RÉPUBLIQUE DE GUINÉE

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE

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

PDAIG
Projet de Développement Agricole Intégré en Guinée

PROJET DE DÉVELOPPEMENT AGRICOLE INTÉGRÉ EN GUINÉE

Guide pratique du mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

TABLE DES MATIÈRES

Brève présentation du PDAIG ……..3

INTRODUCTION ……..4

Qu'est que la gestion des plaintes ? ……..4

Exemple de plaintes relatives aux activités du projet ..…….....5

Pourquoi un mécanisme de gestion des plaintes dans la mise en œuvre du PDAIG ?.....…….....5

AVANTAGES DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ……. 6

QUELS DOMAINES D'APPLICATION ?.....…….....7

CLASSIFICATION DES PLAINTES ……..8 - 9

INFORMATION À LA POPULATION SUR LE MGP.....…….....9

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES ……..10

Etapes d'un MGP.....**10**

Quelles sont les étapes de traitement d'une plainte ? **11-14**

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTE 14

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE D'UN MGP.....…….....15

Information et Sensibilisation sur l'existence du MGP

Information et Sensibilisation sur l'existence du MGP…….....15

Diligence dans le traitement des plaintes et le retour d'informations 15

Brève présentation du PDAIG

Le projet de Développement Agricole Intégré de Guinée est un financement de la Banque mondiale. 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 cinq (5) chaînes de valeur sélectionnées dans dix (10) préfectures de la Guinée.

Liste des préfectures et des chaines de valeur sélectionnées du Projet

Préfectures	Chaines de valeur
Siguiri	Pisciculture, volaille
Mandiana	Riz, maïs, volaille
Boké	Riz, pisciculture, volaille
Labé	Maïs, pomme de terre, volaille
Dalaba	Pomme de terre, pisciculture, volaille
Beyla	Riz
Pita	Pomme de terre
Dinguiraye	Maïs
Dubreka	Volaille
Coyah	Volaille

Le Projet a une durée de vie de **cinq (5) ans (2019-2023)**. Les femmes et les jeunes constituent les groupes cibles privilégiés. Au moins **40% des bénéficiaires directs seront des femmes** et **30% des jeunes.**

Le Projet comprend quatre composantes interconnectées suivantes :

Composante 1 : Augmentation de la productivité agricole

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

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

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

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.

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.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences dans la mise en œuvre du projet, ce mécanisme a été élaboré 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 relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

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 du PDAIG s'appuie sur une partie du cadre organisationnel mis en place par le PACV adapté au contexte du PDAIG. Il accorde aussi une attention particulière aux structures traditionnelles de règlement des plaintes.

Qu'est que la gestion des plaintes ?

La gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux plaintes des individus, groupes, communautés ou toute autre entité dans un délai raisonnable.

Les plaintes peuvent porter sur les sujets relatifs aux activités du projet, ses résultats et impacts.

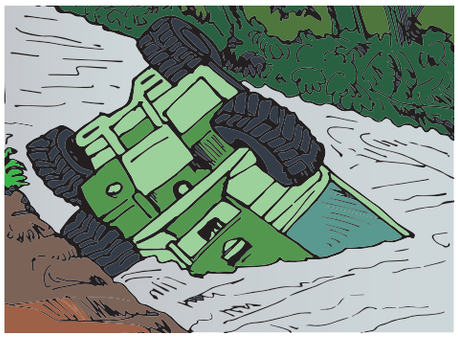
C'est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre le projet et les populations bénéficiaires.

Exemple de plaintes relatives aux activités du projet

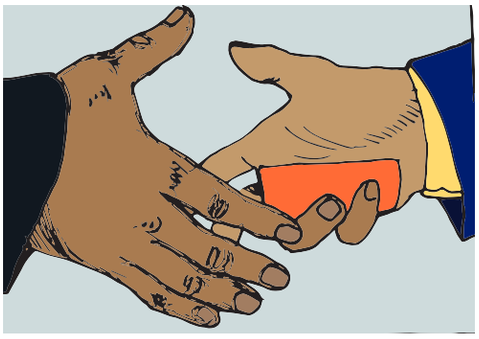
1 - Evacuation des déchets solides ou de décapage dans des zones non autorisées

2 - Pollution de l'air par les poussières

3 - Cas de Violences Basées sur le Genre



4 - Cas d'accidents des engins par le non respect des mesures de circulation



5 - les manquements au processus de sélection et d'approbation des Microprojets (violation de la procédure, les actes de corruption, …)

Pourquoi un mécanisme de gestion des plaintes dans la mise en œuvre du PDAIG ?

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été élaboré dans le cadre de la mise en œuvre du projet pour les raisons suivantes :

• 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.

AVANTAGES DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Pour le projet

• Identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne dégénèrent 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.

Pour les populations

• Offrir aux individus, groupes, communautés et toute autre entité un outil fiable pour exprimer des plaintes relatives aux actions du projet et de ses partenaires ;

• Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des plaintes;

• Permettre de négocier et d'influencer les décisions du projet et de ses partenaires qui pourraient affecter les habitants défavorablement ;

• Faciliter l'accès à l'information;

• Améliorer les services et optimiser la satisfaction des populations de la zone du projet.

QUELS DOMAINES D'APPLICATION ?

Les plaintes peuvent porter sur :

• 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), 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….)
Etc.

CLASSIFICATION DES PLAINTES

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...

Cadre organisationnel de gestion des plaintes dans le cadre du PDAIG

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

1. Niveau district/quartier : Qui reçoit les plaintes?

Le point focal

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

2. Niveau Communal

Qui reçoit les réclamations au niveau communal?

Le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Le CCGP/CCGR s'occupe de la gestion du MGP dans la commune. Il reçoit les plaintes non sensibles remontées par les points focaux, les enregistre, procède au traitement, mène des investigations si nécessaire, clôture la plainte et informe le point focal de sa résolution ou non, transmet au SPD la plainte au cas où il ne trouve pas une solution.
Le CCGP/R sert aussi à informer les citoyens sur le Mécanisme de gestion des Réclamations.
Le CGP est composé comme suit :

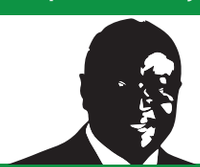
- Un représentant de l'administration Sous-Préfectorale (Agriculture, Elevage, Santé, Education, Eaux et Forêt etc,,);
- Un représentant de la Société Civile;
- Une représentante des femmes;
- Un représentant des jeunes;
- Un représentant du Conseil Communal.

Un représentant de l'administration Sous-Préfectorale

Un représentant de la Société Civile

Une représentante des femmes

Un représentant des jeunes



Un représentant du Conseil Communal

Qui reçoit les plaintes au niveau national ?

2. Le Centre d'Appels National de Gestion des plaintes

Le PDAIG utilisera le centre d'appel de l'ANAFIC qui lui dédiera une fenêtre pour gérer à distance les relations entre le projet et les populations de sa zone d'intervention, par une communication directe, basée sur le couplage de la téléphonie et de l'informatique.

L'objectif de l'utilisation du centre d'appels est de recueillir et d'apporter des éléments de réponses, de manière instantanée, aux différents problèmes et préoccupations des populations de la zone d'intervention du projet en rapport avec les activités.

Ceci permettra de créer et de renforcer la confiance, la transparence et la redevabilité pour la paix et la quiétude dans la mise en œuvre du projet.

INFORMATION À LA POPULATION SUR LE MGP

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.

www.pdaig.org.gn

facebook.com/pdaig/

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES

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

• Courrier formel transmis à la mairie ;
• Le numéro de téléphone du centre d'appel à partir duquel les gens peuvent appeler pour faire leurs plaintes anonymes ou non ;
• Un formulaire d'information ainsi qu'une boîte à plainte sur la page web du site 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 ;
• Dépôt de courrier dans une boîte de plaintes;
• Portes ouvertes du Maire de la commune et des conseillers communaux ;
• Mise à disposition des formulaires de plaintes dans les bureaux de la commune, les bureaux de district, pendant les réunions publiques, à travers le tissu associatif, etc.
• Des points focaux pour recevoir verbalement les plaintes des analphabètes et les documenter par téléphone ou en présentiel.

FORMULAIRE DE RECUEIL DE PLAINTE DES CLIENTS

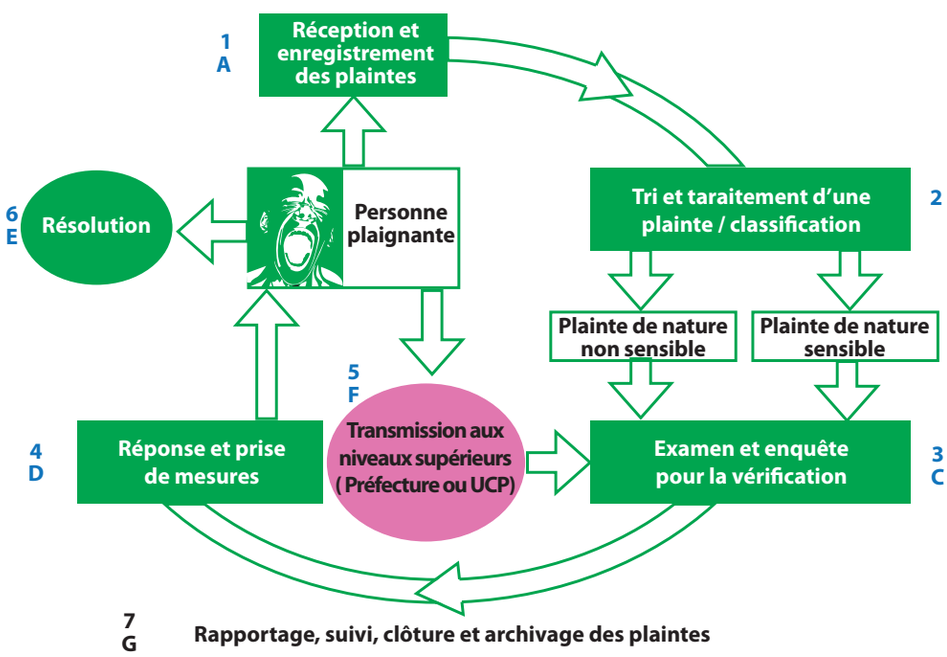
INFORMATION SUR LE CLIENT	
Nom:	Téléphone:
Adresse:	
Nom du contact	Fonction du contact:
Numéro de bon de commande:	Numéro de facture:
Numéro de produit:	Description du produit:

INFORMATION SUR LA PLAINTE	
Date:	Plainte enregistrée par :
Détails:	
Première réponse d'action corrective:	
Cause soupçonnée:	
Personne ayant entrepris l'action corrective:	
Suivi de l'action corrective:	
Quelles sont les dispositions à prendre pour éviter que le problème ne se reproduise:	
Date:	

Signature de la personne remplissant la plainte

Etapes d'un MGP

Procédure de gestion des plaintes



Quelles sont les étapes de traitement d'une plainte ?

1èré étape : Dépôt et Réception de la Réclamation

Le citoyen ou le groupe de citoyen dépose sa plainte auprès du point focal ou du Comité Communal de Gestion des plaintes. Elle se fait soit par écrit, soit par voie orale, directement auprès du point focal (qui transmet au CCGP), du CCGP ou au cours d'une assemblée, soit téléphone auprès du centre d'appels.
Une fois la plainte reçue, le CCGP l'enregistre et remet un accusé de réception au déposant.

2-ème étape : Tri, analyse et traitement de la Plainte

Le CCGP, après réception des réclamations, trie et classe ces dernières en collaboration avec le maire selon leur nature (sensible ou non sensible), avant de procéder à leur traitement.
Concernant les travaux d'aménagement par exemple, le bureau de contrôle participera au tri des plaintes pour s'assurer de leurs recevabilités.

Le traitement consiste à analyser et faire des enquêtes, pour déterminer la légitimité, la gravité, et le domaine de la réclamation pour en faciliter le traitement. A l'issue de l'analyse, si la réclamation est fondée, elle est transmise au service compétent pour traitement afin d'être examinée dans le but d'apporter une solution.

3ème 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 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 ;
- Décider des mesures à prendre pour y donner suite.

La vérification revient au Comité qui décide 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.

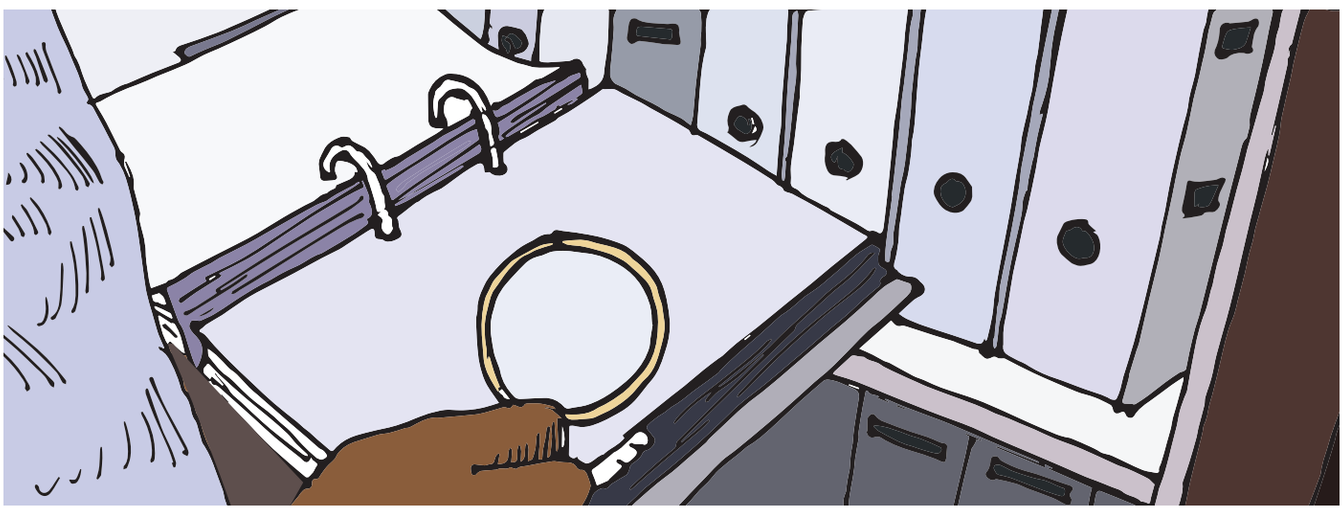
Par exemple, une plainte pour corruption financière est soumise à la décision du chargé des finances de la collectivité et l'enquête est menée conformément aux Politiques et procédures de la Commune en matière de fraude (et le processus se fera en étroite collaboration et en consultation avec le SPD 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.

4 ème étape- Réponse et prise de décision

Le traitement des plaintes aboutira à trois (3) réponses possibles :
1. Réponse directe et action du comité pour résoudre la plainte.
2. Réponse à la suite d'un examen ou d'une enquête pour la vérification. Cette enquête fera recours en plus des membres du comité, à d'autres personnes ressources ou compétentes. Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante.
3. Réponse de non éligibilité de la plainte au MGP du projet.
Les termes des lettres réponses (accusé de réception) devront être adaptés au niveau intellectuel et culturel de l'expéditeur. Cet accusé de réception doit être accompagné d'un numéro de dossier avec une décharge. Il devra inclure :
• Les explications sur le choix de traitement ;
• Les procédures qui s'en suivront ;
• Le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement.

Si la plaintes est émise par exemple lors de réunions du conseils communal, elle devra être inscrite dans le Procès Verbal.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir :
• Une action directe du Comité de gestion des plaintes ;
• Un examen approfondi des plaintes ;
• Le classement du dossier.



5ème étape- Appel de la décision

Si la réponse à la réclamation faite n'est pas acceptée, le comité doit procéder comme suit :
• Enregistrer les raisons de son refus ;
• Fournir les informations complémentaires en réexaminant la plainte ;
• 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.

Délai de traitement des plaintes

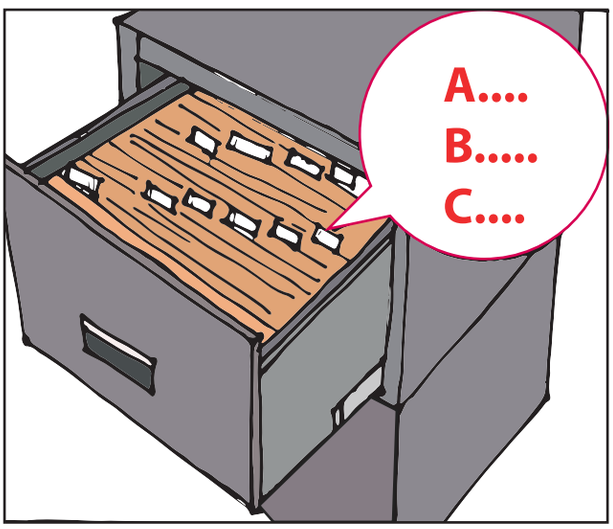
N°	Etape du traitement des plaintes	Délai de traitement
1	Transmission d'un accuse de réception au plaignant	5 jours
2	Traitement des plaintes non sensibles	21 jours
3	Traitement des plaintes sensibles	30 -45 jours

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.

Le retour d'information au plaignant se fera soit à partir du plaignant lui-même ou du point focal qui sera immédiatement informé de la décision finale.

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.

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.

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).

En résumé, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes essentielles :

• **Recevoir la plainte et en accuser réception.**
• **Examiner et évaluer** la plainte, en associant du personnel technique au 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.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES PRENANTES

1- Niveau districts et Quartiers

Les Chefs de districts et quartiers sont les représentants des Maires dans les villages et quartiers. Ils servent de tutelle aux points focaux des CCGP.

A ce titre, les points focaux doivent assurer le relais du CCGP au niveau du village et du quartier.

L'avantage de la présence de ces points focaux dans les districts et quartiers, comme solution de proximité, est de permettre aux citoyens d'accéder aux informations sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et d'y participer en posant des questions ou en soulevant des inquiétudes sur les actions communales.

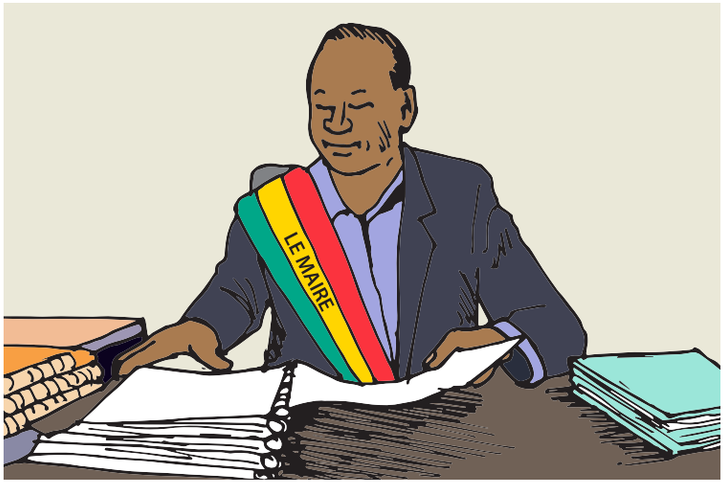
Chef de district

Les plaintes sont, soient résolus à ce niveau (structures traditionnelles) ou remontées au niveau du CCGP.

2- Niveau Commune Rurale/Urbaine

Le Comité de Gestion des plaintes 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 plaintes, 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.

Niveau Préfectoral

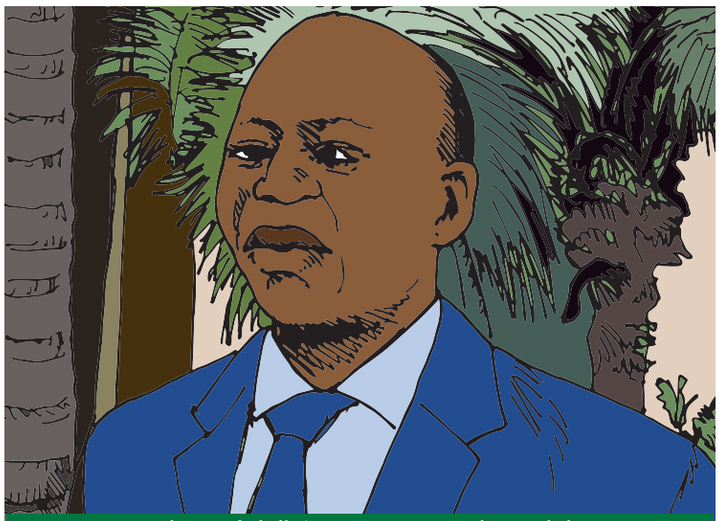
Au niveau des préfectures, il n'existe pas de comité suivant le dispositif du PACV/ANAFIC. Cependant, les Services Préfectoraux de Développement (SPD) sont chargés d'appuyer les CCGP dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs compétences. Le SPD d'une manière générale effectue 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.

3- Le PDAIG

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.



Le spécialiste en sauvegarde sociale

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE D'UN MGP

Deux conditions primordiales sont nécessaires pour la réussite d'un MGP. Il s'agit de :

I- Information et Sensibilisation sur l'existence du MGP

Même si le système est parfaitement élaboré, si la population n'est pas informée de l'existence et du fonctionnement du MGP, il restera inutile. A cet effet, l'équipe du projet et ses partenaires, et différentes parties prenantes doivent, à chaque fois que l'occasion se présente, procéder à une large information et sensibilisation de la population sur le MGP. Cette démarche itérative permettra aux citoyens de s'approprier des outils et partant, de faciliter la gestion apaisée du projet.

II- Diligence dans le traitement des plaintes et le retour d'informations

Si les plaintes ne sont pas traitées dans un délai opportun, et ou ne produisent pas de retour d'informations ou de résultats, le MGP risque d'être décrédibilisé.

PROJET DE DÉVELOPPEMENT AGRICOLE INTÉGRÉ EN GUINÉE

Coléah Lansébounyi, commune de Matam BP : 6118 Conakry, République de Guinée
Tél : (00224) 622 29 10 65 / 664 50 64 15 / 622 48 20 52

www.pdaig.org.gn facebook.com/pdaig/ twitter.com/PdaigG instagram.com/pdaiggn_/