



REPUBLIQUE DU CONGO

-----

MINISTRE DE L'ECONOMIE FORESTIERE, DU DEVELOPPEMENT DURABLE  
ET DE L'ENVIRONNEMENT

-----

PROJET FORET ET DIVERSIFICATION ECONOMIQUE (PFDE)

-----

Financement – Association Internationale de Développement (CREDIT IDA N° 5121 - CG)

-----

---

## **SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET FORET ET DIVERSIFICATION ECONOMIQUE (PFDE)**

Juillet 2016

*Assim Serge DA : Spécialiste en Sauvegarde Environnementale du PFDE*

*Erwan MORAND : Spécialiste en Sauvegarde Sociale du PFDE*



## TABLE DES MATIERES

<b>Table des matières</b> .....	<b>2</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Contenu d'un Système de gestion des plaintes</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. Définition et cadre théorique</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 <i>Qu'est-ce qu'un système de gestion des plaintes ?</i> .....	5
2.1.2. Pourquoi avoir un système de gestion des plaintes? .....	6
2.1.3. Quels sont les avantages pour le Projet de mettre en place un système de gestion des plaintes?.....	6
2.1.4. Quels sont les avantages pour Bénéficiaires d'un système de gestion des plaintes?6	
<b>3. Mécanisme de gestion des plaintes du PFDE</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1. Accès</b> .....	<b>8</b>
3.1.1. Mode de dépôt des plaintes: Une combinaison de différentes approches sera utilisée .....	8
3.1.2. Communication aux Bénéficiaires .....	8
<b>3.2. Tri et traitement</b> .....	<b>9</b>
<b>3.3. Accusé de réception</b> .....	<b>9</b>
<b>3.4. Vérification et actions</b> .....	<b>10</b>
3.4.1. Mécanisme de résolution amiable .....	10
3.4.2. Dispositions administratives et recours à la justice.....	10
3.4.3. Analyse et synthèse des réclamations .....	10
<b>3.5. Suivi et évaluation</b> .....	<b>13</b>
<b>3.6. Retour d'information</b> .....	<b>13</b>
<b>4. Conclusion</b> .....	<b>14</b>
<b>Annexe 1. Indicateurs de résultats</b> .....	<b>15</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1. Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes .....	6
Tableau 2. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes .....	11
Tableau 3. Registre des plaintes .....	12

# 1. INTRODUCTION

La gestion des plaintes des Communautés Locales et des Populations Autochtones (CLPA) est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les responsables des communautés locales et les habitants. Cette démarche est un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. Les plaintes et réclamations permettent au Projet et à l'Administration Forestière de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités régies par leur autorité. Pour les CLPA, l'expression de réclamations est un acte citoyen, qui permet d'exiger une meilleure administration/gestion de leur espace, et de résoudre les éventuels problèmes qu'ils peuvent rencontrer face à l'action du PFDE.

Le PFDE est un projet classé sur le plan environnemental en catégorie B, ayant déclenché sept (7) politiques de sauvegarde OP/BP de la Banque mondiale :

- OP/BP Environnementales :
  - 4.01. Évaluation environnementale ;
  - 4.04. Habitats Naturels ;
  - 4.36. Forêts ;
  - 4.09. Gestion des Pesticides ;
  - 4.11. Ressources culturelles physiques.
  
- OP/BP Sociales :
  - 4.10. Populations Autochtones;
  - 4.12. Réinstallation Involontaire.

De plus, quatre (04) documents de sauvegarde sont élaborés :

- Cadre de Gestion Environnementale et Sociale.
- Plan de Gestion des Pestes et Pesticides ;
- Cadre de Planification en Faveur des Populations Autochtones
- Cadre de Politique de Réinstallation involontaire

En outre, dans le cadre de la mise en œuvre du PFDE, la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes portant sur l'action Projet est une exigence liée à la gestion environnementale et sociale de celui-ci. Cette fonction est la responsabilité du Spécialiste Suivi-évaluation et du Spécialiste en Sciences Sociales qui s'appuieront sur des points focaux, au niveau départemental.

A titre d'exemple, les plaintes peuvent concerner les thèmes suivants :

- Les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs.
- L'acquisition et l'occupation de terres, la réinstallation de populations et leurs compensations.
- Les orientations dans le choix des investissements prioritaires (Activités Génératrices de Revenus) qui ne portent pas sur les demandes ou besoins des CLPA.
- Les risques liés à la corruption.
- Les procédures de consultation et de participation des CLPA.
- La divulgation des décisions et des documents du PFDE.
- Le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le Plan de Gestion des Pestes et Pesticides (PGPP).

- Tout autre impact environnemental et social lié à la conception, aux travaux, et à la phase d'exploitation et de fonctionnement des investissements prioritaires.

A titre d'exemple, les plaintes peuvent porter sur:

- Des problèmes de pollution liés à l'utilisation des pesticides ou d'impact sur la santé des utilisateurs de ces produits.
- Le déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel.
- Des activités générant des nuisances et perturbations, par exemple lors des travaux de réhabilitation des DDEF.
- accident de chantier, arrivé au cours de travaux de réhabilitation des DDEF, touchant le personnel de travail ou la population.
- La dégradation de la forêt par des feux ou un défrichement massif pour la cacaoculture.
- Des conflits sociaux liés à l'augmentation des inégalités sociales ou de genre, conséquence de la mise en œuvre des microprojets financés par le PFDE, ou de la non-utilisation de la main d'œuvre locale.

Ce document a donc pour objectif de renforcer et formaliser le système de gestion des plaintes du PFDE en : i) fournissant des informations succinctes, nécessaires à la compréhension aisée des différents éléments d'un système de gestion des plaintes, par la description du cadre théorique; ii) définissant le mécanisme de réception, de traitement et de réponses aux réclamations; et iii) définissant les étapes pour la mise en place d'un système de gestion des plaintes portant sur l'action du PFDE. Cette partie décrit de manière pratique et didactique la réception et le traitement des réclamations portant sur l'action PFDE, notamment à travers le rôle des points focaux départementaux responsable de la collecte des plaintes.

## 2. CONTENU D'UN SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES

### 2.1. Définition et cadre théorique

#### 2.1.1 Qu'est-ce qu'un système de gestion des plaintes ?

Un système de gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l'action du Projet tel que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, le non-respect des règles de l'urbanisme, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Cette dernière catégorie de réclamations est l'objet de la deuxième partie de ce document.

Un bon système de gestion des plaintes peut être divisé en six étapes: 1) l'accès à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes, 2) le tri et le traitement des plaintes, 3) l'accusé de réception par le Projet, 4) la vérification et l'action, 5) le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation, et 6) le retour d'information aux personnes ayant déposé plainte et au grand public. L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des réclamations (voir figure 1 ci-dessous).



Figure 1. Etapes de la gestion des plaintes

De manière plus spécifique, ces six étapes doivent permettre de répondre aux questions suivantes :

- **Accès** : Comment les usagers sont-ils informés de l'existence du système? Comment les plaintes sont-elles reçues? Y-a-t-il différentes modalités de transmission (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, medias, etc.) ?
- **Tri et traitement** : Comment les plaintes et réclamations sont-elles catégorisées, enregistrées et classées ? A qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées?
- **Accusé de réception**: Fourni-t-on un accusé de réception? Comment les réclamants sont-ils informés de l'avancement du traitement de leurs réclamations?
- **Vérification et action** : Comment recueille-t-on l'information nécessaire pour la résolution de la réclamation? Qui est en charge de mettre en œuvre l'action rectificative ?
- **Suivi et évaluation** : Quel est le système de suivi des plaintes? Comment analyse-t-on les données relatives aux plaintes?
- **Retour d'information** : Comment informe-t-on les utilisateurs du système et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes?

### 2.1.2. Pourquoi avoir un système de gestion des plaintes?

- Pour répondre aux besoins des CLPA et pour traiter et résoudre leurs réclamations
- Pour proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions des CLPA, et améliorer ainsi la participation citoyenne aux activités du projet
- Pour améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie
- Pour améliorer le dialogue entre le Projet et les Bénéficiaires
- Pour promouvoir la transparence et la redevabilité
- Pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du PFDE

### 2.1.3. Quels sont les avantages pour le Projet de mettre en place un système de gestion des plaintes?

- Fournir au personnel l'UCP et au Comité de Pilotage des informations qui leur permettent d'améliorer l'action du Projet de manière transparente
- Etablir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les Bénéficiaires et les responsables du projet
- Donner un aperçu de l'efficacité de l'action du projet par le biais des données liées aux plaintes
- Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégèrent à un niveau plus difficilement gérable
- Limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées

### 2.1.4. Quels sont les avantages pour Bénéficiaires d'un système de gestion des plaintes?

- Établir un forum et une structure pour exprimer des plaintes
- Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des plaintes
- Faciliter l'accès à l'information
- Offrir aux Bénéficiaires un outil fiable pour contester une action du projet à programmer ou déjà réalisée,
- Améliorer les services et optimiser la satisfaction des Bénéficiaires

**Tableau 1. Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes**

<b>Etape</b>	<b>A Faire</b>	<b>A ne Pas Faire</b>
<b>Accès</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles.</li><li>• Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (, ou la mise en place d'une application informatique).</li><li>• Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages / longues ou compliquées.</li><li>• Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.</li></ul>

<b>Tri et traitement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes.</li> <li>• Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes.</li> <li>• Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées.</li> <li>• Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des plaintes</li> </ul>
<b>Accusé de réception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes.</li> <li>• Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (considérer le traitement d'une plainte une tâche administrative classique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).</li> </ul>
<b>Vérification et action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer objectivement la plaintes sur la base des faits.</li> <li>• Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration.</li> <li>• Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</li> </ul>
<b>Suivi et évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau municipal et conseil).</li> <li>• Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes.</li> <li>• Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne.</li> <li>• Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion</li> </ul>
<b>Retour d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leur plaintes ont été réglées.</li> <li>• Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des Bénéficiaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négliger le suivi avec les réclamants.</li> <li>• Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.</li> </ul>

## 3. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PFDE

### 3.1. Accès

#### 3.1.1. Mode de dépôt des plaintes: Une combinaison de différentes approches sera utilisée

- Courrier formel transmis au PFDE
- Appel téléphonique au projet ou au niveau des points focaux
- Envoi d'un SMS au PFDE ou aux responsables des sauvegardes
- Réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook)
- Courrier électronique transmis au PFDE ou aux responsables des sauvegardes
- Contact via le site internet du MEFDD : <http://www.mefdd.cg/menu-haut/contacts/>

**Dans la pratique :** *Un représentant sera élu de manière participative, au niveau de chacune des 12 concessions forestières au sein desquelles le PFDE intervient. Ces 12 représentants seront chargés de la centralisation des plaintes et de leur transmission au PFDE. Les représentants sélectionnés seront dotés de téléphones portables afin qu'ils puissent communiquer où qu'ils se trouvent, soit par appel vocal, soit par SMS avec un responsable du PFDE.*

#### 3.1.2. Communication aux Bénéficiaires

Afin que les plaintes puissent être reçues, il est important que les Bénéficiaires soient informés de la possibilité de déposer une plainte.

Dans le cadre de l'exécution du PFDE, le public doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :

- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles
- Information directe des bénéficiaires de microprojets
- Internet : document de gestion des plaintes en téléchargement libre
- Facebook : présentation brève du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes
- Banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaire
- Sensibilisation des ONG représentants les CLPA : Réseau National des Peuples Autochtones du Congo (RENAPAC), Plateforme pour la Gestion Durable des Forêts (PGDF), et autres.

En plus de ces informations, affichées sur les lieux des travaux, d'autres affiches/pancartes seront placées, selon les cas dans les locaux du PFDE, du MEFDD, des Directions Départementales et des Brigades de l'Economie Forestière, indiquant au public des données sur les microprojets (nature, lieux, durée, entreprise travaux, ...). Les adresses et les numéros de téléphone de l'entité à laquelle les bénéficiaires peuvent s'adresser pour déposer plainte ainsi

que de la démarche à suivre au cas où ils n'obtiendraient pas satisfaction au bout d'un temps donné y seront indiqués selon la forme suivante :

Le public peut déposer les plaintes dans l'une des adresses suivantes :

- Unité de Coordination du Projet Forêt et Diversification Economique  
Immeuble J 142 V, Quartier OCH, Arr. 3 Moungali BP 14564  
Brazzaville, République du Congo  
Tel. +242 06 817 06 33 / 05 616 95 74  
[pfdecongo2011@yahoo.com](mailto:pfdecongo2011@yahoo.com)
- Toutes les Directions Départementales de l'Economie Forestière.

### 3.2. Tri et traitement

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte (ci-dessus). Néanmoins, l'ensemble des réclamations seront transmises et triées par les Spécialistes en Suivi-évaluation et en Sciences Sociales et Communication, en collaboration avec le Coordonnateur, qui les transmettront ensuite au service concerné pour traitement.

*Un numéro référent sera choisi afin de rassembler les plaintes et de les traiter plus efficacement. De même, une adresse mail sera créée pour recevoir ces éventuelles plaintes. Au niveau du PFDE, un cahier de plaintes sera mis en place afin d'enregistrer l'intégralité des plaintes, qu'elles soient transmises par téléphone, en personne ou par e-mail.*

### 3.3. Accusé de réception

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les réclamations sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le PV de la réunion.

#### ***Enregistrement des plaintes :***

*Au niveau de l'une des adresses sus-indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre sera ouvert au siège du PFDE à cet effet) que ce soit par téléphone, soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant ou par le biais des communes. Un registre de dépôt des plaintes sera déposé au niveau de la Chefferie traditionnelle, de la mairie de la localité ou de la DDEF de référence (Voir modèle de fiche d'enregistrement des plaintes).*

### **3.4. Vérification et actions**

La vérification et l'action, sur ordre du Coordonnateur, sont sous la responsabilité du Spécialiste Suivi-évaluation et du Spécialiste en sciences Sociales et Communication. Les délais ne devraient pas dépasser dix (10) jours.

#### **3.4.1. Mécanisme de résolution amiable**

Spécialiste Suivi-évaluation ([aserged@gmail.com](mailto:aserged@gmail.com)) et du Spécialiste en sciences Sociales et Communication ([erwan.morand@yahoo.fr](mailto:erwan.morand@yahoo.fr)) assureront le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des conflits. Le cas échéant, il est fait recours au Coordonnateur du PFDE. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement, le requérant peut saisir la justice.

#### **3.4.2. Dispositions administratives et recours à la justice**

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la solution à l'amiable.

#### **3.4.3. Analyse et synthèse des réclamations**

Afin d'améliorer davantage ce processus, le Spécialiste Suivi-évaluation et le Spécialiste en sciences Sociales et Communication se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses du PFDE. Un rapport de synthèse annuel sera rédigé, il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. De plus, les plaintes déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport semestriel de suivi environnemental et social du PFDE.

Pour déposer plaintes, le plaignant devra remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée ci-dessous :

**Tableau 2. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes**

<b>Microprojet :</b>	
<b>Nom du plaignant :</b>	
<b>Adresse :</b>	
<b>Date de la plainte:</b>	
<b>Mode de saisie :</b>	
<b>Objet de la plainte :</b>	
<b>Description de la plainte :</b>	

Les réponses du Projet seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

	<b>Date</b>	
<b>Proposition du PFDE pour un règlement à l'amiable</b>		
<b>Réponse du plaignant:</b>		

La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

<b>Résolution</b>	
<b>Date :</b>	
<b>Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.)</b>	
<b>Signature du Coordonnateur du PFDE</b>	
<b>Signature du plaignant</b>	

**Tableau 3. Registre des plaintes**

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (prêts, PFDE, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

### **3.5. Suivi et évaluation**

Le suivi des réclamations est assuré directement par le spécialiste suivi-évaluation. La synthèse et l'analyse des données n'est pas systématique.

#### ***Amélioration du suivi et de traitement des réclamations***

*Le PFDE veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des microprojets. Il continuera sa démarche actuelle qui consiste à essayer de résoudre tous les différends à l'amiable. Afin d'atteindre cet objectif, elle exercera plus de contrôle sur les prestataires et partenaires et plus d'efforts pédagogiques et relationnels auprès des personnes qui déposent des plaintes. Une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.*

### **3.6. Retour d'information**

Le retour d'information se fera par information directe du réclamant et / ou du Point focal par téléphone, par réponse écrite signée du Coordonnateur, par réponse mail et sur les réseaux sociaux.

*Tous les efforts seront entrepris pour tenter de régler les différends à l'amiable. Une fois que l'ensemble des protagonistes, ainsi que l'administration nationale et locale se sont mis d'accord sur les solutions appropriées, une réponse à la plainte sera envoyée au plaignant. L'administration locale et les notables locaux seront chargés d'en informer la population.*

## 4. CONCLUSION

Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du système de gestion des plaintes mis en œuvre par le Projet Forêt et Diversification Economique (PFDE). Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur (cadre de gestion environnemental et social (CGES), plan de gestion des pestes et pesticides (PGPP), cadre de politique de réinstallation involontaire (CPRI) et cadre de planification en faveur des populations autochtones (CPPA).

Il détaille l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PFDE pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes.

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

## ANNEXE 1. INDICATEURS DE RESULTATS

Les indicateurs à suivre pour la gestion du mécanisme pour traiter et résoudre les plaintes sont les suivants :

- Nombre de plaintes reçues
- Nombre de plaintes résolues
- Délai de réponse
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants
- Gestion des plainte par
  - Téléphone? I\_\_I OUI I\_\_I NON
  - SMS/ texte? I\_\_I OUI I\_\_I NON
  - En personne? I\_\_I OUI I\_\_I NON
  - Message électronique et/ou courrier? I\_\_I OUI I\_\_I NON