

ONG TASSAGHT



Quartier Château secteur III- Route S.M.B – GAO

Kalaban Coura - Bamako

République du Mali

BP: 32 Tel: 76 04 64 28/ 66 04 64 28/76 14 62 43

E-Mail: agalwaly@yahoo.fr, sidiaaima@gmail.com, mohamedaglolo@yahoo.fr,
tassaghtmali@gmail.com

Site Web: www.tassaght.org

MECANISMES DE GESTION DE PLAINTES

Décembre 2021

Objectifs :

Les objectifs du système de réception de plaintes par TASSAGHT sont de :

- ❖ Permettre aux personnes qu'elle vise à aider et aux autres parties prenantes de présenter des plaintes et d'obtenir une réponse grâce à un processus efficace, accessible et sûr ;
- ❖ Améliorer la qualité de notre travail afin d'être plus redevable et transparent en mettant l'accent sur les normes HAP ;
- ❖ Créer un cadre des mécanismes de gestion transparente et démocratique des aides ;
- ❖ Réduire les risques d'abus de droit et de corruption des interventions TASSAGHT.

➤ **Plaintes valides et types de plaintes :**

• **Plaintes valides :**

Les plaintes valides sont toutes les types de plaintes qui concernent TASSAGHT et ses activités. Toutes les parties prenantes (populations, partenaires, autres parties prenantes dans les zones où nous travaillons) ont le droit de se plaindre.

Il existe deux sortes de plaintes : les plaintes d'ordre opérationnel et les plaintes d'ordre sensible.

Sont considérées comme plaintes opérationnelles toutes plaintes liées à la planification et à la mise en œuvre des activités et la qualité des résultats. Sont considérées comme plaintes sensibles les plaintes liées aux valeurs morales et à l'éthique portant atteinte aux mœurs.

• **Plaintes non recevables :**

Toutes plaintes n'ayant aucun rapport avec TASSAGHT et ses interventions ne sont pas recevables.

➤ **Plaintes anonymes**

Le plaignant peut passer par une tierce personne. Le plaignant peut également choisir de rester anonyme. Dans le cas où le plaignant choisit de rester anonyme, son choix sera respecté quoique plus difficile pour TASSAGHT à suivre et évaluer.

➤ **Consultation avec des parties prenantes :**

Les parties prenantes sont : Les populations dans les zones d'intervention de TASSAGHT et partenaires. Les partenaires de TASSAGHT, les autorités ou des personnes/ structures qui d'une manière ou d'une autre, sont directement ou indirectement touchées par des activités mises en œuvre par TASSAGHT et ses partenaires.

Systeme :

Comment soumettre une plainte ?

Les plaintes peuvent être soumises de la manière suivante :

- Directement à l'un ou l'autre des points focaux TASSAGHT désignés pour la réception de plaintes ;
- Auprès des coordinateurs de projets TASSAGHT dans leurs zones et domaines d'interventions ou encore auprès du Coordinateur National ou Présidente du CA TASSAGHT par téléphone, message vocal ou sms au téléphone ;

- Par courriel à l'adresse de TASSAGHT

NB : Il n'y a pas de formulaire spécifique

Le traitement des plaintes :

Les deux points focaux vérifient l'adresse physique TASSAGHT et les téléphones tous les jours. Ils se réunissent dès que possible chaque fois qu'il y a une plainte.

Le traitement des plaintes suit les étapes suivantes :

- 1) Les points focaux décident tout de suite s'il s'agit d'une plainte sensible ou d'une plainte opérationnelle.
- 2) L'un des points focaux accuse réception de la plainte auprès du plaignant.
- 3) Les plaintes sensibles sont immédiatement remises au Coordinateur TASSAGHT ou à son représentant. Selon le cas, il peut initier une investigation.
- 4) Les plaintes sont gérées selon les types : opérationnelles ou sensibles avec respect des principes en la matière dont la discrétion et l'équité.
- 5) Les points produisent des statistiques et des rapports périodiques de gestion des plaintes par zone d'intervention.
- 6) Tout plaignant doit recevoir un feedback de la personne chargée du traitement de sa plainte dans un délai de 14 jours maximum.

Qui a accès au système ?

- Les plaignants peuvent être : Les partenaires, les bénéficiaires, les autorités ou d'autres parties prenantes ;
- Récepteurs : Les plaintes sont gérées par les points focaux. Les plaintes sensibles sont remises au Coordinateur TASSAGHT et les plaintes opérationnelles sont suivies par les coordinateurs de projets/Programmes concernés.
- Les résultats de traitement de plaintes font l'objet de mesures : mesures correctives, suivi, plan d'action ..., sous l'égide de la direction TASSAGHT.

Les titres, adresses et numéros de téléphones des personnes concernées sont communiqués aux parties prenantes annuellement, par zone, projet/programme par TASSAGHT

Coordinateur National TASSAGHT

M. Abdoul Aziz Ag ALWALY