

MINISTRE DE LA SANTE
SECRETARIAT GENERAL



UNITE DE GESTION DU PROGRAMME DE DEVELOPPEMENT
DU SYSTEME DE SANTE

UG-PDSS

**BRIEFING DES APPRENANTS ET ENSEIGNANTS
DE L'ESP/UNILU POUR PREVENIR & RÉPONDRE
À L'EAS/HS**

**MECANISME DE
GESTION DES PLAINTES**

OBJECTIF DE FORMATION



Comprendre et appliquer le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) dans le cadre du programme de formation à l'Ecole de Santé Publique

MECANISME DE GESTION DE PLAINTES QUID ?

- ❑ Un système de gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée.

- ❑ Les réclamations/plaintes peuvent être :
 - Les démarches administratives,
 - Les plaintes pour non-respect des lois et réglementations,
 - Le non-respect des procédures édictées par le projet pour l'accès aux services de santé,
 - La discrimination,
 - La mauvaise gestion des cotes
 - Les EAS/HS
 - ...

OBJECTIFS DU MÉCANISME DE GESTION DE PLAINTES SANTÉ

- Donner aux citoyens et à leurs communautés un moyen participatif et équitable en vue de leur permettre d'exprimer leurs préoccupations de manière transparente, porter plainte et demander réparation quand elles estiment que les services rendus par les interventions des projets Santé ont eu un impact négatif.
- Renforcer la confiance entre les intervenants des Projets Santé et les bénéficiaires
- Faciliter le recueil et la gestion des plaintes relatives à l'EAS/HS selon une approche centrée sur le/la survivant(e)
- Faciliter la prise en charge des cas spécifiquement de l'EAS/HS
- Maintenir le dialogue et la médiation entre les parties prenantes afin de prévenir, de régler et de réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler
- Favoriser la résolution des griefs de manière équitable et efficace pour éviter des représailles et les voies de recours judiciaires ou extra – judiciaires

PRINCIPES DIRECTEURS DUN MECANISME DE GESTION DE PLAINTES

- ✓ **Sécurité**
- ✓ **Confidentialité**
- ✓ **Non-discrimination**
- ✓ **Accessibilité**
- ✓ **Transparence**

ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

- Accès
- Tri et traitement des plaintes
- Accusé de réception
- Vérification et action
- Suivi et évaluation
- Retour de l'information

ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

□ Accès :

- Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles.
- Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues
- Vulgariser les procédures de gestion de plaintes et voies de signalement

□ Tri et traitement :

- Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes
- Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes
- Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)

ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

☐ Accusé de réception :

- Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes
- Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes.

☐ Vérification et action :

- Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits
- Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte

ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

Suivi et évaluation :

- Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion
- Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes
- Analyser les données portant sur les plaintes

Retro information :





- Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leur plainte ont été réglées
- Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des Bénéficiaires

TRAVAUX DE GROUPES

Consigne : Identifiez quelles sont les voies de signalement possibles pour déposer une plainte dans le contexte de l'École de Santé Publique ?

Durée : 10 mn

PRINCIPE N° 1 - Avoir plusieurs canaux de communication

ORAL	Point Focal/ Espaces sûrs 	 Centre d'appels
ECRIT	SMS @ 	 Boîtes à suggestions
	NOMMÉ	ANONYME

Objectif : Accès par le plus grand nombre de personnes

VOIES SÛRES ET ACCESSIBLES POUR LE SIGNALEMENT

- Boîtes à plaintes
- La Ligne Verte : 495555
- Ligne Verte de l'UG-PDSS qui sera disponible le mois prochain
- N° SMS à l'équipe de sauvegarde
- Mails au coordonnateur UG PDSS, équipe sauvegarde
- Point Focal PSEA
- CGP ERSP
- Contact via le site internet du PDSS : <http://www.pdss.cd>

VOIES SÛRES ET ACCESSIBLES POUR LE SIGNALEMENT

- Dr Dominique BAABO, Coordonnateur National :
- Dr Baudouin MAKUMA, Projet Manager :
- Mme Rachel DIBUA, Spécialiste en Sauvegarde Sociale : 0817108804
- Mr Isidore NDIBA, Spécialiste en Sauvegarde Environnementale : 0999021167
- Dr Evariste KAYEMBE, Spécialiste en VBG : 0817368240

QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE?

□ Le personnel

- ✓ Structure de prise en charge
- ✓ Centres pour femmes
- ✓ Ecole de Santé Publique

□ La communauté

- ✓ 1 survivante de l'EAS/HS
- ✓ 1 membre de la communauté
- ✓ 1 membre de la famille/
amis

Tout le monde peut déposer une plainte en choisissant d'utiliser la voie de signalement qui semble le plus adapté à chacun

COMITÉS DE GESTION DES PLAINTES

- ❑ Le mécanisme prévoit trois niveaux d'intervention selon la gravité de la plainte :
 - Niveau 1 : Conseil villageois (COVI) ou Comité de l'aire de santé (COMAIR)
 - Niveau 2 : Comité de pilotage de la zone de santé (COPIZ)
 - Niveau 3 : Comité de pilotage national et provincial (COPIN & COPIP)
- ❑ **N.B. Le contexte pour l'Ecole de Santé Publique sera différent. Il y aura un comité qui sera composé des apprenants et enseignants.**
- ❑ N.B. Il sera recommandé que les femmes composent 30% des membres du conseil ou du comité.

DELAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

N°	Etape	Délais
1	Enregistrement et réception	Immédiat
2	Evaluation de la nature de la plainte et son éligibilité	2 jours
3	Enquête niveau 1	3 jours ouvrables
4	Enquête niveau 2	7 jours ouvrables
5	Enquête niveau 3	14 jours ouvrables
6	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 1	7 jours après la réception

DELAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

7	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 2	14 jours après le recours
8	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 3	Un mois après le recours 2
9	Réponses	3 jours ouvrables
10	Recours	COPIZ (3 jours après la réponse), COPIP (7 jours après la réponse du COPIZ),
11	Clôture et archivage	7 jours après l'acceptation de la décision
12	Suivi	7 jours après la clôture du dossier

DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES PLAINTES EAS/HS

GESTION DES PLAINTES EAS/HS

- Il est essentiel de répondre à une plainte de VBG/EAS/HS en respectant les choix du/de la survivant(e) = Approche centrée sur la survivante.
- Tout(e) survivant(e) de VBG/EAS/HS qui a le courage de signaler l'incident doit être toujours traité(e) avec dignité et respect.
- Tout effort doit être pris pour assurer la sécurité et le bien-être du/de la survivant(e), et aucune décision ne doit être prise sans son consentement éclairé.
- Les principes directeurs pour le travail avec les survivant(e)s sont les suivants : la sécurité, la confidentialité, le respect de la dignité, et la non-discrimination.
- Les responsables du mécanisme de gestion des plaintes doivent être formés à l'enregistrement des cas de VBG/EAS/HS afin de faire preuve de compassion (sans émettre de jugement) et d'en respecter la confidentialité.

GESTION DES PLAINTES EAS/HS

- ❑ Pour ceux qui rapportent un incident de VBG/EAS/HS, ils courent des risques de stigmatisation, de rejet et de représailles, ce qui crée et renforce une culture du silence dans laquelle les survivant(e)s pourraient hésiter à rapporter directement aux responsables du projet.
- ❑ Pour cette raison, le projet doit prévoir plusieurs canaux pour le dépôt de plaintes, pour que les plaintes puissent être enregistrées de manière sûre et en toute confidentialité, et ces canaux doivent avoir la confiance des usagers.
- ❑ Les informations conservées par le mécanisme sont absolument confidentielles, surtout lorsqu'elles ont traité à l'identité du plaignant.
- ❑ Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.

GESTION DES PLAINTES EAS/HS

- Immédiatement après avoir reçu la plainte directement d'un(e) survivant(e), le MGP doit aider la personne en question en l'orientant vers des services de VBG pour qu'elle y soit prise en charge.

- En ce qui concerne les VBG/EAS/HS, le MGP doit servir essentiellement à :
 - i) orienter les plaignant(e)s vers les services de soutien pour les survivant(e)s de VBG/EAS/HS ; et
 - ii) Transmettre dans les 24h l'information à l'UG-PDSS et enregistrer la suite donnée à la plainte.

RÔLES & RESPONSABILITÉS DU POINT FOCAL EAS/HS

- Former leurs collègues sur les procédures PEAS/HS des projets Santé
- Sensibiliser les communautés sur la PEAS/H et informer de l'existence, du fonctionnement du MGP
- Recueillir les plaintes EAS/HS et compléter les différents formulaires
- Transférer dans les 24h au Point Focal national EAS/HS les plaintes liées à l'EAS/HS
- Informer le plaignant en cas d'envoi de la plainte au niveau supérieur
- Soumettre sur une base mensuelle un rapport de Gestion des Plaintes au Comité National du MGP
- AUCUNE VERIFICATION!**

A RETENIR

- ❑ En cas de non consentement, l'information est notifiée dans le formulaire & la procédure suivie par le MGP se poursuit dans le cadre de l'obligation de signalement. Toutefois, les règles de confidentialité et de sécurité restent de mise. Ce qui permet de procéder à l'enquête et de mettre fin au contrat du personnel qui s'est rendu coupable d'EAS/HS
- ❑ Les cas d'EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.

QUESTIONS



MERCI