



MECANISME DE PLAINTES AUPRES DE TI-MG

Avertissement : Dans ce document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte

Considérations générales

Disposer d'un mécanisme bien conçu et bien géré pour le traitement des réclamations externes peut améliorer la qualité de notre travail, renforcer la confiance de nos parties prenantes, identifier les domaines de notre travail qui doivent être améliorés et garantir que l'association Transparency International – Initiative Madagascar (TI-MG) tire des enseignements des retours d'expérience fournis par ce processus.

TI-MG accueille donc favorablement les commentaires et réagira de manière constructive aux plaintes des personnes avec lesquelles elle travaille, de ses soutiens/donateurs, du grand public, des organismes officiels et de ses partenaires.

Le mécanisme de plaintes et de réponse est lié aux principes de notre système de responsabilité, d'apprentissage et de planification et garantira un retour d'information, la transparence et l'apprentissage qui renforceront notre responsabilité en tant qu'organisation.

Cette politique s'applique à toutes les unités de TI-MG, affiliés, associés et sympathisants.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Dans le cadre du présent document, une plainte est un grief formulé contre TI-MG ou plus précisément à l'encontre d'un de ses salariés, consultants, associés ou des partenaires, ou lorsque l'association aurait omis de satisfaire à un engagement. Cet engagement pourrait être lié à ses activités, à l'utilisation de ses ressources, à ses missions et valeurs, à la conduite ou au comportement du personnel ou à une exigence légale.

Quelles plaintes TI-MG prendra-t-elle en considération ?

TI-MG recevra et répondra à toutes les plaintes. Toutefois, s'il est établi qu'une réclamation a été faite avec malveillance, de mauvaise foi ou sans intention sérieuse, alors le plaignant sera avisé du non-traitement de sa plainte.

La nature des plaintes

Différents types de plaintes peuvent être déposées auprès de TI-MG, que ce soit contre son staff, son Conseil d'administration ou ses membres ; à Antananarivo comme dans les localités où l'association déploie ses activités.

Une plainte peut concerner une insatisfaction à l'égard de nos politiques, notre style de campagne ou une erreur administrative. TI-MG peut recevoir une plainte relative à la manière dont un processus de recrutement a été géré, sur le comportement d'un membre du personnel, ou concernant sa représentation dans les médias. Ces plaintes peuvent aussi bien émaner d'acteurs locaux, nationaux qu'internationaux, de façon individuelle ou en groupe.

Des principes à retenir

- Toutes les plaintes et les commentaires constructifs seront pris en compte sérieusement, qu'ils proviennent d'une source nommée ou anonymement.
- Toutes les plaintes seront traitées rapidement dans la mesure du possible en fonction de leur nature et de leur complexité, en veillant à ce qu'elles soient traitées en temps opportun.
- Le processus de dépôt d'une plainte sera établi de façon claire pour toutes les parties prenantes.
- Les plaintes seront enregistrées avant tout traitement.
- Les plaintes seront traitées aussi localement que possible à deux niveaux, au niveau provincial et au niveau central, en utilisant la procédure de plainte convenue et transmise à la direction uniquement si elles sont de nature grave.
- Des ressources et une expertise suffisantes seront fournies pour traiter les réclamations.
- Le personnel sera informé de la nature et de l'objet de la politique et les cadres supérieurs traitant les plaintes recevront une formation sur le traitement des plaintes.
- La confidentialité relative à la plainte sera protégée dans la mesure du possible, y compris la personne à qui la plainte est adressée.
- Les problèmes de conflit d'intérêts seront identifiés pour s'assurer de l'objectivité du traitement des plaintes.
- Les plaintes seront traitées conformément aux politiques et procédures de TI-MG et en conformité avec les lois et règlements malgaches.

Des normes à respecter

1. Toutes les plaintes adressées à TI-MG doivent faire l'objet d'un accusé de réception de la part du destinataire dans les plus brefs délais, mais idéalement au moins dans les cinq (5) jours ouvrés à partir de sa date de réception. Tous les plaignants recevront une copie de notre politique.

2. Tous les plaignants doivent recevoir une réponse indiquant la suite donnée à leur plainte dès que possible, mais idéalement au moins dans les trente (30) jours ouvrables suivant sa réception. Si le cas est plus complexe, un nouvel accusé de réception doit être envoyé au plaignant, expliquant la procédure supplémentaire à suivre pour résoudre la plainte et définissant un délai probable de résolution.

3. Toutes les réclamations doivent être enregistrées sur un Formulaire d'enregistrement dont un modèle est fourni en Annexe 1.

4. Tous les plaignants seront traités avec respect, que leur plainte soit perçue comme justifiée ou non.

Des procédures

1. Les modalités d'une plainte auprès de TI-MG

L'ensemble du personnel de TI-MG, que ce soit à Antananarivo ou en province, doit faire en sorte que le public sache comment déposer une plainte auprès de l'organisation. Trois (3) moyens sont proposés aux plaignants :

- Ecrire à complaints@transparency.mg, adresse gérée par le Responsable juridique de TI-MG au niveau central ;
- Approcher les Centres d'Assistance Juridique et d'Action Citoyenne (CAJAC) de TI-MG dans les six chefs-lieux de province et à Taolagnaro, surtout pour les plaintes relatives

aux projets ou à des sujets locaux. Le Coordonnateur régional de chaque CAJAC prendra la plainte en charge et s'adressera au Responsable juridique de TI-MG en cas de besoin ;

- Envoyer la plainte par voie postale au siège de TI-MG sis au Lot II U 86 rdc, Cité Planton Ampahibe, Antananarivo 101.

Les contacts des CAJACs doivent être disséminés de façon massive auprès du grand public.

• CAJAC Boeny	034 19 066 96
• CAJAC Analamanga	034 17 562 75
• CAJAC Atsimo Andrefana	034 10 665 60
• CAJAC Atsinanana	038 13 196 87
• CAJAC Diana	034 34 304 83
• CAJAC Matsiatra Ambony	034 90 677 02
• CAJAC Anôsy	034 10 500 54

2. La réception des plaintes verbales et écrites

Le plaignant doit être traité avec respect tout au long du processus. Il est important que la personne qui reçoit une plainte en face-à-face clarifie les problèmes sous-jacents à la plainte, écoute ce que le plaignant a à dire et rédige un résumé écrit bref et précis de la plainte.

Si la plainte est écrite, il peut être approprié d'écrire ou de parler au plaignant pour clarifier certains points.

3. Accusé de réception des plaintes

Hormis pour les cas de plaintes anonymes, les plaignants recevront un accusé de réception de leur plainte pour confirmer qu'elle a été reçue. L'agent de TI-MG en charge du recueil de la plainte informera également les plaignants des prochaines étapes.

4. Enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes, qu'elles soient verbales ou écrites, doivent être enregistrées dans un formulaire d'enregistrement des plaintes. Chaque plainte doit également être consignée dans une base de données dédiée qui est utile au suivi-évaluation à la fin de chaque année.

5. Résolution des plaintes (enquête et action)

Chaque plainte fera l'objet d'une enquête. La personne qui traite la plainte doit :

- Établir les faits et rassembler les informations pertinentes ;
- Si nécessaire et/ou réalisable, interroger les personnes impliquées.

Si, à la suite de l'enquête, la responsabilité d'un membre du personnel de TI-MG est effectivement établie, des sanctions disciplinaires et organisationnelles (prévues par exemple dans la Politique de lutte contre le harcèlement sexuel de TI-MG), doivent être prononcées à son encontre, en plus des sanctions prévues par le Code du travail et d'autres textes opportuns.

6. Informer le plaignant

Hormis les plaintes déposées anonymement, les plaignants recevront une réponse décrivant le résultat de la plainte, incluant notamment :

- les mesures correctives prises par l'association
- leur calendrier de mise en œuvre
- l'identité de la personne responsable du traitement du problème

Dans la mesure du possible, TI-MG invitera le plaignant à esquisser des suggestions d'actions que l'organisation peut prendre pour s'assurer que des incidents similaires ne se reproduisent plus à l'avenir.

Si le cas est plus complexe et doit faire l'objet d'une enquête plus approfondie, le plaignant doit également en être informé, ainsi que du délai supplémentaire encouru.

7. Processus d'appel

Si un plaignant n'est pas satisfait de la réponse reçue de TI-MG ou s'il estime que l'action corrective décidée n'a pas été mise en œuvre de manière adéquate, il peut faire appel au niveau suivant ; auprès du Directeur exécutif de l'association, de son Déontologue ou, en dernier ressort, du Conseil d'administration.

Si le plaignant continue d'être insatisfait du résultat, après que toutes les voies ont été explorées pour résoudre la plainte, une lettre lui sera envoyée, expliquant les étapes/actions qui ont été prises, décrivant les changements qui ont été mis en place à la suite de sa plainte et clôturant ainsi la procédure.

Suivi et évaluation

Le mécanisme de traitement des plaintes doit être indépendant et transparent. Le Conseil d'administration a la responsabilité de s'en assurer et d'évaluer régulièrement le processus de traitement des plaintes.

Procédures mises à jour en décembre 2022.

LES PROCEDURES DE PLAINTE AUPRES DE TI-MG

