

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES  
AMSSS**

## **Description du mécanisme de gestion de plaintes de AMSS – pour des plaintes contre AMSS directement ou indirectement**

### **A: Déposition de plaintes**

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

### **B: 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 activités ou personnel de l'AMSS.

Dans les cas de plaintes en rapport avec des sévices sexuels / exploitation ou mauvais usage de fonds / fraude, le délégué du personnel ou le gestionnaire des finances (selon les cas) doivent être avisés.

- **Chargé de plaintes:** Il assigne la plainte à une personne responsable appropriée via le système, à savoir :

- o **Le chargé de programmes** pertinent pour les plaintes concernant financement/mise en œuvre de projets/programmes
- o **Le directeur des programmes** pour les plaintes concernant sévices sexuels, abus et exploitation
- o **Le Gestionnaire des finances** pour les plaintes concernant mauvais usage/détournement de fonds – fraude
- o **Le supérieur hiérarchique** de l'employé en question pour des plaintes concernant une mauvaise conduite (mais pas de nature sexuelle).

### **C: Examen et enquête de plaintes**

- **Personne responsable assignée :**
  - o Elle examine les plaintes, décide de la marche à suivre selon les procédures de AMSS et identifie les risques, notamment dangers de représailles envers les plaignants ou témoins
  - o Elle délègue (généralement) l'investigation de plaintes au chargé de la gestion de plaintes – elle réassigne par conséquent cette nouvelle personne via le système électronique
- **Chargé de la gestion de plaintes:** Il 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 activités ou personnel de l'AMSS, il renvoie les plaignants à l'organisation directement concernée, ou les aide à s'adresser à un médiateur ou aux autorités/services compétents locaux.
- **Chargé de la gestion de plaintes:** Il conduit une investigation sur les plaintes conformément à la politique/documentation de projet-programmes pertinente tout en mettant à jour régulièrement le progrès de l'enquête sur le système électronique.

### **D: Réponse et prise de mesures**

- **Chargé de la gestion de plaintes avec le soutien de la personne responsable assignée**

#### **au cas :**

o Il prend les mesures nécessaires conformément à la politique / documentation de projet/programmes pertinente. Pour des plaintes de nature non sensible, il enregistre un résumé des actions prises sur le système.

Pour des plaintes de nature sensible, il n'enregistre que le statut des plaintes car les détails de la procédure sont gardés par la personne responsable assignée au cas

o il s'occupe et surveille toutes situations de risques, notamment des représailles contre les plaignants ou témoins

- **Chargé de la gestion de plaintes:** 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

o Pour des plaintes de nature sensible, il confirme que les plaintes sont fondées ou non et, le cas échéant, la procédure à suivre

o Pour des plaintes de nature non sensible, il fournit un rapport sur le résultat des procédures suivies

o Pour des plaintes plus compliquées qui prennent plus que 6 semaines pour être résolues, il fournit des informations supplémentaires mises à jour régulièrement

- **Chargé de la gestion de plaintes avec le soutien de la personne responsable assignée**

**au cas:** 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.

- **Chargé de plaintes et personne responsable assignée au cas:** Ils surveillent le progrès de l'investigation via le système et s'efforcent d'activer la procédure si nécessaire

#### **E: Procédure d'appel**

- **Plaignant:** Il fait appel par écrit soit directement auprès d'un chargé de procédures d'appel de AMSS, soit par courrier ou lettre postale adressée à AMSS, Tombouctou, Bamako [elmehdw@yahoo.fr](mailto:elmehdw@yahoo.fr) ou [mossainalbaraka@yahoo.fr](mailto:mossainalbaraka@yahoo.fr) ou [ag.oumarou@gmail.com](mailto:ag.oumarou@gmail.com)

- **Chargé des procédures d'appel:** 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 AMSS la tâche de s'en occuper et d'informer régulièrement le plaignant et tout partie concernée.

#### **F: Résolution**

- **Chargé de la gestion de plaintes / de la procédure d'appel:** Il informe toutes les parties concernées qu'une résolution de la plainte a été décidée et enregistre les mesures prises dans le système électronique

- **Chargé de plaintes:** Il surveille le progrès de la procédure d'appel sur le system et s'assure que la personne responsable pertinente termine la procédure d'une façon correcte avant de fermer le cas sur le système.

#### **G: Leçons à tirer sur le plan organisationnel**

- **Chargé du développement organisationnel de la redevabilité (Accountability**

**Development Officer):** Il fournit des rapports trimestriels sur le système pour les réunions.

- **CA, DP et CP :** Ils examinent les rapports du système, discutent les améliorations possibles et prennent des décisions en ce qui concerne les mesures à prendre.

#### **Annexe C: liste des chargés de plaintes de l'AMSS**

Veillez SVP consulter cette liste sur le site internet de l'AMSS