



## **DOCUMENT DE GESTION DES COMMENTAIRES/RÉCLAMATIONS**

**(A destination des Acteurs Externes)**

### **Contenu**

1. Déclaration .....	2
2. Définition de Commentaires/Réclamations .....	2
3. Traitement et Procédure de gestion des Commentaires/Réclamations .....	2
4. Formalisation des Commentaires .....	3
5. Les engagements de CBM pour la Gestion des Commentaires/Réclamations	4
Délais .....	4
Confidentialité .....	4
Respect Mutuel .....	4
Collecte de données .....	4
Éléments du processus d'apprentissage .....	4
Ressources .....	4
6. Travail avec les partenaires .....	5

## **1. Déclaration**

L'objet de ce document est de présenter les procédures de CBM concernant la Gestion des Commentaires/Réclamations sur notre programme de travail. Il s'adresse aux acteurs externes.

On entend par acteur externe tout individu ou groupe qui n'est pas salarié ou membre de CBM International et qui est concerné par une action menée par CBM.

CBM tient compte des commentaires sur nos opérations et notre comportement en tant qu'organisation. Tous les commentaires, y compris les réclamations, sont essentiels pour notre professionnalisme. Les procédures de traitement des Commentaires/Réclamations permettent d'améliorer nos partenariats avec la responsabilisation de CBM et de renforcer notre travail dans le secteur du développement.

Malgré nos efforts pour atteindre l'excellence CBM reconnaît qu'il y aura toujours des points à améliorer dans notre travail. Les procédures de gestion des Commentaires/Réclamations sont essentielles pour identifier ces points, permettre à CBM d'apprendre des Commentaires/Réclamations et d'y répondre de façon professionnelle.

## **2. Définition de Commentaires/Réclamations**

Un commentaire contient l'opinion sur la qualité d'un programme implémenté ou la prestation de service par CBM. Ce dernier peut être positif (compliment), neutre (une suggestion d'amélioration), ou négatif (une réclamation). Dans ce document le mot « commentaires » englobe les « réclamations ».

## **3. Traitement et Procédure de gestion des Commentaires/Réclamations**

CBM apprécie et accorde de la valeur aux commentaires sur ses propres actions ou sur celles menées dans notre sphère d'influence.

Les procédures de traitement des Commentaires/Réclamations de CBM ont pour but d'avoir un retour sur son Programme de Travail. Ce retour peut porter sur des préoccupations d'ordre qualitatif concernant une non-conformité aux procédures et politiques, un manque d'action de la part de CBM, ou sur des préoccupations concernant le comportement de notre personnel, des volontaires ou des fournisseurs.

Tout commentaire concernant le financement de CBM, une Association membre de CBM et/ou les questions sans rapport direct avec le programme de travail de CBM doivent être adressés au courriel des questions générales: [contact@cbm.org](mailto:contact@cbm.org)

Ne sont pas des commentaires:

- Les questions générales sur le travail de CBM
- Les demandes d'informations
- Les demandes de budget supplémentaires

- Les différends contractuels
- Les demandes de correction de données, de report d'échéance, de transfert de fonds ou de biens

CBM se réserve le droit de:

- ne pas donner suite aux commentaires jugés sans fondement ou sans importance
- modifier à tout moment le présent Document de Position

Le présent Document de Position concernant les commentaires/réclamations ne crée aucune obligation légale et ne pourra être utilisé ni dans le cadre d'un recours individuel ou collectif amiable, ni dans le cadre d'une procédure judiciaire intentée devant une quelconque autorité contre une décision ou action prise par CBM.

Tout commentaire informel ou préoccupation concernant le travail de CBM à l'étranger et ayant trait aux projets que nous soutenons, doit être envoyé à notre personnel ou aux organisations partenaires les plus proches de l'endroit où l'activité se déroule. Ils pourront apporter une réponse immédiate et circonstanciée.

#### **4. Formalisation des Commentaires**

Tous commentaires (compliments, suggestions ou réclamations) peuvent être adressés par courriel à l'adresse suivante: [feedbackprogramme@cbm.org](mailto:feedbackprogramme@cbm.org)  
Ce courriel est aussi indiqué sur notre site web international.

Les commentaires peuvent être adressés par voie postale à:

CBM e.V.

Programme Department

Attn.: CBM Feedback Manager

Stubenwald - Allee 5

64625 Bensheim, Germany

Pour être pris en considération, tout commentaire devra comporter les noms, prénoms, coordonnées et la relation du demandeur avec CBM. S'agissant d'une réclamation, le maximum d'informations (qui, où, quand, quoi) permettra un meilleur traitement de la demande.

Par principe les réclamations anonymes ne sont pas prises en compte. Les noms et coordonnées du réclamant sont nécessaires à l'enregistrement et au traitement des demandes et facilitent une réponse efficace de la part de CBM.

Pour permettre à CBM de répondre au mieux aux réclamations, celles-ci devraient être formulées dans un délai maximum de trois mois suivant l'incident. CBM pourrait exceptionnellement être amené à répondre à une réclamation plus ancienne. Toutefois, un délai supérieur à trois mois suivant l'incident pourrait rendre difficile une réponse pleinement satisfaisante.

## **5. Les engagements de CBM pour la Gestion des Commentaires/Réclamations**

CBM s'engage à :

### **Délais**

CBM s'efforce de répondre à toute demande dans un délai de 3 jours ouvrables. Durant ce délai, CBM accusera réception de la demande et tiendra informé son correspondant de l'avancement du traitement de son dossier.

CBM tentera de trouver une solution dans un délai d'un mois suivant réception. Dans l'éventualité où une réponse ne pourrait être apportée dans ce délai, le requérant sera informé de l'avancement du traitement de sa demande et des délais supplémentaires nécessaires.

### **Confidentialité**

CBM comprend que la confidentialité est essentielle pour que le système de commentaires puisse fonctionner. CBM enregistrera des informations concernant la réclamation et le demandeur. Ces renseignements seront communiqués aux départements ou personnes compétents au sein de CBM uniquement afin d'apporter une réponse satisfaisante. CBM assure que les données personnelles du demandeur (surtout son identité) sont sécurisées et ne sont accessibles qu'au personnel CBM formé dans la gestion des Commentaires. Les informations collectées seront utilisées pour entrer en contact avec le demandeur ou pour mettre à jour l'évolution des commentaires.

### **Respect Mutuel**

Chaque réclamation doit être abordée sans a priori, objectivement et impartialement. Toute personne qui fait une réclamation à CBM doit être traitée avec courtoisie et respect. En échange, CBM attend des personnes qui portent plainte qu'elles communiquent leurs réclamations de façon équitable et convenable. Si un demandeur harcèle notre personnel, se comporte de façon abusive ou déraisonnable, CBM se réserve le droit de retirer ou modifier le processus de réclamation.

### **Collecte de données**

CBM enregistre et fait un suivi des commentaires qui correspondent aux définitions de CBM indiquées dans l'article 3. Les résultats sont ensuite analysés, les problèmes récurrents et/ou le potentiel identifiés afin d'améliorer notre service de distribution.

### **Éléments du processus d'apprentissage**

Un rapport sera créé de façon régulière pour fournir de l'information non confidentielle sur les commentaires reçus. Le rapport sera examiné pour garantir un apprentissage et rendre possible une constante amélioration.

### **Ressources**

CBM a affecté des ressources pour assurer que l'administration CBM, le personnel, les volontaires et partenaires connaissent les engagements de CBM dans la gestion des courriers (réception, réponse et apprentissage).

CBM a aussi affecté des ressources à la formation d'un personnel spécialisé pour le traitement des Commentaires/Réclamations.

## **6. Travail avec les partenaires**

Le traitement des Commentaires/Réclamations fait partie intégrante du programme de travail de CBM. Nous espérons que nos partenaires mettront en place leur système de traitement des Commentaires/Réclamations ou adopteront le nôtre. CBM soutiendra ses partenaires dans la mise en place d'un référentiel et d'une procédure personnalisés de traitement des Commentaires/Réclamations.