



## **Mécanisme de gestion des plaintes et feedback d'ADSSE**

Dans le cadre de ses interventions communautaires, ADSSE met en place un mécanisme de gestion des plaintes inclusif, accessible, confidentiel et sensible aux besoins spécifiques des différentes catégories de population (enfants, femmes, hommes, filles, garçons, personnes vivant avec handicap, autorités locales).

### **1. Objectifs du mécanisme**

- Permettre aux communautés d'exprimer leurs préoccupations, plaintes ou suggestions en toute sécurité
- Renforcer la redevabilité d'ADSSE envers les bénéficiaires
- Prévenir et répondre efficacement aux abus, notamment en matière de protection et de PSEA (Prévention de l'Exploitation et des Abus Sexuels)

### **2. Principes directeurs**

- **Accessibilité** : mécanisme ouvert à tous, sans discrimination
- **Confidentialité** : protection de l'identité des plaignants
- **Sécurité** : mesures spécifiques pour les cas sensibles (enfants, survivants de violences)
- **Transparence** : retour d'information aux plaignants
- **Approche centrée sur la victime** : respect, dignité et consentement

### **3. Voies de signalement disponibles**

ADSSE met en place plusieurs canaux pour garantir un accès élargi :

#### **a) Numéro vert (appel / SMS)**



- 📞 +243 810 651 888



- Disponible pour toute personne souhaitant signaler une plainte ou demander des informations

- Possibilité d'assistance en langues locales.
- Accessible aux jeunes, adultes et autorités

#### **b) Boîtes à plaintes (boîtes à suggestions)**

- Installées dans des lieux accessibles et fréquentés (sites de projet, écoles, centres de santé)
- Permettent un dépôt anonyme
- Ouverture régulière par une équipe désignée

#### **c) Case d'écoute communautaire**

- Espace sécurisé et discret au sein de la communauté
- Animé par du personnel formé (y compris femmes pour favoriser l'accès des femmes et filles)
- Adapté aux personnes vulnérables et aux cas sensibles

#### **4. Adaptation aux groupes spécifiques**

- **Enfants (filles et garçons) :**  
Utilisation de relais communautaires



formés, espaces adaptés, langage simplifié, accompagnement par un adulte de confiance

- **Femmes et filles :**  
Présence de personnel féminin, confidentialité renforcée, prise en charge des cas sensibles (violences basées sur le genre)
- **Hommes et garçons :**  
Sensibilisation à l'utilisation du mécanisme et à la redevabilité
- **Personnes vivant avec handicap :**  
Accessibilité physique des dispositifs, assistance pour remplir les plaintes, utilisation de supports adaptés (oral, visuel).
- **Autorités locales :**  
Implication dans la diffusion de l'information tout en garantissant l'indépendance du mécanisme.

## 5. Processus de gestion des plaintes

1. **Réception** de la plainte via les différents canaux

2. **Base des Données disponible :** **Enregistrement** sécurisé dans un registre confidentiel
3. **Analyse et classification** (plainte simple, sensible, urgente).
4. **Traitement** par les équipes compétentes
5. **Référencement** vers des services spécialisés si nécessaire (santé, protection)
6. **Feedback au plaignant** dans un délai raisonnable
7. **Clôture et archivage**

## 6. Sensibilisation communautaire

- Sessions d'information régulières
- Affiches et messages radios
- Implication des leaders communautaires et groupes locaux

## 7. Suivi et amélioration continue

- Analyse périodique des plaintes
- Ajustement du mécanisme en fonction des retours
- Rapportage interne et redevabilité envers les partenaires