Un **mécanisme de rétroaction** permet aux récipiendaires d'exprimer leurs préoccupations ou leur mécontentement à l'égard du processus de distribution des vivres (par exemple, la distance au FDP ou l'impolitesse du personnel de distribution) ou la qualité ou la taille de la ration. Les mécanismes de rétroaction courants sont des **boîtes à suggestions** ou des **bureaux d'aides** situés sur le site de distribution.

Un **mécanisme de plainte** permet aux récipiendaires de signaler de manière **confidentielle les cas de corruption ou d'abus de pouvoir** (en particulier en ce qui concerne l'exploitation sexuelle), et de réclamer une réparation. Un mécanisme de plainte peut être formel ou informel, écrit ou verbal, signé ou anonyme, mais il doit toujours être culturellement et politiquement approprié. Des exemples de mécanismes de plaintes comprennent des comités de plaintes, une boîte fermée à clé, une ligne téléphonique directe ou des plaintes directes adressées aux membres du personnel du projet formés pour agir comme « points focaux », recevant des plaintes de manière sensible et sans jugement, et assurant la sécurité du plaignant. Ne pas obliger les récipiendaires à se plaindre par l'intermédiaire des autorités ou des responsables locaux, qui peuvent eux-mêmes être la source de la corruption.

* Les mécanismes de rétroaction et de plainte aident à instaurer une culture de transparence et de responsabilisation et à améliorer la qualité du programme.
* Ces deux mécanismes devraient être en place dans les programmes de distribution de vivres alimentaires.
* Dans la mesure du possible, implanter des mécanismes sur les systèmes locaux existants plutôt que de mettre en place des mécanismes parallèles.
* Informer sans tarder la communauté sur les mécanismes de rétroaction et de plainte, leurs buts et leur utilisation, et ce qui constitue une plainte (par opposition à la rétroaction).
* Répondre rapidement aux commentaires et aux réclamations valides. Préciser un calendrier et documenter l'enquête à toutes les étapes : collecte de preuves, entrevue, rapport et observations et mise en œuvre ou appel (par l'une ou l'autre partie). Tenir les plaignants pleinement informés.

**Références**

Bond and One World Trust: *Self-Assessment Questionnaire for Complaint and Response Mechanisms,* London 2007.[www.oneworldtrust.org/index.php?option=com\_docman&task=doc\_download&gid=120&Itemid=59](http://www.oneworldtrust.org/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=120&Itemid=59)

Danish Refugee Council (DRC): *Complaints Mechanisms Handbook,* 2008.<http://www.drc.dk/fileadmin/uploads/pdf/IA_PDF/HAP/complaints_mechanism_handbook_2008.pdf>

HAP International*: Benchmark 5: Complaints-handling, in “The Guide to the HAP Standard: Humanitarian Accountability and Quality Management,* Oxford 2008.

ICVA: *Building Safer Organisations Guidelines: Receiving and investigating allegations of abuse and exploitation by humanitarian workers,* Geneva n.d. <http://reliefweb.int/report/world/building-safer-organisations-guidelines-receiving-and-investigating-allegations-abuse>

ECB: *Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies,* Oxfam, WV International, Oxford 2007.

Pepall, Joshua: *Community Feedback System: Complaint Cards and Community Complaints Fact Sheet,* WV Sri Lanka, Lanka Tsunami Response Team (LTRT), 2006.