****

**OUTIL**

Évaluation du mécanisme de règlement des plaintes

Dernière actualisation : Mai 2016

Les questions ci-après permettent une rapide évaluation des lacunes éventuelles de la conception ou de la mise en œuvre actuelle du mécanisme de règlement des plaintes. Cette évaluation aide à identifier les éventuelles pierres d’achoppement sur lesquelles se concentrer pour faire évoluer le mécanisme de règlement des plaintes dans le bon sens, en particulier quand le facteur temps entre en jeu. Elle n’est pas supposée remplacer une analyse en profondeur du mécanisme de règlement des plaintes, mais constitue davantage une aide pour déterminer les points susceptibles de mériter un examen plus poussé. Cet outil est essentiellement destiné aux personnes supervisant un projet ou aux agents des griefs prenant en main un mécanisme de règlement des plaintes déjà existant.

1. Disposez-vous d'un système ou d'une structure de recueil des plaintes ou des problèmes soulevés par la communauté à propos de votre projet et de ses activités ?
	1. Oui
	2. Non
2. Dans l'affirmative, veuillez décrire ce système/cette structure.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Qui gère ce système/cette structure ?
	1. Un membre du personnel affecté à cette tâche
	2. L’agent de liaison communautaire
	3. Aucune personne n'a été affectée à cette fonction
	4. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Comment faites-vous connaître votre mécanisme ? Choisir toutes les options qui s’appliquent.
	1. Médias locaux
	2. Affichage sur le site du projet
	3. Par le biais de nos agents de liaison communautaire/bouche à oreille
	4. Brochures
	5. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Quelles en sont les voies d’accès offertes aux requérants ? Choisir toutes les options qui s’appliquent.
	1. Boîte à réclamations
	2. Hotline
	3. Courriel
	4. Rencontres en face à face
	5. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Quel système employez-vous pour enregistrer les réclamations ? Choisir toutes les options qui s’appliquent.
	1. Registre
	2. Base de données informatique
	3. Aucun système n’est mis en place
	4. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Combien de plaintes avez-vous reçues l'an passé ?\_\_\_\_
6. Sur le nombre donné à la question 7, combien de plaintes avez-vous déjà résolues ?\_\_\_\_
7. Comment faites-vous part de vos commentaires aux requérants ? Choisir toutes les options qui s’appliquent.
	1. Dans une lettre
	2. Lors de réunions communautaires spécifiques
	3. Lors de réunions communautaires périodiques
	4. Lors de rencontres individuelles
	5. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Comment déterminez-vous la satisfaction des requérants au terme de l’intervention du mécanisme de règlement des plaintes, y compris sur la solution apportée et le processus dans son ensemble ?
	1. Par le biais de questionnaires à remplir à la fin de chaque intervention
	2. Par le biais d’enquêtes périodiques auprès de la communauté
	3. De façon informelle, en discutant avec les membres de la communauté
	4. Autre \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. À quel rythme rencontrez-vous la direction pour discuter des informations obtenues dans le cadre du mécanisme de règlement des plaintes ?
	1. Tous les quinze jours
	2. Mensuellement
	3. Trimestriellement
	4. Annuellement
	5. En fonction des besoins
	6. Jamais
10. Quelle influence a le retour d’informations du mécanisme de règlement des plaintes sur la stratégie de l'entreprise ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_