



REPUBLIQUE DE GUINEE



MINISTERE DE L'AGRICULTURE

PROJET DE DEVELOPPEMENT AGRICOLE INTEGRE DE GUINEE (PDAIG)

CREDIT IDA N° 6257 – GN



LA BANQUE MONDIALE
BIRD • IDA | GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

GUIDE PRATIQUE SUR LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Janvier 2020

Table des matières

Sigles et abréviations	3
1- Contexte	4
II- Introduction	6
III- Objectifs du MGP	7
IV. Avantages	7
V. Domaines d’application	8
VI. Principes	8
VII. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes	9
1ère étape : Réception et enregistrement des plaintes	10
2^{ème} étape : Tri et traitement des plaintes	10
3^{ème} étape : Examen et enquête pour la vérification	11
4^{ème} étape : Proposition des réponses et prise de mesure	13
5^{ème} étape : Procédure d’appel (Si la réponse n’est pas acceptée)	13
6^{ème} étape : Résolution	14
7^{ème} étape : Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte	14
VIII. Usagers du mécanisme	15
IX. Canaux de communication et d’accès à l’information	15
X. Cadre organisationnel	16
XI. Types de plaintes à traiter par niveau	19
XII. Mécanisme de gestion des plaintes au niveau du PDAIG	20
XIII. Diffusion du mécanisme	21
XIV. Suivi du MGP	21
XV. Plan d’action (Mai 2020- Décembre 2023)	22
XVI. Budget du MGP	25
XVII. Annexes	26
XVII.1. Modèle de formulaire de plainte	27
XVII.2. Enregistrement et suivi des plaintes	28
XVII.3. Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes	29
XVII.4. Modèle lettre d’accusé de réception des plaintes	29
XVII.5. Formulaire de résolution de la plainte	30
XVII.6 Modèle Termes De Référence du Comité de Gestion des plaintes	31

Sigles et abréviations

ANAFIC : Agence National de Financement des Collectivités

BM : Banque Mondiale

CCGP : Comité Communal de Gestion des Plaintes

CLGR : Comité Local de Gestion des Plaintes

CNGR : Comité National de Gestion des Plaintes

CNOP-G : Confédération Nationale des Organisations Paysannes de Guinée

CONASEG : Confédération Nationale des Eleveurs de Guinée

CPGR : Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes

DO : Directeur des Opérations

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

OP : Organisations Paysannes

PACV : Programme d'Appui aux Collectivités Villageois

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PASANDAD : Programme Accéléré de Sécurité Alimentaire et Nutritionnelle et de Développement Agricole Durable

PDAIG : Projet de Développement Agricole Intégré en Guinée

PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale

PME : Petite et Moyenne Entreprise

PNDS : Plan National de Développement Economique et Social

SE : Suivi évaluation

SPD : Service Préfectoral de développement

SSE : Spécialiste Sauvegarde Environnementale

SSSGJ : Spécialiste Sauvegarde Sociale, Genre et Jeunes

UCP : Unité de Coordination du Projet

1- Contexte

Le Projet de Développement Agricole Intégré de la Guinée (PDAIG) est une réponse de la Banque Mondiale (BM) à la demande du Gouvernement Guinée dans le cadre de l'opérationnalisation du Programme Accéléré de Sécurité Alimentaire et Nutritionnelle et de Développement Agricole Durable (PASANDAD) et la contribution à la mise en œuvre du Plan National de Développement Economique et Social (PNDES). Il vise essentiellement l'accroissement de la productivité et le renforcement de la résilience face au changement climatique, l'intégration des chaînes de valeur, l'amélioration de la compétitivité, les transactions de marché entre les producteurs et les autres acteurs participants dans les chaînes de valeur agricoles ciblées dans 10 préfectures.

L'objectif de développement du projet est d'accroître la productivité agricole et l'accès au marché pour les producteurs et les petites et moyennes entreprises (PME) agricoles dans les chaînes de valeur sélectionnées au niveau de la zone du projet

Le Projet comprend quatre composantes interconnectées suivantes :

Composante 1 : Augmentation de la productivité agricole (20,37 millions de dollars USD)

Cette composante vise l'augmentation de la productivité agricole grâce à une intensification qui prend en compte certains systèmes de production axés sur l'amélioration de la gestion de l'eau et la promotion de l'accès aux technologies améliorées et à l'innovation.

Elle comprend deux sous-composantes :

- *Gestion de l'eau*
- *Accès à la technologie, à l'innovation et aux services de conseil*

Composante 2 : Augmentation de l'accès aux marchés (12,66 millions de dollars US)

Cette composante vise à aider les producteurs, les petits transformateurs, leurs organisations à accroître la production et la commercialisation des surplus de production pour les filières agricoles ciblées (riz, maïs, pomme de terre, œufs et poisson). Les activités encourageront les entreprises axées sur le marché et relieront les acheteurs aux vendeurs dans la mesure du possible.

Elle comprend les trois sous-composantes suivantes :

- *Renforcement des organisations de producteurs ;*
- *Services de développement des affaires ;*
- *Financement des projets d'investissement productif*

Composante 3 : Renforcement des capacités institutionnelles (10,20 millions de dollars US).

Cette composante vise le renforcement des capacités institutionnelles en mettant un accent particulier sur les statistiques agricoles et la planification d'une réponse rapide en cas de crises et de sérieuses situations d'urgence.

Elle comprend les deux sous-composantes suivantes :

- *Renforcement du système de statistiques agricoles ;*
- *Intervention en cas d'urgence.*

Composante 4 : Coordination et mise en œuvre du projet (4,33 millions de dollars US)

Cette composante vise à veiller à ce que le projet soit géré, suivi de manière efficace et que la performance et les résultats soient soigneusement suivis par l'UCP et les agences de mise en œuvre.

Du point de vue environnemental et social, le PDAIG est classé dans la catégorie B suivant la classification de la Banque mondiale.

II- Introduction

L'évaluation environnementale et sociale du PDAIG a relevé que les éventuels impacts environnementaux et sociaux négatifs pourraient provenir d'activités à soutenir dans le cadre des composantes 1 et 2 et inclure, sans s'y limiter, la gestion de l'eau et la construction ou la réhabilitation d'installations de stockage. Etant donné que les impacts et les risques environnementaux et sociaux potentiels du projet devraient être modérés et surtout spécifiques au site, sans impacts négatifs significatifs ou à long terme, le projet a été classé B. Ainsi, au regard des investissements projetés par le PDAIG, cinq (5) politiques opérationnelles de sauvegardes environnementales et sociales sont déclenchées. Il s'agit de : (i) la PO4.01 sur les évaluations environnementales et sociales ; (ii) la PO4.09 sur la gestion des pestes et pesticides ; (iii) la PO4.11 sur les ressources culturelles physiques ; (iv) la PO4.36 sur les forêts ; et (v) la PO4.12 sur la réinstallation involontaire des personnes affectées.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, le PDAIG élabore ce mécanisme pour offrir un cadre fonctionnel et un point d'accès aux individus, aux groupes, aux communautés et à toute autre entité pour recevoir et traiter leurs plaintes. Il mettra également en place les ressources et se basera sur une partie du cadre organisationnel mis en place par le PACV/ANAFIC pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

Ce mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe etc. Il n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes notamment le recours à la justice.

Dans cette perspective, le mécanisme prendra en charge les plaintes qui se rapportent d'une part, à la conformité du processus de mise en œuvre, des résultats et des impacts du projet aux engagements de nature juridique (accord de don, contrats...), fiduciaire, technique, environnemental et social et d'autre part, aux événements ayant provoqué ou susceptibles de provoquer un impact économique et/ou social majeur associé à des crises ou catastrophes naturelles ou d'origine humaine vis-à-vis des parties prenantes et du public. Le PDAIG encouragera l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir.

Ce présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fait partie intégrante des mesures de gestion des impacts et risques environnementaux et sociaux associés à la mise en œuvre du Projet. Son élaboration devrait permettre de définir des procédures de gestion des plaintes (plainte, litiges, recours, etc.). En effet, dans le cadre de son intervention les enjeux du PDAIG sont tels qu'il faut prendre en compte les avis et les feedbacks des communautés d'intervention (y compris les personnes vulnérables) pour s'assurer de la transparence à tous les niveaux, garantir l'intégrité et observer le respect de l'éthique dans la conduite des activités et le ciblage des bénéficiaires.

Ce MGP décrit la manière dont le PDAIG entend gérer à l'interne les plaintes émises par les acteurs aux différents niveaux. Il a pour objectifs de : (i) fournir des informations succinctes, nécessaires à la compréhension aisée des différents éléments d'un mécanisme de plainte ; (ii) définir les étapes pour la mise en place d'un système de gestion des plaintes ; (iii) expliquer de manière pratique et didactique le mécanisme de formulation, de réception et de traitement des plaintes.

III- Objectifs du MGP

L'objectif du présent MGP est de mettre en place une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au projet, afin de garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre.

Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du PDAIG ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- améliorer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux (national, préfectoral, communal, district) et établir une relation transparente et de respect mutuel avec les parties prenantes ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés

IV. Avantages

A travers la réalisation de ces objectifs, le mécanisme de gestion des plaintes permettra au PDAIG de :

- identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne dégèrent ou n'atteignent un niveau difficilement gérable ;
- limiter tous les impacts négatifs éventuels liés à l'action du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- créer un environnement confiant sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements, des stratégies et des politiques prévus au titre du projet ;
- gérer de manière rationnelle les risques environnementaux et sociaux ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles provoquées dans la mise en œuvre des activités ;
- établir par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les parties prenantes, renforcer ainsi la crédibilité et la réputation du projet.
- créer une valeur ajoutée pour les interventions futures.

V. Domaines d'application

La procédure s'applique aux plaintes perçues ou réelles qui émanent des parties prenantes. Plusieurs types de conflits peuvent surgir dans la mise en œuvre du projet. Les problèmes qui peuvent apparaître sont entre autres :

- **les manquements liés au processus de réinstallation des PAP** (erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens, désaccord sur les limites de parcelles ; conflit sur la propriété d'un bien , désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ; désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation, type d'habitat proposé), conflit sur la propriété d'un bien, d'une parcelle ou d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant sont différents donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- **les manquements liés à l'éthique et à la déontologie** (risques liés à la corruption et au détournement de fonds ou de biens, l'inexécution des requêtes dans les normes, des obligations et des engagements pris par le projet) ;
- **la non prise en compte des mesures de suppression ou d'atténuation des impacts négatifs des activités liées au projet** (non-respect des procédures établies par le PGES, impacts négatifs des technologies et des innovations sur l'environnement social, économique et culturel, autres impacts négatifs liés à la conception, aux travaux entrepris au compte du projet);
- **les manquements au processus de sélection et d'approbation des Microprojets** (violation de la procédure, les actes de corruption, ...) ;
- **les comportements inappropriés du personnel du projet, des agences d'exécution, des structures partenaires ou de tout autre acteur impliqués dans la gestion du projet** (l'injustice, la discrimination, l'atteinte aux droits des personnes vulnérables, le vol, le viol ou l'abus sexuel, les commentaires et suggestions non-conformes) ;
- **les manquements liés à la bonne gestion des biens et services acquis dans le cadre des opérations d'urgence notamment le COVID 19** (actes de détournement des biens et services, de corruption....)

La procédure du mécanisme s'applique à toutes les activités des composantes du PDAIG. Elle sera revue chaque année à la lumière des contributions et commentaires des usagers afin d'améliorer la performance du projet dans le domaine de la sauvegarde environnementale et sociale.

VI. Principes

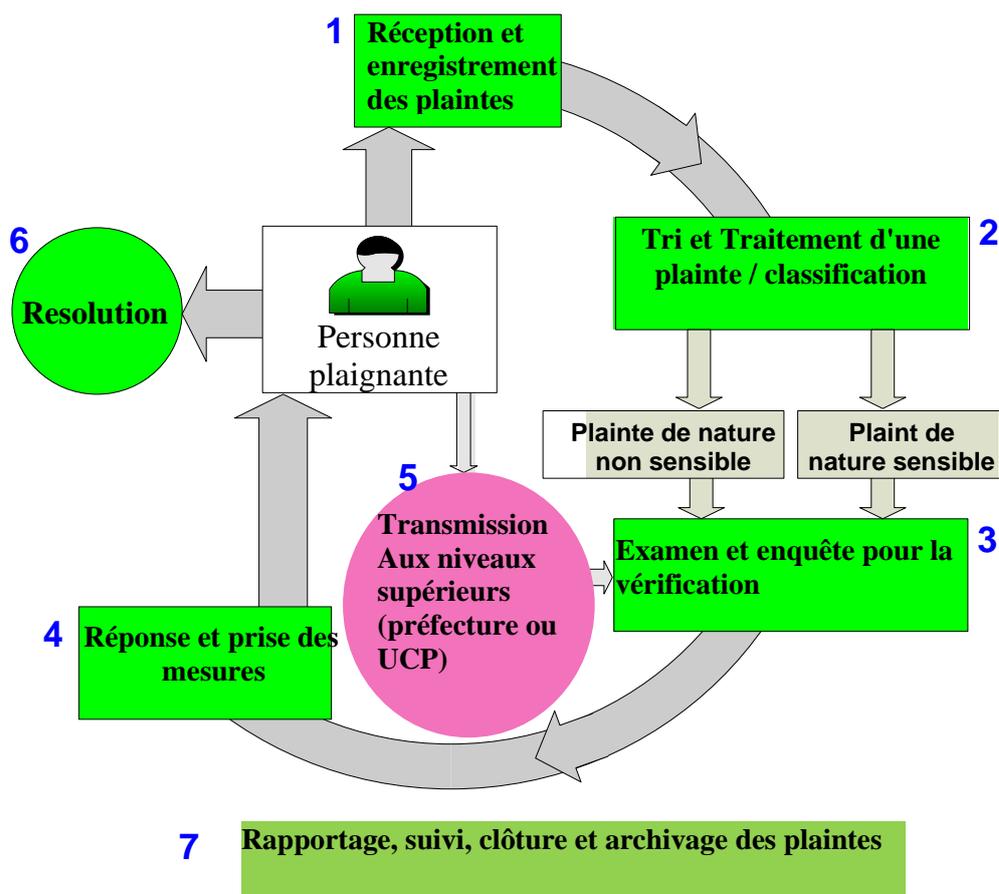
Principe	Mesures d'application	indicateurs
Sécurité et confidentialité	- Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; - Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles ;	-Nombre de plaintes traitées confidentiellement (Pas de représailles

	- Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles.	suite aux dénonciations)
Accessibilité et mises-en contexte	- Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; - Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; - Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...	-Types/nature des plaintes ; - Taux des plaintes éligibles
Prévisibilité	- Réagir promptement à tous les plaignants ; - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.	- Délai moyen de traitement, - Taux de réponse (retenues et non retenues)
Impartialité	- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; - Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.	- Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des plaintes
Equité	- Bénéficier d'un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; - Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables ; - Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si la plainte est fondée ou non.	-Nombre d'information reçues ou de conseils et expertises ; -Nombre de plaignants ayant participé au règlement des plaintes -Nombre de plaintes traitées par organe
Transparence	- Informer les bénéficiaires et autres acteurs de mise en œuvre du projet sur la fonctionnalité du MGP, l'évolution et les résultats du/des plaintes - traitement des plaintes	- Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGP -Nombre de plaintes mises en œuvre.

VII. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes

Pour la mise en œuvre des étapes clés de la gestion des plaintes, les points focaux, les comités communaux et l'UCP du PDAIG assureront les tâches suivantes : faire un enregistrement écrit de toutes les plaintes reçues ; encourager la résolution immédiate et sur place des problèmes et ; rendre compte publiquement des plaintes non sensibles reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

Procédure de gestion des plaintes



1ère étape : Réception et enregistrement des plaintes

Un Comité de Gestion des Plaintes devrait pouvoir offrir plusieurs voies et différents formats pour la présentation des plaintes (par ex. une boîte à plaintes, le téléphone, des lettres, par l'intermédiaire d'une personne de confiance, dans le cadre d'une assemblée communautaire, etc). Différentes options pourraient être offertes selon les usagers, mais il est essentiel que chaque option soit comprise et acceptée par les usagers et par la collectivité. Si plusieurs voies sont offertes, le Comité doit disposer d'une procédure claire concernant la manière dont les plaintes seront colligées, consignées dans un système centralisé et géré de façon uniforme. Les canaux pour poser des plaintes doivent être bien communiqués et connus par les communautés.

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (Local, Communal, Préfectoral et National) sont chargées de tenir un registre des plaintes. Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception et les étapes à suivre pour leur traitement définies.

2^{ème} étape : Tri et traitement des plaintes

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte. Dans les communes, la plus grande partie des plaintes peuvent être transmises et triées par le Comité de Gestion des Plaintes en collaboration avec le Maire de la commune. Le Comité peut ensuite les transmettre au service ou structure concernée pour traitement, si la plainte dépasse ses compétences.

Lors du tri, le comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité ou non dans le cadre du MGP.

Au cas où la plainte ne serait pas éligible, le comité saisit devrait informer le plaignant de sa non éligibilité de sa plainte. Dans des situations pareilles, pour que le PDAIG ne manque pas à son devoir de diligence, le comité pourrait, si nécessaire, donner des orientations possibles au plaignant et classer le dossier.

Accusé de réception : En général, dans les communes, l'accusé de réception dans le cas de plaintes écrites, doit être accompagné d'un numéro de dossier avec une décharge. Il peut arriver également que les plaintes soient exprimées lors de réunions du conseil communal, dans ce cas, les questions sont généralement inscrites dans le Procès-Verbal (PV) de la réunion. Par exemple, le Comité peut donner aux plaignants des décharges pour les courriers écrits. Aussi, le système peut être informatisé (pour les Comités qui en disposent) et produire un imprimé de décharge avec un numéro de requête, les contacts du réclamant, le type de service et la requête elle-même. Un modèle de formulaire de plainte est disponible en annexe.

Classification : Le Comité doit déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Cette classification des plaintes est faite selon qu'elles sont de nature « **sensible** » ou « **non sensible** » de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriées.

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, le viol, les abus sexuels, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.

Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Elles peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus, etc...

3^{ème} étape : Examen et enquête pour la vérification

Dans les communes, la vérification doit être effectuée sur ordre du Secrétaire Général et/ou du Maire de la commune sous la responsabilité du service technique ou administratif concerné, en la collaboration du Comité de Gestion des plaintes. Les délais dépendront en grande partie du type de l'enquête. Certains délais sont fixés par le cadre réglementaire, d'autres indiqués par le Secrétaire Général au moment de la transmission d'instructions aux services.

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- en déterminer la validité ;
- établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- et décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Pour vérifier, il revient au Comité de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte. ***Dans le cas des plaintes de nature non sensible***, c'est le Comité et le personnel de l'entreprise

adjudicataire des travaux ou de l'agence d'exécution ou autre prestataire qui examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et qui s'en occuperont directement.

Dans le cas des plaintes de nature sensible, l'enquête sera menée en conformité avec les politiques organisationnelles applicables auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité. Par exemple, une plainte pour corruption financière est soumise à la décision du chargé des finances de la collectivité et l'enquête est menée conformément aux Politiques et procédures de la Commune en matière de fraude (et le processus se fera en étroite collaboration et en consultation avec le SPD et l'UCP à travers les Experts en Sauvegarde environnementale et Sociale au besoin). Si la plainte concerne une situation dont la Commune ou son partenaire n'assume pas la responsabilité, elle peut être renvoyée à une instance ou autorité compétente ou à une autre organisation concernée

Points clés à prendre en compte pour les personnes qui participent aux enquêtes

- **Compétence** : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Certaines plaintes de nature sensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du MGP (par ex. dans des cas d'exploitation et d'abus sexuel). Lorsque la plainte porte sur une question d'ordre pénal ou juridique, il se peut qu'elle ne puisse être gérée à l'interne et qu'elle doit plutôt être gérée par les autorités ou soumise aux procédures judiciaires locales.

Comme certaines enquêtes et réponses peuvent avoir des conséquences considérables pour la collectivité et/ou le partenaire et/ou la personne plaignante, le Comité communal devrait en examiner les risques et les implications. Dans quelle mesure la personne plaignante et le Comité/le partenaire sont-ils prêts à faire face aux conséquences de l'enquête ? Quel rôle la personne plaignante jouera-t-elle ? Sera-t-elle disposée à exprimer publiquement sa préoccupation ? Dans quelles circonstances le Comité/le partenaire ou la personne plaignante voudra-t-il mettre fin à une enquête ou refuser de la poursuivre ?

Des plaintes ou des rumeurs anonymes et malicieuses peuvent parfois donner au Comité des raisons de croire qu'il existe d'autres questions que les gens voudraient soulever, mais qu'ils sont réticents ou incapables de mentionner ouvertement, ou qu'ils ont des doutes quant à l'intégrité du CGR. Ce sont là des signaux d'alarme qui peuvent être utiles au processus. Dans les communes, le suivi des plaintes peut être assuré directement par le service technique

concerné ou le Secrétaire Général. La synthèse et l'analyse des données peuvent ne pas se faire de façon systématique.

4ème étape : Proposition des réponses et prise de mesure

Le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :

- a. Réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte. **Cette réponse relève de la compétence du comité Communal et/ou du comité National de gestion des plaintes.**
- b. Réponse après une vérification large et approfondie : Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité à d'autres personnes ressources ou compétences (préfectorales, techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.
- c. Réponse de non éligibilité de la plainte : convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP du projet. **Cette réponse relève de la compétence exclusive du comité de gestion des plaintes.**

Les termes des lettres réponses devront être adaptés au niveau intellectuel et culturel de l'expéditeur. Cette réponse devra inclure :

- les explications sur le choix de traitement ;
- les procédures qui s'en suivront ;
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement ;

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir :

- a. une action directe du Comité de gestion des plaintes ;
- b. un examen approfondi des plaintes ;
- c. le classement du dossier.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- a. enregistrer les raisons de son refus ;
- b. fournir les informations complémentaires ;
- c. si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste, il faudra renseigner le plaignant à propos des autres voies de recours (justice, coutumière, etc.) en dehors du MGP et s'arrêter là.

5ème étape : Procédure d'appel (Si la réponse n'est pas acceptée)

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Et si nécessaire, les plaintes doivent être communiquées au niveau préfectoral pour mieux les résoudre.

La procédure d'appel devrait être clairement définie : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP. Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question par du personnel supérieur. Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MGP ou dans la mise en œuvre d'un projet, ou peut-être avec un membre parmi les autorités locales. Il peut alors s'avérer nécessaire d'examiner ces facteurs plus en détail.

6^{ème} étape : Résolution

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

Retour d'information : Dans les bureaux des communes, le retour d'information peut se faire en général lorsque les plaignants se présentent pour se renseigner. Pour les réponses aux questions, les Comités peuvent répondre directement ou lors de sessions ordinaires du conseil municipal, le mois suivant. Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, le PDAIG s'appuiera sur les Comités de gestion des plaintes déjà installés dans les communes rurales couvertes par le projet /, qui sera le cadre de gestion des plaintes.

7^{ème} étape : Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte

Chaque comité de Gestion des Plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues sur des supports et outils accessibles au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Il spécifiera parmi les plaintes reçues, celles qui se rapportent aux opérations d'urgence. Il fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues en général et aux opérations d'urgence en particulier ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord en général et aux opérations d'urgence en particulier ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues en général et aux opérations d'urgence en particulier ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation en général et aux opérations d'urgence en particulier ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables dans le cadre de la mise en œuvre de toutes les activités du projet et des opérations d'urgence en particulier;

- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

Ces informations rapportées devraient aider les Comités de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à traiter les impacts sociaux des sous projets.

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Le CGR proposera, si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

De même, la leçon tirée sera documentée. En effet, quel que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes du processus, le PDAIG informera le bureau de la BM de la plainte.

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules : un (1) module sur les plaintes reçues et un (1) module sur les plaintes traitées par les comités (plaintes reçues, solutions trouvées, plaintes non résolues).

VIII. Usagers du mécanisme

Le MGP est destiné aux populations des différentes localités dans la zone d'intervention du PDAIG. Il intègre aussi les travailleurs, les entreprises et toutes les autres parties prenantes au projet.

Spécifiquement, il cible toute personne physique ou morale ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PDAIG.

IX. Canaux de communication et d'accès à l'information

Le PDAIG assure un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme par les usagers éventuels. Le Comité, mais également le Secrétaire Général (SG), les membres du Conseil Communal, les bureaux de District, le personnel administratif, les points focaux doivent communiquer à chaque occasion opportune sur l'existence d'un système communal de dépôt de réclamations et encourager les citoyens à s'en servir.

Ces informations sont diffusées à certaines occasions et sur des supports appropriés dont entres autres :

- La réunion préliminaire du Conseil Communal / Bureau des citoyens et /ou Espace citoyen ;
- Les consultations spécifiques aux projets d'investissements (réunions de quartiers, commissions des travaux, etc....) ;
- Les réunions/consultations publiques, des focus groups ;
- Banderoles, affiches et autre communication directe pendant les réunions/forum ;
- Panneaux d'affichage dans la commune/boite de réclamations ;
- Les évènements culturels et sportifs ;
- Site web du projet, réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;

- Emissions radios à travers divers formats radiophoniques (Emissions interactives, magazines, tables rondes....) dans le cadre des conventions signées avec rurales/communautaires de la zone du projet.

Dans le cadre du respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières dont entre autres:

- Courrier formel transmis à la mairie ;
- Un numéro de téléphone standard à l'UCP à partir duquel les gens peuvent appeler pour faire leurs plaintes anonymes ou non. Ce numéro sera géré la spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCP qui pourrait, au besoin, être épaulée par l'assistante de Coordination;
- Une boîte à plainte sur la page web du PDAIG www.PDAIG-Guinee.com assortie d'un numéro de plainte pour aider le plaignant à faire un suivi de l'avancement de son dossier;
- Des boîtes à plainte dans les localités couvertes par le projet où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit ;
- Des affichages sur les lieux publics du site de mise en œuvre concerné ;
- Mise à disposition des formulaires de plainte dans les bureaux de la commune, les bureaux de district ;
- Des points focaux pour recevoir verbalement les plaintes des analphabètes et les documenter.

En plus des canaux sus cités, le comité de gestion des plaintes du projet peut sur la base des rapports de suivi/supervision, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions etc..., apporter des corrections aux manquements non réclamés par les Parties Prenantes.

X. Cadre organisationnel

La gestion des plaintes est intégrée dans les activités du PDAIG. Elle fait partie des attributions, des tâches et de la responsabilité des membres de l'équipe du projet. Conformément aux recommandations faites par la Banque Mondiale, le mécanisme de gestion des plaintes s'appuie sur le dispositif mis en place par le PACV adapté au contexte du PDAIG.

La composition, les rôles et responsabilités des structures en charge de la gestion des plaintes aux différents niveaux sont :

- **Au niveau District/quartier :**

Un point focal sera chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP. Placé sous la tutelle du président du district, il recevra les plaintes, les transcrira dans le registre si elles sont verbales et les transmettra au comité communal. Il sera aussi chargé de recevoir et de diffuser aux plaignants les solutions trouvées aux plaintes.

Le point focal sera choisi par le comité de Gestion des plaintes communal sur la base des critères suivants : être jeune, savoir lire et écrire, être résident, disponible, de bonne moralité et avoir réalisé des activités similaires.

L'identification des points focaux relève du conseil de district et entériné par le conseil communal

L'avantage de mettre ces points focaux dans les districts, est de permettre aux citoyens d'accéder aux informations sur le MGP et d'y participer en posant des questions ou en soulevant des inquiétudes sur des actions communales. Les citoyens pourraient avoir une réponse de vive voix et immédiatement au sujet de leur question/plainte ainsi que des informations, selon le cas, sur la solution qui y sera apportée.

- **Au niveau Communal :**

Le PDAIG s'appuiera sur les comités déjà installés par le PACV/ANAFIC aussi bien dans les Communes Rurales que dans les Communes Urbaines de sa zone d'intervention.

Un Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGR) est composé de 5 membres : 1 représentant du Conseil Communal représentant le maire, 1 représentant de l'administration sous préfectorale, 1 représentant de la Société Civile, 1 représentante des femmes, 1 représentant des jeunes.

Les Maires des Communes sont responsables du développement économique et social de la collectivité, de son organisation et de sa sécurité. Donc, la responsabilité ultime du MGR revient aux Maires, qui sont aussi la tutelle des Comités de Gestion des Plaintes. Pour éviter d'alourdir sa tâche, le Maire devrait intervenir le moins possible au niveau directement **opérationnel. C'est pourquoi, les Comités de Gestion des plaintes ont été mis en place** pour relayer le Maire.

Le rôle important des Maires et des Secrétaires Généraux (SG) des communes dans la gestion des réclamations.

Le Comité de Gestion des Réclamations ne peut mener à bien sa mission sans un appui engagé et une volonté politique affirmée du Maire et du Secrétaire Général (SG) de sa commune. En effet, le Maire et le Secrétaire Général SG de la commune jouent un rôle très important pour le bon fonctionnement d'un système de gestion des réclamations, car d'une part, l'ensemble des informations relatives au fonctionnement de la commune leurs sont transmises et d'autres part, ils sont les donneurs d'ordre. En tant qu'interlocuteurs avec la population et gestionnaires de l'administration communale, ils doivent faire le lien entre les réclamants et le Comité, ainsi qu'être à son écoute pour faciliter la résolution et le suivi des réclamations. Les réclamations, telles que répertoriées par le Comité, doivent être inscrites à l'ordre du jour des sessions du conseil communal.

Les Représentant-e(s) des bénéficiaires - la participation d'un-e représentant-e des bénéficiaires ou parties prenantes au sein du CGR peut être un élément positif de transparence, mais il est important que toutes les parties concernées comprennent quelles sont leurs responsabilités et compétences (qui il ou elle représente ?) au sein d'une communauté et en quoi leur présence va contribuer au processus et à la solution.

La société civile (ONG, Confédération des paysans ou autres partenaires : une partie prenante extérieure et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par ex. réaffectation de fonds ou de soutien à l'enquête.

Le Comité Communal de gestion des plaintes a pour missions : la gestion du MGR dans la collectivité, la prise en compte de toutes les réclamations portant sur l'action communale exprimées par les citoyens, l'examen approfondi des informations reçues des points focaux ;

le traitement des plaintes non sensibles ; le suivi et la supervision de la mise en œuvre des solutions ; la transmission des plaintes non traitées vers le SPD.

▪ **Au niveau Préfectoral**

Au niveau des préfectures, il n'existe pas de comité suivant le dispositif du PACV/ANAFIC. Cependant, les Services Préfectoraux de Développement (SPD) sont chargés d'appuyer les CCGP dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs compétences. Le SPD d'une manière générale effectue le suivi régulier des activités des collectivités, la collecte d'information auprès des communes. Il est composé du Directeur préfectoral du Plan, du Directeur préfectoral des microréalisations et du chargé de l'organisation des collectivités.

▪ **Au niveau National :**

Pour la bonne application des mesures de sauvegarde environnementale et sociale l'UCP, à travers les Experts en sauvegarde environnementale, sociale, genre et jeune, assure : (i) la gestion des plaintes qui ne trouvent pas de solution aux niveaux communal et préfectoral et (ii) la coordination générale du mécanisme de gestion des plaintes. Le Directeur des opérations et le spécialiste du suivi-évaluation du PDAIG participeront également au processus.

La spécialiste en sauvegarde sociale du PDAIG assurera le secrétariat lors des séances de travail à l'UCP.

Tableau synthèse du cadre organisationnel

Niveau	Intervenants	Composition/nombre	Rôles/responsabilités
Local (District/Quartier)	Point focal/relais communautaire	1 point focal	<ul style="list-style-type: none"> - Information/sensibilisation sur le MGP ; - Réception des plaintes - Transmission de la plainte CCGP
Communal	Comité Communal Gestion des Plaintes (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> - 1 membre du conseil communal ; - 1 Représentant de l'administration sous-préfectorale ; - 1 représentante des femmes ; - 1 représentant des jeunes ; - 1 membre de la société civile 	<ul style="list-style-type: none"> - Examens approfondis des informations reçues ; - Traitement des plaintes en deuxième instance ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre ; - Transmission des plaintes vers le SPD
Préfectoral	Service Préfectoral de Développement (SPD)	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Préfectoral du Plan - Directeur Préfectoral des microréalisations - Chargé de l'Organisation des Collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> - Traitement des plaintes transmises par les communes - Suivi et supervision de la mise en œuvre - Transmission des plaintes vers l'UCP
		<ul style="list-style-type: none"> - Spécialiste Sauvegarde Sociale Genre Jeune, 	<ul style="list-style-type: none"> - Traitement des plaintes sensibles

National	UCP	- Spécialiste Sauvegarde Environnementale, - Directeur des Opérations - Spécialiste Suivi-Evaluation	- Suivi et supervision de la mise en œuvre -
----------	-----	--	---

L'UCP devrait être informée de toutes les plaintes reçues dans les 24 heures qui suivent leur réception par le comité communal.

Les comités accuseront réception des plaintes dans un délai de 7 jours ouvrables en adressant une réponse écrite au plaignant, dans laquelle ils détailleront les prochaines mesures qu'ils prendront, y compris la transmission éventuelle du dossier.

Si les plaintes peuvent trouver solution au niveau des Comités communaux, ceux-ci se contenteront juste de renseigner l'UCP. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte sera transférée au niveau supérieur.

Le délai accordé au Comité saisi pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention est de 15 jours au maximum. Dépassé ce délai, un comité est obligé de transférer le dossier à la structure immédiatement supérieure. Toute plainte portée à la connaissance du Comité National doit, dans les conditions normales, être traitée dans les 21 jours, au cas où un examen ou enquête approfondi n'est pas nécessaire (plaintes non sensibles). Pour les plaintes sensibles de nature graves, le délai accordé pourrait excéder les 21 jours.

Les noms et les coordonnées des membres des Comités de gestion des plaintes figureront sur le site Web du PDAIG et dans les différents documents de sauvegarde sociale.

Les points focaux et les membres des comités ne seront pas pris en charge financièrement. Cependant, ils pourraient bénéficier d'avantages liés à la mise en œuvre de certaines activités du projet (formations, financement à coût partagé par exemple).

XI. Types de plaintes à traiter par niveau

Les types de plaintes à traiter par niveau pourraient être :

Au niveau de l'UCP :

- erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ;
- désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation, type d'habitat proposé) ;
- non-respect des procédures établies par le PGES ;
- risques liés à la corruption et au détournement de fonds ou de biens dans le cadre de la mise en œuvre du projet en général et des opérations d'urgence contre le COVID 19 en particulier, l'inexécution des requêtes dans les normes, des obligations et des engagements pris par le projet ;
- impacts négatifs liés à la conception, aux travaux entrepris au compte du projet ;
- les manquements au processus de sélection et d'approbation des Microprojets (violation de la procédure, les actes de corruption, ...) ;

- les comportements inappropriés du personnel du projet (viol, abus sexuels,..), des agences d'exécution, des structures partenaires, des entreprises adjudicataires des marchés ou de tout autre acteur impliqués dans la gestion du projet.

Niveau Préfectoral :

- impacts négatifs des technologies et des innovations sur l'environnement social, économique et culturel ;
- conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant sont différents donc conflits sur le partage de l'indemnisation).

Comité communal :

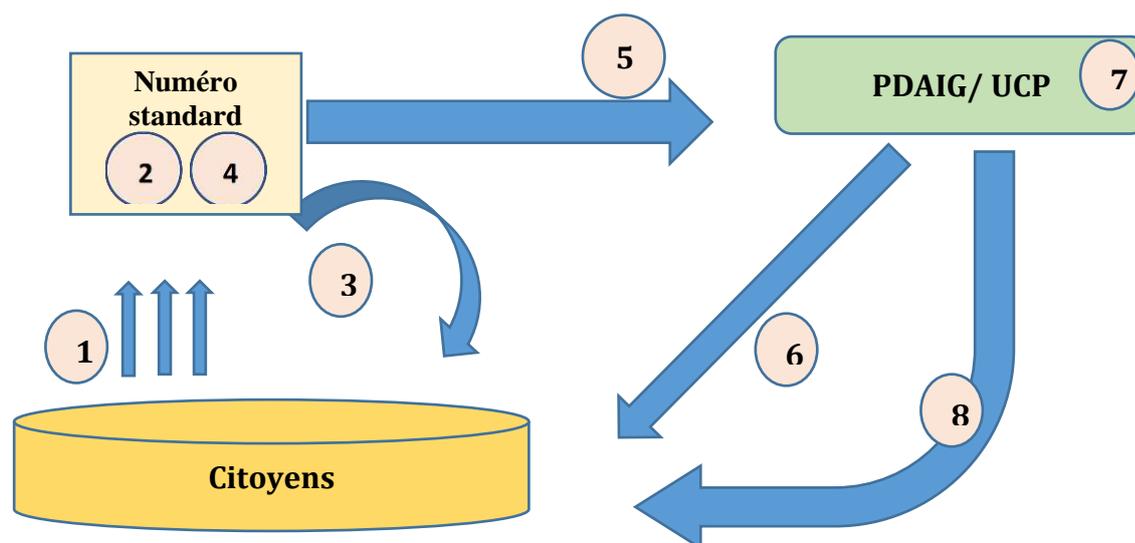
- conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant sont différents donc conflits sur le partage de l'indemnisation ;
- impacts négatifs des technologies et des innovations sur l'environnement social, économique et culturel
- désaccord sur les limites de parcelles ;
- conflit sur la propriété d'un bien ;
- vol.

XII. Mécanisme de gestion des plaintes au niveau du PDAIG

Le mécanisme de gestion des plaintes sera installé également à Conakry à l'UCP du PDAIG à travers un Numéro standard attribué à l'Experte en sauvegarde sociale, genre et jeune. L'objectif est de mettre en place un Numéro par lequel les parties prenantes du projet peuvent poser des questions et donner leurs points de vue et préoccupations à l'UCP du PDAIG à Conakry, afin d'améliorer davantage les services offerts.

Les principales étapes au niveau du mécanisme du PDAIG sont les suivantes :

1. Les citoyens appellent le numéro, attribué à cet effet par le PDAIG, pour poser des questions/plaintes relatives aux activités du projet ;
2. La spécialiste en sauvegarde sociale répondra, enregistrera et classera les plaintes ou questions puis les traitera en collaboration avec les autres experts de l'UCP ;
3. S'il s'agit d'une question générale, la spécialiste en sauvegarde sociale fournira des réponses, en fonction d'une liste de réponses aux questions fréquemment posées ;
4. Quand les questions ou plaintes ont été répondues, elles sont notées dans la base de données du PDAIG selon le type et la nature ;
5. S'il s'agit de plaintes ou de questions plus sensibles, celles-ci sont transférées à l'UCP et aux autorités administratives pour des éléments de réponse dans un délai de 15 jours ;
6. Quand les questions ou plaintes ont été adressées, elles sont notées dans la Base de Données du PDAIG ;
7. Des informations (statistiques, etc.) concernant les plaintes qui ont été partagées par les parties prenantes seront disponibles pour les citoyens à travers un rapport annuel, le site web, ou autres canaux.



XIII. Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site informatique du PDAIG et de la Banque Mondiale. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du projet.

La diffusion du mécanisme ciblera les bénéficiaires finaux (collectivités locales, micro entrepreneurs, PME, OP, ..), les agences d'exécution, les structures partenaires, les entreprises de travaux et de prestations de services... En plus d'informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

XIV. Suivi du MGP

Pour évaluer le fonctionnement du MGP, le système de suivi-évaluation du PDAIG intégrera à son dispositif des indicateurs de performance dont entre autres :

- Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGP ;
- Nombre de plaintes reçues dans le cadre de la mise en œuvre des activités en général ;
- Nombre de plaintes reçues dans le cadre de la mise en œuvre des activités spécifiques d'urgence contre le COVID 19 ;
- Nombre de plaintes traitées confidentiellement (pas de représailles suite à une dénonciation) ;
- Types/nature des plaintes ;
- Nombre de plaintes traitées dans le cadre de la mise en œuvre des activités en général;
- Nombre de plaintes traitées dans le cadre de la mise en œuvre des activités d'urgence contre le COVID 19 ;
- Taux des plaintes éligibles et non éligibles ;
- Délai moyen de traitement des plaintes ;
- Nombre de plaintes mises en œuvre ;
- Nombre de personnes touchées par genre et par lieu de provenance ;
- Nombre de personnes touchées dans le cadre des activités d'urgence contre le COVID 19 ;
- Nombre de cas de récusation de membres des comités.

XV. Plan d'action (Mai 2020- Décembre 2023)

N°	Activités	Objectifs	taches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Période d'exécution	Responsables
1	<p>Evaluation du niveau de fonctionnalité de 113 comités communaux de la zone du projet</p> <p>NB : cette évaluation sera faite au fur et à mesure de l'évolution des activités dans la zone du projet</p>	S'assurer que les comités existent et sont capables de gérer les plaintes dans le cadre du MGP du PDAIG	<p>Organisation de missions d'identification des comités de la zone du projet ;</p> <p>Information sur le projet ;</p> <p>Etablissement de la liste nominative des membres des comités ;</p> <p>Evaluation du niveau de fonctionnalité des comités ;</p> <p>Appui aux comités communaux dans l'identification des points focaux dans les districts couverts par le projet</p>	<p>Le niveau de fonctionnalité des comités est connu et les listes des membres dressées</p> <p>Les contraintes sont identifiées et les solutions proposées</p> <p>Les points focaux sont identifiés dans les districts couverts</p>	<p>Nombre de comités fonctionnels</p> <p>Liste des membres des comités</p> <p>Nombre de points focaux identifiés</p> <p>Rapport disponible</p>	Mai 2020- Juillet (12 premiers comités)	Responsable sauvegarde sociale du PDAIG
2	Formation de 565 membres de 113 Comités communaux, de 30 cadres des SPD et de 40 points focaux sur le MGP du PDAIG	Outiller les membres des Comités communaux, des SPD et des points focaux sur le mécanisme de gestion des plaintes du PDAIG	<p>Information des bénéficiaires de la formation sur le planning</p> <p>Reprographie du guide du MGP</p> <p>Organisation de 10 sessions de formation dans les 10 préfectures couvertes par le projet</p>	Les membres des comités se sont appropriés du contenu du guide et sont capables de gérer les plaintes dans le cadre du MGP du PDAIG	<p>Nombre de sessions organisées</p> <p>Nombre de membres de comités formés</p> <p>Nombre de comités capables de gérer les plaintes</p>	<p>Aout 2020</p> <p>Septembre 2020</p> <p>(137membres de comités et autres partenaires)</p>	Responsable sauvegarde sociale du PDAIG

3	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution)	Doter les comités en outils pratiques facilitant la gestion des plaintes	Conception et validation des outils Reprographie des outils Préparation des kits (ensemble des outils) Mise à disposition	Les parties prenantes au MGP du PDAIG disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre d'outils conçus et validés Nombre d'outils reprographiés Nombre de kits mis à disposition	Juin 2020 Continu	Responsable sauvegarde sociale du PDAIG
4	Traduction des outils en langues locales parlées dans la zone du projet	Rendre les outils accessibles et faciles à exploiter par les usagers	Elaboration TDR et validation Recrutement d'un prestataire Traduction des outils et validation	Les usagers sont capables d'exploiter les outils La gestion des plaintes est facilitée	Nombre d'outils traduits et disponibles	Juillet 2020	Responsable sauvegarde sociale du PDAIG
5	Diffusion du MGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation Animation d'émissions radiophoniques locales dans la zone du projet consultations publiques et focus groups	Les populations de la zone du projet sont mieux informés de l'existence du MGP et participent au processus	Nombre séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées Nombre d'émissions radiophoniques, de consultations publiques, focus groups organisées Nombre de participants	Continu	Responsable sauvegarde sociale du PDAIG Points focaux Médias locaux

6	Acquisition d'un numéro standard et recharge	Réceptionner des plaintes anonymes ou non	Réception des plaintes Convocation des membres du comité national Orientation de la plainte Traitement de la plainte	Un numéro de téléphone est acquis et disponible	Nombre d'appels reçus Les fiches disponibles	Juin	UCP
7	Réception et traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réception des plaintes Organisations de réunions techniques (traitement des plaintes et délibération) Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi Rapportage Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues sont traitées et clôturées	Les outils renseignés et disponibles	Continu	Comités communaux, les SPD et le niveau national
8	Missions d'enquête (si nécessaire)	Collecter les preuves pour des cas spécifiques et graves de plaintes	Visites sur les sites Consultation des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont découverts, les connaissances sont améliorées sur le sujet et les doutes et problèmes sont résolus	Nombre de missions d'enquête organisées Rapport disponible	Au besoin	UCP/Comités
9	Suivi / évaluation MGP	S'assurer que toutes les plaintes sont traitées et clôturées	Revue documentaire Organisation de missions de terrain Rédaction de rapports Prise en compte des données dans le système de SE	Le système de S/E du PDAIG prend en compte les données relatives au MGP et procède à des évaluations périodiques	Base de données du PDAIG Rapports disponibles	Continu	UCP

XVI. Budget du MGP

Désignation	Unité	Nombre/Quantité	Prix unitaire (USD)	Total
Evaluation du niveau de fonctionnalité de 113 comités communaux dans les 10 préfectures couvertes par le projet	Nombre de missions	10	3500	35 000
Formation de 565 membres de 113 Comités communaux, de 30 cadres des SPD et de 40 points focaux sur le MGP du PDAIG	Nombre de personnes	635	50	31 750
Acquisition des outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution)	lots	113	500	56 500
Traduction des outils en langues locales parlées dans la zone du projet	forfaits			3 000
Diffusion du MGP	PM (budget missions, de terrain, contrat radios rurales)	-	-	-
Acquisition d'un numéro standard et recharge mensuel	forfait	-	-	3 000
Missions d'enquête (si nécessaire)	forfait			50 000
Suivi / évaluation MGP	PM (Budget missions terrain)			
TOTAL				179 250

XVII. Annexes

XVII.1. Modèle de formulaire de plainte

Formulaire de Plainte

Date :

Nom du réclamant :

Contact (adresse/tel) :

Type de projet et emplacement :

Stade de développement (conception, travaux, exploitation) :

Détails sur la Plainte:

.....
.....
.....
.....

[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]

Cadre réservé au Comité de Gestion des Plaintes Numéro de la plainte :

Date de réception de la plainte :

Date limite de traitement de la plainte : Tampon de l'administration :

XVII.3. Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

Nom de la commune :	
Nom du Comité :	
Trimestre:	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période dans le cadre de la mise en œuvre du PDAIG :
Résumé synthétique des types de plaintes
Nombre de plaintes traitées dans un délai de 21 jours (explications) :
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai 21 jours (explications) :
Type de plaintes n'ayant pas été traitée dans le délai de 21 jours	
Nombre de réclamations référées

XVII.4. Modèle lettre d'accusé de réception des plaintes

[Coordonnées du comité]

[Date]

[Nom du plaignant ou nom de l'organisation soumettant la plainte si le plaignant souhaite garder l'anonymat]

[Adresse du plaignant ou « Pas d'adresse physique »]

Soumise _____ [en personne ou par voie postale/courriel, téléphone]

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet : plainte au sujet de [décrire brièvement]

_____ [nom du comité] accuse réception de votre plainte en date du _____ [date]. Notre [comité] prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de [xx]¹ jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :

- **Recevoir la plainte et en accuser réception.**
- **Examiner et évaluer** la plainte, en associant du personnel technique en tant que de besoin.
- **Proposer des solutions et en discuter** avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte [au Service Préfectoral de Développement ou à l'Unité de Coordination du PDAIG] pour examen et mesures complémentaires éventuelles.
- **Clore** la plainte et **évaluer** le résultat.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le Comité

XVII.5. Formulaire de résolution de la plainte

L'an.....et le

Suite à une plainte déposée par

Mr/Mme.....

Contre

Mr/Mme.....

.....

Au sujet de (**motif de la réclamation**)

.....

.....

.....

Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de

Mr/Mme....., **président (e) du CGP.**

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant :

La partie visée par la réclamation

XVII.6 Modèle Termes De Référence du Comité de Gestion des plaintes

- Faciliter le dépôt des plaintes relatives aux activités du PDAIG au cours des phases de réalisation des travaux d'aménagements agricoles et des microprojets ainsi que la gestion des opérations d'urgence telles que le COVID 19.
- Rendre largement disponible le formulaire de plainte au cours des réunions de Districts, dans les locaux de la mairie, à travers le tissu associatif, en ligne, les bureaux des services techniques déconcentrés, etc. (cf. formulaire ci-dessous).
- Au besoin, accompagner les plaignants dans l'enregistrement de plaintes grâce au formulaire.
- S'assurer que les groupes vulnérables ont un accès à part entière au système de plaintes, et ce, à toutes les étapes (communication du formulaire de plainte, mode de réception, et au besoin, assistance au remplissage du formulaire) afin que leurs plaintes soient correctement reçues et traitées.
- Prendre en compte toutes plaintes portant sur les activités du PDAIG exprimées autrement que par le biais du formulaire de plaintes, et par conséquent être attentif à tous les autres modes d'interactions existants entre les citoyens et la commune (lettre, prise de parole au cours d'une réunion préliminaire du conseil communal, médias, message sur les réseaux sociaux, message dans une boîte de plaintes, interpellation directe du Secrétaire Général (SG), interpellation de l'Agent de Développement Local, texto, etc.). Le cas échéant, conduire les plaignants vers le formulaire de plainte ou l'assister dans le remplissage du formulaire.
- En cas de problème urgent, informer le Maire de la commune et le SG au plus tôt.
- Accuser réception des plaintes et informer le réclamant des délais de réponses règlementaires.
- Enregistrer les plaintes dans un registre des plaintes (cf. modèle de registre des plaintes ci-dessous).
- Informer dans les 24 heures l'UCP de toutes les plaintes émises;
- Si la plainte dépasse la compétence du comité de gestion de la CR, celle-ci devra appuyer le plaignant à transmettre la réclamation au niveau supérieur.
- Informer le SG du suivi des traitements des plaintes et s'informer de l'avancement de leur résolution auprès de l'UCP.
- Informer régulièrement le Maire et le SG de la commune sur le suivi et le traitement des plaintes déposées et en cours de résolution, idéalement de façon mensuelle lors de la réunion du conseil communal.
- Faire la liaison et le retour d'information aux plaignants.
- Préparer un tableau de synthèse du traitement des plaintes de façon trimestrielle (cf. voire modèle de tableau de synthèse du traitement des plaintes ci-dessus)
- Inclure une synthèse des plaintes portant sur les activités financées par le PDAIG ou tout autre intervenant dans le rapport de suivi trimestriel du système de gestion des plaintes (cf. voire modèle de tableau de synthèse du traitement des réclamations ci-dessus).