

# **POLITIQUE DE GESTION DES RECLAMATION**

Décembre 2017

---

***POLITIQUE DE GESTION DES  
RECLAMATIONS***

---

**Décembre 2017**

## Table des matières

I. Généralités.....	3
II. Définition de la réclamation .....	3
III. Traitement des réclamations au sein du Réseau CARITAS Bénin .....	3
IV. Réception de la réclamation .....	4
V. Comité de gestion des réclamations .....	5
VI. Médiation.....	6
VII. Evaluation du dispositif de réclamation.....	6
VIII. Publication.....	6

## I. Généralités

Le Réseau CARITAS Bénin a mis en place un dispositif de gestion des réclamations visant à recevoir et traiter de manière efficace, transparente et harmonisée les réclamations de ses partenaires, son personnel et les bénéficiaires de ses programmes conformément à la réglementation applicable et les directives de Caritas Internationalis.

Selon les directives de Caritas Internationalis, des procédures transparentes et connues publiquement de gestion des réclamations visent à refléter l'engagement de l'Organisation Membre à traiter les réclamations des parties prenantes externes et internes (bénéficiaires, partenaires, gouvernement, personnel, bénéficiaires des projets et programmes, les collectivités locales, les prestataires et autres organisations), aussi rapidement, efficacement et équitablement que possible. Ainsi donc, résoudre tôt les réclamations fait gagner du temps et contribue à l'efficacité générale de Caritas.

Ce dispositif s'applique à tous les partenaires y compris les fournisseurs et les prestataires de services du réseau, les bénéficiaires des programmes, le personnel quelle que soit leur catégorie, les collectivités locales, le pouvoir central et les partenaires techniques et financier. Il s'applique dans les mêmes formes au niveau des Caritas Diocésaines.

## II. Définition de la réclamation

Une réclamation se définit comme l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, (courrier signé, mail) actant du mécontentement, de l'insatisfaction d'un partenaire, d'un bénéficiaire des programmes ou d'un agent et qui porte sur la fourniture d'une prestation, d'un service d'investissement ou sur la mise en œuvre d'un accord.

## III. Traitement des réclamations au sein du Réseau CARITAS Bénin

Le réseau Caritas Bénin s'engage à traiter toute réclamation émanant de l'un des acteurs sus- mentionnés selon les principes suivants :

- ❖ transparence à l'égard du plaignant,
- ❖ accès gratuit au dispositif de traitement des réclamations,
- ❖ objectivité,
- ❖ délai de traitement de la réponse approprié eu égard à la complexité de la réclamation.

Pour chaque réclamation, l'entité concernée du Réseau CARITAS Bénin communiquera au plaignant le délai dans lequel il s'engage à apporter une réponse de la manière suivante :

- ✓ 3 jours ouvrables pour les réclamations mineures ne nécessitant pas d'investigations majeures ;
- ✓ 10 jours ouvrables à 1 mois maximum (sauf circonstances particulières dûment justifiées). En cas d'une résolution complexe nécessitant des investigations majeures. Le plaignant, dans ce cas est tenu informé de ce délai.

❖ Equité et égalité de traitement.

La communication envoyée par le plaignant doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation et son contenu devra mentionner les éléments suivants

- 1) Les coordonnées du plaignant ;
- 2) Un résumé du contenu de la réclamation ;
- 3) La nature du préjudice subi s'il en a eu ;
- 4) Les services/personnes directement mis en cause ;
- 5) Les attentes du plaignant ;
- 6) Les personnes en copies de la réclamation.

La réclamation doit être envoyée par courrier ou courriel à l'interlocuteur habituel entre le plaignant et la Caritas Bénin. Cette disposition pourrait ne pas être respectée en cas de doute sur la sincérité de l'interlocuteur habituel. Dans ce cas, le plaignant pourra faire parvenir sa plainte directement à la Caritas Bénin.

#### IV. Réception de la réclamation

Pour être valides et prises en compte, toutes les réclamations doivent être adressées au **Directeur National de Caritas Bénin ou au Directeur diocésain** avec la mention « **RECLAMATION** » bien mise en évidence sur l'enveloppe ou dans le titre du mail.

Les courriers et mails reçus avec cette mention sont transmis intacts à la hiérarchie et ne sont ouverts que par le Directeur National ou le Directeur diocésain.

Adresse de réception:

Téléphone:( 00229) 21 14 14 52 /95 71 72 50

E-mail: [secretariat@caritasbenin.org](mailto:secretariat@caritasbenin.org) ou adressé au

Secrétariat de la Direction Nationale de Caritas Bénin sis à Djeffa – Route de Porto-Novo ou à l’adresse de la Direction Diocésaine concernée. Un accusé de réception est donné contre réception du courrier dans les mêmes formes de réception de la réclamation (Lettre ou mail).

Un registre de réclamation est ouvert à la Caritas Bénin et dans les Caritas diocésaines à cet effet.

## V. Comité de gestion des réclamations

5

Pour la gestion efficace des réclamations, il est mis en place un comité de gestion dont la composition varie selon l’importance et la provenance des réclamations. Ainsi, trois niveaux de comité de gestion des réclamations seront mis en place :

<b>PROVENANCE DES RECLAMATIONS</b>	<b>COMPOSITION DU COMITE</b>
<b>Interne au réseau (Diocèses, personnel salarié et bénévole)</b>	Directeur National (Président) Directeur Administratif et Financier (membre) Directrice des Programmes (membre) Responsable des Ressources Humaines(Rapporteur) Assistante de Direction (Secrétaire)
<b>Interne au réseau diocésain (Paroisses, personnel salarié et bénévole), collectivités locales</b>	Directeur de la Caritas Diocésaine (Président) Chargé des Programmes (membre) Chargé des Ressources Humaines (Rapporteur) Secrétaire Administratif(Secrétaire)
<b>Etat central et ses structures décentralisées, collectivités locales et Partenaires Techniques et Financiers</b>	Président du Conseil d’Administration (Président) Directeur National (membre) Directeur de la Caritas Diocésaine (concernée) Directeur Administratif et Financier (membre) Directrice des Programmes (Rapporteur) Assistante de Direction (Secrétaire)
<b>Prestataires de services et fournisseurs</b>	Comité d’achat

Les comités de gestion des réclamations sont mis en place par note de service.

Toutes les fois que les comités reçoivent des plaintes ou réclamation, ils font appel au Responsable de l'entité concernée (service ou projet).

La réponse du Comité sera notifiée au plaignant par le secrétariat dans les mêmes formes de réception de la réclamation (Lettre ou mail).

## VI. Médiation

Si un plaignant n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation aussi bien sur la procédure que sur le fond, il peut interjeter appel en utilisant les mêmes voies de réclamation.

Si l'insatisfaction persiste, le différend sera référé à l'arbitrage du Bailleur ou du Président du conseil d'administration de Caritas Bénin ou de la Caritas Diocésaine.

En cas de non conciliation, les Parties devront se référer aux instances judiciaires habilitées en République du Bénin.

## VII. Evaluation du dispositif de réclamation.

La Caritas Nationale et les Caritas Diocésaines font le point des réclamations reçues au cours de l'exercice lors de l'évaluation du Plan de Travail Annuel. Un rapport produit à cet effet devra être transmis à la hiérarchie. Ledit rapport sera structuré autour des points suivants ;

- Nombre de réclamations reçu ;
- Nombre de réclamations traité ;
- Taux de satisfaction des plaignants ;
- Leçons apprises.

## VIII. Publication

La présente politique de réclamation est publiée à travers le réseau Caritas, vulgarisée dans tout le réseau de partenariat et téléchargeable sur le site de Caritas Bénin : [www.caritasbenin.org](http://www.caritasbenin.org) . La politique de réclamation est désormais annexée à toutes les formes de contrat passé avec tiers par la Caritas Nationale et les Caritas Diocésaines.

Fait à Djéffa, le 22 Décembre 2017,

Le Président de Caritas Benin,

**Mgr. Aristide GONSALLO**