



POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES POPULATIONS TOUCHÉES

Et

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DES RETOURS D'INFORMATION

TRANOBEN'NY TANTSAHA MPAMOKATRA

Validé le 18 décembre 2025

Date d'entrée en vigueur : Janvier 2026

Approuvée par : le conseil d'Administration de la TTM

POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES POPULATIONS TOUCHÉES

1. Objet

La présente politique définit les engagements de Tranoben'ny Tantsaha Mpamokatra (TTM) en matière de responsabilité à l'égard des populations touchées par ses interventions. Elle vise à garantir que leurs membres et les communautés bénéficiaires sont informées, consultées, écoutées et en mesure d'influencer les décisions qui les concernent.

2. Objectifs

La politique AAP poursuit les objectifs suivants :

- Renforcer la participation et l'appropriation communautaire ;
- Garantir un accès équitable à l'information ;
- Assurer la transparence et la redevabilité des interventions ;
- Mettre en place des mécanismes de retour d'information et de gestion des plaintes ;
- Améliorer continuellement la qualité, la pertinence et l'impact des programmes.

3. Champ d'application

La présente politique s'applique à l'ensemble :

- des élus et dirigeants de la TTM
- des membres du personnel ;
- des consultants et volontaires ;
- des partenaires de mise en œuvre ;
- des prestataires agissant pour le compte de TTM.

4. Principes directeurs

TTM s'engage à respecter les principes suivants :

a) Participation

Les populations concernées participent à l'identification des besoins, à la conception, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation des interventions.

b) Information et transparence

Les communautés reçoivent des informations claires, accessibles et adaptées au contexte local concernant les objectifs des projets, les critères de sélection, les activités prévues et les mécanismes de recours.

c) Inclusion et non-discrimination

TTM veille à la participation effective des femmes, des jeunes, des personnes en situation de vulnérabilité et des groupes traditionnellement marginalisés.

d) Protection et confidentialité

Les données personnelles et les informations sensibles sont traitées de manière confidentielle et sécurisée.

e) Redevabilité et amélioration continue

Les retours des communautés sont pris en compte dans la prise de décision et l'amélioration des interventions.

5. Engagements de TTM

TTM s'engage à :

- informer régulièrement les communautés ;
- organiser des consultations communautaires ;
- faciliter l'accès aux mécanismes de plaintes et de retours d'information ;
- traiter les plaintes de manière impartiale et confidentielle ;
- prévenir toute forme de représailles envers les personnes ayant formulé une plainte ;
- communiquer aux communautés les mesures prises en réponse à leurs préoccupations.

6. Mécanismes de retour d'information

TTM met à la disposition des communautés plusieurs canaux de communication :

- Dialogues communautaires ;
- consultations publiques ;
- téléphone et courrier électronique ;
- points focaux communautaires ;
- rencontres avec les équipes de terrain.

7. Suivi et révision

La Direction veille à l'application de la présente politique et procède à sa révision au minimum tous les deux ans ou lorsque le contexte opérationnel l'exige.

PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DES RETOURS D'INFORMATION

Date d'entrée en vigueur : Janvier 2026

Approuvée par : le conseil d'Administration réuni le 18 décembre 2025

1. Objet

La présente procédure établit le mécanisme de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et de clôture des plaintes et retours d'information relatifs aux activités de TTM.

2. Objectifs

Le mécanisme vise à :

- renforcer la redevabilité envers les populations touchées ;
- améliorer la qualité des interventions ;
- identifier et résoudre rapidement les problèmes ;
- prévenir les abus, les fraudes et les pratiques discriminatoires ;
- renforcer la confiance entre TTM et les communautés.

3. Principes de fonctionnement

Le mécanisme est :

- accessible ;
- transparent ;
- confidentiel ;
- impartial ;
- non discriminatoire ;
- sûr et sans représailles ;
- adapté aux différents groupes de population.

4. Types de plaintes recevables

Le mécanisme reçoit notamment :

- demandes d'information ;
- suggestions et recommandations ;
- erreurs de ciblage des bénéficiaires ;
- plaintes relatives à la qualité des services ;
- cas de discrimination ou de traitement inéquitable ;

- suspicions de fraude ou de corruption ;
- plaintes relatives au comportement du personnel ;
- préoccupations liées à la protection, à la sauvegarde ou aux impacts négatifs des activités.

5. Canaux de réception

Les plaintes peuvent être transmises :

- oralement lors des réunions communautaires ;
- directement aux équipes de terrain ;
- auprès des points focaux
- par téléphone ;
- par courrier électronique ;
- par courrier écrit.

Les plaintes peuvent être déposées de manière nominative ou anonyme.

6. Processus de traitement

Étape 1 : Réception de la plainte

Toute plainte est enregistrée dans un registre des plaintes et reçoit un numéro de référence.

Étape 2 : Analyse et catégorisation

La plainte est classée selon sa nature et son niveau de gravité.

Étape 3 : Traitement

Le responsable désigné examine la plainte et propose les mesures appropriées.

Étape 4 : Réponse au plaignant

Une réponse est communiquée au plaignant dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables, sauf circonstances exceptionnelles.

Étape 5 : Clôture

La plainte est clôturée après mise en œuvre des mesures convenues et enregistrement de la décision.

7. Gestion des plaintes sensibles

Les plaintes portant sur la fraude, la corruption, l'exploitation et les abus sexuels, le harcèlement ou toute atteinte à la protection des personnes sont traitées avec un niveau élevé de confidentialité et font l'objet d'une procédure spécifique et sécurisée.

8. Responsabilités

La Direction : assure la supervision générale du mécanisme.

Le Point Focal Redevabilité :

- enregistre et suit les plaintes ;
- coordonne leur traitement ;
- produit des rapports périodiques.

Les équipes de terrain :

- informent les communautés ;
- facilitent l'accès au mécanisme ;
- transmettent les plaintes reçues.

9. Suivi et apprentissage

TTM analyse périodiquement les plaintes et retours d'information afin d'identifier les tendances, d'améliorer les programmes et de renforcer la qualité des interventions.

10. Registre des plaintes

Le registre comprend au minimum :

- numéro de référence ;
- date de réception ;
- localité ;
- nature de la plainte ;
- canal de réception ;
- niveau de sensibilité ;
- responsable du traitement ;
- actions entreprises ;
- date de réponse ;
- statut de clôture.

- Fait à Antananarivo, 18 décembre 2025



RAZAFIMBOLOLONA Angeline
Présidente Nationale