



Politique de gestion des plaintes - relative à la coopération pour le développement et à l'aide humanitaire de PMU¹

Approuvée par l'Équipe de direction de PMU le 20 mars 2020².

1. Introduction

Un mécanisme formel de plaintes et de redressement est une composante essentielle de la redevabilité d'une ONG. Il donne aux communautés engagées dans la coopération pour le développement et l'aide humanitaire un élément de contrôle sur leurs vies. PMU souligne la redevabilité et la qualité dans notre coopération pour le développement et notre aide humanitaire, et nous nous efforçons de promouvoir la redevabilité aux personnes avec lesquelles nous coopérons et que nous cherchons à secourir à travers nos organisations partenaires.

Une plainte consiste en une doléance spécifique qui peut alerter une organisation à l'existence d'une faute grave ou une défaillance de réponse, elle permettra à l'organisation de prendre des mesures, sans tarder, pour améliorer sa qualité. Toute organisation est susceptible à la fraude ou à l'abus, et un système de gestion des plaintes peut nous aider en tant qu'organisation à reconnaître et à répondre à des instances de mauvaise pratique, manipulation et exploitation.

PMU souhaite permettre aux parties prenantes et aux détenteurs de droits de déposer une plainte³ formelle et de recevoir une réponse, par un processus sécurisé, accessible et efficace. Cette politique explique comment PMU gère les plaintes relatives à notre coopération pour le développement et aux interventions humanitaires que nous soutenons.

Les plaintes décrites dans cette politique peuvent être déposées uniquement par des personnes non-employées par PMU. Il existe d'autres politiques pour les procédures de grief et de dénonciations (whistleblowing⁴) pour le personnel de PMU, employé en Suède et aux bureaux régionaux. Les politiques de PMU de grief et de dénonciations offrent l'assurance de protection pour les membres

¹ Cette politique est conforme au *Système de PMU pour le traitement de projets ayant des écarts* et à la *Politique Anti-Corruption de PMU*.

² Initialement approuvée par l'Équipe de direction de PMU, en novembre 2018.

³ *Plainte* – l'expression formelle d'insatisfaction ou de mécontentement sur un sujet. Une expression qui exige une réponse.

⁴ Veuillez consulter la *Politique de dénonciations* de PMU et la *Politique de doléances* de PMU.

du personnel de PMU qui attirent l'attention sur des préoccupations concernant les systèmes, les programmes, les activités de PMU ou sur le comportement des collègues.

2. L'objectif du système de PMU pour la gestion des plaintes

- Améliorer la redevabilité à nos partenaires et aux bénéficiaires ;
- Garantir le respect et la dignité de ceux qui souhaitent soulever une question, une préoccupation ou une plainte concernant PMU ;
- Sensibiliser les partenaires, les bénéficiaires et les autres parties prenantes sur leurs droits de soulever des préoccupations et des plaintes concernant PMU ;
- Protéger et guider le personnel de PMU dans la gestion des plaintes ;
- Nous permettre de rectifier nos erreurs ;
- Nous alerter sur des problèmes dans notre travail ;
- Nous aider à apprendre et à nous améliorer continuellement ;
- Renforcer la relation entre PMU et nos partenaires ;
- Améliorer l'efficacité de notre travail ;
- S'assurer que les partenaires, les communautés et les personnes faisant partie d'une intervention financée par PMU, y compris les groupes vulnérables et marginalisés, connaissent l'existence d'un mécanisme de réponse aux plaintes qui est établi pour leur usage ;
- S'assurer que le mécanisme de réponse aux plaintes soit considéré comme accessible, efficace, confidentiel et sécurisé par les partenaires, les communautés et les personnes faisant partie d'une intervention financée par PMU ;
- S'assurer que les plaintes soient examinées et résolues et que les résultats soient communiqués au plaignant dans le délai indiqué.

PMU promeut l'importance pour les partenaires d'exécution d'avoir un mécanisme de gestion des plaintes et PMU les soutiendra dans le développement de ce mécanisme.

Rien dans la politique présente ne devrait être compris comme un refus du droit de chaque individu, groupe ou organisation de chercher à faire valoir leurs droits devant toute législation pertinente.

3. Le droit de déposer une plainte

Le mécanisme de plaintes de PMU s'applique à deux niveaux:

1. Le mécanisme de gestion des plaintes de PMU (CRM⁵) donne aux parties prenantes⁶ le droit de se plaindre lorsque PMU ou ses partenaires d'exécution et/ou son personnel n'ont pas honoré leur engagement et n'ont pas réalisé leurs promesses ;
2. Le mécanisme de gestion des plaintes de PMU donne aux détenteurs de droits aussi bien qu'aux communautés et aux institutions⁷ affectées par les projets et programmes de coopération pour le développement et par les interventions humanitaires le droit de déposer

⁵ *Complaints and Response Mechanism (CRM)* – un mécanisme formalisé qui offre un moyen sécurisé, accessible et efficace pour les individus de déposer des plaintes et pour qu'une réponse ou une réparation soit faite.

⁶ Les partenaires d'exécution de PMU et leur personnel, les représentants des organisations partenaires suédoises, les bailleurs institutionnels et les autres organisations donatrices de PMU.

⁷ Communautés ou institutions affectées - les différents groupes cibles définis comme étant bénéficiaires d'un projet ou d'un programme.

une plainte si PMU ou ses partenaires d'exécution et/ou son personnel n'ont pas honoré leur engagement et n'ont pas réalisé leurs promesses.⁸

4. Qui peut déposer une plainte et quelles sont les plaintes considérées valables?

Des plaintes venant des catégories suivantes des parties prenantes seront traitées par le mécanisme de gestion des plaintes de PMU :

- Les partenaires d'exécution de PMU et leur personnel ;
- Les représentants des organisations partenaires suédoises ;
- Les bailleurs institutionnels et les autres organisations donatrices de PMU ;
- Les détenteurs de droits⁹ aussi bien que les communautés et institutions affectées par les projets et programmes de coopération pour le développement et par les interventions humanitaires ;

Pour qu'une plainte soit considérée valable, elle doit, cependant, se référer à des engagements formels ou à des promesses faites par PMU, voir ci-dessous. Afin de permettre une compréhension de ces engagements formels, PMU publie cette politique et les documents connexes sur son site Web, www.pmu.se. PMU les partage aussi directement avec les organisations d'exécution. PMU ne peut pas examiner des plaintes concernant des projets non financés par ou à travers PMU.

Les partenaires d'exécution de PMU, leur personnel, les représentants des organisations partenaires suédoises, les bailleurs institutionnels et les autres organisations donatrices de PMU peuvent déposer des plaintes concernant :

- La conformité aux accords de coopération et aux accords de projets avec le partenaire d'exécution ;
- La conformité aux accords de coopération et aux accords de projets avec le partenaire suédois ;
- La conformité aux accords généraux et aux accords de projet avec l'Asdi, le SMC, Radiohjälpen et les autres organisations donatrices ;
- Un comportement inapproprié de la part d'un membre du personnel de PMU¹⁰ ;
- L'abus de fonds et d'autres types de corruption ou d'infractions pénales, violations des obligations légales et/ou des codes de conduite, les dégâts à l'environnement, à la santé ou à la sécurité par un des partenaires de PMU ou par PMU.

⁸ En premier lieu, ces plaintes doivent être déposées et traitées par les partenaires d'exécution. Plusieurs d'entre eux ont leur propre CRM. Si un partenaire de PMU n'a pas répondu de manière satisfaisante, il est possible d'employer le CRM de PMU, à condition que la plainte corresponde aux critères décrits ci-dessous.

⁹ Détenteur de droits – il existe plusieurs termes pour désigner le bénéficiaire final de l'aide au développement et l'aide humanitaire, y compris détenteur de droits, bénéficiaire, survivant d'une catastrophe et client. Dans la présente politique, nous employons le mot détenteur de droits, pour des raisons de simplicité et non parce que ce soit nécessairement le meilleur terme.

¹⁰ Tout le personnel de PMU a signé le *Code de conduite pour tous les employés de PMU* et son annexe *Code de conduite de PMU pour la protection des enfants* .

Les détenteurs de droits, les communautés et les institutions affectées par les projets et programmes de coopération pour le développement et par les interventions humanitaires peuvent déposer des plaintes concernant :

- Un comportement inapproprié de la part d'un membre du personnel de l'organisation d'exécution ;
- Un comportement inapproprié de la part d'un membre du personnel de PMU¹¹ ;
- L'abus de fonds et d'autres types de corruption ou d'infractions pénales, violations des obligations légales et/ou des codes de conduite, les dégâts à l'environnement ou à la santé et la sécurité par un des partenaires de PMU ou par PMU ;
- Les désaccords concernant la mise en œuvre des programmes des partenaires de PMU ; Cependant, ceci devrait d'abord être la responsabilité du partenaire d'exécution. Par exemple, des opinions concernant la conformité du partenaire avec la description du projet (par exemple si le partenaire est perçu comme étant partial dans la sélection des groupes cibles) devraient d'abord être la responsabilité du partenaire d'exécution et devraient lui être adressées directement, et être traitées dans le cadre de son propre mécanisme, lequel devrait aussi donner une réponse au plaignant. Des plaintes concernant l'objectif, le calendrier, les critères de sélection de bénéficiaires/détenteurs de droits etc. devront être traitées par le partenaire local en premier. Il sera possible pour PMU de gérer ces types de plaintes uniquement dans le cas où le partenaire d'exécution de PMU n'est pas parvenu à répondre de façon appropriée, ou si le partenaire n'a pas répondu du tout après qu'une plainte a été déposée plusieurs fois.

PMU considère comme très grave toute forme d'abus de pouvoir¹² tant par le personnel expatrié que par le personnel local, c.-à-d. des personnes employées par PMU ou par un partenaire d'exécution de PMU. Des plaintes à PMU concernant des abus de pouvoir, tels que la corruption ou d'autres formes d'abus de pouvoir, y compris l'exploitation et l'abus sexuels, par des personnes employées par PMU ou par un partenaire d'exécution de PMU recevront un traitement prioritaire.

PMU prend au sérieux ses engagements et en conséquence, nous prenons au sérieux toutes les opinions et doléances. Toute plainte est d'une grande valeur pour PMU, aussi pour apprendre, s'améliorer et éviter des insuffisances futures.

Les partenaires d'exécution de PMU sont censés s'assurer que le mécanisme de gestion des plaintes de PMU, ainsi que celui du partenaire, soient présentés dans une langue, un format et un média pertinents, accessibles et compris par le personnel de l'organisation et par les détenteurs de droits, comme définis ci-dessus.*

Cela concerne à la fois l'information fondamentale et le fonctionnement pratique du mécanisme.

¹¹ Voir commentaire ci-dessus.

¹² Comme défini dans *Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels* du Secrétaire général de l'ONU (circulaire ST/SGB/2003/13) en anglais également appelé *SGB*. Là où *SGB* établit un standard plus rigoureux que les lois locales, le premier aura préséance.

5. L'obligation du partenaire de PMU

Selon les accords entre PMU et ses partenaires d'exécution, les deux parties conviennent de travailler activement pour prévenir, contrecarrer, dépister et identifier tout procédé illégal ou irrégulier ou toute autre forme d'abus dans la façon de disposer des fonds. Le partenaire d'exécution s'engage à informer immédiatement PMU, ainsi qu'à enquêter et si nécessaire entamer une procédure judiciaire contre la ou les personnes qui peuvent, pour des motifs valables, être soupçonnées de vol, de fraude, de corruption ou tout autre procédé irrégulier ou autre forme d'abus de fonds. Cela est valable pour toute forme d'abus de pouvoir ou de statut exercé pour obtenir un bénéfice personnel, y compris l'agression ou le harcèlement sexuel. Dans de tels cas, PMU entame toujours une enquête. Si ces soupçons sont confirmés, PMU prendra les mesures nécessaires et, le cas échéant, entamera une poursuite judiciaire. PMU a le droit de cesser son soutien et de résilier l'accord en cours, si bien que le partenaire d'exécution peut se voir obligé de rembourser les fonds.

6. Comment déposer une plainte?

Les plaintes peuvent être transmises de manière suivante :

- 1) En employant le formulaire de plainte de PMU, qui se trouve en bas de la page en anglais sur le site Web de PMU, www.pmu.se/en. PMU recommande d'employer ce formulaire car il fournit à PMU toutes les informations nécessaires pour examiner la plainte et donner une réponse rapide. Si la plainte est confidentielle, veuillez le noter en la déposant.
- 2) En envoyant un courriel à une des adresses suivantes:
plainte@pmu.se ou klagomal@pmu.se
- 3) En envoyant un SMS à +46-(0)76-5369620.

Le directeur de programme de PMU, Ove Gustafsson, est l'interlocuteur à PMU pour la gestion des plaintes. Si la plainte concerne l'interlocuteur, la plainte devra être adressée au directeur de PMU. Les plaintes peuvent aussi être envoyées directement à un membre du personnel de PMU, en dehors de ce mécanisme.

Des plaintes considérées non valables selon cette politique ne seront pas enregistrées par PMU en tant que plaintes. Elles seront catégorisées en tant que feedback¹³ et seront traitées dans le système ordinaire pour l'apprentissage et l'amélioration. Il faut souligner que PMU souhaite recevoir toutes formes de feedback et de suggestions.

7. Réponses aux plaintes

Chaque plaignant peut choisir la manière de réponse écrite, que ce soit par lettre, par courriel ou par SMS. La procédure normale sera d'envoyer la réponse de la même manière que la plainte a été déposée.

- I. Plainte non-valable : La réponse sera donnée au plaignant dans un délai de 30 jours (la durée sera plus longue en juillet en raison des vacances annuelles) expliquant que PMU n'entamera pas d'enquête et donnant une brève explication de la raison de ceci. Une plainte non-valable sera insérée dans le processus d'apprentissage de PMU.
- II. Plainte valable non-confidentielle : La réponse sera donnée au plaignant dans un délai de 30 jours (la durée sera plus longue en juillet en raison des vacances annuelles). Une réponse

¹³ Feedback – expression informelle d'une opinion positive ou négative, n'exige pas de réponse.

sera donnée au plaignant sur le résultat de enquête et la décision prise par PMU, ceci normalement dans un délai de 90 jours après la date de déposition de la plainte.

III. Plainte valable confidentielle: La réponse sera donnée au plaignant dans un délai de 14 jours (la durée sera plus longue en juillet en raison des vacances annuelles) sur le processus continu de PMU. Une réponse sera donnée au plaignant sur le résultat de l'enquête et la décision prise par PMU, ceci normalement dans un délai de 45 jours après la date de déposition de la plainte.

Dans le cas de défaillance informatique ou de système de courriel, il peut y avoir des délais et des pertes d'informations. Si le délai défini ci-dessus est dépassé, le plaignant devra déposer sa plainte de nouveau.

8. La procédure interne de PMU pour la gestion des plaintes

Afin d'assurer une réponse à votre plainte qui est appropriée et dans le délai voulu, elle sera traitée selon les procédures suivantes.

Votre plainte est reçue par l'administrateur du mécanisme de gestion des plaintes¹⁴, qui déterminera si la plainte est non-valable, valable *non-confidentielle*¹⁵ ou valable et *confidentielle*¹⁶ et qui enregistrera une plainte valable dans le système de PMU. L'administrateur du mécanisme de gestion des plaintes fera aussi une enquête pour déterminer si la plainte valable est *non-confidentielle* ou *confidentielle*.

Dans le cas d'une plainte non-valable, la réponse sera donnée au plaignant dans un délai de 30 jours (la durée sera plus longue en juillet) expliquant au plaignant que PMU n'entreprendra pas une enquête. Même une plainte non-valable sera insérée dans le processus d'apprentissage de PMU.

Le processus de traitement d'une *plainte non-confidentielle* ou *confidentielle*, est présenté dans l'organigramme ci-joint, annexes 1 et 2.

9. Politique de confidentialité et non-représailles

La politique de PMU de gestion de plaintes comprend aussi une politique de confidentialité et non-représailles, afin d'éviter toute conséquence négative pour la personne déposant une plainte. Le plaignant ne doit risquer aucune forme de représailles.

Toute plainte où le plaignant a demandé la confidentialité, sera aussi traitée avec confidentialité. En outre, si PMU considère que le plaignant pourrait courir un risque si la plainte était connue, PMU la traitera en tant que confidentielle même si cela n'a pas été demandé. Ceci peut être le cas lorsqu'une plainte consiste en des allégations graves concernant :

- La fraude et la corruption

¹⁴ La personne à PMU qui est responsable de l'administration interne des plaintes, actuellement le Directeur de programme.

¹⁵ Normalement, les plaintes considérées comme non-sensibles, sont les plaintes non liées à un abus de pouvoir, par ex. les questions sur l'usage de critères de sélection, ou des opinions sur la conformité du partenaire avec le calendrier des activités, etc.

¹⁶ Normalement, les plaintes considérées comme sensibles, sont les plaintes liées à un abus de pouvoir, y compris l'exploitation et l'abus sexuels, la corruption, la faute grave ou la négligence professionnelle.

- L'exploitation et l'abus sexuels¹⁷
- Les irrégularités graves de gestion
- Tout sujet où l'enquête pourrait avoir comme conséquence une action disciplinaire ou une poursuite pénale

Aucun effort ne sera épargné afin de protéger l'identité du plaignant. Cependant, dans certaines circonstances, à cause de la nature de l'enquête ou de la découverte, il sera nécessaire de révéler l'identité du plaignant (par exemple en cas de corruption ou d'abus sexuel). Ceci peut se faire dans le cadre des enquêtes ou procédures disciplinaires ou judiciaires associées à la plainte. Dans de tels cas, PMU fera des efforts pour informer le plaignant que son identité risque d'être connue. S'il s'avère nécessaire pour le plaignant de participer dans une enquête ou un processus judiciaire, le fait que le plaignant est responsable de la divulgation originale sera gardé confidentiel, dans la mesure du possible. Toutes les mesures raisonnables seront prises afin de protéger le plaignant de toute victimisation et préjudice suite à cette divulgation.

Pour éviter de compromettre l'enquête sur les irrégularités reprochées, le plaignant est aussi censé garder confidentiel le fait d'avoir soulevé une inquiétude, la nature de cette inquiétude et l'identité des personnes concernées.

Des dynamiques sociales et des dynamiques de pouvoir doivent être évaluées avant de déterminer la meilleure façon d'intervenir. Il faut donner une attention particulière aux besoins spécifiques des personnes âgées, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et d'autres personnes qui pourraient être marginalisées.

En décidant qui, dans l'organisation, a besoin de quelle information, il faut agir avec prudence. Vu la stigmatisation sociale liée à l'exploitation et l'abus sexuels, et le risque réel que les femmes et enfants qui dénoncent un tel abus pourraient courir de la part des auteurs de l'abus et de leurs propres familles, PMU fera une analyse pour déterminer la meilleure façon d'intervenir. Il s'agit de s'assurer ainsi que la plainte soit traitée de manière confidentielle et que ces personnes ne courent aucun risque de représailles.

10. Les appels

Si le plaignant considère la réponse de PMU à sa plainte comme non appropriée, la personne peut faire appel à la décision par les mêmes moyens employés que pour déposer la plainte. Les appels peuvent aussi être envoyés directement à la directrice de l'entité juridique de PMU, madeleine.hansson@pingst.se. Dans de tels cas, une explication de la raison pour laquelle le plaignant ne considère pas la réponse appropriée doit être annexée, ainsi que le numéro de référence de la plainte originale. Les appels sont traités par une équipe de hauts responsables, qui fonctionne comme un conseil supérieur des plaintes¹⁸.

¹⁷ PMU applique les définitions de la circulaire *Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels* du Secrétaire général de l'ONU (bulletin ST/SGB/2003/13).

¹⁸ Actuellement la Directrice (Madeleine Hansson), la Chef de la direction financière (Elisabeth Celaya) et le Responsable des opérations pour le développement national (Andreas Ardenfors) de l'entité juridique de PMU.

PMU est membre de l'Alliance globale CHS. Si vous souhaitez déposer une plainte concernant PMU à l'Alliance CHS, veuillez le faire à l'adresse suivante : plaintes@chsalliance.org.¹⁹

11. Les renvois

Si une plainte valable est de telle nature que PMU n'est pas capable ou autorisé de la traiter, elle sera normalement renvoyée à une entité compétente, par exemple l'Alliance CHS ou un auditeur externe. Les désaccords concernant la mise en œuvre des programmes des partenaires de PMU seront normalement renvoyés par PMU au partenaire d'exécution du programme en question. PMU s'assurera que ceci est fait de manière conforme à la politique de confidentialité et non-représailles.

12. Le RGPD

Le mécanisme de gestion des plaintes de PMU est conforme au RGPD²⁰ et aux autres législations pertinentes.

13. Le mécanisme de gestion des plaintes des partenaires de PMU

Dans le cadre de ses engagements pour la redevabilité, PMU encourage et soutient aussi ses partenaires dans le développement et l'usage de leurs propres systèmes de gestion des plaintes, au sein de leurs organisations. Ceci comprend aussi des systèmes pour gérer des plaintes qui sont spécifiques aux projets et développées en dialogue avec les détenteurs de droits des projets en question.

Les partenaires d'exécution de PMU sont censés, comme norme minimale, informer les détenteurs de droits et les autres parties prenantes des noms et des coordonnées des chefs de projets et des leaders principaux de leurs organisations, afin qu'il soit possible pour les détenteurs de droits et les autres parties prenantes de présenter leurs plaintes et aussi de donner un retour d'information au partenaire d'exécution. Si celui-ci a des systèmes formels en place pour la gestion des plaintes, il est censé les utiliser pour les interventions financées par PMU.

PMU encourage et soutient aussi ses partenaires dans le développement et l'usage de leurs propres systèmes pour traiter des dénonciations et griefs internes des employés de leur propre organisation.

14. Gestion de qualité

Le mécanisme de gestion des plaintes aide PMU à donner suite à ses engagements de qualité et de redevabilité envers les parties prenantes. Les leçons apprises au travers des plaintes que PMU reçoit sont des éléments importants dans le développement de notre système de gestion de qualité et de redevabilité, y compris le système de contrôle interne.

¹⁹ Pour plus d'informations voir : www.chsalliance.org/plaintes

²⁰ Le Règlement Général de Protection des Données (EU) 2016/679 (RGPD) est un règlement de la législation de l'UE sur la protection des données et la vie privée pour tous les citoyens de l'UE et de l'Espace économique européen (EEE). Il s'applique aussi au transfert des données personnels à l'extérieur de l'UE et l'EEE.

PMU souhaite recevoir du feedback des partenaires d'exécution, des détenteurs de droits et des partenaires suédois concernant notre *Mécanisme de gestion des plaintes* décrit dans cette politique. La politique est régulièrement mise à jour selon le feedback reçu par PMU.

Si vous avez des questions, commentaires ou suggestions concernant notre Mécanisme de gestion des plaintes, veuillez contacter le Directeur de programme de PMU, Ove Gustafsson, à l'adresse suivante: ove.gustafsson@pmu.se. Il est l'administrateur et l'interlocuteur à PMU pour la gestion des plaintes.

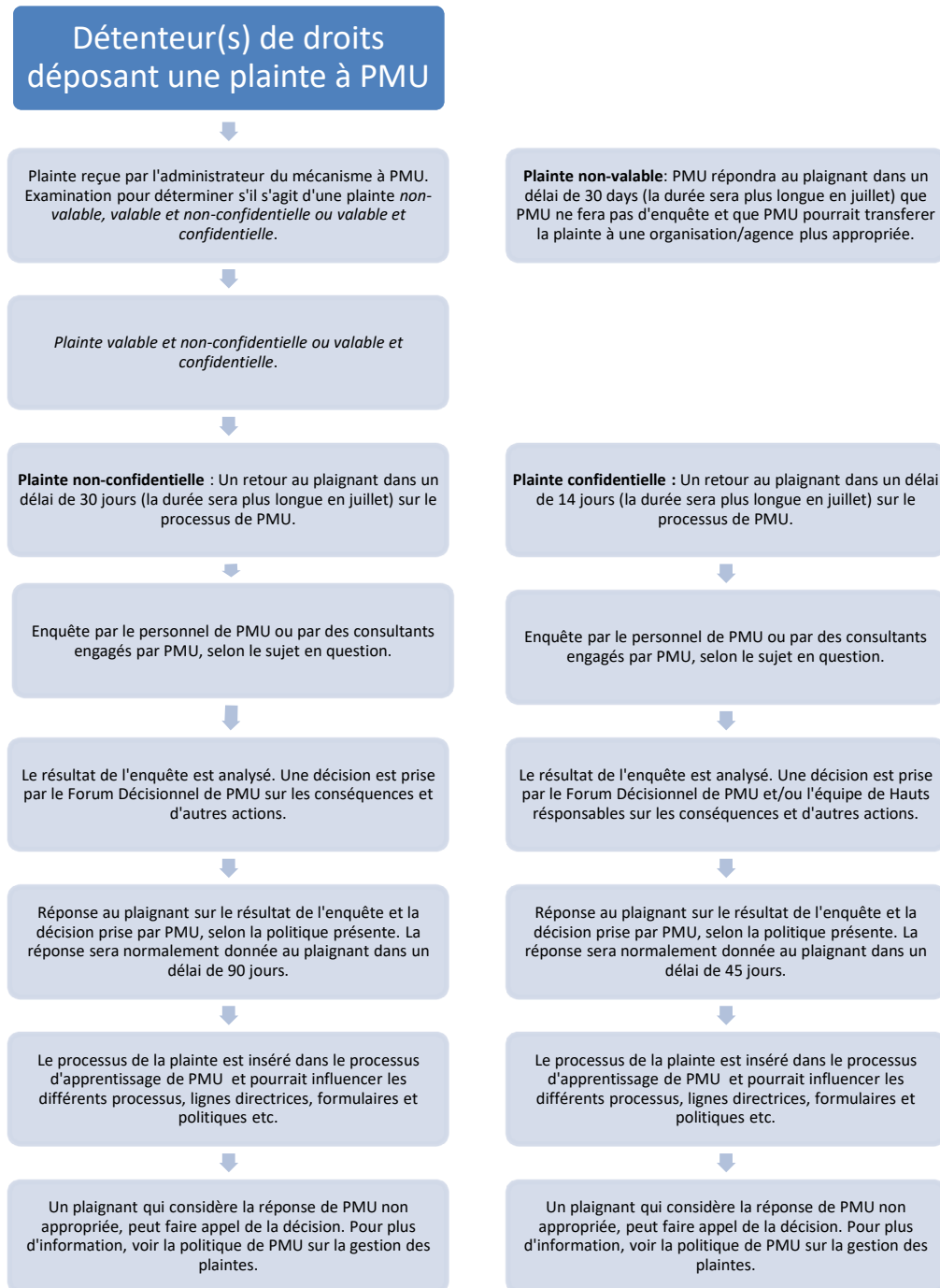
Annexe 1. Organigramme pour le processus de PMU de gestion des plaintes²¹ des parties prenantes²²



²¹ Voir la partie 4 dans la politique présente pour plus d'information sur les engagements dans les Accords de Coopération et les Accords de projets avec le partenaire local, les engagements dans les Accords de Coopération avec le partenaire suédois, les accords généraux et les accords de projet avec l'Asdi, le SMC, Radiohjälpen et les autres organisations donatrices, le comportement d'un membre du personnel de PMU.

²² Selon le système de gestion des plaintes de PMU, les parties suivantes sont considérées comme parties prenantes : les partenaires d'exécution de PMU et leur personnel, les représentants des organisations partenaires suédoises, les bailleurs institutionnels et les autres organisations donatrices de PMU.

Annexe 2. Organigramme pour le processus de PMU de gestion des plaintes 23 des détenteurs de droits 24



²³ Concernant un comportement inapproprié de la part d'un membre du personnel local du partenaire d'exécution de PMU, ou d'un membre du personnel de PMU, l'abus de fonds/la fraude et d'autres types de corruption par un partenaire de PMU ou par PMU. Les désaccords sur la mise en œuvre du programme d'un partenaire de PMU sont d'abord la responsabilité du partenaire, mais dans le cas où celui-ci n'a pas répondu après plusieurs reprises de plaintes, la plainte peut être transmise à PMU. Pour plus d'information, voir la Politique de gestion des plaintes concernant la coopération pour le développement et l'aide humanitaire de PMU.

²⁴ Détenteur de droits - il existe plusieurs termes pour désigner le bénéficiaire final de l'aide au développement et l'aide humanitaire, y compris détenteur de droit, bénéficiaire, survivant d'une catastrophe et client.