

NOTE D'ORIENTATION SUR LE MECANISME DE FEEDBACKS ET DE GESTION DES PLAINTES CFM ODAS

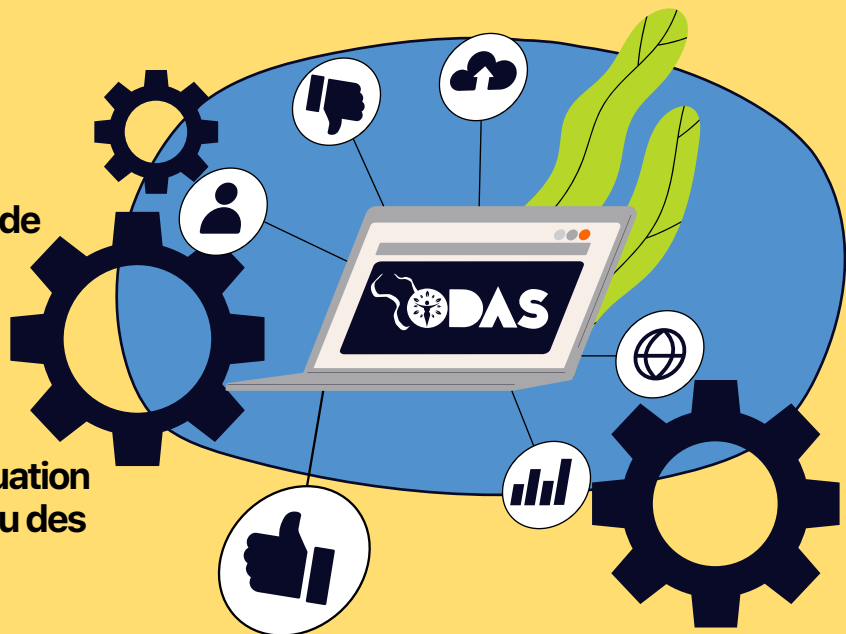


POURQUOI ?

Renforcer la redevabilité, la transparence et la confiance au sein du Mouvement ODAS, en garantissant à toutes et tous un espace sûr pour s'exprimer, être écouté-e et contribuer à l'amélioration continue des actions, pratiques et positions d'ODAS en matière d'avortement sécurisé.

QUOI ?

Le CFM ODAS (Mécanisme de feedback et de gestion des plaintes) est un ensemble de procédures claires, accessibles et confidentielles permettant de partager un feedback (positif ou critique), formuler une suggestion d'amélioration, signaler une doléance ou une plainte, alerter sur une situation sensible ou une violation grave des droits ou des standards internationaux.



Feedback / retour d'information : Toute information partagée avec ODAS, positive ou négative, visant à améliorer les pratiques, la gouvernance ou les actions.

Plainte : Expression d'une insatisfaction ou d'un manquement perçu, lié à une action, une décision ou un comportement relevant d'ODAS ou de ses acteurs.



OU ?

Le CFM est ouvert à tous les pays dès lors que le cas concerne les questions d'avortement sécurisé en Afrique Francophone.

POUR QUI ?

Le CFM est ouvert à tous les membres du Mouvement ODAS, les organisations et individus en interaction avec ODAS, et toute personne estimant avoir été affectée par une action, un comportement ou une décision liée au Mouvement ODAS.



SCANNEZ - SVP

COMMENT ?

Réception :

- Via un formulaire sécurisé (QR Code),
- Une adresse email dédiée(reddevabilite@centre-odas.org),
- Un contact direct avec l'équipe ODAS, ou toute autre modalité officielle communiquée par le Centre ODAS.

Réponse :

Mesures correctives ou sanction, entretien individuel, sensibilisation individuelle ou de groupe, référencement vers d'autres acteurs/structures spécialisées.

QUAND ?

- Signalement : Dès la survenance de l'incident pour une réponse rapide.
- Déclenchement du traitement : Maximum 48h après réception du cas.
- Traitement : Traitement prioritaire et immédiat pour les cas sensibles et 15 à 30 jours ouverts pour les autres cas.

