

REPUBLIQUE DE GUINEE

Travail-Justice-Solidarité



MINISTÈRE DE LA PROMOTION FÉMININE, DE L'ENFANCE ET DES PERSONNES VULNÉRABLES

Projet de Fonds d'Investissement social de Relance Post-Ébola (PERSIF)

FINANCEMENT Don FAD 2100155030970 / FINANCEMENT Don IAEAR : 5800155001602

Code SAP : P-Z1-KZ0-032

**Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet de Fonds d'Investissement Social
de Relance Post-Ébola (PERSIF)**

Août 2023

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
I. Contexte et justification	5
1.1.2. Catégorisation du Projet.....	7
1.2. Justification de la mise en place du MGP.....	7
1.3. Définitions des concepts de base.....	7
• MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)	7
• PLAINTE	7
• PARTIES PRENANTES	8
• PLAIGNANT	8
2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP	8
2.2. Principes du MGP	9
3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS	11
3.1. Avantages :	11
3.2. Contraintes :	11
4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP	12
4.1. Organisation	12
4.2. Composition et responsabilités des organes	12
FIGURE 1 : DIAGRAMME DE FONCTIONNEMENT DU MGP DANS LE CADRE DU PERSIF	15
4.3. Fonctionnement	18
4.4. Étapes du fonctionnement du mécanisme	19
FIGURE 2: DIAGRAMME DE FONCTIONNEMENT DU MGP	19
4.4. Accès à l'Information	20
4.5. Canaux de transmission :	20
4.6 Typologie des plaintes :	20
4.6.1. Etapes de gestion des Plaintes	24
4.6.2. Réception et enregistrement des plaintes	24
4.6.2.1. Validité d'une plainte	25
4.6.2.2. Enregistrement des plaintes.....	25
4.6.1.3. Accusé de réception :	25
4.6.2. Traitements des plaintes	25
4.6.3. Procédures :	26
4.6.4. Mise en œuvre des mesures	26
4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation :	26
4.6.6. Clôture de la plainte	27

4.6.6.1. Rapportage :	27
4.6.7. Résolution à l’amiable	27
4.6.8. Dispositions administratives et recours en justice :	28
4.7. Diffusion du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :	28
5.5. Suivi- évaluation du mécanisme de gestion des plaintes :	29
4.9. Archivage	30
4.10. Retour d’information :	30
5. Analyse et synthèse des réclamations :	30
6. Plan d’action de mise en œuvre du MGP :	30
7. Conclusion & recommandations :	36
ANNEXES.....	37
Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques	37
Annexe 2 : Indicateurs de gestion des plaintes :	37
Annexe 3 : Fiche d’enregistrement des plaintes	38
Annexe 4: Fiche de traitement des plaintes.....	39
Annexe 5: Registre d’enregistrement des plaintes	40
Annexe 6 : Régistre des plaintes VBG	41
Annexe 7 : Formulaire de réponse officielle à une plainte	42

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	
AGEE	Agence Guinéenne d'Évaluations Environnementales
BAD	Banque Africaine de Développement
AGR	Activités Génératrices de Revenu
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
DPEDD	Direction Préfectorale de l'Environnement et du Développement Durable
DPEHH	Direction Préfectorale de l'Energie, de l'Hydraulique et des Hydrocarbures
DNPV	Direction Nationale des Personnes Vulnérables
DPS	Direction Préfectorale de la Santé
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
EPC	Equipements de Protection Collective
EPI	Equipements de Protection Individuelle
MEDD	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MPFEPV	Ministère de la Promotion Féminine, de l'Enfance et des Personnes Vulnérables
MSHP	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
OS	Ordre de Service
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PERSIF	Projet de Fonds d'Investissement Social de Relance Post Ebola
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGESC	Plan de Gestion Environnementale et Sociale Chantier
SNAPE	Service National d'Aménagement des Points d'Eau
SNIEM	Service National des Infrastructures, des Equipements et de la Maintenance
SNMT	Service National de la Médecine du Travail
SSI	Système de Sauvegarde Intégré
TdR	Termes de Référence

I. Contexte et justification

Dans le cadre de l'appui aux pays touchés par Ebola, la Banque Africaine de Développement a financé le projet multinational Projet de Fonds d'investissement Social de Relance post Ebola (PERSIF) à travers le Fonds Africain de Développement (FAD) et le Fonds fiduciaire de l'Initiative pour l'Alimentation en Eau et l'Assainissement en milieu Rural (IAEAR). L'objectif de développement du projet est d'améliorer la résilience communautaire dans les zones affectées par l'épidémie d'Ebola par la restauration des services sociaux de base tout en appuyant le développement économique.

Afin de parvenir à ses objectifs, le projet s'articule à travers les trois composantes suivantes : (i) la restauration des services sociaux de base ; (ii) la revitalisation des opportunités économiques locales, particulièrement pour les femmes à travers la création d'emplois dans les affaires et les marchés créateurs de valeur ajoutée ; (iii) le fonctionnement de l'Unité de Coordination.

Le PERSIF est placée sous la tutelle du Ministère de la Promotion féminine, de l'Enfance et des Personnes vulnérables. Il est doté d'une Unité de Coordination qui assurera la mise en œuvre du projet. Le projet envisage la réalisation de 12 postes de santé, 6 centres de maternités, 178 toilettes, 20 installations sanitaires publiques, 31 pompes manuelles d'approvisionnement en eau.

- COMPOSANTE A : RESTAURATION DES SERVICES SOCIAUX DE BASE

Cette composante vise à améliorer la fourniture de services sociaux de base et des services d'eau, d'assainissement et d'hygiène (WASH). Par cette composante, le projet contribuera à améliorer l'accès à des services de santé et des services d'eau et d'assainissement dans les écoles, les formations sanitaires et dans les communautés des zones frontalières. Elle sera réalisée à travers deux sous composantes :

- **Sous-composante 1 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité à des services de santé de qualité** : Les activités de cette sous-composante comprennent : (i) les infrastructures communautaires de base tels que les postes de santé et les Centres de santé de la reproduction dans les zones frontalières, et (ii) le renforcement des capacités dans les services à base communautaire comme la santé de la reproduction et la surveillance épidémiologique dans les zones frontalières affectées.
- **Sous-composante 2 : Amélioration de l'accès à des services d'eau de d'hygiène (WASH)** : Cette sous-composante permettra d'améliorer l'accès aux services d'eau et d'hygiène à travers la réalisation des activités suivantes : (i) la construction des systèmes d'approvisionnement en eau et des installations sanitaires dans les écoles publiques et les formations sanitaires ainsi que les places publiques tels que les marchés et les parkings de voitures ; (ii) la réalisation des activités d'éducation en hygiène et assainissement en utilisant des approches communautaires tels que l'Assainissement Total Piloté par la Communauté (CLTS) et Education Scolaire en Hygiène et Assainissement (SSHE) ; (iii) la création et la formation des comités WASH ; (iv) la formation des artisans WASH communautaires et le marketing des activités d'hygiène.

- **COMPOSANTE B: RELANCE DES OPPORTUNITES ECONOMIQUES LOCALES**

Cette composante vise à développer les capacités productives des pauvres notamment les femmes dans les communautés cibles. Les micro-projets éligibles au financement dans cette composante comprennent ceux relatifs à: (i) la facilitation du commerce transfrontalier particulièrement pour les femmes; (ii) l'appui à l'élaboration de la politique nationale de l'entrepreneuriat féminin; (iii) l'appui au financement des micro et petites entreprises existantes de femmes et de jeunes; (iv) Diagnostic institutionnel, organisationnel et opérationnel des CAEF ; (v) la formation des cadres pour la facilitation du commerce transfrontalier et l'information des usagers; (vi) la formation des associations féminines pour le commerce transfrontalier et (vii) le renforcement des capacités techniques, managériales et organisationnelles des petites et moyennes entreprises (PME) ; (viii) l'appui à la réinsertion socioéconomique des enfants et des jeunes filles victimes de la MVE ; (ix), la prise en compte des mesures de sauvegarde environnementale et sociale.

- **COMPOSANTE C: GESTION ET COORDINATION DU PROJET**

Cette composante vise à mettre en place le cadre d'intervention, les ressources et les outils nécessaires pour assurer la mise en œuvre du projet dans chacun des deux pays. Les activités essentielles dans cette composante comprennent : (i) La mise en place la Coordination Régionale dans l'Union du Fleuve Mano et la constitution d'un Conseil Consultatif pour le Projet (ii) Etablissement de l'Unité de Coordination du Projet et du Comité de Pilotage du Projet ; et (iii) l'appui à la gestion quotidienne du projet incluant le suivi-évaluation des activités du projet aussi bien au niveau régional qu'au niveau pays.

La mise en œuvre du projet, surtout les composants services sociaux de base (établissements sanitaires, système WASH) dans la zone d'intervention aura certainement des impacts environnementaux et sociaux tant positifs que négatifs. Les sous-projets qui seront réalisés a cet effet porteront sur :

- Réalisation de 138 toilettes dans les écoles ;
- Réalisation d'un système solaire d'approvisionnement en eau pour les communautés de plus de 2000 personnes ;
- Réalisation de 30 pompes manuelles d'approvisionnement en eau pour les communautés de moins de 500 personnes ;
- Réalisation de 40 toilettes ventilées pour les communautés ;
- Réalisation de 20 installations sanitaires publiques ;
- Mise en place de 40 Comités WASH qui seront également formés ;
- Activités de sensibilisation et formation de 150 entreprises d'artisans en WASH ;
- La réhabilitation de 18 formations sanitaires (6 maternités et 12 postes de santé).

C'est donc dans un souci de se conformer aux dispositions ci-dessus en vigueur en matière d'environnement et social en Guinée, aux politiques environnementales et sociales et aux exigences du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD) et aux obligations environnementales et sociales contenues dans le protocole d'Accord que le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré pour faire valoir d'outils de gestion d'éventuels griefs qui pourraient subvenir pendant toutes les phases du projet PERSIF.

1.1.2. Catégorisation du Projet

Vu la préoccupation environnementale et sociale dans son exécution, le PERSIF est classé en catégorie II selon la BAD et en catégorie C conformément à la législation guinéenne en matière d'évaluation environnementale.

1.2. Justification de la mise en place du MGP

Le présent document vise à guider la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre du PROJET DE FONDS D'INVESTISSEMENT SOCIAL DE RELANCE POST-EBOLA (PERSIF). Aussi bien le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés y sont présentés, il contient quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.

Le Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP) s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des réclamations pour orienter et améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du programme, sachant que chaque sous projet ou composante a un contexte et des défis différents.

1.3. Définitions des concepts de base

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

PLAINTÉ

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

PARTIES PRENANTES

Le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

PLAIGNANT

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet. Dans le cadre du PERSIF, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables
- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;

- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- Favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
- Assurer la durabilité des interventions du PERSIF et son appropriation par les parties prenantes
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation.

2.2. Principes du MGP

Principes	Mesures applications
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes, • Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, • Faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. • Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire, • Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS), • Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none"> • Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant

<p>Mises-en Contexte et pertinence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre, • Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes
<p>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ou canaux de dépôt de plaintes, • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
<p>Impartialité /objectivité/ Neutralité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Transparence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. • Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre, • Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement
<p>Prévisibilité/Rapidité :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à tous les plaignants,

3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

3.1. Avantages :

- La reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires de projets, notamment, leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations ;
- La responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'ils soutiennent ;
- L'amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet. Ceci signifie par exemple l'identification et la gestion rapide de problèmes ou risques ; la protection du personnel en leur mettant à disposition un processus d'enquête et de réponse ; un dispositif d'apprentissage et d'amélioration continu ainsi que la réputation d'être 'une organisation qui prend le temps d'« écouter».
- Prendre en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du Projet ;
- Créer et de renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans un Projet (Unité de Gestion du Projet, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- Prévenir la fraude et la corruption ;
- Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité des membres des UGP ;
- Faciliter et encourager l'implication de toutes les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.
- Renforcer le partenariat avec les parties prenantes par la promotion de l'équité et de la transparence dans la gestion environnementale des projets ;
- Encourager l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir ;
- 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 pris dans le cadre des projets de centrales solaires photovoltaïques à vocation régionale de l'EEEOA/WAPP ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes.

3.2. Contraintes :

Il est important que la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes prenne en compte les multiples obstacles pouvant exister au sein d'une collectivité. Plusieurs raisons sont généralement invoquées pour justifier la non-dénonciation de certains abus, comme c'est le cas pour les abus sexuels et les extorsions

- La peur de perdre des avantages sociaux ou des sources de revenus et de se voir retirer l'aide fournie par l'organisme concerné.
- La peur de la victime de se voir stigmatisée et discriminée en fonction de son appartenance sociale ou ethnique.
- La peur de ne pas être pris au sérieux.
- La peur d'une vengeance ou de représailles de la part du coupable, de sa communauté, de sa famille ou de l'organisation concernée.
- Le manque de connaissance du processus de dénonciation ; l'accès insuffisant aux personnes disposant du pouvoir, de l'autorité et de la volonté d'agir.
- L'isolement, le manque de soutien et le sentiment d'impuissance à signaler les abus.
- Le manque d'efficacité des services juridiques pour promouvoir les droits des citoyens à demander des comptes aux institutions ; le manque de confiance dans les services répressifs auxquels les abus peuvent être signalés.
- Le scepticisme quant aux réponses pouvant être apportées.
- La barrière linguistique – ou l'analphabétisme – peut également être problématique, en particulier dans les communautés hétérogènes composées de divers groupes ethniques. Le taux d'alphabétisation détermine également la forme la plus appropriée pour formuler une plainte (par écrit ou par oral).

4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

4.1. Organisation

Le MGP permet à de personnes, groupes de personnes, organismes ou entreprises qui s'estiment affectées et/ou vulnérabilisés a été conçu pour faciliter la collecte et le traitement des plaintes émises à l'encontre des intervenants. Pour assurer un MGP opérationnel pour l'ensemble du projet, l'UGP centrale travaille en étroite collaboration avec les parties et les structures suivantes :

- **AU NIVEAU LOCAL :**
Le Comité de Gestion des Plaintes local (COGEP Local) est responsables de la collecte, de la tenue de registre des plaintes et traitements des plaintes relevant de ses compétences ;
- **AU NIVEAU CENTRAL :**
Le Comité de Gestion des Plaintes (COGEP Central) basé au sein de l'UGP sera chargé de résoudre les plaintes qui n'ont pas trouvées solutions au niveau local, et veille également au respect et à la bonne application du mécanisme pendant la période de mise en œuvre du projet

Pour faciliter le travail des équipes, l'UGP met à disposition COGEP Local un registre de collecte des plaintes en annexe. Et un registre des plaintes qui sert au recueil et au suivi du traitement des divers types de plainte provenant de PAPS de la phase travaux (riverain, usager, piéton, commerçant, etc.) pour les nuisances générées par la présence et les activités du chantier.

4.2. Composition et responsabilités des organes

Des comités de gestion des plaintes seront mis à deux niveaux dans le cadre de la mise en œuvre du Projet PERSIF :

- Au niveau local ou villageois (les sites d'implantation des infrastructures)
- Au niveau central (Unité de gestion du projet)

LE NIVEAU LOCAL (VILLAGE)

Une première médiation externe au PERSIF sera faite au niveau du Comité de gestion des plaintes local (COGEP) dans un délai de 5 jours maximum à compter de sa date de saisine. Au niveau de chacune des localités touchées par le projet, un comité de gestion des plaintes (COGEP) comprenant obligatoirement une femme, et une personne sachant lire et écrire sera mis en place. Ce comité sera composé de :

- le président du Conseil Villageois de Développement (CVD) qui présidera le comité au niveau du village ;
- une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné ;
- une (01) personne sachant lire et écrire dans la localité (rapporteur) ;
- un (01) représentant des autorités coutumières ou religieuses ;
- deux (02) représentants des jeunes ;
- un (01) représentant des sages.

Le rôle de ce comité est d'enregistrer les plaintes à l'échelle du village, sur un registre qui sera mis à sa disposition par le projet, et de les traiter in situ. La réception des plaintes se fait tous les jours sauf le dimanche chez le président CVD par voie orale et écrite (demande manuscrite). Dès réception, le président CVD (ou un autre membre du comité gestion des plaintes) remplit le registre d'enregistrement des plaintes qu'il présente dans un délai de cinq (05) jours au COGEP local afin de siéger

Si la plainte se rapporte à des conflits de propriété, d'accidents de travail, exploitation des points d'eau, le COGEP local entame une procédure de règlement à l'amiable en première instance avec les protagonistes. Si un accord est trouvé entre ces derniers, un PV est dressé et une copie envoyée au comité central qui l'enregistre et le transmet pour archivage. La plainte est alors close à ce niveau : un formulaire de clôture est rempli par le rapporteur du COGEP local et des copies sont transmises au comité central et au spécialiste en Sauvegarde Environnementale et social concerné, pour archivage. Si aucun accord n'est trouvé à ce niveau, la plainte est alors transmise au comité central pour traitement et résolution.

Pour rappel, les plaintes relatives aux EAS/HS ne devront en aucun cas être gérées par les COGEP locaux. De plus, les modes de résolution à l'amiable ne seront jamais retenus pour les plaintes EAS/HS.

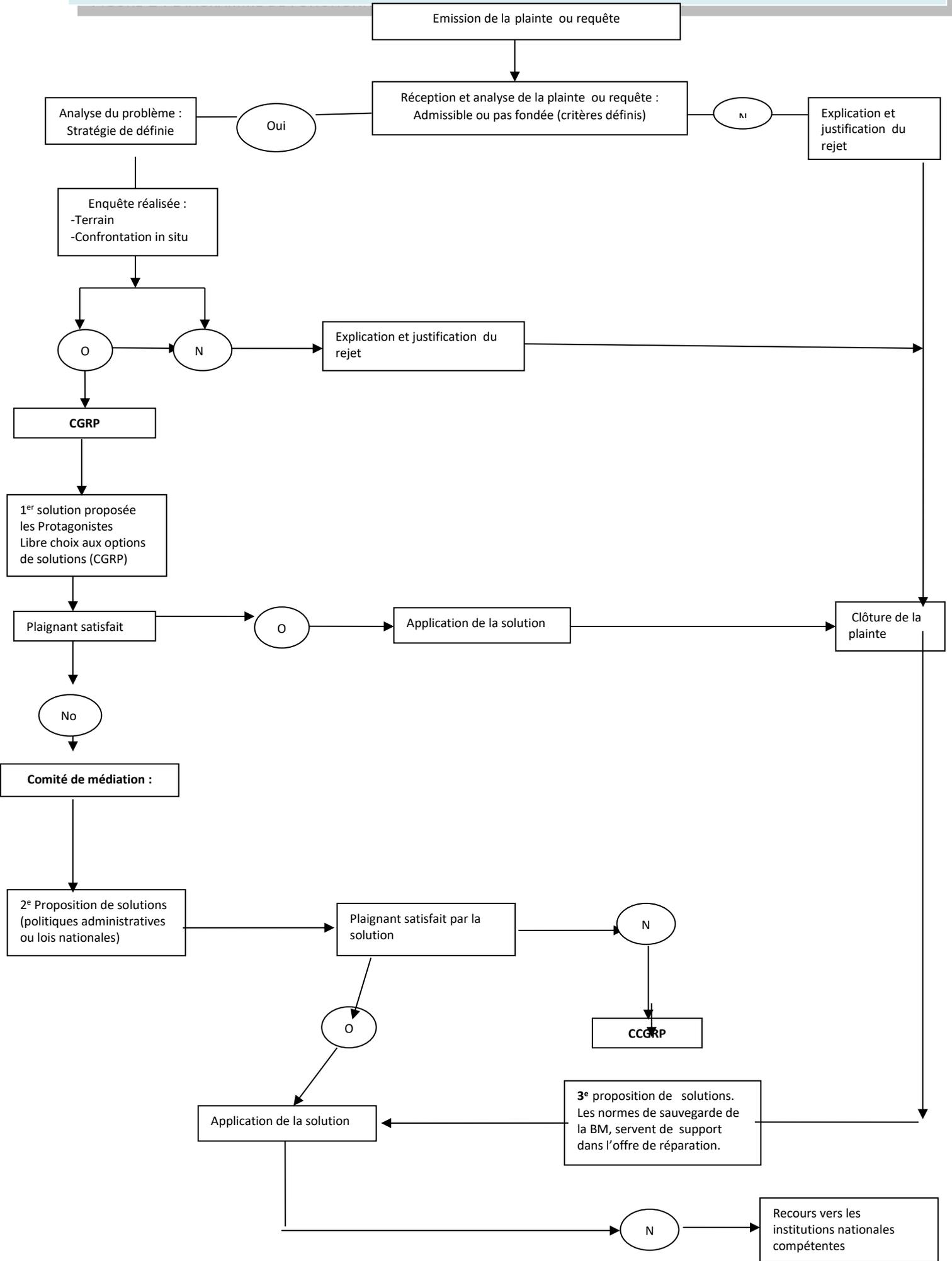
LE NIVEAU CENTRAL (UGP)

Au plan national, les membres du comité sont les suivants :

- Le coordonnateur du PERSIF qui en assure la présidence ;
- Le spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale du PERSIF ; (Rapporteur)
- L'expert en suivi évaluation du projet ;
- Le Spécialiste en passation des marchés du PERSIF
- Spécialiste en développement communautaire et micro finance
- Deux personnes ressources

Le comité national se réunit lorsqu'une plainte n'arrive pas à trouver une solution au niveau des COGEP locaux. Ainsi, ces types de plaintes sont directement transférés au Spécialiste en sauvegarde Environnemental et social du PERSIF qui est le point focal du comité central au niveau des COGEP locaux, par le président de l'instance concernée dès leur réception avec ampliation aux instances inférieures. La plainte peut également être directement adressée à tout membre du comité central. Le Président du comité national peut alors convoquer une plénière du COGEP central pour statuer sur la plainte. Il faut recourir aussi à des ressources nécessaires, y compris celles qui n'interviennent pas dans le mécanisme, pour le règlement de la plainte.

FIGURE 1 : DIAGRAMME DE FONCTIONNEMENT DU MGP DANS LE CADRE DU PERSIF



COMPOSITION ET ROLE DES DIFFERENTS NIVEAUX DU MGP

Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le tableau ci-dessous fait le point de la composition et le rôle que chaque comité aura à faire dans le processus de gestion des plaintes.

TABLEAU 1 : COMPOSITION ET ROLES DES MEMBRES DES ORGANES DU MGP

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comité de gestion des plaintes local (COGEP local)	<p>07 Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le président du Conseil Villageois de Développement (CVD) qui présidera le comité au niveau du village ; • Une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné ; • Une (01) personne sachant lire et écrire dans la localité (rapporteur) ; • Un (01) représentant des autorités coutumières ou religieuses ; • Deux (02) représentant-e-s des jeunes ; • Un représentant des sages 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; ✓ Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; ✓ Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; ✓ Convenir rapidement avec les membres du COGEP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; <ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ Établir les PV ou rapports de session ;

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comité central de gestion des plaintes (CCGP)	<p>(07 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le coordonnateur du PERSIF qui en assure la présidence ; - Le spécialiste en sauvegardes environnementale et sociale du PERSIF ; (Rapporteur) - L'expert en suivi évaluation du projet ; - Le Spécialiste en passation des marchés du PERSIF - Spécialiste en développement communautaire et micro finance - Deux personness ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des COGEP locaux ; ✓ Évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés où faisant l'objet de plaintes ; négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ; suivre la gestion des plaintes liées aux contrats de performances au niveau des entreprises. ✓ Contribuer à la gestion des plaintes liées à l'opérationnalisation des contrats de performances ; ✓ Documenter et archiver conséquemment le processus, ✓ Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;

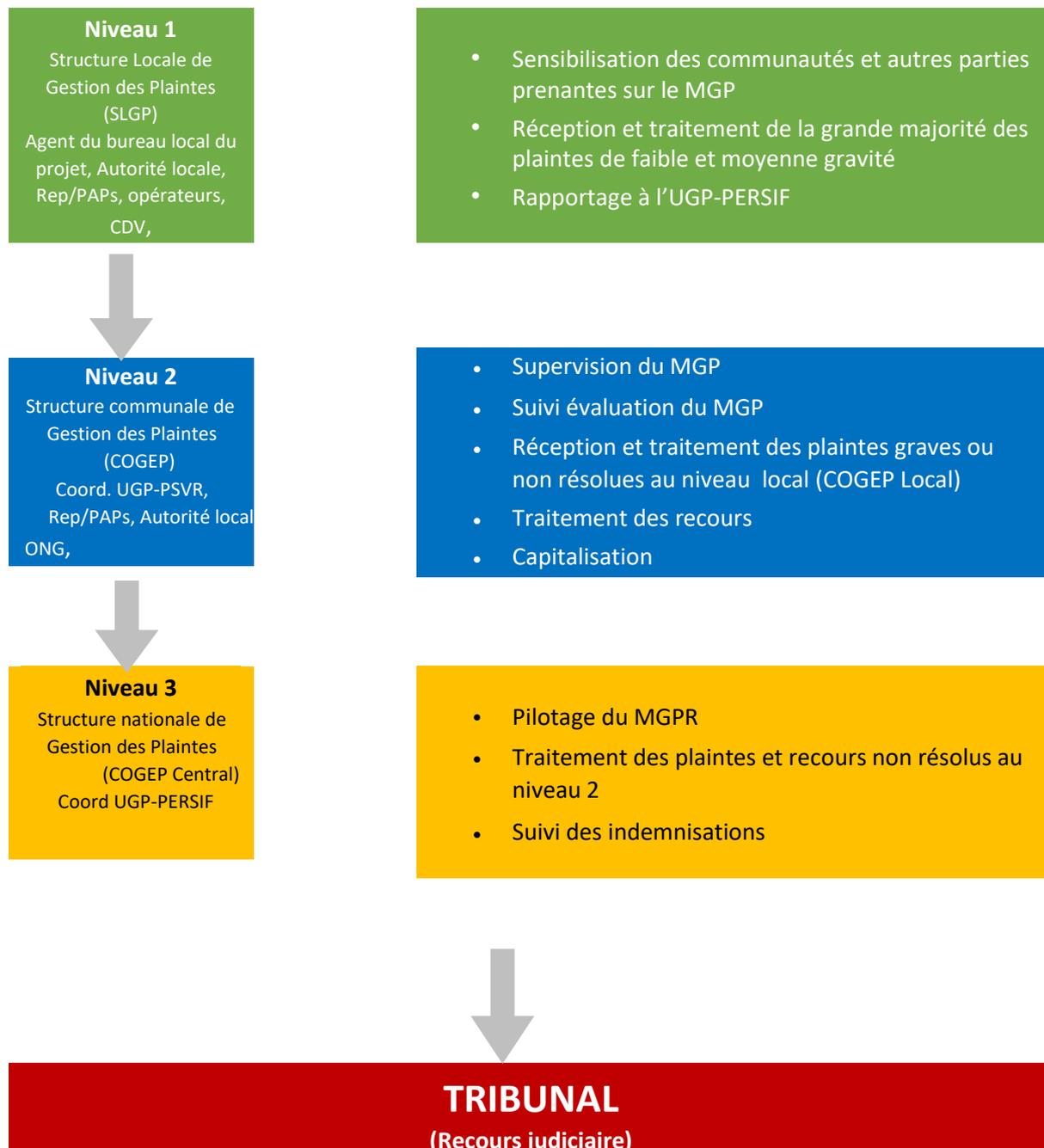
4.3. Fonctionnement

Le MGP ne pourra jouer son rôle souhaité que si les structures de gestion des plaintes sont formellement mises en place et leurs capacités renforcées sur leurs rôles et responsabilités. Les parties prenantes principalement les bénéficiaires du projet sont sensibilisées et informées sur l'existence du MGP, son contenu, les rôles et responsabilités des comités de gestion des plaintes (COGEP), les modalités et les outils de dépôt et de traitement des plaintes, etc.

4.4. Étapes du fonctionnement du mécanisme

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du Projet fait appel aux principales étapes suivantes

FIGURE 2: DIAGRAMME DE FONCTIONNEMENT DU MGP



4.4. Accès à l'Information

Il est important que les communautés qui abritent les sous projets soient informées de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux futurs plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :

- ✓ Sensibilisation lors des émissions radios (Mediaş)
- ✓ Information directe des bénéficiaires des activités du projet PERSIF

Pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- Courrier formel transmis au sous-comité de gestion des plaintes : à l'adresse ci-dessus
- Appel téléphonique : aux numéros de téléphone suivant.....
- Courrier électronique transmis au sous-comité de gestion des plaintes l'adresse Email suivant
- Contact via le site internet du projet

N.B. Une diffusion des adresses ci-dessus sera assurée au niveau des canaux d'information (radio communautaire, sensibilisation).

Typologie des plaintes :

4.5. Canaux de transmission :

La saisine et la résolution sont le fait de recourir à un organe du MGP afin de lui soumettre une plainte en vue d'une instruction et du règlement de cette dernière. La saisine et la résolution vont se faire à plusieurs niveaux :

- Niveau local (village) Comité de gestion des Plaintes local (COGEP Local) avec le chef village ou tout autre membre du COGEP Local.
- Niveau Central (Comité de Gestion des Plaintes central (COGEP Central) avec le Coordonnateur national du projet) ou avec tout autre membre du COGEP Central.

4.6 Typologie des plaintes :

L'expérience acquise sur les gros projets permet d'identifier les différentes plaintes potentielles et de les classer par catégories. Ces plaintes se rapportent directement aux engagements pris (les critères d'éligibilité des bénéficiaires, les responsabilités des parties prenantes, les activités du projet, les zones d'intervention, et autres sujets d'intérêt, etc.). On y distingue des catégories de plaintes non liées aux aspects violences sexistes, exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (EAS/HS) et des catégories de plaintes liées aux aspects précités.

Le tableau ci-après présente les différentes catégories de plaintes sources et les mobiles de plaintes).

TABLEAU 2: TYPES DES PLAINTES

Plaintes	Sources/ Exemples
<p>Les plaintes liées à la gestion environnementale et sociale</p>	<p>Celles qui sont liées aux risques environnementaux et sociaux tels que définis au niveau du Système de Sauvegarde Intégré de la BAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • . A titre d'exemple, on peut citer : • Le non- respect des mesures convenues dans les • PAR, les PGES chantier • Désaccord sur les mesures de réinstallation ; • Le processus d'acquisition des terres ; • Le recensement des biens et des personnes affectées ; • Les compensations des différentes pertes de biens. • Restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation, aux commerces, aux infrastructures et équipements sociaux) ; • Restriction d'accès aux chantiers • Perturbation de la circulation ; • Perturbation des activités socio-économiques • Nuisances de chantier (bruit, poussière, vibrations) ; • Poussière générée par certaines activités de chantier, et dommages associés sur des cultures ; • Risques sur la santé humaine (ondes électromagnétiques, personnes fragiles, etc.) et en particulier les risques de contamination du Covid 19.
<p>Plaintes relatives à la passation des marchés</p>	<p>Il s'agit ici des plaintes liées à l'exécution et la mise en œuvre du projet, à titre d'exemples on peut citer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le choix et la sélection de prestataires • La qualité des services fournis aux clients, • le paiement des contrats formels ; • La gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, <ul style="list-style-type: none"> • Le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ; • Les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines • Les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ; <p>Le traitement de ce type des plaintes sera fait en se référant au Règlement de Passation des Marchés</p>

<p>Les plaintes liées à la violation du code de conduit</p>	<p>Ce sont les plaintes liées principalement aux valeurs éthiques du programme, on peut citer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les cas de corruption ou de fraude ; • Problèmes de recrutement, allégations de pratiques discriminatoires lors des recrutements de main d'œuvre ; • Perception que de nombreux non-locaux sont employés au détriment des locaux ; • Non-respect des horaires de travail indiqué dans la législation nationale et dans le code de conduite de l'entreprise. • Travail des mineurs dans chantiers et bases vies.
<p>Pesanteurs socioculturelles et préoccupations liées aux genres La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, guéries d'EBOLA ou ayant le VIH SIDA des activités du projet par stigmatisation ; • Profanation/destruction de sites culturels ; contestation de l'autorité des chefs traditionnels ; dépravation des mœurs ; • Mesures d'accompagnement insatisfaisantes ; • Partage non équitable des retombées du projet ; abus de pouvoir dans la mise en œuvre du projet ;
<p>Conflits liés aux conditions de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accidents de travail ; • Recrutement de la main d'œuvre locale ; • Rémunération insatisfaisante ou retard ; des rémunérations ; • Volume et au temps de travail. • Endettement des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires • Refus de paiement des ouvriers par les entreprises • Qualité des engins sur les chantiers ; • Vol de carburant, du ciment, etc

TABLEAU 3 : PLAINTES LIEES AUX EAS /HS

Categories de plaintes	Descriptions et manifestations
Violence sexiste	<ul style="list-style-type: none"> • Acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne, et qui est basé sur des différences établies par la société entre les hommes et les femmes ; • Violence sexiste étant donné que les victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon ou d'homme ; • Viol toute atteinte commise avec force, contrainte ou la faveur d'un rapport inégal menace d'une telle atteinte. • Agression sexuelle • Inceste
Exploitation sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a exploitation sexuelle lorsqu'une personne prend avantage sur une autre par une sexualité non consentante ou par un contrôle sexuel abusif. Cela peut inclure la diffusion et la distribution d'enregistrement ou de photographie numérique ou électronique, d'activités sexuelle sans le consentement des personnes impliquées.
Abus sexuel	<ul style="list-style-type: none"> • Les attouchements non voulus aux seins, au vagin, au pénis, à l'anus ou à autres endroits constituent un abus sexuel Exhibition, • Affichages pédopornographiques Actes causant de préjudices ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ; • Menace d'actes sexuels sous la contrainte ou sous la privation arbitraire de liberté ;
Harcèlement sexuel	<ul style="list-style-type: none"> • Des avances sexuelles ou un intérêt sexuel non souhaité provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'on tel intérêt n'est pas souhaité ; • Toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle non consenti. • Une promesse explicite ou implicite, de représailles ou l'existence effectif de représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Une relation à caractère sexuel qui constitue un abus de pouvoir dans un rapport d'autorité ;
	<ul style="list-style-type: none"> • Une remarque ou un comportement à connotation sexuelle pouvant être raisonnablement perçus comme nuisibles, d'un point de vue psychologique et émotionnel, au travail ou aux études ;
	<ul style="list-style-type: none"> • Des gestes indécents.
Voyeurisme	<ul style="list-style-type: none"> • Le voyeurisme est l'observation furtive d'une personne sans son consentement dans un contexte où la personne peut raisonnablement s'attendre à de l'intimité. Parmi les actes définis comme du voyeurisme, il y a l'observation directe ou par des moyens mécaniques, électroniques ou d'enregistrement vidéo.

4.6.1. Etapes de gestion des Plaintes

4.6.2. Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées aux points focaux au niveau communautaire seraient renvoyées à la structure spécialisée (il s'agira d'une ONG spécialisée dans la VBG) qui enregistrerait la plainte, offrirait des services de VBG et avec la survivante concentrerait le transfert de la plainte au niveau communal les informations sur l'affaire seront partagées. L'équipe au niveau régional vérifierait le lien de ce cas avec le projet et suggérerait des actions. Ces actions doivent être communiquées à la victime avant leur mise en œuvre. Les survivants (e) peuvent à tout moment arrêter le processus administratif, ainsi qu'ils peuvent accéder à la justice à tout moment pendant le processus administratif ou après. Les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet :

- ✚ boîtes de suggestions et plaintes au niveau des mairies et de l'UCP ;
- ✚ téléphone, courrier (dans les plusieurs communes les services n'existent pas. Toutefois, on peut envisager le dépôt physique auprès d'un responsable ou à un endroit précis) ;
- ✚ Saisine du comité par voie orale ou par écrit auprès des comités au niveau villages et communes et des points focaux désignés (hommes et femmes). Pour les plaintes EAS/HS, ces points focaux d'entrée auront été identifiés par les membres de la communauté, notamment les femmes comme étant sûrs et accessibles ;
- ✚ Saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Mais les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure. Le comité qui gère les plaintes s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

4.6.2.1. Validité d'une plainte

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate.

4.6.2.2. Enregistrement des plaintes

Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UCP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste des questions sociales et l'expert en VBG du Projet et les autres membres de l'UCP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant. En ce qui concerne les cas de EAS/HS, seul le prestataire de services aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UCP et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale centrale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau central (coordination du projet). Ces dernières, qui ne peuvent pas être enregistrées avec les autres plaintes, sont immédiatement transmises au niveau de la coordination du Projet, qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin.

4.6.1.3. Accusé de réception :

Lors du dépôt d'une plainte, une décharge sera délivrée au PAP (plaignant). Les destinataires désignés pour la réception des plaintes informent cette PAP à travers quel processus sa plainte sera traitée et dans quel délai elle pourra recevoir une réponse. Après vérification et constitution d'un dossier attestant de la recevabilité de la plainte, cette dernière sera enregistrée et le plaignant sera avisé.

4.6.2. Traitements des plaintes

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné (pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS). Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Ces personnes ressources seront identifiées avant le début des activités du projet, de sorte que, d'une part, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivants peuvent être immédiatement référés aux prestataires de services et d'autre part en cas de plainte EAS / HS, le projet sait qui impliquer dans le comité EAS / HS. Le MGP du projet comprendra des dispositions pour enregistrer de manière confidentielle et éthique, documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre

les enfants (VCE). Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG / EAS et de VCE au moyen de rapports spécifiques conformes aux meilleures pratiques de confidentialité et d'éthique en matière de collecte et de communication des informations connexes et en s'engageant avec les principales parties prenantes.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et le PUDTR. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

4.6.3. Procédures :

- Ce manuel a été développé dans le but de fournir des recommandations claires et pertinentes sur la gestion des plaintes formulées par les populations cibles en instaurant un dialogue transparent, une communication sincère et un échange avec les communautés leur permettant de faire entendre leur opinion.
- Ce document souligne l'engagement de l'organisation en faveur d'un espace ouvert aux bénéficiaires de l'aide humanitaire pour faire entendre leur voix. La mise en place de la stratégie décrite s'appuie sur des procédures décrites en détail.
- Ce document décrit la gestion des plaintes reçues et fournit des détails sur la composition du comité, sur les personnes habilitées à déposer une plainte, sur le type de plaintes pouvant être formulées et sur les huit étapes de la résolution des problèmes exposés.

4.6.4. Mise en œuvre des mesures

La mise en œuvre de la solution proposée intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et plus important, lorsque le plaignant est satisfait. Si le plaignant n'a pas d'objection, la décision est exécutée conformément aux accords convenus, aux us et coutumes ou à la loi en vigueur dans un délai de cinq (05) jours ouvrés à compter de la date de la notification. Lorsque le plaignant refuse la solution, l'organe de gestion de la plainte doit :

- Relever et documenter les raisons de son refus qu'il enregistre ;
- Fournir les informations complémentaires et l'informer des autres options possibles ;
- Réviser l'approche proposée si possible et documenter les raisons et le processus.

4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation :

Si l'organe de gestion se trouve dans l'incapacité de gérer la plainte, il le signifie au plaignant et transmet le dossier à l'organe supérieur immédiatement dans un délai de trois (3) jours ouvrés après le refus de la solution par le plaignant.

La procédure sera clôturée et l'extinction de la plainte marquée par un PV si le plaignant est satisfait de la solution. A tous les niveaux, il est nécessaire de documenter et d'archiver et d'en tirer les leçons pour chaque cas.

4.6.6. Clôture de la plainte

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UCP), le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UCP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

4.6.6.1. Rapportage :

Toutes les réunions et autres activités de traitement des plaintes feront l'objet de comptes rendus, qui seront conservés par le Projet et pourront être mises à la disposition de tierces parties pour audit ou autre. A noter que dans le cas de plaintes liées aux VBG/EAHS le suivi sera plus rapproché avec des réunions hebdomadaires organisées par l'UGP. Un système d'archivage électronique et physique des différentes plaintes va être mis en place pour les différents types de plainte enregistrés, voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes, durée de traitement des réclamations/plaintes y compris les plaintes EAHS, nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre etc. Dans la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes du projet, les résultats des activités du mécanisme de gestion des plaintes feront l'objet de production d'un rapport semestriel. Ce rapport sera diffusé à la Banque Mondiale et aux autres parties prenantes du projet à travers leurs représentants à l'UGP.

4.6.7. Résolution à l'amiable

Pour la gestion de leurs conflits, les populations locales font appel - selon les cas - à une tierce personne, au chef de la grande famille (clan), au chef de village, à des dignitaires influents du village, aux autorités administratives, au tribunal coutumier et au tribunal de droit civil. Mais, tout le système est conçu pour gérer les conflits à l'amiable par voie de conciliation et éviter autant que faire se peut le recours au tribunal de droit moderne. Il est mis en place une collaboration formelle entre les autorités traditionnelles et les autorités administratives, pour non seulement réduire les plaintes mais aussi et surtout rester dans la dynamique de conciliation qui respecte la trajectoire reconnue. La trajectoire de recours empruntée n'est pas systématiquement la même, mais d'une manière générale, en cas de litiges, les populations utilisent des négociations ciblées, des médiations, des palabres traditionnelles ou de la conciliation.

- **NEGOCIATIONS CIBLEES :**

Dans certains cas, il s'agit d'un arrangement à l'amiable par l'intermédiaire d'un tiers. Celui-ci viendra écouter, discuter et tenter de faire entendre raison aux protagonistes. Cette personne peut être un membre de la famille ou un ami ayant une certaine aura auprès des deux personnes pour influencer sur

leur décision. Elle va chercher à trancher le problème sur le fond en essayant de décoder les besoins et intérêts individuels et communs, plutôt que de chercher directement des solutions par le troc ou des concessions. Si les termes de l'arrangement satisfont aux deux parties, chacune d'elle prend la résolution de les respecter et le conflit s'arrête parfois autour d'un repas ou d'un verre offert par les deux parties ou l'une d'elles.

- **MEDIATION :**

Si le grief persiste, les protagonistes se réfèrent au conseil de famille présidé par le chef de famille (assisté par les patriarches) en tant qu'instance de médiation, principalement pour les conflits intra claniques ou familles : les questions de succession, d'héritage et de partage de biens, les questions foncières, etc. La plainte exprimée oralement sera portée à l'attention du chef de famille. Celui-ci convoquera les deux parties pour les écouter, tentera une première conciliation, en cas d'échec, puis réunira un conseil de famille. Notons que les parties sont tenues d'offrir à boire et à manger à toute l'assistance. Très souvent, le problème est résolu à ce stade. Si tel n'est pas le cas, c'est au chef de famille ou au plaignant de porter la plainte non résolue auprès du chef de village. Précisons ici que lorsque le plaignant outrepassé le chef de famille et dépose sa plainte directement auprès du chef de village, ce dernier la renvoie souvent au niveau du cercle familial pour respecter et légitimer cette instance, ménager et responsabiliser les chefs de famille. Mais ce renvoi n'est pas systématique, il dépend de la nature du conflit, de l'importance des grandes familles considérées dans l'organisation sociale du village, ainsi que du plaignant en tant qu'acteur social.

- **PALABRES TRADITIONNELLES :**

En tant qu'auxiliaire de l'administration, une des attributions spécifiques du chef de village est « de concourir, sous la direction des autorités administratives, au maintien de la paix et de l'ordre public ». A cet effet, il doit, conformément à la coutume, procéder à des conciliations ou arbitrages entre ses administrés. Les populations de la zone du projet sont assez édifiées sur ce rôle et en général, elles portent leur griefs et plaintes auprès du chef de village.

4.6.8. Dispositions administratives et recours en justice :

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

4.7. Diffusion du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :

Dans le cadre de l'exécution du PSVR, le public dans sa grande majorité doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Le présent MGP sera publié sur les sites du projet. Il sera également disponible dans les régions, les préfectures, les communes, les ministères et directions régionales et préfectorales des affaires sociales et de la protection des enfants, de l'environnement, du développement durable et de la protection de la nature de toutes les régions du projet, dans les locaux des municipalités, au niveau des chefferies traditionnelles, des CDV indiquant au public des données sur le projet (nature, lieux, durée, entreprise des travaux, etc...), les adresses (localisation, numéros de téléphone, adresse mail, etc. de l'entité à

laquelle il peut s'adresser pour déposer leur plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où il n'obtiendrait pas satisfaction au bout d'un temps donné.

Une large diffusion au niveau local notamment dans les villages couverts par le projet est requise par les publications à travers les radios publiques et/ou privées, les crieurs publics les supports imprimés ou tous autres moyens de communications selon les localités et dans les langues locales.

Par ailleurs, des affiches sur le MGP seront placées, selon le cas pour consultation publique sur les sites de mise en œuvre des activités du PERSIF.

Par ailleurs, afin de rendre fonctionnel et efficace, un certain nombre d'actions méritent d'être menées. Sans vouloir être exhaustif et sans vouloir indiquer un ordre chronologique, les actions suivantes sont prévues dans le contexte du présent MGP :

- Informations/sensibilisation et actions de communication sur les dispositions du mécanisme ;
- Mise en place de "boîtes" dans chaque localité (village) d'intervention des projets où les plaintes ou réclamations seraient déposées de façon formelle et/ou anonyme ;
- Mise en place d'une démarche pour recueillir les plaintes et réclamations des parties prenantes à tous les niveaux institutionnels de mise en œuvre du projet (Local, communal, et national) ;
- Des structures de gestion des plaintes mises en place à chaque niveau pour recevoir et traiter les plaintes ; la composition de chaque comité est précisée ainsi que les détails de fonctionnement, etc.
- Les plaintes de nature sensible (abus sexuel, fraude, corruption, incident, etc.) traitées de façon confidentielle, transparente et sans représailles de la part des COGEP des plaintes (au besoin en impliquant d'autres acteurs), afin de garantir aux plaignants une protection maximale.

5.5. Suivi- évaluation du mécanisme de gestion des plaintes :

Chaque structure de gestion des plaintes devra faire par trimestre une évaluation de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés au rapport trimestriel de la mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projet. Les questions à traiter dans cette évaluation comprennent, entre autres :

- Combien de plaintes ont été reçues au total ?
- Quelle est la répartition en pourcentage de plaintes par catégorie de plainte ?
- Quel est l'état actuel de traitement des plaintes reçues (plaintes réorientées, traitées, en cours d'évaluation, les actions proposées et validées par le COGEP Central, l'action mise en œuvre etc.) ?
- Comment sont accueillies les différentes résolutions par les plaignants ?
- Combien de temps moyen a-t-il fallu pour traiter les plaintes ?
- Est-ce que tous les plaignants ont eu un retour de leur plaintes (accusé de réception, traitement etc.)
- Est-ce que le MGP est efficace au regard des objectifs fixés et ceux réalisés ? Sinon quelles mesures pourraient être prises pour améliorer son fonctionnement ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans la gestion globale de chacun du projet ?
- Est-ce que le MGP est efficacement intégré dans les habitudes de la population des parties prenantes du projet ?

Ce système de suivi permet d'améliorer la performance du MGP et de fournir des informations utiles pour l'efficacité du projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes dispose d'un système de suivi-évaluation à trois niveaux : local, communale et national. Le PERSIF à travers son spécialiste en sauvegarde Environnementale et Sociale, intègre les activités du MGP dans son rapport trimestriel qui sera transmis à la Banque. Les différents rapports à produire devront comporter les points de cette évaluation.

4.9. Archivage

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

4.10. Retour d'information :

Quelque soit l'issue d'une plainte, le plaignant a droit à une réponse écrite dûment signé par le président du comité de gestion des plaintes (COGEP) lui indiquant les procédures par lesquelles sa plainte a été gérée. Dans le courrier réponse adressé au plaignant toutes les étapes de résolution de la plainte seront indiquées et la conclusion obtenue.

5. Analyse et synthèse des réclamations :

Les plaintes dressées par les plaignants peuvent être sous forme de doléances verbales, écrites, par mails ou courriers, aux différents niveaux de gestion des plaintes. Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de la plainte avec un délai de résolution. La procédure de règlement doit privilégier le mode de résolution à l'amiable. Le recours aux cours et tribunaux sera en dernier recours. Un registre de plaintes sera tenu par les COGEP. Le registre sera ouvert dès le lancement des activités du projet. La population sera informée via les systèmes locaux et régionaux (médias locaux). Sur cette base, les plaignants devront formuler et déposer leur plainte auprès des COGEP. La plainte sera dûment enregistrée dans un registre spécialement ouvert à cet effet. Le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale en charge de la gestion des plaintes mettra en place un système de suivi et d'archivage des réclamations permettant d'en assurer le suivi jusqu'à la résolution finale du litige. Le registre contiendra les dates d'enregistrement des réclamations, le numéro des réclamations, les dates de résolution des réclamations et l'instance auprès de laquelle les réclamations auront été résolues.

6. Plan d'action de mise en œuvre du MGP :

L'ensemble des activités à mener dans le cadre de la résolution des plaintes et des griefs a été établi pour en constituer un plan. Ce plan sera déroulé dans la mise en œuvre en vue de permettre aux organes de gestion des plaintes de remplir efficacement leurs missions. Il contient entre autres, les activités la mise en place et le renforcement des capacités des organes de gestion des plaintes. La planification des activités a permis d'élaborer un plan d'action de gestion des plaintes. Dans ce plan les objectifs de chaque activité ont été indiqués ainsi les responsabilités de mise en œuvre y compris le coût/ Un plan sommaire de renforcement de capacités des organes de gestion des plaintes est propos

Tableau 4 : Plan d'action de gestion des plaintes

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Période
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	S'appuyer sur le MGP pour faire une bonne gestion Du projet PERSIF	<ul style="list-style-type: none"> • Comité national de pilotage • Unité de Gestion du Projet (UGP) • Structure locale de gestion des plaintes (COGEP) 	Durant toutes les phases du projet
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	Intégrer le système de MGP dans les documents de préparation du Projet PERSIF	UGP, Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Début de préparation des sous- projets
3	Recrutement d'un Expert en sauvegardes Environnementales et sociales au sein de l'UGP.	S'assurer de la bonne conduite du système de MGP	Unité de Gestion du Projet	Durant toute la durée du Projet
4	Constitution et mise en place des structures ou cellules de gestion des plaintes	Opérationnalisation des structures de gestion des plaintes (COGEP) installées, disponible, engagée dans tous les villages concernés par le projet PERSIF.	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale & Sociale	Début de préparation des sous- projets
5	Activités de lancement des structures du MGP	Constituer et mettre en place les différentes structures de gestion des plaintes (COGEP) à tous les niveaux (local, l communal, ou national)	Coordination du PERSIF ; Opérateurs/Entreprises, Bailleurs de fonds	Début des sous- projets

6	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGP, prévention des conflits	Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP Parvenir à informer et à habituer les communautés à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations	UGP, Opérateurs/Entreprises,	Durant toutes les phases du projet
7		Atelier de validation nationale du document de MGP	Expert en Sauvegarde Environnementale et Sociale, Spécialiste en développement communautaire et microfinance Spécialiste Communication	Activité continue
8	Renforcement de capacité des structures de gestion des plaintes	Rendre performants les membres de structures compétents (COGEP), engagés et disponibles S'assurer de la qualité des traitements des plaintes	Expert en Sauvegarde Environnementale et Sociale, Spécialiste en développement communautaire et microfinance	Activité continue
9	Diffusion du MGP Publication dans la presse, autres médias et crieurs publics	S'assurer que les parties prenantes sont informées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre Faire utiliser le système de MGP comme voie de recours	Spécialiste en Communication du PERSIF	Activité continue

10	Dotation des structures d'équipements et de fournitures pour tenue de réunions des structures de traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir les moyens de travail aux structures de gestion des plaintes (COGEP) • Assurer l'enregistrement et l'archivage des traitements des plaintes • Assurer la rédaction des rapports 	Structures de gestion des plaintes / Spécialiste en Sauvegardes Environnementales et Sociales	Durant toute la durée du Projet
11	Réception des plaintes	Faciliter l'accès des communautés au système de MGP Créer plusieurs lieux de dépôt et de réception de plaintes	UGP, Opérateurs Entreprises, Bailleurs de fonds, Comité de Gestion des Plaintes (COGEP), Autorités locales, chefferie traditionnelle	Durant toutes les phases du projet
12	Traitement des plaintes	Rendre les structures de gestion des plaintes fonctionnelles à tous les niveaux	Structure locale de gestion des plaintes (COGEP), CVD,	Durant toutes les phases du projet
13	Enquêtes et activités d'investigations Supplémentaires et approfondies	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Structures de gestion des plaintes (COGEP)/ Spécialiste en Sauvegardes Environnementales et Sociales	Durant toutes les phases du projet
15	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	UGP, Autorités locales, et Services spécialisés	Durant toutes les phases du projet

16	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes, Coordonnateur PERSIF /	Durant toutes les phases du projet
17	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	Structures de gestion des plaintes / Sauvegardes	Activité continue
18	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	Coordonnateur PERSIF / Spécialiste en Suivi évaluation & Spécialiste Sauvegarde Environnementale et sociale	Activité continue
19	Ateliers d'autoévaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale & sociale	

TABLEAU 5 : BUDGET ESTIMATIF

N°	Activités	Coût total (\$)
1.	Finalisation MGP	
	Prise en compte du MGP dans les documents de préparation des projets PSVR	PM
	Constitution et mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	5 000 \$
2.	Mise en œuvre du MGP	
	Mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	7 000 \$
	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes	4 000 \$
	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse	10 000 \$
	Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes	20 000 \$
3.	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes	
	Diffusion des MGP	3 000 \$
	Dotation des structures de gestion des plaintes d'équipements et de fournitures	10 000 \$
	Réception et traitement des plaintes	PM
	Traitement de recours	PM
	Enquêtes et vérifications supplémentaires	10 000\$
	Frais administratif	3 000 \$
	Frais de communication et frais déplacements pour les membres des COGEP	20 000 \$
4.	Actions de communication	
	Communications téléphoniques	5 000 \$
	Confection de boîtes à suggestion	2 000 \$
5.	Suivi -évaluation	
	Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	5 000 \$
	Total	104 000 \$

7. Conclusion & recommandations :

Pour y arriver, le présent mécanisme de gestions des plaintes doit soutenir la mise en œuvre du projet, en donnant une bonne crédibilité entre les différentes structures impliquées dans sa mise en œuvre, en suscitant une forte appropriation, adhésion des acteurs et en assurant une justice et égalité pour tous.

Les structures ou organes désignés pour la gestion des plaintes sont responsables de l'enregistrement et du traitement des plaintes. Au besoin d'autres acteurs pourraient être impliqués notamment pour les investigations et la résolution des plaintes sensibles. Pour les plaintes ne comportant pas d'enquêtes supplémentaires, le délai de traitement des plaintes est inférieur ou égal à **dix (10) jours** ouvrés à partir de la réception de la plainte. Pour les plaintes sensibles (corruption, fraude, cas de violences basées sur le genre, etc.), le traitement serait fonction de la complexité des investigations nécessaires et le délai n'excédera pas un mois calendaire.

Pour l'atteinte des objectifs du MGP, il est important de mobiliser l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet autour des actions de ce mécanisme de gestion des plaintes proposées dans le présent document. Il est donc important que ce dernier bénéficie de la haute sollicitude et de l'appui de tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PERSIF. Aussi, une bonne synergie entre ces différents acteurs est-elle essentielle dans l'atteinte des objectifs fixés par ce mécanisme. Par ailleurs, l'allocation des ressources humaines, matérielles et financières adéquates est une condition essentielle pour l'atteinte des résultats attendus de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet de Fonds d'Investissement social de Relance Post-Ébola (PERSIF).

Enfin, le mécanisme de gestion des plaintes étant une bonne pratique prônée par les projets de la Banque Africaine de Développement dont le Projet de Fonds d'Investissement social de Relance Post-Ébola (PERSIF), tout sera mis en œuvre pour amener les bénéficiaires à se l'approprier et le pérenniser dans leur communauté pour des actions courantes et d'envergures de développement.

Recommandations suivantes sont formulées :

- Sensibiliser l'ensemble du personnel du projet et de ses agences d'exécution sur le fait que la gestion des plaintes ne concerne pas uniquement les SSES et que chacun doit s'impliquer dans leur règlement ;
- Communiquer au SSES toute plainte ou réclamation touchant aux activités du projet, même si elle n'est pas liée à la réinstallation ;
- Procéder à l'enregistrement de toute plainte, d'où qu'elle provienne, afin d'assurer la traçabilité et de tirer des leçons quant à la façon dont elle a été réglée ;
- Recommander le recrutement de spécialistes en charge des questions environnementales et des questions sociales à temps plein, au sein des entreprises chargées des travaux ainsi que dans les agences de contrôle de conformité, et s'assurer que ces derniers disposent de toutes les ressources nécessaires à leur fonction.
- Une flotte sera mise à la disposition de toutes les structures de mise en œuvre du projet afin de faciliter la communication entre eux.

ANNEXES

Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive. Il sera tenu régulièrement des consultations spécifiques et séparément avec les femmes et les filles pendant toute la durée du projet pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP avec ces réunions animées par une femme.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ou zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes.

Le spécialiste sauvegarde environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme.

Annexe 2 : Indicateurs de gestion des plaintes :

Des statistiques trimestrielles sur les plaintes seront produites par PERSIF, comme suit:

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens
- Nombre de séances de médiation dans les 03 comités et pour quel nombre de plaintes
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP/PUDTR à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé. - Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des plaintes

N° de la plainte:	
Date d'établissement:	
Nom et prénom de l'auteur de la plainte :	
Adresse (N° Tél, E-mail) :	
Lieu de résidence du plaignant :	
Composante du projet et objet de la plainte :	
Nom de la commune bénéficiaire du projet :	
Localisation de la plainte:	
Catégorie de la plainte:	<input type="checkbox"/> A: Demande de renseignements ou de précisions <input type="checkbox"/> B: Hors du cadre du projet <input type="checkbox"/> C: Sélection/exclusion d'une personne ou communauté <input type="checkbox"/> D: Allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics. <input type="checkbox"/> E : Problèmes environnementaux et sociaux <input type="checkbox"/> F : Autre déviation des procédures ou comportement incorrect du personnel
Description complète de la plainte :	
Nom de l'accusé de la plainte :	
Observations:	

Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui à quelle date et heure ?
Plainte reçue par (nom, signature, date):	

Annexe 4: Fiche de traitement des plaintes

N° de plainte:	
Structure ou personne concernée par la plainte :	
Date de réception de la plainte par la structure concernée :	
Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	<input type="checkbox"/> Pas d'actions nécessaires <input type="checkbox"/> Action(s) nécessaires
Détail sur les actions proposées (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
Signature du représentant de la structure ou de la personne :	
Nom :	
Titre :	
Tel :	
Date de signature :	

Annexe 5: Registre d'enregistrement des plaintes

Informations sur la plainte				Suivi du traitement de la plainte				
N°	Nom et contact du plaignant	Date	Description de la requête/plainte	Transmission A la commission de gestion service concerné (oui/non)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la réclamation au réclamant (oui/non)	Réclamation résolue (oui / non) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

N

Annexe 6 : Régistre des plaintes VBG

N°	Date de réception de la plainte	Forme de présentation de la plainte	Identité de la personne ayant reçu la plainte	Lieu de réception et forme de la plainte	Identité du plaignant	Thème de la plainte (y compris tous les griefs, suggestions, enquêtes)	Accusé /réception de la plainte le	Délai de traitement de la plainte	Solution décidée (inclure les noms des participants et la date de la décision)	Notification de la solution au plaignant ? Si oui, par qui, comment et dans quelles circonstances	Avis du plaignant sur la décision Si non, expliquez pourquoi et, poursuivez la procédure de recours	Suivi de la plainte (par qui et quelle date ?)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

Annexe 7 : Formulaire de réponse officielle à une plainte

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité:	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement:			
Identité du plaignant:	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence:	
	Réf. Pièce d'identité:	N°ID unique:	Contacts:

OBJET: Réponse officielle

Madame / Monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Nous vous informons qu'après enquête avec les personnes et les services concernés par la réclamation le comité de gestion des plaintes (COGEP) a pris la décision ci-dessous :

Le COGEP propose la solution suivante :

Présentation de la solution à la plainte

Cette décision est définitive pour le comté de gestion des plaintes (COGEP), mais ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès des juridictions compétentes.

Veillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour le COGEP Local

Nom et Prénom du représentant
Signature

Pour réception

Nom et Prénom
Signature

