ENVIRONMENTAL AND PEACE NETWORK IN AFRICA (EPENA)

13b AVENUE DE LA RESIDENCE, COMMUNE IBANDA, VILLE DE BUKAVU, RDC
E-mail : executivedirector@epena.org
Web site : https://epena.org
Ressources humaines : ressources-humaines@epena.org
Gestion de plainte : plaintes@epena.org
Contacts : (+243) 991 830 560 et whatsapp : (+243) 851 060 601
Contacts Dakar et France : +221 78 751 35 24/ +33 659 15 25 92

MANUEL DE PROCÉDURE DE REDEVABILITÉ DE L'ORGANISATION EPENA

Mai 2023

1. Introduction

▪ Objectifs du manuel

Ce manuel de procédure de redevabilité a pour principal objectif de doter l'organisation EPENA d'un cadre opérationnel clair, structuré et systématique pour la mise en œuvre des principes de redevabilité dans l'ensemble de ses interventions. Il vise à garantir que les bénéficiaires, les partenaires, les bailleurs de fonds et toutes les parties prenantes disposent des moyens nécessaires pour accéder à l'information, exprimer leurs préoccupations, participer aux décisions qui les concernent, et recevoir des réponses appropriées à leurs feedbacks.

En outre, ce manuel sert de référence pour le personnel d'EPENA et ses partenaires afin de standardiser les pratiques de redevabilité à travers tous les projets. Il assure la cohérence dans l'application des mécanismes de transparence, de participation et de gestion des plaintes, tout en contribuant à améliorer la qualité, la pertinence et l'impact des actions menées sur le terrain.

▪ Portée : projets concernés

Le présent manuel s'applique à l'ensemble des projets mis en œuvre par EPENA, quelle que soient leur envergure, leur zone géographique ou leur source de financement. Il est conçu pour être utilisé dans tous les domaines d'intervention de l'organisation, qu'il s'agisse de projets humanitaires, de développement, de plaidoyer ou de renforcement des capacités communautaires.

Chaque projet, dès sa phase de conception, devra intégrer les procédures décrites dans ce manuel afin d'assurer une redevabilité effective vis-à-vis des bénéficiaires finaux et autres parties prenantes. Cette portée transversale vise à inscrire la redevabilité comme une norme institutionnelle centrale, non comme une exigence ponctuelle liée à certains financements.

▪ Définition de la redevabilité dans le contexte d'EPENA

Dans le cadre d'EPENA, la redevabilité est définie comme l'ensemble des mécanismes, pratiques et engagements permettant de rendre des comptes aux parties prenantes, notamment les communautés bénéficiaires, les bailleurs de fonds, les partenaires institutionnels et les autorités locales. Elle implique la transparence dans la communication, l'écoute active des populations, la gestion rigoureuse des retours (feedbacks), ainsi que la capacité à adapter les interventions en réponse aux besoins exprimés.

La redevabilité, telle que pratiquée par EPENA, va au-delà de la simple obligation administrative. Elle constitue une démarche éthique et participative qui place les bénéficiaires au cœur de l'action humanitaire et du développement. Elle contribue à renforcer la légitimité de l'organisation, à bâtir la confiance, à prévenir les abus et à améliorer continuellement la qualité des services rendus.

2. Principes de redevabilité d'EPENA

- **Transparence**

La transparence est un principe fondamental de la redevabilité chez EPENA. Elle consiste à partager de manière proactive et accessible les informations pertinentes relatives aux projets : objectifs, activités, budgets, résultats attendus, critères de sélection des bénéficiaires, etc. EPENA s'engage à rendre ces informations disponibles aux communautés, aux partenaires et aux autorités concernées, dans un langage clair et adapté au contexte local, afin de favoriser la compréhension et l'appropriation des actions menées.

Cette transparence s'applique également à la communication sur les décisions prises, les changements dans les projets, ainsi que sur les erreurs ou difficultés rencontrées. En rendant ses processus ouverts et compréhensibles, EPENA renforce la confiance avec les parties prenantes et favorise un climat de collaboration et de responsabilité partagée.

- **Participation**

Chez EPENA, la participation est considérée comme un levier essentiel de redevabilité. L'organisation s'efforce d'impliquer activement les communautés et autres parties prenantes dans toutes les étapes des projets, depuis la planification jusqu'à l'évaluation. Cette implication passe par des consultations régulières, des enquêtes participatives, la mise en place de comités locaux représentatifs, et la valorisation du savoir et des priorités des bénéficiaires dans la prise de décision.

L'objectif est de s'assurer que les projets sont réellement adaptés aux besoins et aux contextes locaux. En favorisant la participation, EPENA permet aux communautés d'exercer leur droit à être entendues et à influencer les choix qui les concernent directement, contribuant ainsi à renforcer leur autonomie et leur engagement.

- **Réponse aux parties prenantes**

La capacité d'EPENA à répondre efficacement aux préoccupations et aux attentes des parties prenantes est un pilier de sa démarche de redevabilité. Cela implique l'existence de mécanismes accessibles et sûrs pour recueillir les retours d'information (feedback), les plaintes ou les suggestions des communautés, des bailleurs, des partenaires et des autorités. EPENA s'engage à traiter ces retours de manière rapide, équitable, et confidentielle, tout en fournissant des réponses claires et documentées.

En assurant une réponse systématique et respectueuse, l'organisation démontre son engagement à améliorer ses pratiques, à réparer les torts éventuels et à ajuster ses interventions en fonction des réalités du terrain. Ce dialogue constant permet de renforcer la confiance entre EPENA et les parties prenantes, et d'assurer une meilleure pertinence des actions menées.

- **Apprentissage et amélioration continue**

L'apprentissage et l'amélioration continue sont au cœur de la culture organisationnelle d'EPENA. L'organisation considère la redevabilité non seulement comme un devoir envers les autres, mais aussi comme une opportunité d'apprentissage collectif. Les retours reçus, les

leçons tirées des évaluations internes et externes, ainsi que les erreurs identifiées sont analysés et intégrés dans la révision des stratégies, des outils et des méthodologies de travail.

Cet engagement permet à EPENA de progresser en permanence dans la qualité de ses interventions, d'innover dans ses approches, et de s'adapter plus efficacement aux changements contextuels. En institutionnalisant les pratiques d'apprentissage, EPENA crée un environnement propice à l'excellence opérationnelle et à l'impact durable.

3. Cadre institutionnel de la redevabilité

▪ Organigramme et acteurs clés

Le cadre institutionnel de la redevabilité d'EPENA repose sur un organigramme structuré qui intègre les différents niveaux d'intervention et de décision de l'organisation. Cet organigramme identifie clairement les acteurs impliqués dans la gestion de la redevabilité, depuis la direction jusqu'aux bénéficiaires, en passant par les chargés de projet, les responsables du suivi-évaluation et les éventuels chargés de redevabilité. Cette architecture permet une répartition claire des responsabilités, facilite la coordination inter-départementale et assure une communication fluide entre le terrain et le siège.

Les principaux acteurs incluent la Direction exécutive, qui définit les orientations stratégiques ; les chefs de projet, qui mettent en œuvre les mécanismes de redevabilité sur le terrain ; les responsables suivi-évaluation, qui assurent le suivi des engagements et des retours ; et les communautés bénéficiaires, qui participent activement aux processus en tant que parties prenantes clés. Lorsque le poste existe, le/la chargé.e de redevabilité joue un rôle transversal de coordination et de veille sur les mécanismes de retour d'information, de traitement des plaintes et d'amélioration continue.

▪ Rôles et responsabilités

Direction exécutive

La Direction d'EPENA porte la responsabilité globale de l'ancrage institutionnel de la redevabilité. Elle définit les politiques, valide les procédures et alloue les ressources humaines, techniques et financières nécessaires à leur mise en œuvre. Elle est aussi garante de la culture organisationnelle de transparence, de redevabilité et d'apprentissage, en s'assurant que l'ensemble du personnel adhère aux principes énoncés dans ce manuel.

Par ailleurs, la Direction veille à ce que les mécanismes de redevabilité soient intégrés dans tous les projets dès la phase de planification et qu'ils fassent l'objet d'un suivi régulier. Elle est également chargée de rendre compte aux bailleurs de fonds, aux autorités partenaires et aux bénéficiaires des engagements pris par l'organisation, en particulier en matière de gestion des plaintes et des feedbacks.

Chargé.e de projet

Le ou la chargé.e de projet est le maillon opérationnel central de la mise en œuvre des mécanismes de redevabilité. Il/elle veille à ce que les activités du projet soient menées en conformité avec les principes de transparence, de participation et de réponse aux parties prenantes. Il/elle doit s'assurer que les outils de redevabilité (affichages, boîtes à plaintes, réunions communautaires, etc.) sont disponibles, fonctionnels et utilisés correctement dans les zones d'intervention.

De plus, le ou la chargé.e de projet joue un rôle clé dans la supervision des retours communautaires et dans l'orientation des plaintes vers les services concernés pour traitement. Il/elle assure également la liaison entre les équipes de terrain, les partenaires techniques et les responsables hiérarchiques pour une coordination efficace des actions correctives ou des adaptations de projet.

Responsable suivi-évaluation

Le/la responsable du suivi-évaluation a pour rôle de centraliser les données liées aux mécanismes de redevabilité, notamment les retours, plaintes, suggestions et réponses apportées. Il/elle analyse ces données de manière régulière pour produire des rapports qui alimentent les décisions de gestion et l'amélioration continue des projets. Il/elle doit également vérifier que les indicateurs de redevabilité sont intégrés dans les outils de suivi.

Par ailleurs, cette personne collabore étroitement avec les chargé.e.s de projet et le/la chargé.e de redevabilité (s'il existe) pour renforcer la qualité des systèmes mis en place, proposer des ajustements et partager les bonnes pratiques. Elle joue un rôle stratégique dans la consolidation des leçons apprises et leur diffusion au sein de l'organisation.

Chargé.e de redevabilité (s'il existe)

Le/la chargé.e de redevabilité, lorsqu'il/elle est présent.e dans l'organigramme d'un projet ou d'un programme, est spécifiquement responsable de la gestion et du bon fonctionnement des mécanismes de collecte des feedbacks. Cela inclut la supervision des canaux de communication (boîtes à plaintes, numéros verts, comités communautaires, etc.), la réception et le tri des retours, ainsi que la coordination de la réponse avec les services concernés.

Il/elle veille également à la qualité et à la confidentialité du traitement des plaintes, en respectant les normes internes et les principes de respect et de dignité des bénéficiaires. En tant que point focal redevabilité, il/elle forme les équipes terrain, sensibilise les communautés, et rédige des rapports réguliers permettant d'améliorer le système existant.

Bénéficiaires / communautés

Les bénéficiaires et les communautés sont au centre du système de redevabilité d'EPENA. Ils ne sont pas de simples récepteurs d'aide ou d'activités, mais des acteurs clés qui doivent pouvoir accéder à l'information, exprimer leurs opinions et jouer un rôle actif dans les décisions les concernant. EPENA s'engage à créer des espaces sûrs et inclusifs où chaque membre de la communauté, y compris les plus marginalisés, peut faire entendre sa voix.

Les communautés participent aussi à l'évaluation des services, à l'identification des besoins prioritaires, et au contrôle de la qualité des interventions. Leur implication permet non seulement d'accroître la pertinence et l'efficacité des projets, mais aussi de renforcer la légitimité et la responsabilité sociale d'EPENA dans ses zones d'action.

4. Mécanismes de redevabilité

- **Information / transparence**

✓ **Canaux de communication (affichage, réunions communautaires, médias locaux)**

EPENA utilise divers canaux de communication pour garantir que l'information sur ses projets soit accessible, claire et compréhensible par tous les acteurs, en particulier les communautés bénéficiaires. Les affichages dans les lieux publics (bureaux de terrain, centres communautaires, marchés) permettent de diffuser les informations clés : objectifs des projets, critères de sélection, durées, et contacts utiles. Les réunions communautaires régulières offrent un espace d'échange direct entre EPENA et les bénéficiaires, favorisant une meilleure appropriation des projets et une meilleure compréhension des engagements pris par l'organisation.

Les médias locaux (radio communautaire, panneaux d'information, haut-parleurs) sont également mobilisés pour relayer les messages importants, surtout dans les zones rurales ou à faible taux d'alphabétisation. Ces moyens permettent à EPENA de garantir une diffusion équitable de l'information à l'ensemble des groupes sociaux, y compris les femmes, les jeunes et les personnes marginalisées.

Documents partagés (budgets, rapports d'activités, plans d'action)

Dans un souci de transparence, EPENA met à disposition des documents clés sur la gestion et le déroulement de ses projets. Ces documents incluent, entre autres, les plans d'action détaillés, les budgets résumés, les rapports d'activités périodiques et les résultats atteints. Ils sont présentés dans un format simplifié et, si nécessaire, traduits dans les langues locales pour être compréhensibles par les communautés.

Le partage de ces documents permet aux parties prenantes de suivre l'évolution des projets, de vérifier la conformité entre les promesses et les réalisations, et d'exercer un contrôle citoyen. Cela contribue à renforcer la confiance envers EPENA et à créer une dynamique de responsabilité partagée dans l'utilisation des ressources.

- ## Consultation et participation

✓ **Enquêtes participatives**

EPENA mène régulièrement des enquêtes participatives pour s'assurer que les projets répondent réellement aux besoins exprimés par les populations ciblées. Ces enquêtes, menées en amont ou pendant l'exécution des projets, permettent de recueillir des données qualitatives et quantitatives sur les priorités locales, les perceptions de l'intervention, et les suggestions d'amélioration. Elles impliquent activement les bénéficiaires dans la conception et la réorientation des activités.

En intégrant les résultats de ces enquêtes dans ses décisions, EPENA favorise une approche centrée sur les bénéficiaires et améliore la pertinence des interventions. Cette pratique contribue également à faire évoluer les relations de pouvoir, en donnant une voix directe aux communautés dans la gestion des projets.

✓ **Groupes de discussion & comité de représentants communautaires**

Les groupes de discussion (focus groups) sont utilisés comme outils pour approfondir les échanges sur des aspects spécifiques des projets, recueillir des retours ciblés et adapter les actions en conséquence. Ils permettent une participation plus qualitative, en particulier pour des catégories spécifiques comme les femmes, les jeunes ou les personnes handicapées, souvent moins entendues dans les forums publics.

En parallèle, EPENA favorise la création de comités de représentants communautaires élus ou désignés de manière inclusive. Ces comités jouent un rôle d'intermédiaires entre l'organisation et les communautés. Ils participent à la planification, au suivi, à la communication des informations et à la résolution des conflits. Leur existence institutionnalise la participation communautaire dans le cycle de projet.

▪ Réception et gestion des plaintes / feedbacks

✓ Boîtes à suggestions, numéros verts / hotline, plateformes numériques

EPENA met à la disposition des communautés plusieurs canaux pour exprimer leurs plaintes, préoccupations, ou suggestions : boîtes à suggestions installées dans des lieux publics sécurisés, numéros verts gratuits, hotlines dédiées, et plateformes numériques telles que WhatsApp, e-mail ou formulaires en ligne. Ces canaux sont choisis en tenant compte de l'accessibilité, de la confidentialité et des préférences des utilisateurs.

La diversité de ces moyens garantit que chacun, indépendamment de son niveau d'alphabétisation ou de sa situation géographique, peut s'exprimer en toute liberté et sécurité. EPENA s'efforce de sensibiliser les communautés à l'existence de ces outils, à leur utilité et aux droits de chacun à faire entendre sa voix sans risque de représailles.

✓ Procédure de traitement des plaintes (délais, confidentialité, réponses)

EPENA a mis en place une procédure normalisée pour la réception, l'enregistrement, l'analyse, le traitement et la réponse aux plaintes. Chaque retour est enregistré dans un registre confidentiel, classé selon sa nature (plainte, suggestion, éloge, demande d'information) et traité dans un délai défini selon le niveau d'urgence. Des règles strictes de confidentialité sont appliquées pour protéger l'identité des plaignants, notamment en cas de plaintes sensibles (abus, harcèlement, conflits internes).

Une fois le traitement effectué, une réponse est donnée à l'auteur de la plainte, si cela est possible, et les actions correctives sont documentées. Cette procédure vise à garantir l'équité, à renforcer la confiance dans le système de feedback, et à assurer que les préoccupations exprimées mènent à des améliorations concrètes.

▪ Suivi et rapportage

✓ Indicateurs de redevabilité

Pour évaluer l'efficacité de ses mécanismes de redevabilité, EPENA intègre des indicateurs spécifiques dans ses cadres de suivi-évaluation. Ces indicateurs portent sur le nombre et le type de plaintes reçues, les délais de traitement, le taux de satisfaction des plaignants, le niveau de participation communautaire, ou encore l'accès à l'information. Ils permettent un suivi régulier et objectif de la performance des dispositifs mis en place.

Ces données sont collectées, analysées et utilisées pour ajuster les pratiques internes, former le personnel, ou réviser certains outils de communication. Elles permettent aussi d'identifier les zones où les mécanismes sont moins fonctionnels et d'y concentrer des efforts d'amélioration.

- ✓ **Rapports internes et externes, intégration dans les rapports aux bailleurs**

Les résultats du système de redevabilité sont intégrés dans les rapports internes d'EPENA, notamment dans les bilans de projet et les réunions de coordination. Ils alimentent également les rapports destinés aux bailleurs de fonds, qui exigent de plus en plus des preuves de la prise en compte des feedbacks dans la gestion des projets. Ces informations démontrent l'engagement d'EPENA à rendre compte de ses actions, non seulement en termes de résultats techniques, mais aussi de respect des droits des bénéficiaires.

Cette transparence dans le rapportage permet de renforcer la crédibilité d'EPENA auprès de ses partenaires, d'améliorer la qualité des projets, et de consolider une culture d'apprentissage continu. Les rapports sont également partagés avec les communautés sous une forme adaptée (résumés, présentations publiques) afin de boucler la boucle de la redevabilité.

5. Formation et sensibilisation

- **Sessions de formation pour le personnel et les partenaires**

EPENA considère que la réussite de son système de redevabilité dépend largement des compétences et de l'engagement de son personnel et de ses partenaires opérationnels. Pour cela, des sessions de formation régulières sont organisées afin de renforcer la compréhension des principes, outils et procédures de redevabilité. Ces formations couvrent des thématiques telles que l'écoute active, le traitement confidentiel des plaintes, l'utilisation des outils de feedback, et la communication transparente avec les communautés. Elles sont adaptées aux différents profils (terrain, coordination, support) afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque fonction.

De plus, EPENA veille à inclure ses partenaires de mise en œuvre dans ces formations pour garantir l'harmonisation des pratiques à tous les niveaux. Ces sessions visent à créer une culture organisationnelle centrée sur l'écoute, la responsabilité et l'amélioration continue. Des évaluations post-formation sont également mises en place pour mesurer l'impact des sessions et adapter les contenus aux évolutions du contexte ou aux retours du personnel.

- **Sensibilisation des communautés bénéficiaires**

En parallèle, EPENA met en œuvre des campagnes de sensibilisation à destination des communautés bénéficiaires pour s'assurer qu'elles connaissent leurs droits et les mécanismes mis à leur disposition pour s'exprimer. Ces campagnes incluent des réunions d'information, des séances interactives avec les groupes vulnérables, des affichages dans les lieux publics et l'utilisation de radios communautaires ou d'outils visuels pour les personnes analphabètes. L'objectif est de renforcer la participation active des populations et de lever les barrières liées à la peur, à la méconnaissance ou à la marginalisation.

La sensibilisation communautaire permet également de clarifier le rôle d'EPENA, les limites de ses interventions, et les voies disponibles pour faire entendre sa voix en cas de problème. En instaurant ce dialogue régulier, EPENA contribue à renforcer la relation de confiance avec les communautés, encourage la transparence dans les échanges, et garantit une utilisation équitable et efficace des mécanismes de redevabilité.

6. Suivi et évaluation du système de redevabilité

- **Mécanismes d'évaluation périodique de l'efficacité du système**

EPENA a mis en place un dispositif structuré pour évaluer périodiquement l'efficacité de son système de redevabilité. Cette évaluation repose sur des outils de mesure tels que des indicateurs de performance (nombre de plaintes traitées, taux de satisfaction des réponses, niveau de participation communautaire, etc.), des audits internes, et des enquêtes de perception menées auprès des bénéficiaires et du personnel. Ces évaluations sont réalisées à intervalles réguliers (trimestriellement ou annuellement) selon les projets, afin de détecter les éventuelles faiblesses ou dysfonctionnements des mécanismes en place.

Ces mécanismes d'évaluation permettent aussi de mesurer la compréhension des outils de redevabilité par les communautés, l'accessibilité des canaux de feedback, et la réactivité des équipes. L'implication des communautés et du personnel de terrain dans ce processus d'évaluation est essentielle pour recueillir des retours honnêtes et représentatifs. Les résultats de ces évaluations sont ensuite partagés au sein de l'organisation afin d'orienter les améliorations à apporter.

- **Ajustements**

À partir des données issues du suivi et des évaluations, EPENA élabore des recommandations concrètes visant à renforcer la performance du système de redevabilité. Ces recommandations peuvent porter sur l'amélioration des outils de communication, l'adaptation des canaux de feedback à des groupes spécifiques (comme les enfants, les femmes ou les personnes en situation de handicap), la simplification des procédures de traitement des plaintes ou encore la formation continue du personnel. Ces recommandations sont discutées lors des revues internes de projet ou des ateliers de capitalisation.

Une fois validées, les ajustements nécessaires sont intégrés dans les plans d'action des projets ou dans les procédures institutionnelles. EPENA adopte une approche flexible qui lui permet de s'adapter aux contextes changeants, aux leçons apprises et aux retours des communautés. Ce processus de révision continue garantit que le système de redevabilité reste pertinent, efficace et centré sur les besoins des bénéficiaires.

Charte de Redevabilité d'EPENA

Préambule

EPENA s'engage à travailler en toute transparence, dans le respect des droits, de la dignité et des priorités des communautés bénéficiaires. À travers cette charte, nous affirmons notre volonté de rendre des comptes à toutes les parties prenantes – en particulier les bénéficiaires, les partenaires, les bailleurs et les autorités – dans un esprit d'écoute, de respect mutuel et d'amélioration continue.

Nos engagements

1. **Transparence**
   EPENA s'engage à fournir une information claire, complète et accessible sur ses activités, ses objectifs, ses budgets, les critères de sélection des bénéficiaires et les résultats de ses projets. Nous rendons ces informations disponibles de manière proactive et dans des formats adaptés aux communautés.
2. **Participation**
   Nous veillons à impliquer activement les communautés dans toutes les étapes de nos interventions : planification, mise en œuvre, suivi et évaluation. La voix des bénéficiaires est essentielle pour assurer la pertinence et l'impact de nos actions.
3. **Écoute et réponse**
   EPENA met à disposition plusieurs mécanismes de retour d'information et de plaintes (boîtes à suggestions, hotline, réunions communautaires, etc.) accessibles à tous. Nous garantissons une réponse rapide, équitable et respectueuse à chaque plainte ou suggestion reçue.
4. **Confidentialité et sécurité**
   Nous assurons la confidentialité des personnes qui nous partagent leurs préoccupations, notamment dans les cas sensibles (abus, exploitation, discrimination). Aucun acte de représailles ne sera toléré à l'encontre de quiconque utilise nos mécanismes de feedback.
5. **Non-discrimination**
   EPENA traite toutes les personnes de manière équitable, sans distinction de sexe, d'âge, d'ethnie, de religion, de handicap, d'orientation sexuelle ou d'opinion. Tous les bénéficiaires ont un droit égal à l'information, à la participation et au recours.
6. **Apprentissage et amélioration continue**
   Les feedbacks que nous recevons sont des opportunités d'apprentissage. Ils sont régulièrement analysés pour ajuster nos projets, renforcer nos pratiques et améliorer la qualité de nos services.

Rôle des communautés

Les communautés ont le droit de :

- Recevoir des informations claires sur les projets qui les concernent.
- Participer activement aux décisions.
- Poser des questions, exprimer des préoccupations et soumettre des plaintes sans crainte.
- Être informées des réponses et actions prises par EPENA à la suite de leurs retours.

Contact

Pour toute plainte, suggestion ou information, vous pouvez contacter EPENA via :

- Téléphone : +243 977 696 431 / +243 990 595 096
- Email : plaintes@epena.org
- Boîte à suggestions : disponible dans chaque site de projet

Les fiches outils d'EPENA

1. Modèle de Registre de Plaintes

Registre des Plaintes de la Communauté

Numéro de plainte	Date de réception	Nom du plaignant (si connu)	Contact (si disponible)	Type de plainte (par exemple, accès à l'aide, discrimination, etc.)	Canal utilisé (ex. boîte à suggestions, hotline, réunion communautaire, etc.)	Détails de la plainte	Action/mesures prises	Date de réponse	Responsable	Statut (Ouvert/Fermé)
1	01/05/2025	Jean Dupont	778 123 456	Accès limité à l'aide alimentaire	Boîte à suggestions	Plainte concernant la distribution d'aide alimentaire limitée dans le village.	L'équipe a vérifié la situation et a augmenté le nombre de distributions dans le village.	03/05/2025	Judith N.	Fermé
2	02/05/2025	Marie K.	-	Comportement inapproprié d'un employé	Réunion communautaire	Plainte sur le comportement d'un membre du personnel lors de la réunion communautaire.	Investigation en cours, entrevue avec l'employé.	-	Gentil Kambale M.	Ouvert

2. Modèle de Fiche de Suivi des Feedbacks

Fiche de Suivi des Feedbacks Communautaires

Numéro de feedback	Date de réception	Nom du donneur de feedback (si connu)	Contact (si disponible)	Type de feedback (positif/négatif/suggestion)	Canal utilisé (ex. boîte à suggestions, hotline, réunion communautaire, etc.)	Détails du feedback	Réponse apportée	Date de réponse	Suivi effectué (Actions prises)	Responsable	Statut (Ouvert/Fermé)
1	02/05/2025	Amina Diallo	789 654 321	Suggestion concernant l'amélioration de la distribution d'eau potable	Hotline	Proposition d'installer un système de filtration d'eau.	Réponse : EPENA envisage l'installation d'un système dans le mois à venir.	04/05/2025	Le projet est en cours d'évaluation technique.	Sarah L.	Ouvert
2	01/05/2025	-	-	Feedback positif concernant l'assistance alimentaire	Réunion communautaire	Les bénéficiaires sont satisfaits de la qualité de l'aide reçue.	Remerciements envoyés via une annonce dans la réunion suivante.	02/05/2025	N/A	Pierre A.	Fermé

3. Modèle de Fiche de Suivi de Traitement des Plaintes

Fiche de Suivi du Traitement des Plaintes

Numéro de plainte	Date de réception	Nom du plaignant	Détails de la plainte	Actions entreprises	Responsable du traitement	Date de réponse	Statut (Ouvert/Fermé)	Commentaires
1	01/05/2025	Jean Dupont	Plainte concernant l'accès à l'aide alimentaire limitée dans le village	Augmentation de la distribution dans le village	Alice N.	03/05/2025	Fermé	Aucune nouvelle plainte reçue depuis la mesure.
2	02/05/2025	Marie K.	Plainte concernant le comportement d'un employé	Enquête en cours, entretien avec l'employé prévu	Moise Bat. M.	-	Ouvert	Le cas sera réévalué après l'entretien.

Fait à Bukavu, le 07/05/2023
Pour EPENA

Gentil KAMBALE KAVUSA
Le Secrétaire Général Exécutif

Environmental and Peace Network in Africa (EPENA)

