plainte et de retour d'information sont essentiels pour identifier les préoccupations des femmes et y répondre, en agissant comme un système d'alerte précoce des cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) ainsi que d'autres formes de violence basée sur le genre (VBG), et de soutenir les survivant(e)s. Par conséquent, les mécanismes de plainte et de retour d'information des programmes de TM doivent être axés sur les femmes et développés avec la participation active des femmes et d'autres groupes à risque, afin de répondre à leurs besoins de manière appropriée.

Veillez noter que cette fiche pratique ne constitue pas un guide complet sur les mécanismes de plainte et de retour d'information. Pour en savoir plus sur les nombreuses considérations et les étapes de mise en œuvre de ces mécanismes, veuillez consulter les ressources répertoriées à la fin de ce document. Veuillez également noter qu'il s'agit d'un document évolutif qui sera mis à jour périodiquement.

Lors de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation d'un mécanisme de plainte et de retour d'information pour un programme de TM, il est essentiel de prendre en compte les **10 considérations clés** suivantes :

1. Commencez par **cartographier et analyser les structures de retour d'information formelles et informelles existantes**, telles que les canaux de communication de protection, y compris de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS), le cas échéant, ainsi que les mécanismes locaux tels que les chefs religieux, les comités communautaires, etc.
 - Ces structures recueillent-elles les retours d'informations/les plaintes des femmes ? Si non, pourquoi ? Que peut-on faire pour les améliorer ? Il est plus facile de mettre à jour/d'améliorer un mécanisme de plainte et de retour d'information existant que d'en développer un nouveau
2. Avant de mettre en place ou d'améliorer un mécanisme de plainte et de retour d'information, **engagez la discussion avec les femmes et les actrices et acteurs spécialistes de la protection, des VBG ou de la PEAS** :
 - Organisez des discussions de groupe pour demander aux femmes quels sont leurs canaux de communication préférés et tout autre élément qui faciliterait l'accès au mécanisme de plainte et de retour d'information et améliorerait son efficacité et son utilité (langue, format, etc.).
 - Vérifiez s'il existe déjà des services spécialisés en matière de VBG ou de PEAS et s'ils sont opérationnels et accessibles. Ces services ont-ils été cartographiés dans les systèmes d'orientation en matière de VBG ? Discutez avec les acteurs spécialistes de la VBG et de la protection sur le terrain.
 - Vérifiez s'il existe des mécanismes performants de traitement des plaintes d'EAS et s'ils sont associés aux systèmes d'orientation en matière de VBG. Contactez le coordinateur ou la coordinatrice de la

protection contre l'EAS sur le terrain pour créer des liens avec le mécanisme de plainte et de retour d'information axé sur les femmes dans le cadre des TM.

3. Le mécanisme de plainte et de retour d'information doit être conçu de manière à ce que l'ensemble des bénéficiaires puisse accéder de manière égale au système de retours d'informations sans crainte de représailles ou de stigmatisation, et sans être freiné(e) par des obstacles culturels, linguistiques, sociaux ou physiques. Qu'est-ce que cela signifie pour les femmes et les filles ?

- Pour garantir un accès équitable, le mécanisme de plainte et de retour d'information doit être aussi peu coûteux que possible. **Pensez au « coût » (en matière de temps, d'argent, de risque, etc.) que représente le dépôt d'une plainte pour une femme ou une fille.**
- Les femmes et les filles ont-elles accès au mécanisme de plainte et de retour d'information ? **Vérifiez qui possède le téléphone au sein du ménage** (il s'agit généralement de l'homme chef de famille).

4. Donnez aux femmes la possibilité d'identifier des moyens sûrs et pratiques de signaler tout problème potentiel concernant le processus de distribution des TM, en particulier si les modalités de transfert et le mécanisme de prestation ne leur sont pas familiers. **Gardez à l'esprit que le mécanisme de plainte et de retour d'information est utilisé par des femmes.** Par exemple, dans le cadre d'un programme de transferts monétaires sous forme de coupons ou de remise en main propre, installez un « bureau de protection » géré par un personnel féminin auquel les femmes bénéficiaires peuvent s'adresser directement pour toute question ou plainte, et où peuvent être accrochées des affiches comportant des numéros d'assistance téléphonique ; ajoutez des boîtes de dépôt de plainte dans des endroits où les femmes et les filles se sentent en confiance, comme des espaces sûrs qui leur sont dédiés ou des centres de santé, etc.

5. **Les équipes** (composées idéalement de femmes, ou au moins en partie) qui gèrent le mécanisme de plainte et de retour d'information :

- Doivent être formées en la matière et **avoir signé un code de conduite**. À titre d'exemple, vous pouvez consulter le [code de conduite destiné aux travailleurs humanitaires de l'intervention humanitaire transfrontalière en Syrie \(en anglais\)](#).
- De plus, elles doivent avoir été **formées sur la PEAS et la VBG**, notamment sur les concepts de base, la procédure de réception des signalements et les systèmes d'orientation.
- Doivent garantir **la confidentialité des échanges** à chaque étape.

6. Le **mécanisme de plainte et de retour d'information doit être relié aux services spécialisés en matière de VBG et de PEAS, si la confidentialité et la sûreté sont garanties**. Les informations relatives à ces mécanismes doivent être facilement accessibles au moment du dépôt de plainte ou du retour d'informations. En effet, les plaintes étant parfois déposées de manière anonyme, le suivi de la personne survivante peut s'avérer difficile. Si aucun service de lutte contre la VBG n'existe dans votre région, suivez les conseils du [Guide de poche](#).

7. Protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS)

- Veillez à ce que **les femmes comprennent leurs droits à bénéficier de transferts monétaires gratuits** et rappelez qu'il est interdit de demander des faveurs sexuelles ou d'imposer toute autre forme de comportement à caractère humiliant, dégradant ou servile en échange d'une somme d'argent, d'un emploi, de biens ou de services..
- Le mécanisme de plainte et de retour d'information doit pouvoir **hiérarchiser les plaintes en matière de VBG et d'exploitation et d'abus sexuels**. En cas de signalement d'un cas d'exploitation et d'abus sexuels, l'équipe responsable du mécanisme de plainte et de retour d'information doit appliquer une approche centrée sur les survivant(e)s et adopter une politique de tolérance zéro. Le signalement des cas d'exploitation et d'abus sexuels est obligatoire.
- Consultez les canaux de communication du pays pour savoir comment procéder.

8. Si le suivi peut s'avérer difficile ou impossible dans le cas de plaintes anonymes, il revient à l'organisme de donner suite à toutes les plaintes, dans la mesure du possible, et de prendre des mesures correctives afin d'améliorer la

protection des femmes et des filles. Essayez autant que possible de fermer la boucle de retour. Instaurez un climat de confiance en rendant des comptes aux membres de la communauté, en particulier aux femmes (par exemple, en apportant les ajustements nécessaires au mécanisme de distribution des TM pour le rendre plus accessible aux femmes ou à d'autres groupes à risque).

9. Contrôlez et évaluez le mécanisme de plainte et de retour d'information régulièrement. Demandez régulièrement aux femmes et aux filles si le mécanisme de plainte et de retour d'information est adapté et accessible (surtout si le taux de signalement est faible). Adaptez ou établissez de nouveaux canaux si les systèmes ne sont pas utilisés ou ne suscitent pas la confiance (par exemple, en remplaçant un service d'assistance physique par une assistance téléphonique ou une discussion de groupe si les femmes n'utilisent pas le service d'assistance).

10. Faites connaître le mécanisme de plainte et de retour d'information et sensibilisez les populations. Une fois le mécanisme mis en place (dès l'inscription, mais aussi lors de la distribution ou du processus de collecte des transferts monétaires), **ayez recours à des messages visuels adaptés aux personnes qui ont un faible niveau d'alphabétisation** en plus des panneaux écrits. Installez-en dans les réseaux communautaires de femmes, les espaces sûrs dédiés aux femmes, etc., mais aussi aux points de collecte ou de distribution. Par exemple :

- imprimez les numéros téléphoniques d'urgence au dos des coupons, des enveloppes, etc. ;
- dans le cadre de l'utilisation de monnaie électronique, partagez par SMS des messages clés sur le mécanisme de plainte et de retour d'information ou les services pour les femmes ;
- dans le cadre de l'utilisation de carte prépayée ou de carte de coupon électronique, imprimez les numéros téléphoniques d'urgence sur les cartes, installez des affiches près des distributeurs et aux points de vente dans les commerces ;
- dans le cadre de systèmes informels de transfert monétaire, comme le recours à des agents mobiles privés ou la remise d'espèces en main propre, formez les agents de distribution (au moins 50 % d'entre eux doivent être des femmes) à partager les informations sur le mécanisme de plainte et de retour d'information et sur les services clés pendant la distribution des TM.

Idéalement, un mécanisme de plainte et de retour d'information doit combiner un mécanisme « Actif » et un mécanisme « Réactif » afin de garantir une utilité maximale à ses utilisatrices.

On parle de **mécanismes actifs** lorsque l'organisation approche directement les bénéficiaires pour recueillir des retours d'informations représentatifs. Plusieurs méthodes existent :

- entretiens individuels avec les femmes bénéficiaires ;
- organisation de discussions de groupes avec un public uniquement féminin ;
- suivis post-distribution visant à évaluer le degré de satisfaction des bénéficiaires vis-à-vis du processus de TM, leurs préférences en matière de retours d'informations, les problèmes potentiels, etc.
- services d'assistance téléphonique gérés par un personnel féminin ou un personnel responsable de la protection ;
- « points focaux » au niveau communautaire formées à recevoir les retours d'informations des bénéficiaires (membres de la communauté ou personnel de l'organisme) ;
- dans le cadre de la distribution de coupons, les équipes féminines de suivi du marché qui suivent les prix et les commerçants doivent être formées et disposer des outils nécessaires pour pouvoir recevoir les plaintes et les retours d'informations des bénéficiaires.

On parle de **mécanismes réactifs** lorsque les bénéficiaires peuvent approcher l'organisation pour déposer une plainte. Les installations suivantes peuvent faciliter le dépôt de plaintes anonymes :

- bureaux d'information gérés par un personnel féminin ou un personnel spécialisé en protection ;
- boîtes de dépôt de suggestions et de plaintes accessibles, mais confidentielles (les femmes bénéficiaires doivent être alphabètes) ;

Chacune de ces modalités doit être clairement associée à des services spécialisés et des systèmes d'orientation afin d'aider les bénéficiaires exposé(e)s aux risques de VBG ou d'exploitation et d'abus sexuels. Les informations relatives à ces mécanismes doivent être facilement accessibles (sous forme de messages écrits et de panneaux adaptés aux personnes qui ont un faible niveau d'alphabétisation) au moment du dépôt de plainte ou du retour d'informations. En effet, les plaintes étant parfois déposées de manière anonyme, le suivi de la personne survivante peut s'avérer difficile.

Burundi

Au Burundi, l'UNFPA a mis en place un petit programme de TM ciblant les personnes déplacées, en particulier les femmes cheffes de famille et les femmes vulnérables. L'équipe a d'abord consulté les personnes déplacées affectées pour leur demander quels canaux de communication elles préféreraient utiliser dans le cadre d'un mécanisme de plainte et de retour d'information. Ces consultations ont montré la nécessité de recourir à différents canaux, car un grand nombre de femmes sont analphabètes ou n'ont pas accès à un téléphone portable. Le mécanisme de plainte et de retour d'information a donc été mis en place sous différents formats : discussions de groupe régulières avec des femmes et des filles déplacées ; suivis post-distribution formels et informels, en groupe ou individuellement ; sessions d'informations organisées dans les espaces sûrs dédiés aux femmes et aux filles ; mise en place de comités mixtes réunissant les chefs communautaires, qui servent de points d'entrée pour les retours d'informations et le signalement des cas. Des boîtes de dépôt de plaintes sont également en cours d'installation, et des efforts sont menés pour former l'ensemble du personnel et des bénéficiaires à leur utilisation. Enfin, deux lignes d'assistance téléphonique ont également été mises en place au niveau national.

Intervention transfrontalière en Turquie

Au début de l'année 2020, dans le cadre d'un programme humanitaire mené dans le nord-ouest de la Syrie au moyen d'interventions transfrontalières gérées depuis la Turquie, l'UNFPA a décidé d'[étendre son assistance](#) pour proposer un programme aux populations les plus vulnérables afin de réduire les risques en matière de protection dans leur ensemble. Ces efforts ont été menés par quatre des partenaires de mise en œuvre de l'UNFPA, qui ont tous engagé leur responsabilité auprès des populations affectées. Cette aide financière ponctuelle a également servi de point d'entrée efficace pour apporter aux bénéficiaires des informations utiles sur les services disponibles dans les différentes zones, notamment sur les services spécialisés dans la protection et la lutte contre la VBG. Les équipes de distribution comptaient des femmes et des spécialistes de la protection, qui ont pu apporter un premier secours psychologique aux bénéficiaires et les orienter vers les services dont elles avaient besoin.

Irak

En Irak, en 2015, l'équipe de pays pour l'action humanitaire affiliée au Comité permanent interorganisations (affiliée à l'IASC) [a mis en place un centre d'appel d'informations](#) afin de permettre aux personnes déplacées dans leur propre pays d'obtenir des informations grâce à des numéros d'appel gratuits. Le personnel du centre d'appel avait été formé à reconnaître et orienter les cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS), de VBG et ceux nécessitant une protection. Afin que le centre d'appel soit accessible aux femmes et aux différents groupes ethniques, des efforts ont été déployés pour garantir la parité du personnel et une représentation équitable des langues. Si à l'origine, ce centre avait pour seule mission de prendre les appels, il fonctionne aujourd'hui dans les deux sens : à l'heure actuelle, 25 % des appels visent à faire le suivi sur la résolution des problèmes des personnes ayant précédemment appelé le centre et à leur donner des informations supplémentaires.

Éthiopie

En Éthiopie, dans le cadre du [projet pilote du mécanisme communautaire de plainte interorganisations de l'IASC](#), un refuge pour femmes a été installé dans un centre de santé existant. Cette mesure a prouvé que la création d'espaces sûrs pour les femmes peut inspirer confiance à ces dernières et les aider à se sentir à l'aise, et de ce fait les encourager à faire davantage de signalements avec le temps. Comme ce refuge était installé dans un centre déjà existant et connu des femmes, ces dernières ont pu l'utiliser en toute confiance, d'autant plus qu'elles n'étaient pas immédiatement identifiables par les autres personnes qui se rendaient au centre de santé. Pour cette raison, cet espace sûr (ou refuge) s'est avéré essentiel pour recueillir les plaintes, présentées en personne, notamment pour exploitation et abus sexuels. En effet, les femmes ont déclaré se sentir bien plus à l'aise pour déposer plainte dans un endroit sûr et face à une personne de confiance.

Bangladesh (Cox's Bazar)

L'UNFPA et le partenaire d'implémentation ont mis en place un mécanisme de plainte et de retour d'information et nommé des coordinatrices et coordinateurs pour permettre la mise en œuvre d'un programme de distribution de kits. Une attention toute particulière a été accordée à la parité entre les coordinatrices et les coordinateurs, choisis parmi les membres du personnel sur le terrain et donc bien connus des communautés. Toutes les coordinatrice et tous les coordinateurs étaient présent(e) s pendant la distribution, et leurs informations de contact ont été largement partagées (avec les bénéficiaires, les chefs de groupes de jeunes et les animateurs communautaires). Cette approche a permis de mettre en place de multiples systèmes de retours d'informations et de dépôt de plaintes, et le personnel a pu prendre le temps d'orienter les personnes et de leur expliquer les différents mécanismes pendant la distribution des kits. Les plaintes ont été enregistrées et vérifiées, et des réunions ont été organisées régulièrement afin de suivre les progrès réalisés en matière de gestion des plaintes et des retours d'informations, et afin de fermer la boucle de retour.

Ressources complémentaires

[Guide des pratiques exemplaires sur le mécanisme communautaire de plainte interorganisations de l'IASC](#)

[Projet du PAM et de l'UNHCR sur les abus de pouvoir et les fraudes dans les TM](#)

[Protocole des Nations Unies sur la prise en charge des victimes d'exploitation et d'atteintes sexuelles](#)

[Document explicatif sur la responsabilité à l'égard des populations touchées et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels \(en anglais\)](#)

Mécanisme de plainte et de retour d'information pour l'UNFPA (en cours de finalisation, à paraître)

En cas de question ou de remarque, veuillez écrire à l'adresse ho-cva@unfpa.org.

