



MISSOURI
BOTANICAL
GARDEN

DOCUMENT SUR LA POLITIQUE NATIONALE DE SAFEGUARDING MBG MADAGASCAR

AOUT 2023


Christian CAMARA
Représentant Permanent



Table des matières

Abréviation et acronyme	3
Liste des graphiques	3
I. Contexte et justificatif	4
II. Introduction	4
III. Vision et mission de l'organisation	5
Vision globale du MBG	5
Vision en matière de politique de safeguarding	5
IV. Champs d'application	6
V. Responsabilité	7
A. Responsabilités du MBG	7
1. Promotion de la culture organisationnelle et de leadership	7
2. Renforcement de capacités du personnel	7
3. Mise en place de mécanisme de Protection pour assurer une surveillance et une responsabilité de haut niveau autour de nos efforts	7
4. Mise en place de mécanisme des Retours et de Gestion des Doléances où chacun pourra se sentir valoriser, écouter et en confiance pour rapporter tout incident	8
5. Mise en place d'un mécanisme de suivi et évaluation	10
B. Responsabilités des Partenaires	11
C. Les obligations de personnel du MBG	11
D. Les Obligations de la communauté bénéficiaires	12
VI. Mécanisme de signalement et d'intervention	12
VII. Procédures de traitement de cas signalé	13
VIII. Aperçu du système de gestion des retours et doléances	14
A. Comment Diffuser l'information ?	14
B. QUI sont les Publics susceptibles de demander une information, déposer une doléance ou signalement	14
C. Les points d'entrées pour recevoir les informations/ Doléances/Signalements	14
D. Période de traitement des doléances	15
E. Points de sortie des réponses à la demande d'information, Doléances et/ou Signalements	15
IX. Personne Référence	15
A. Suivi et Evaluation et/ou Point Focal Safeguarding (PF SF)	15
C. Responsable RH	16
X. Code de conduite	16
A. Attitude et image	16
B. La prise de l'alcool, tabac et drogue	16
XI. Mesure de prévention	17
XII. Annexes	18



Abréviation et acronyme

BDD	Base des données
CGRD	Comité Gestion des Retours et Doléances
CP	Chef de Projet
CRD	Comité des Retours et Doléances
FC	Format de Collecte
MBG	Missouri Botanical Garden
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PF SF	Point Focal Safeguarding
RDB	Responsable Base des données
RR	Représentant Résident
SF	Safeguarding
SGRD	Système de Gestion des Retours et des Doléances
SOP	Standard Opérationnel Procédure

Liste des graphiques

Figure 1: Le mécanisme de SGRD.....	9
Figure 2: Les 4 composantes clés du SGRD.....	9

I. Contexte et justificatif

Missouri Botanical Garden Programme Madagascar est une institution de Recherche Botanique et de Conservation de la Nature qui a plusieurs programmes mis en œuvre à Madagascar depuis 1983. Ces deux dernières décennies ont toutefois été marquées par une expansion remarquable de la portée des activités et de la taille de notre personnel local, car nous avons de plus en plus joué un rôle proactif dans le domaine de la conservation. Le programme de recherche et de conservation du MBG-Madagascar compte aujourd'hui plus de 60 membres du personnel malagasy travaillant à plein temps dans tout le pays, actuellement assistés par un conseiller technique expatrié, et soutenus et aidés par six membres du personnel basés à Saint-Louis et à Paris.

MBG travaille étroitement avec les communautés rurales, et différents partenaires, présentant différentes catégories de personnes et des groupes d'individus vulnérables, où les gens sont souvent confrontés à de graves problèmes environnementaux, économiques et éducatifs. Afin de s'assurer que l'action mise en œuvre par MBG n'aura pas des impacts négatifs au niveau de ses sites, elle s'engage à faire en sorte que son personnel, ses partenaires et tous ceux qui travaillent avec MBG soient pleinement informés de ce que signifie la protection des personnes, les directives et procédures, et de l'importance cruciale de la protection des personnes dans le travail.

Le premier objectif du MBG en matière de protection des personnes est de ne pas faire de mal, et nous adoptons une approche de tolérance zéro envers quiconque enfreint nos politiques. Pour MBG, la protection des personnes signifie protéger les communautés et les partenaires contre les préjudices potentiels qui découlent du contact avec toute personne travaillant pour ou avec nous, ou de nos activités et programmes.

Dans le souci de mettre en place un mécanisme qui va garantir l'atteinte de ces conditions, une activité ayant comme objectif l'élaboration d'une politique de safeguarding a été priorisée en 2022, et MBG avec l'appui du projet « *Fitantanana Maharitra Holovainjafy* », est en cours de mettre en place cette politique de protection par le biais d'un consultant.

II. Introduction

Pour MBG Programme Madagascar, chaque membre du personnel est appelé à adopter une attitude respectueuse et professionnelle envers le reste des membres du personnel aussi bien en matière d'habillement qu'en matière de langage et de comportement. Ne seront aucunement tolérés l'usage des jurons, d'un ton élevé quel que soit la raison.

De même, lorsque les membres du personnel représentent MBG auprès de ses partenaires, ils devraient se vêtir et se comporter de façon appropriée.

Par son approche environnementaliste, MBG s'oppose à tout abus de pouvoir, exploitation des bénéficiaires (communauté de base) et signale que chacun est à la fois responsable de sa propre utilisation du pouvoir, mais également de celle des autres.

La politique de safeguarding (protection) est un ensemble de mesures et de procédures visant à protéger les personnes les plus vulnérables contre toutes formes de préjudice, d'abus, de négligence ou d'exploitation et suit les valeurs qui sont au cœur du travail du MBG.

Dans notre secteur, nous entendons par « sauvegarde » la protection des personnes contre les préjudices émanant d'un contact avec notre personnel ou nos programmes.

Il est important de noter que chaque organisation est unique, et donc la politique de safeguarding doit être adaptée en conséquence pour répondre aux besoins spécifiques de l'organisme.

La politique de safeguarding (protection) vise à assurer la sécurité et le bien-être des personnes impliquées dans ses activités et doit répondre aux besoins et aux risques spécifiques des personnes vulnérables avec lesquelles l'organisme travaille. Les éléments clés d'une politique de safeguarding peuvent inclure :

- Une déclaration claire et concise de l'engagement de l'organisme à protéger les personnes vulnérables.
- Des lignes directrices claires pour la détection et la prévention des abus, de l'exploitation, de la négligence, de la discrimination et de la violence.
- Des procédures de signalement et de gestion des cas, y compris l'enquête sur les allégations d'abus ou de négligence.
- La désignation d'un responsable de safeguarding, chargé de coordonner et de mettre en œuvre la politique de safeguarding.
- La formation de tous les membres du personnel et des bénévoles sur les politiques et procédures de safeguarding, ainsi que sur leurs obligations légales.
- La mise en place de mécanismes de rétroaction et d'amélioration continue, y compris la révision régulière de la politique de safeguarding et des procédures associées.
- La communication régulière avec les parties prenantes, notamment les bénéficiaires des services, les partenaires, les donateurs et les organismes de réglementation, sur les efforts de l'organisme en matière de safeguarding.

III. Vision et mission de l'organisation

Vision globale du MBG

- ✓ Découvrir, comprendre et conserver les plantes de Madagascar en vue de soutenir et enrichir la Vie.
- ✓ Aucune espèce végétale n'a été perdue.
- ✓ Conservation des écosystèmes les plus menacés de Madagascar
- ✓ La restauration écologique dans le but d'augmenter le capital naturel de Madagascar

Vision en matière de politique de safeguarding

MBG Madagascar reconnaît qu'il existe une inégalité de pouvoir entre les employés et le personnel associé ainsi que les personnes avec lesquelles nous travaillons dans le cadre de nos programmes, et également entre les personnes au sein de notre organisation. Ce pouvoir ne doit en aucun cas être utilisé à notre avantage ou pour nuire à d'autres.

Nous reconnaissons également que nous avons la responsabilité de protéger les personnes avec lesquelles nous travaillons et qui travaillent pour nous, et nous nous efforçons en permanence de prévenir le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels. Nous prenons au sérieux tous les signalements de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels.

Par conséquent, nous nous engageons à appliquer une tolérance zéro en ce qui concerne le harcèlement et l'intimidation, l'exploitation et les abus sexuels au sein de notre organisation. Concrètement, cela signifie que nous prenons nos responsabilités et agissons pour prévenir les

abus et les combattre avec rigueur. L'objectif de cette politique est de définir les principes et les mesures nécessaires pour :

1. Prévenir le harcèlement, l'intimidation, l'exploitation et les abus, et
2. Répondre aux plaintes à cet égard et procéder à leur résolution.

Le but est de protéger nos travailleurs et toutes les personnes avec lesquelles nous collaborons contre les prédateurs. Nous cherchons ainsi à garantir la justice pour les personnes qui sont victimes de tels comportements.

Cette politique est un document vivant, elle est donc sujette à être améliorée et modifiée constamment. À cette fin, le Comité de Safeguarding et la personne responsable du Safeguarding l'examineront et l'adapteront le cas échéant.

Elle s'adresse principalement aux travailleurs, aux bénévoles, aux personnes avec lesquelles MBG Mission Madagascar travaille, et à ses représentant(es), ce qui comprend tous les membres de ses organes d'administration et la direction.

IV. Champs d'application

En tant que politique Institutionnelle, cette politique de Safeguarding s'applique à :

- a). Tous les employés sous contrat avec MBG, quel que soit leur statut contractuel, international ou national.
- b). Tout le Personnel Apparenté lorsqu'il est engagé dans des travaux ou des visites en relation avec MBG, c'est-à-dire : les consultants, les stagiaires, les bénévoles, les visiteurs des programmes y compris les journalistes, les politiciens et les autres acteurs.
- c). Tous les Partenaires et Fournisseurs avec lesquels MBG est sous contrat. Les partenaires sont des organisations ou des institutions avec lesquelles MBG ont une relation stratégique, technique, ou de mise en œuvre. Les fournisseurs qui offrent un service à MBG en échange d'un paiement.

MBG Madagascar veillera à ce que, toutes les parties externes avec lesquelles est conclu un accord de partenariat, un contrat ou une subvention, ou toute organisation avec laquelle il travaille pour exécuter ses programmes, ainsi que l'ensemble du personnel et du personnel apparenté, soient tenues de se conformer à cette politique ou de démontrer qu'elles ont mis en place des politiques et procédures de Safeguarding équivalentes ou supérieures. MBG Programme Madagascar respecte les systèmes de croyances et de valeurs par lesquels le personnel, le personnel apparenté, les partenaires et fournisseurs mènent leur vie personnelle. Néanmoins, certaines actions effectuées en dehors des heures de travail qui contredisent cette politique seront considérées comme une violation de la Politique de Safeguarding.

V. Responsabilité

A. Responsabilités du MBG

1. Promotion de la culture organisationnelle et de leadership

MBG Programme Madagascar veillera à ce que tout le personnel soit informé de sa politique de protection, des comportements et conduites attendus et de la manière de signaler les actes répréhensibles en intégrant les attentes de l'organisme en matière de prévention du harcèlement, de l'exploitation et des abus sexuels dans les codes de conduite, les orientations des nouveaux employés, les formations de sensibilisation, et par le biais de communications internes régulières.

MBG Madagascar s'efforcera d'employer un personnel qui soit en accord avec notre vision, notre mission et nos valeurs et, dans le respect des lois applicables, d'empêcher que des auteurs connus de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels et de maltraitance d'enfants soient (ré)engagés ou (re)déployés. Nous intégrerons des responsabilités professionnelles appropriées dans les descriptions de postes de direction, de management et autres postes du personnel. Les responsables et les équipes des ressources humaines avec le Point Focal Safeguarding veilleront à ce que des procédures de sélection solides soient mises en place pour l'ensemble du personnel, en particulier pour le personnel qui aura un contact direct ou indirect avec des enfants et/ou des adultes vulnérables. Nous pourrions inclure dans les processus de gestion des performances et de retour d'information des cadres supérieurs, l'adhésion à la création et au maintien d'un environnement qui favorise cette politique et le code de conduite en matière de protection et à la prévention du harcèlement sexuel, de l'exploitation et des abus sexuels et de la maltraitance des enfants.

2. Renforcement de capacités du personnel

Une formation régulière et appropriée sera dispensée à l'ensemble du personnel et apparenté. Au moins une fois par année, le responsable Safeguarding organisera des ateliers en matière de prévention et de protection, qui pourra être adapté au contexte des différentes équipes. Le personnel ainsi que chaque nouvelle engagée devront suivre une formation obligatoire sur l'intégrité. Il sera possible de suivre les formations en ligne ou dans différents lieux du pays. Les bénévoles, stagiaires et personnes en intégration socio-professionnelle pourront également suivre des ateliers de sensibilisation sur le sujet.

En cas de sanction disciplinaire importante pour un(e) travailleur (euse) impliqué(e) dans un cas d'intégrité, le Comité Gestion des Retours et Doléances (CGRD) fournira les informations minimums requises.

3. Mise en place de mécanisme de Protection pour assurer une surveillance et une responsabilité de haut niveau autour de nos efforts.

Pour ce faire, nous contrôlerons et examinerons nos performances en matière de protection et nous demanderons aux employés de MBG et au personnel associé, aux partenaires, aux participants aux programmes et aux communautés où MBG travaille de nous faire part de leurs commentaires sur l'efficacité de nos mesures de protection. Nous nous engageons à apprendre et à nous améliorer en permanence afin de prévenir le harcèlement, l'exploitation et les abus

sexuels et d'y répondre. Nous serons responsables et transparents dans la communication de nos efforts et de nos progrès à divers publics internes et externes, y compris les structures de gouvernance et de direction de MBG, le personnel, les donateurs, les partenaires, le secteur au sens large et les communautés.

MBG s'engage également à protéger les bénéficiaires¹ contre tout type d'abus, de négligence ou de harcèlement, y compris les abus sexuels et la violence basé sur le genre (VBG). Pour cela, MBG :

- ✓ Prendra des mesures pour prévenir les abus, telles que la formation du personnel sur les questions de protection et la mise en place de processus de signalement pour les allégations d'abus.
- ✓ Établira des règles de conduite pour son personnel pour garantir que les bénéficiaires soient traités avec respect et dignité
- ✓ Travaillera en étroite collaboration avec les autorités locales pour garantir la protection des bénéficiaires et respecter les lois et les réglementations locales.

4. Mise en place de mécanisme des Retours et de Gestion des Doléances où chacun pourra se sentir valoriser, écouter et en confiance pour rapporter tout incident.

L'environnement de travail sain et inclusif promu par MBG encourage les personnes victimes de harcèlement à demander de l'aide. La personne victime de harcèlement ou d'abus de pouvoir est écoutée, protégée. Ce mécanisme sera mis en place pour que les bénéficiaires, les communautés, et le staff MBG et partenaires puissent signaler des situations ou des comportements perturbateurs ou illégaux. Il nous permettra d'apprendre de nos activités et modifier nos modalités d'interventions ou adapter nos critères ou activités. Ce mécanisme constitue également un élément essentiel de l'engagement de MBG envers la qualité, la redevabilité et l'apprentissage.

¹ Les communautés touchées par les activités du MBG.

Le mécanisme de SGRD est pour QUI et par QUI

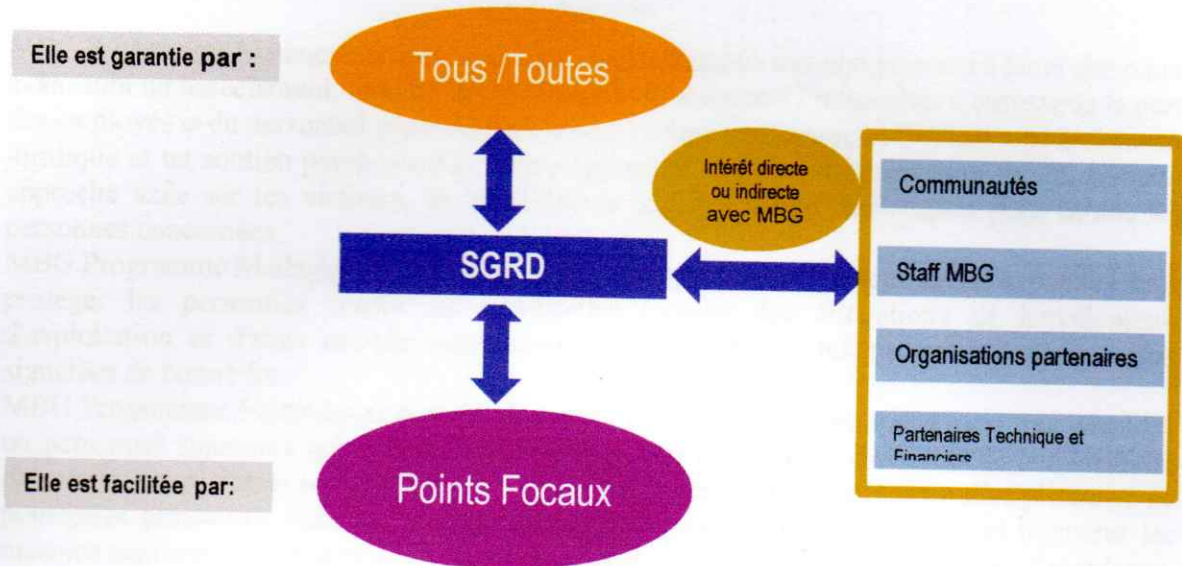


Figure 1 : Le mécanisme de SGRD

Les composantes clés du Mécanisme de Gestion de Retours et Doléances

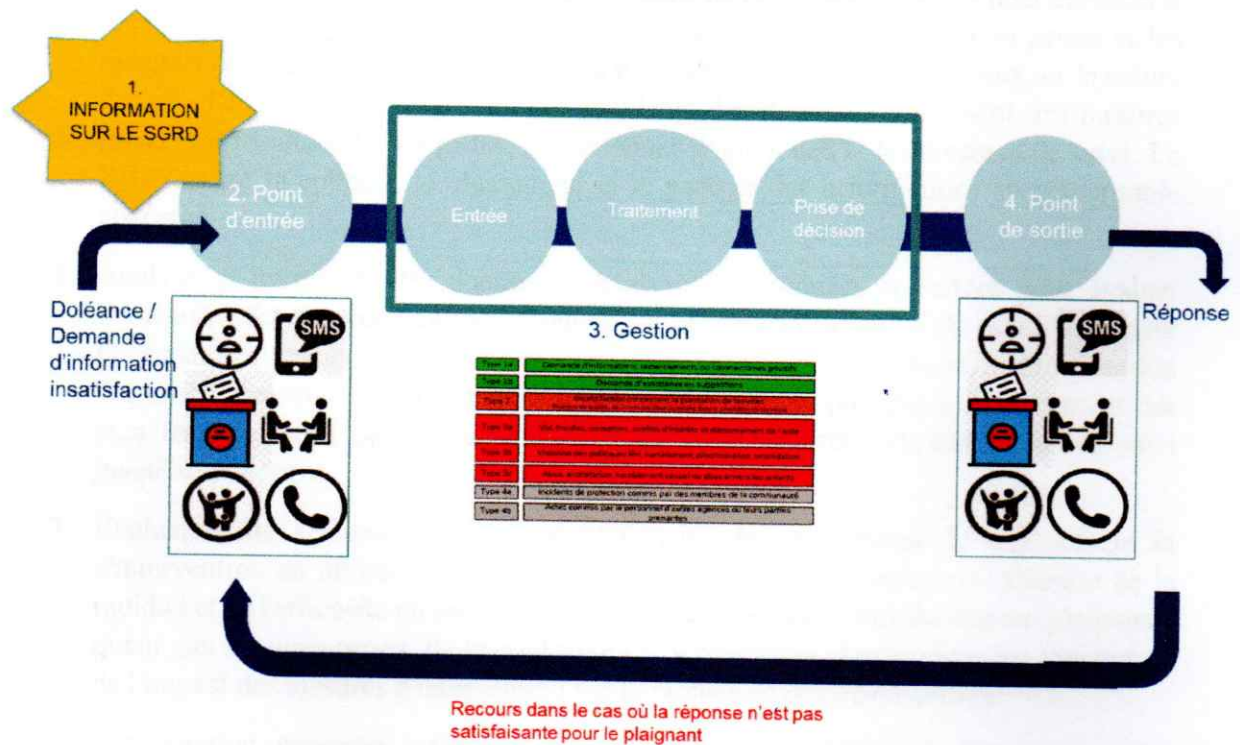


Figure 2: Les 4 composantes clés du SGRD

5. Mise en place d'un mécanisme de suivi et évaluation

MBG Programme Madagascar apportera soutien et assistance aux plaignants et à toute personne ayant subi un harcèlement, une exploitation et des abus sexuels ou des abus d'enfants de la part des employés et du personnel apparenté. Cela peut inclure un traitement médical, une assistance juridique et un soutien psycho-social. Notre soutien et notre assistance seront guidés par une approche axée sur les victimes, la faisabilité et une évaluation des risques pour toutes les personnes concernées.

MBG Programme Madagascar prendra les mesures appropriées au mieux de ses capacités pour protéger les personnes contre les représailles lorsque des allégations de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels impliquant ses employés ou les personnes associés sont signalées de bonne foi.

MBG Programme Madagascar prendra des mesures rapides et appropriées avec tout employé ou personnel apparenté qui enfreint cette politique en commettant des actes de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels. Il peut s'agir de mesures administratives ou disciplinaires, de poursuites judiciaires et/ou de renvoi aux autorités compétentes pour qu'elles prennent les mesures appropriées, y compris des poursuites pénales, dans les zones où se produit l'incidence.

Un système de suivi et d'évaluation pour évaluer l'efficacité des procédures de signalement et d'intervention se compose comme suit :

1. Collecte de données : Mettre en place un système de collecte de données pour enregistrer les signalements reçus, les enquêtes menées, les mesures d'intervention prises et les résultats obtenus. Les données collectées peuvent inclure des informations sur la nature des incidents signalés, la gravité des incidents, les délais de traitement, les mesures prises, les résultats des enquêtes, les sanctions éventuelles et les mesures de suivi. Le RBD assure la collecte, le classement et le partage des informations au responsable concerné.
2. Analyse et traitement des données : Analyser les données collectées pour évaluer l'efficacité des procédures de signalement et d'intervention. Cela peut impliquer l'examen des tendances, la comparaison des résultats avec les objectifs de protection fixés, et l'identification des lacunes ou des défis dans le processus de traitement des signalements. Le PF Safeguarding et le comité CGRD assureront le traitement et le suivi jusqu'au plaignant.
3. Évaluation de l'efficacité : Évaluer l'efficacité des procédures de signalement et d'intervention en utilisant les données collectées. Cela peut inclure l'évaluation de la rapidité et de l'efficacité du traitement des signalements, de la satisfaction des plaignants quant aux mesures prises, de la conformité aux politiques et procédures en vigueur, et de l'impact des mesures d'intervention sur la protection des bénéficiaires.
4. Amélioration continue : Utiliser les résultats de l'évaluation pour apporter des améliorations continues aux procédures de signalement et d'intervention. Cela peut inclure la révision des politiques et procédures existantes, la formation du personnel sur les meilleures pratiques, l'ajustement des délais de traitement, la mise en œuvre de mesures de prévention supplémentaires, et la communication des résultats et des leçons apprises à tous les niveaux de l'organisation.

5. Rapportage : Préparer des rapports périodiques sur les résultats du suivi et de l'évaluation pour informer la direction et les parties prenantes concernées de l'efficacité des procédures de signalement et d'intervention. Les rapports peuvent également servir de base pour la transparence et la redevabilité de l'organisation envers les bénéficiaires, les donateurs, les partenaires et les autorités compétentes.

Il est important de mettre en place un système de suivi et d'évaluation robuste et de veiller à ce qu'il soit utilisé pour améliorer continuellement les procédures de signalement et d'intervention de l'organisation dans le but de renforcer la protection des bénéficiaires et de répondre aux besoins des personnes vulnérables.

B. Responsabilités des Partenaires

MBG exigera la protection de la part de ses partenaires. Les Partenaires et les Fournisseurs contractant avec MBG sont tenus de maintenir et promouvoir les plus hautes normes de conduite éthique et professionnelle. Cette politique de Safeguarding définit les normes minimales de conduite à suivre afin de minimiser les risques et protéger les bénéficiaires et les communautés de nos programmes contre l'exploitation, les abus sexuels et la maltraitance des enfants en raison de leur engagement avec notre organisation. MBG Madagascar avoue que la nature de notre travail place souvent notre personnel, notre Personnel Apparenté, nos Partenaires et nos Fournisseurs en position de pouvoir par rapport aux communautés avec lesquelles nous travaillons. C'est pourquoi, MBG Madagascar s'engagera à veiller à ce que tous les membres du personnel n'abusent pas de ce déséquilibre de pouvoir et d'influence sur la vie et le bien-être de nos bénéficiaires ou envers les personnes des communautés avec lesquelles nous travaillons.

C. Les obligations de personnel du MBG

Le personnel du MBG veille à respecter ce que doit faire « **comportement attendu** » et ce que ne doit pas faire « **Comportements proscrits** » en respectant le règlement intérieur et la code de conduite. Donc, tout le monde doit se référer au règlement intérieur et au code de conduite.

Exemple des comportements attendus

✓ Avoir un comportement professionnel avec les collègues : (i) évitant de répandre de fausses rumeurs et allégations, (ii) s'abstenant de faire des commentaires basés sur le genre, l'orientation sexuelle ou sur toute autre caractéristique personnelle, qui pourraient être considérés comme du harcèlement.

✓ Que tous les bénéficiaires (y compris les enfants), employés, partenaires, intervenants communautaires et toutes personnes avec qui je suis en contact soient traités avec respect, dignité et égalité.

✓ Aucun maintien de contact personnel avec un bénéficiaire (invitation au domicile, transport,...) sans un motif professionnel et sans que mon ou ma responsable ne m'en ait clairement donné l'autorisation.

✓ Je rapporterai sans délai à ma hiérarchie ou à une personne de confiance désignée dans le cadre de mon travail toute suspicion, information ou rumeur ou tout doute sur un possible abus - sans avoir à la/le vérifier moi-même.

Exemple des Comportements proscrits ou interdits

- ✓ Je n'exploiterai jamais un bénéficiaire (et notamment un enfant), et ne commettrai jamais d'abus envers lui/elle.
- ✓ Je ne tolérerai ni ne me livrerai à aucune forme de harcèlement physique ou psychologique, de discrimination, d'abus de pouvoir, ni d'intimidation dans le cadre de mon travail, y compris par des remarques ou attitudes dévalorisantes.
- ✓ Pas de relation sexuelle avec une personne ayant moins de 18 ans.
- ✓ Je n'aurai jamais de relation sexuelle en échange d'argent, d'un cadeau quelconque, d'un travail ou d'une aide de quelque sorte même si la personne a proposé cet échange en premier ou si elle s'attend à cela.
- ✓ Pas d'abus verbal, pas d'abus/ harcèlement psychologique et physique

D. Les Obligations de la communauté bénéficiaires

La communauté en tant que bénéficiaire de l'intervention du MBG doit :

- ✓ Respecter les organisations et les directives données par le projet,
- ✓ Veiller à la sûreté et à la sécurité du personnel du projet et les communautés,
- ✓ Respecter le personnel travaillant dans les locaux et les autres bénéficiaires
- ✓ Participer aux activités planifiées par le projet,
- ✓ Participer au suivi des résultats et au respect des biens communs et infrastructures mise en place
- ✓ Signaler les anomalies, les comportements illégaux au niveau de la communauté.
- ✓ Interdire la violence verbale et physique, de communiquer de fausses informations

VI. Mécanisme de signalement et d'intervention

La mise en place d'un mécanisme de signalement accessible et confidentiel pour permettre aux bénéficiaires, au personnel de MBG ainsi qu'à d'autres parties prenantes de signaler tout incident de protection suspecté ou avéré.

Les canaux de signalement peuvent inclure :

- a. Boîte aux lettres de signalement : Installez des boîtes aux lettres de signalement dans les bureaux de l'organisme humanitaire, les centres d'accueil ou d'autres lieux appropriés. Les bénéficiaires et le personnel peuvent y déposer des rapports écrits sur les incidents de protection de manière confidentielle.
- b. Adresse e-mail dédiée : Créez une adresse e-mail dédiée pour les signalements d'incidents de protection. Assurez-vous que cette adresse e-mail soit facilement accessible sur le site et dans les documents de sensibilisation, et que les e-mails reçus sont traités de manière confidentielle.
- c. Formulaire de signalement en ligne : Mettez en place un formulaire de signalement en ligne sur le site. Ce formulaire devrait être facile à remplir et permettre aux bénéficiaires et au personnel de signaler les incidents de protection de manière confidentielle.

Il est important de garantir que tous ces canaux de signalement sont accessibles aux bénéficiaires, quel que soit leur niveau d'alphabétisation ou leur langue de communication. Il peut être nécessaire de fournir des informations dans différentes langues et de s'assurer que les

bénéficiaires comprennent le processus de signalement et sont conscients de leur droit de signaler tout incident de protection suspecté ou avéré.

Il est également essentiel de garantir que les signalements sont traités de manière confidentielle, que les personnes qui signalent ne subissent aucune représailles, et que les signalements sont évalués et traités de manière diligente et appropriée par des professionnels formés à la protection.

VII. Procédures de traitement de cas signalé

La procédure de traitement des signalements :

1. Réception des signalements : Les signalements peuvent être reçus par le biais des différents canaux de signalement mis en place, tels que la boîte aux lettres de signalement, l'adresse e-mail dédiée ou le formulaire de signalement en ligne. Il est important de s'assurer que les signalements sont reçus de manière respectueuse, en accordant une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité des données.
2. Enregistrement des signalements : Tous les signalements reçus doivent être enregistrés de manière systématique et confidentielle dans un registre dédié. Les informations enregistrées peuvent inclure la date du signalement, le nom du plaignant (s'il a choisi de s'identifier), une description détaillée de l'incident signalé, les circonstances entourant l'incident, les personnes impliquées (si connues), et toute autre information pertinente.
3. Évaluation des signalements : Les signalements doivent être évalués de manière diligente et objective pour déterminer leur gravité, leur véracité et leur pertinence. Cela peut impliquer des entretiens avec le plaignant, la collecte de preuves supplémentaires, la consultation d'autres membres du personnel ou d'experts en protection, et la prise en compte des politiques et procédures en vigueur.
4. Traitement des signalements : Une fois que les signalements ont été évalués, il est important de prendre des mesures appropriées en fonction de la gravité de l'incident. Cela peut inclure la mise en place de mesures de protection pour le plaignant, la coordination avec d'autres acteurs pour une intervention appropriée, la gestion des aspects juridiques, et la communication avec le plaignant sur les mesures prises et les résultats de l'enquête.
5. Confidentialité et protection des données : Tout au long du processus de traitement des signalements, il est essentiel de respecter les principes de confidentialité et de protection des données. Les informations liées au signalement doivent être traitées de manière confidentielle et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans le processus de traitement. Les données personnelles des plaignants doivent être protégées conformément aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données.
6. Suivi et rapportage : Un suivi régulier des signalements, des mesures prises et des résultats de l'enquête doit être effectué. Un rapport périodique sur les signalements reçus, les mesures prises et les résultats obtenus peut être établi pour assurer une transparence et une responsabilité adéquates.

Il est important de former le personnel sur la procédure de traitement des signalements, y compris sur la confidentialité, la protection des données, et la manière appropriée de recevoir,



enregistrer, évaluer et traiter les signalements. Une communication claire sur la disponibilité des canaux de signalement et sur les mesures prises en cas de signalements peut également encourager les bénéficiaires et le personnel à signaler tout incident de protection.

VIII. Aperçu du système de gestion des retours et doléances

A. Comment Diffuser l'information ?

Moyens

- ✓ Sensibilisation Communautaire
- ✓ Réunion communautaire
- ✓ Affiche, Panneau d'affichage, Brochure, Vidéo-Film
- ✓ Tilin'Afo/Tilim-piarovana, Chef Fkt, VOI
- ✓ Appel téléphonique/SMS

Lieux

- ✓ Lieux d'activités (Sites)
- ✓ Bureau et chef Fokontany/Commune
- ✓ Bureau du MBG et agents
- ✓ Visite à Domicile, Entretien Individuelle
- ✓ Bureau Tilin'Afo/Tilim-piarovana /Quartier Mobile
- ✓ Tsena/Marhé
- ✓ Ecole (EPP)

B. QUI sont les Publics susceptibles de demander une information, déposer une doléance ou signalement

- ✓ Communauté de Base VOI (Bénéficiaires)
- ✓ Familles de bénéficiaires
- ✓ Personnel MBG
- ✓ Autorités locales,
- ✓ Partenaires MBG et leurs membres
- ✓ Agences, ONG, OSC et leurs membres
- ✓ Police /Gendarme

C. Les points d'entrées pour recevoir les informations/ Doléances/Signalements

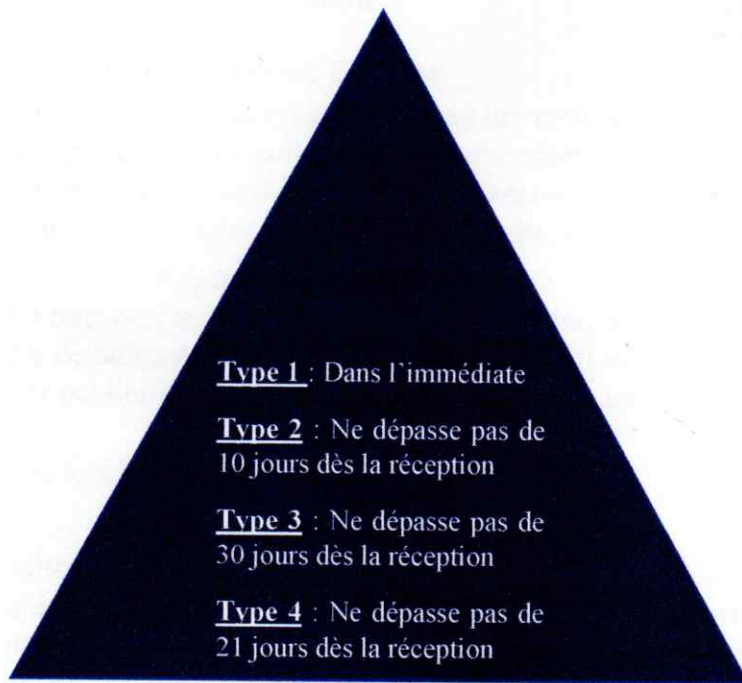
Moyens

- ✓ Ligne Téléphonique 7/7 (Appel, sms)
- ✓ Réunion communautaire
- ✓ Tilin'Afo/Tilim-piarovana/Quartier Mobile
- ✓ Equipes MBG, Responsable de site et partenaires
- ✓ Comité de gestion de doléances
- ✓ Réseaux sociaux (FB, autres ...)
- ✓ Direction ou RH MBG, PF SF
- ✓ e-mail, Page Internet dédié pour Doléance,
- ✓ VAD
- ✓ Lettre officielle
- ✓ Cahier de doléances

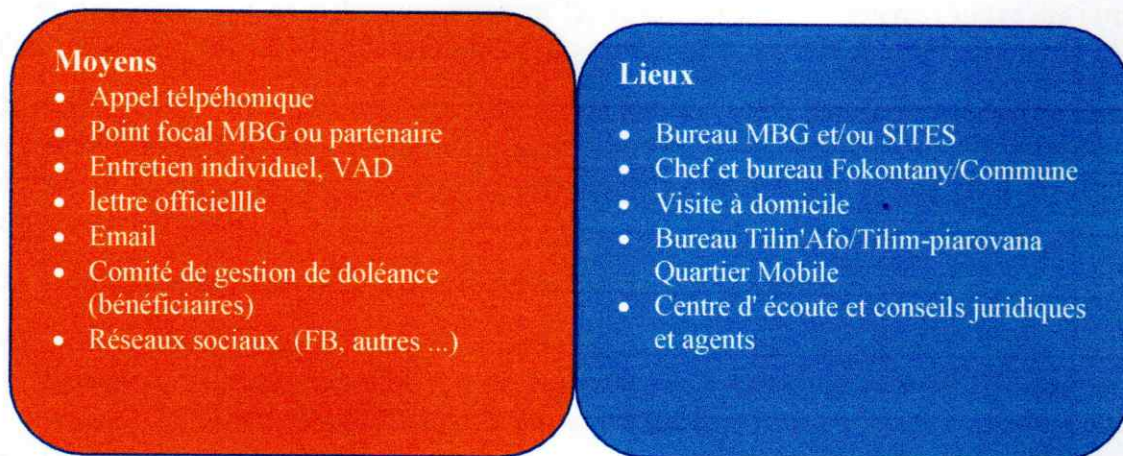
Lieux

- ✓ Lieux d'activités (Sites)
- ✓ Bureaux MBG ou Site
- ✓ Bureau et chef Fokontany
- ✓ Marché/Tsena
- ✓ Visite à Domicile
- ✓ Bureau Tilin'Afo/Tilim-piarovana /Quartier Mobile
- ✓ Police, brigade de meurs, gendarmerie et agents

D. Période de traitement des doléances



E. Points de sortie des réponses à la demande d'information, Doléances et/ou Signalements



IX. Personne Référence

A. Suivi et Evaluation et/ou Point Focal Safeguarding (PF SF)

Les taches principales exercées seront les suivantes :

- Recevoir les plaintes, rédiger les rapports sur des cas et apporter un soutien aux personnes ;
- Sensibiliser aux politiques et procédures concernant le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels.

Ces points focaux seront formés et régulièrement informés afin de pouvoir au mieux relayer les informations qu'ils recevront.

B. Représentant Résident

La réponse à une accusation justifiant des mesures à la suite d'une évaluation préliminaire doit être gérée par un comité de gestion d'incidents incluant le Représentant Résident. Ce dernier est responsable de l'intégralité de la réponse à l'incident, notamment de la supervision du traitement du cas et du soutien de l'enquête, si nécessaire.

C. Responsable RH

Le responsable RH informera chaque semaine le comité de gestion d'incidents des nouveaux cas de Safeguarding qui ont pu être reportés. Il décidera si les cas doivent être communiqués aux publics externes (bailleurs de fonds, donateurs,...)

X. Code de conduite

A. Attitude et image

MBG est une organisation composée d'une équipe multiculturelle. Ses longues années d'existence lui ont permis de nouer de relations avec plusieurs personnes et Institutions qui sont devenues ses partenaires techniques et financiers. Le présent code de conduite a pour objet de définir la conduite attendue de la part du personnel de MBG, durant son contrat avec l'organisation. Ses dispositions sont applicables en tout temps. Les infractions à ce Code constituent des motifs d'action disciplinaire, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Ainsi, chaque membre du personnel est appelé à adopter une attitude respectueuse et professionnelle envers le reste du membre du personnel aussi bien en matière d'habillement qu'en matière de langage et de comportement. Ne seront aucunement tolérés l'usage des jurons, d'un ton élevé quelle qu'en soit la raison.

De même, lorsque les membres du personnel représentent MBG auprès de ses partenaires, ils devraient s'accouttrer et se comporter de façon appropriée. Les employés devraient porter des vêtements qui projettent auprès du public une image professionnelle tout en étant un signe de respect envers autrui.

Dans le langage verbal et écrits envers les partenaires, sont à bannir :

- ✓ L'usage de tutoiement, l'appel de son interlocuteur par son prénom direct lorsque l'employé n'est pas familiarisé avec les partenaires et/ou visiteurs sauf si dernier l'a autorisé. Privilégier plutôt l'usage de « vous » et du titre « Mr ou Mme » avant le nom.
- ✓ L'usage du jargon.

B. La prise de l'alcool, tabac et drogue

La prise d'alcool, de tabac et de la drogue est formellement interdite durant les heures de travail et dans les locaux du MBG. Tout employé en service (au bureau, en mission, en réunion en formation) doit impérativement être en état de sobriété. Le non-respect de cette règle entraîne de sanctions disciplinaires.

XI. Mesure de prévention

Une mesure de prévention importante à inclure dans une politique de protection est la sensibilisation et la formation du personnel sur les questions de protection.

1. Formation sur les principes de protection : Fournir une formation complète au personnel sur les principes fondamentaux de protection, tels que la protection des droits de l'homme, la confidentialité, l'égalité des sexes, l'inclusion, et la non-discrimination. Cette formation devrait également inclure des informations sur les normes humanitaires internationales en matière de protection et les obligations légales de l'organisation en matière de protection des bénéficiaires.
2. Sensibilisation sur les risques de protection : Sensibiliser le personnel sur les différents types de risques de protection auxquels les bénéficiaires peuvent être confrontés, tels que la violence sexuelle et sexiste, l'exploitation et les abus, la discrimination, la traite des êtres humains, etc. Cela peut inclure des sessions de sensibilisation, des briefings réguliers et des campagnes de communication internes sur les risques et les mesures de protection.
3. Protocoles de travail sécurisés : Élaborer et mettre en œuvre des protocoles de travail sécurisés pour minimiser les risques de protection. Cela peut inclure des procédures de vérification d'identité des bénéficiaires, des protocoles de gestion des plaintes et des signalements, des procédures pour protéger la confidentialité des informations sensibles, et des protocoles de sécurité pour le travail dans des environnements à haut risque.
4. Renforcement des capacités des partenaires locaux : Si l'organisation humanitaire travaille en partenariat avec des organisations locales, il est important de renforcer leurs capacités en matière de protection. Cela peut inclure la formation du personnel local sur les questions de protection, la mise en place de procédures de signalement et d'intervention adaptées à la culture et au contexte local, et le soutien à la sensibilisation des bénéficiaires sur leurs droits et les mécanismes de protection disponibles.
5. Mécanismes de signalement accessibles et sûrs : Mettre en place des mécanismes de signalement accessibles et confidentiels pour permettre aux bénéficiaires et au personnel de signaler tout incident de protection suspecté ou avéré. Il est important que les bénéficiaires et le personnel aient confiance dans le processus de signalement et qu'ils soient protégés contre les représailles éventuelles.
6. Vérification et suivi : Mettre en place des mécanismes de vérification et de suivi pour s'assurer que les procédures de protection sont mises en œuvre de manière effective. Cela peut inclure des audits internes, des visites de terrain, des enquêtes sur les incidents de protection signalés, et des évaluations de l'efficacité des mesures de prévention mises en place.

En intégrant ces mesures de prévention dans une politique de protection, MBG renforcera sa capacité à protéger les droits et la dignité des bénéficiaires, à minimiser les risques de protection et à répondre efficacement aux incidents de protection qui se produisent.

XII. Annexes

Annexe 1 : Quelques définitions

1. Safeguarding : La prévention et la protection des personnes: membres des communautés locales, collègues, partenaires; de tout type d'abus: physique, psychologique, sexuel, abus de pouvoir ou de position et de délits de fraude et de corruption de la part d'agents, de personnel MBG et de ses collaborateurs et partenaires. La politique de safeguarding est présentée dans un document Cadre de Protection avec une directive Code de Conduite.
2. Code de conduite : Un code de conduite décrivant les normes de comportement attendues de la part de tous les membres du personnel de l'organisation en ce qui concerne la protection des bénéficiaires. Cela peut inclure des dispositions sur la confidentialité, l'éthique professionnelle, la non-discrimination, la prévention de l'exploitation et des abus, et les obligations légales en matière de protection.
3. Procédures de signalement et d'intervention : Des procédures détaillées sur la manière de signaler les incidents de protection suspectés ou avérés, y compris les canaux de signalement, les formulaires de signalement, les contacts d'urgence, et les étapes à suivre pour traiter les signalements de manière confidentielle et efficace. Cela peut également inclure des procédures d'intervention pour répondre aux incidents de protection, telles que les enquêtes, les mesures d'assistance aux victimes et les actions disciplinaires.
4. Politique de confidentialité et de protection des données : Une politique décrivant les principes et les mesures de protection des données pour garantir la confidentialité et la sécurité des informations sensibles recueillies dans le cadre des signalements et des interventions en matière de protection. Cela peut inclure des dispositions sur la collecte, le stockage, la gestion et la transmission des données, ainsi que sur les droits des bénéficiaires en matière de confidentialité et de protection des données.
5. Protocoles de travail sécurisés : Des protocoles détaillés sur les mesures de sécurité et de prévention à mettre en œuvre dans le cadre des activités de l'organisation humanitaire pour minimiser les risques de protection. Cela peut inclure des procédures de vérification d'identité des bénéficiaires, des protocoles de sécurité pour le travail dans des environnements à haut risque, des procédures de gestion des plaintes et des signalements, et des protocoles pour protéger la confidentialité des informations sensibles.
6. Outils de formation et de sensibilisation : Des outils de formation et de sensibilisation utilisés pour former le personnel de l'organisation sur les questions de protection, tels que des modules de formation, des manuels d'orientation, des guides de sensibilisation, et d'autres ressources pédagogiques pour renforcer les connaissances et les compétences du personnel en matière de protection.
7. Procédures de suivi et d'évaluation : Des procédures détaillées sur la collecte, l'analyse et l'évaluation des données relatives aux signalements, aux enquêtes, aux interventions et aux résultats obtenus dans le cadre de la protection. Cela peut inclure des protocoles de suivi, des modèles d'évaluation, des rapports d'évaluation et d'autres outils pour

mesurer l'efficacité des mesures de protection mises en place et identifier les domaines d'amélioration.

8. Tilin'afo ou Tilim-piarovana: une personne acceptée par la communauté ou village d'assurer l'organisation sécuritaire dans son village qui joue le rôle du quartier mobile pour d'autre dénomination.

Annexe n°02 : Définitions et type des abus, des exploitations et des harcèlements

1. **Abus** : Tout acte de maltraitance physique ou émotionnelle d'abus sexuels de négligence ou d'exploitation impliquant une atteinte potentielle ou réelle à la santé à la survie, au développement ou à la dignité d'autrui commis dans le cadre d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir.

- **Abus de pouvoir** : Tout abus commis sur autrui, par l'utilisation abusive d'une position de pouvoir, d'influence ou d'autorité. Il peut prendre la forme: d'intimidation, d'humiliation, de menace, de chantage et de négligence.

- **Abus sexuel** : Toute atteinte physique ou menace d'atteinte physique, de nature sexuelle qui peut intervenir par la force, sous la contrainte ou dans une situation d'inégalité L'usage de la force réelle n'est donc pas nécessaire pour que l'on puisse parler d'abus.

Les formes d'abus les plus courants dans la communauté et sur le lieu de travail sont l'abus physique, l'abus émotionnel, l'abus sexuel, l'abus de pouvoir, l'abus spirituel², l'abus en ligne³ et la négligence.

2. Exploitations

Exploitation sexuelle : Tout abus réel ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, de pouvoir ou de confiance, à des fins sexuelles. Cela inclut également le fait de profiter à des fins pécuniaires, politiques ou sociales de l'exploitation sexuelle d'une personne. Le fait de prendre part à l'organisation d'un abus, relève donc aussi d'une situation d'exploitation sexuelle.

Les formes d'exploitation les plus courantes dans la communauté et sur le lieu de travail sont l'exploitation sexuelle et l'exploitation économique.

3. Harcèlement

Tout comportement déplacé, de nature à choquer ou humilier autrui : paroles à blesser, rabaisser, gestes avilir gêner, d'actes intimidés, susciter un climat d'hostilité, d'intimidation ou de vexation. Le harcèlement suppose d'ordinaire une série d'incidents.

- **Harcèlement sexuel** : Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne de façon répétée des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste atteinte à sa dignité, dégradant ou humiliant, situation intimidante hostile ou offensante, toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle.

Les formes de harcèlement les plus courants dans la communauté et sur le lieu de travail sont le Harcèlement Sexuel, Harcèlement Physique et le Harcèlement Psychologique.

² Abus de position d'un représentant d'une institution religieuse envers un de ses fidèles, assistance spirituel, exemple : cas d'un pasteur qui abuse sexuellement d'une jeune fille mineur sous prétexte de la purifier de ses péchés ou Cas d'un groupe d'une personne (secte) qui harcèle régulièrement une famille ou une personne (chrétienne) en leur rendant visite à domicile pour la convaincre de changer sa foi (prosélytisme).

³ Harcèlement en ligne commis par une personne envers une autre dans le but de l'amener à adopter telle ou telle manière de vivre.



Annexe n°03 : Termes de Référence du RDB et du Point Focal

	<p align="center">RBD Réception des différentes typologies de feedbacks, doléances et signalements</p>	<p align="center">Point Focal Safeguarding Action et suivi</p>
<p align="center">La collecte et suivi des demandes d'informations, des feedbacks, des Doléances et signalements</p>	<p>Deux moyens d'arrivée de la demande d'information, doléances, signalements au PF</p> <p><u>Indirect</u> : Nombreux points d'entrées intermédiaires (Partenaires, MBG, équipe MBG...) avec le formulaire de collecte et copie PV de réception.</p> <p><u>Direct</u> : Nombreux moyens directs vers le RBD (Verbal, Ligne téléphonique, mail, SMS...) où le PF ou l'Agent d'accueil doit remplir lui-même le format de collecte et PV de réception.</p> <p>Le RBD collecte, compile, analyse la typologie de doléances en mettant un code et les dispatch à chaque responsable concerné.</p> <p>Selon, il / elle transfère ou remplit directement le formulaire de collecte des retours et doléances et donne les informations disponibles au Responsable BDD (RBD) et après enregistrement, il dispatch au responsable concerné (Respo Projet/Site, PF SF) selon le SOP.</p> <p>Le Responsable BDD remplit la BDD au moment de la réception de la demande d'information, doléance et/ou signalement ainsi que la réponse donnée.</p> <p>Le RBD/PF effectue régulièrement un suivi afin de s'assurer qu'une réponse est fournie dans les délais impartis et l'enregistre dans la BDD. Il est responsable d'envoyer des rappels aux personnes ou entité en charge de donner la réponse.</p>	
<p>Type 1 Demande d'information, remerciements ou commentaires positifs</p>	<p>Le point focal SF reçoit le formulaire de collecte rempli par les personnes qui ont reçu la demande d'information et/ou retour positif ainsi que les réponses données.</p> <p>En cas de demande direct au PF d'information ou feedback, l'agent ou le PF remplit le formulaire de collecte et sa réponse donnée dans l'immédiat et transmet au Responsable de BDD pour la mise à jour.</p>	<p>Le point focal SF peut répondre immédiatement s'il est sollicité. S'il ne connaît pas l'information, il se renseigne auprès des Chef de Projet/Responsable de Sites.</p> <p>Il se peut que l'équipe puisse répondre directement à une demande d'information sur le terrain</p> <p>Ils doivent remplir un document compilé des informations reçues et réponses données directement.</p>

	<p>Au cours de ces deux scénarios le RBD enregistre le contenu du formulaire dans la BDD, les informations données, actions prises et à venir.</p> <p>Il est responsable d'envoyer des rappels aux personnes ou entité en charge de donner la réponse.</p> <p>Il informera mensuellement l'analyse des Type 1 au responsable programme, responsables de sites et Représentant resident.</p>	<p>➤ Le RBD assure le suivi de la BDD et prépare une compilation des données à destination des Chef de Projet, du Représentant résident mensuelle envoyé par email et donne de retours au PF pour le suivi.</p> <p>➤ Mensuellement le RBD analyse les informations reçues pour les restituer au cours des réunions d'apprentissage avec les équipes MBG et équipe de coordination.</p>
<p>Type 2 Insatisfaction concernant la prestation de service</p>	<p>Le point focal SF envoie directement le formulaire de collecte avec sa copie de PV de réception au RBD et ce dernier dispatch au responsable concerné pour traitement.</p> <p>Le RBD enregistre le contenu de la fiche de collecte des retours et doléances dans la BDD, les actions prises et à venir.</p> <p>Selon la décision du format et profil le plus adéquat définit par le Comité de gestion de Retours et doléances de type 2. Ce dernier, si il ne s'agit pas du PF est responsable de donner la réponse au plaignant.</p> <p>Le/la PF est responsable d'envoyer des rappels aux personnes ou entité en charge de donner cette réponse.</p> <p>Le point focal de SF fait le suivi au niveau de Comité de Gestion des Retours et Doléances (Chef de Projet/Responsable de Sites) de la résolution du cas après 10 jours et donne de retour au RBD pour la mise à jour de la BDD suite à la réponse du plaignant.</p>	<p>➤ Le PF transmet immédiatement par email la fiche de collecte des retours et doléances et copie de PV de réception au RBD et au responsable concerné (Chef de Projet/Responsable de Sites).</p> <p>➤ PF rapporte la doléance dans la Base de données (BDD)</p> <p>➤ Le responsable (Chef de Projet/Responsable de Sites) réunit le comité de gestion de Retours et doléances et défrimissent le meilleur moyen pour donner la réponse au plaignant dans les 10 jours qui suivent.</p> <p>➤ Le point focal SF fait le suivi auprès du responsable concerné de la résolution du cas après 10 jours et partage les informations au RBD pour la mise à jour de la BDD suite à la réponse du plaignant.</p>
<p>Type 3 Comportement inapproprié ou abus de pouvoir de la part du personnel de MBG ; non-respect des politiques institutionnelles et du code de conduite de MBG en matière de protection des bénéficiaires</p>	<p>Si la doléance arrive par le personnel, alors il/elle partage immédiatement les informations au point focal safeguarding (PF SF), en envoyant la fiche de collecte des retours et doléances remplie et copie de PV de réception au RBD.</p> <p>Il est possible que le Point focal safeguarding reçoive directement la doléance.</p> <p>Dans cette situation, il est prié de garder une confidentialité totale et de ne pas diffuser l'information au sein de l'équipe.</p> <p>Le point focal safeguarding communique au Représentant et assure le suivi de la gestion de la doléance.</p>	<p>Se référer au plan de réponse des différents scénarios Type 3 du SOP</p>

<p>Type 4 Incident de protection / Actes commis par des membres de la communauté et/ou personnel d'autres agences ou leurs parties prenantes</p>	<p>Une résolution du cas après 30 jours au plus tard et le PF SF donne de retours d'informations au RBD pour la mise à jour la BDD suite à la réponse du plaignant.</p> <p>Si la doléance concerne le/la Représentant résident, le point focal Safeguarding remonte directement l'information au siège ou à une autre instance compétente via Plateforme Numérique (à créer si possible) par exemple « e-tatira » ou par e-mail.</p> <p>Le point focal SF envoie directement la fiche de collecte des retours et doléances remplie avec sa copie de PV de réception au Représentant et au RBD.</p> <p>Le RBD enregistre le contenu de la fiche de collecte des retours et doléances remplie dans la BDD, les actions prises et à venir.</p> <p>Selon la décision du formulaire de réponse et profil le plus adéquat définit par la cellule de gestion de crise, et s'il est informé par cette dernière, le/la PF est responsable d'envoyer des rappels aux personnes ou entité en charge de donner cette réponse.</p> <p>Le point focal SF fait le suivi du Représentant de la résolution du cas dans 21 jours au plus tard et donne de retours au RBD pour la mise à jour de la BDD suite à la réponse du plaignant.</p>	
		<p>> se référer au plan de réponse Type 4 du SOP</p>

Annexe n°04 : Termes de référence du Point focal Système de Gestion des Retours et Doléances

1. Contexte

Le programme MBG Madagascar dispose de standards pour la mise en œuvre de systèmes de gestion des retours et Doléances de la part des populations, ainsi que d'un Code de Conduite et RI qui encadrent nos activités et sont conçues pour assurer la protection des bénéficiaires et du personnel. En lien avec le déploiement des politiques de protection et dans le respect de nos principes de redevabilité aux populations vivant dans nos zones d'intervention, des points focaux du système de gestion des retours et Doléances sont identifiés dans les programmes de MBG sur le terrain.

2. Objectif du rôle

Le point focal d'un système de gestion des retours et Doléances (SGRD) appuiera l'équipe management du programme dans la mise en œuvre du système selon le processus standard défini par l'organisation. Le rôle du point focal comprendra une ou plusieurs responsabilités relatives à la préparation du système, collecte, centralisation et traitement des retours et Doléances formulés par les populations avec lesquelles les équipes de MBG sont en contact dans le cadre de la mise en œuvre des projets. Ces retours et Doléances sont formulés par le biais de mécanismes définis et mis en place par l'organisation avec le soutien de toutes les équipes projet et services support du MBG.

3. Principales responsabilités

Les principales responsabilités des points focaux système de gestion des retours et Doléances sont décrites ci-dessous. Selon l'organisation du programme et des zones d'intervention, un point focal pourra être en charge d'une ou plusieurs de ces responsabilités ; les autres étant à la charge de l'équipe MEAL ou le responsable Site si existante dans la zone ou d'un autre point focal identifié. Une zone d'intervention pourra donc définir un ou plusieurs points focaux en fonction de son organisation et de ses projets qui sera préalablement définit avec les équipes projets, de coordination et MEAL.

3.1 Contribution à la préparation du système :

- Sensibiliser les staffs au concept de politique de safeguarding, de code conduite et à l'engagement de MBG en termes de participation, protection et non-discrimination des populations ;
- Appuyer la consultation des populations pour le choix des mécanismes ;
- Assurer la conception du matériel d'information et de communication relatif au SGRD (Flyers, pancartes, common speech...)
- Communiquer sur le système aux parties prenantes de la zone d'intervention (*par défaut sous la responsabilité de site*) :
 - Aux équipes MBG et partenaires
 - Aux bénéficiaires, communautés et autorités locales de la zone d'intervention

3.2 Contribution à la mise en œuvre du système :

- S'assurer que tous les outils utiliser pour le SGRD sont bien utilisés.
- Réceptionner/Collecter les retours et Doléances par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs mécanismes du système (Téléphonique, équipe MBG, boîte/cahier à Doléances, résultat de consultation...)
- Catégoriser les retours et Doléances selon la procédure ;
- Fournir ou s'assurer qu'un accusé de réception à la personne ayant adressé le retour ou la doléance ;

- S'assurer que le traitement du retour ou de la Doléance s'effectue dans des délais raisonnables ;
- S'assurer auprès des équipes et des différents mécanismes du système que la protection des données des Doléances et des plaignants est assurée.
- S'assurer de la transmission du résultat du traitement du retour ou de la Doléance à la personne l'ayant adressé.
- Consulter l'équipe MEAL/RH ou Coordonnateur programme en cas de doute dans la catégorisation de la Doléance ou orientation de celle-ci.

3.3 Contribution à l'analyse :

- Consolider et enregistrer les retours et Doléances en provenance de l'ensemble des mécanismes de la zone d'intervention dans une base de données unique ;
- Participer à la production d'un rapport régulier d'analyse succincte des retours et Doléances réceptionnés et s'assurer que les recommandations soient communiquées aux Responsable programme et équipes pour alimenter les revues des pratiques.
Coordonner avec les partenaires externes le suivi des Doléances référées à leurs SGRD ou structure.
- Assurer que la gestion de l'information soit efficiente et coordonnée entre les différents interlocuteurs du SGRD (Staff meeting, réunion de leçons apprises, restitution des résultats aux communautés..)

4. Compétences et expériences

- Avoir une connaissance approfondie des standards MBG relatifs à la mise en place de systèmes de retours et Doléances sur le terrain ;
- Avoir une bonne connaissance des politiques de safeguarding et du code de conduite ;
- Avoir une compréhension claire des engagements de la Norme Humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.
- Expérience dans le suivi et évaluation de projet, gestion de l'information, outils de collecte.
- Bonne connaissance des principes de protection des données sensibles ;
- Intégrité, objectivité et compétence professionnelle prouvées ;
- Expérience en élaboration/adaptation d'outils de renforcement des capacités ;
- Compétence de gestion d'équipes ou d'acteurs
- Aisance dans l'animation de sessions de sensibilisation/formation ;
- Expérience démontrée de travail direct avec les communautés locales avec des approches participatives ;
- Capacité à mobiliser ;

5. Valeurs et attitudes

- Engagé en faveur de l'égalité des genres et des droits des femmes et des enfants ;
- Capacité de résilience face à des situations difficiles et très émotionnelles ;
- Écoute active et grande capacité d'influence ;
- Empathie, bienveillance et patience ;
- Respect des cadres et procédures ;
- Respect de la confidentialité.

Dès la prise de son rôle, le point focal pourra être accompagné par des spécialistes Protection, et/ou santé mentale et soutien psychosocial, et ou encore Inclusion pour développer ses compétences sur des sujets spécifiques tels que les violences basées sur le genre, l'approche centrée sur les survivants, l'écoute active, le self-care, etc.

Il bénéficiera aussi de mesures de staff care au besoin.

