

## **PROCEDURE ET MECANISME DE GESTION DE PLAINTE**

### **I. Remarques Générale**

Les fondements des valeurs d'OHDEL sont enracinés profondément dans la transparence. Les ressources et les responsabilités pour la prise des décisions qui nous sont confiées doivent être utilisées dans la transparence mutuelle et responsable devant tous les acteurs, plus spécialement ceux que nous servons.

### **II. Principes Directeurs**

Afin de permettre aux parties prenantes de notre action de bien exercer leur droit de revendication de ce à quoi ils ont droit, les principes suivants s'avèrent d'une grande nécessité :

- Elles doivent nous connaître en tant que OHDEL ;
- Elles doivent prendre une part active dans l'évaluation des besoins, la planification et la mise en œuvre des activités qui seront prévues par le programme ;
- Elles doivent décider sur le type et la qualité des intrants qui doivent servir à la mise en œuvre des activités du projet ;
- Elles doivent avoir de l'espace pour pouvoir auto-évaluer les actions menées, notre attitude ainsi que notre comportement par rapport aux valeurs que nous prônons et à notre code de conduite ;
- Notre engagement doit être celui de fournir un travail et des produits de bonne qualité en respectant la dignité et les cultures positives des populations avec lesquelles nous travaillons ;
- Nous sommes redevables, dans notre action ou travail, envers ceux de qui nous avons reçu les moyens pour pouvoir intervenir, envers les communautés/personnes affectées avec



**OHDEL**

Oser pour changer

**Organisation Humanitaire pour le Développement Local**

lesquelles nous travaillons, envers toutes les parties prenantes dans l'action que nous menons ainsi qu'envers notre propre organisation auprès de laquelle nous nous sommes engagés à travailler en respectant sa mission, sa vision ainsi que ses valeurs.

### **III. Procédure de plainte**

#### **3.1. Un plaignant**

Les plaintes peuvent être faites par un plaignant de la liste :

- Un individu ou une communauté qui travaille avec OHDEL
- Une organisation partenaire y compris, les Agences partenaires d'OHDEL, les Nations Unies ou les autorités ainsi que les services déconcentré de l'Etat
- Un membre du public
- Un bénéficiaire
- Un staff d'OHDEL
- Un Contractant

#### **3.2. Le circuit de transmission**

Les plaintes doivent être transmises à travers les voies suivantes :

- Personnellement à tous les niveaux
- A travers une personne de confiance
- Dans un courrier



**OHDEL**

Oser pour changer

**Organisation Humanitaire pour le Développement Local**

- Par téléphone aux numéros ci-dessous
- Par Email aux adresses ci-dessous

### **3.3. Contact**

Afin de permettre à OHDEL d'atteindre ses objectifs dans le domaine de la redevabilité, OHDEL encourage toute personne qui aura été victime d'un abus par son personnel ou de son système de travail de faire parvenir sa plainte aux adresses ci-après en utilisant tous les moyens possibles (**Appel téléphonique, SMS, E-mail, lettre ou autres types de message**):

Adresse : N'djamena, 6eme arrondissement, avenue Mbailemdana,  
Quartier Moursal, Rue 5017, porte 0595

BP : 7005 N'Djamena Tchad

Téléphone (SMS, Appel et WhatsApp) +235 66 60 88 88/ 99 85 71  
71

Site web : <https://ohdel.org>

Mail : [plainte@ohdel.org](mailto:plainte@ohdel.org)