



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

**MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE  
L'ÉLEVAGE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL**

***PROGRAMME DE RÉPONSE À LA CRISE ALIMENTAIRE ET DE SOUTIEN  
D'URGENCE (PRCASUT)***



**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**Version finale**

Table des matières

Définition des principaux concepts clés

<b>Introduction</b> .....	8
<b>I-Rappel des objectifs et composantes du PRCASUT</b> .....	9
<b>1.1. Objectifs</b> .....	9
<b>1.2. Composantes du Programme</b> .....	9
<b>1.3. Bénéficiaires du PRCASUT</b> .....	9
<b>1.4. Synthèse des activités sources d'impact</b> .....	9
<b>1.5. Approche méthodologique</b> .....	10
<b>II- Mécanisme de gestion des plaintes</b> .....	10
<b>2.1. Finalité du mécanisme de gestion des plaintes</b> .....	10
<b>2.2. Objectifs du MGP</b> .....	11
<b>2.3. Champ d'application</b> .....	11
<b>2.4. Catégorisation des plaintes</b> .....	11
<b>2.5. Principes du MGP</b> .....	13
<b>2.6. Cadre organisationnel du MGP</b> .....	16
<b>2.6.1. Niveaux de saisine</b> .....	16
<b>2.6.2. Niveaux de résolution</b> .....	16
<b>2.6.3. Comités de gestion des plaintes</b> .....	16
<b>2.6.7. Rôles et responsabilités des organes de gestion des plaintes</b> .....	18
<b>2.7. Etat des lieux des mécanismes de gestion des plaintes existants</b> .....	19
<b>2.7.1. Mécanismes communautaires de gestion des plaintes</b> .....	19
<b>2.7.2. Procédure de gestion des plaintes des autorités coutumières</b> .....	19
<b>III. Canaux de saisine</b> .....	20
<b>IV. Les différentes étapes de gestion des plaintes</b> .....	20
<b>4.1. Réception/ enregistrement des plaintes</b> .....	20
<b>4.2. Accusé de réception</b> .....	21
<b>4.3. Traitement des plaintes</b> .....	21
<b>4.4. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord</b> .....	21
<b>4.5. Mise en œuvre des mesures proposées</b> .....	22
<b>4.6. Clôture de la plainte</b> .....	22
<b>4.7. Suivi de la mise en œuvre de la solution</b> .....	22
<b>4.8. Rapportage</b> .....	22
<b>4.9. Archivage</b> .....	23
<b>V-Suivi-évaluation du MGP</b> .....	23
<b>VI. Traitement des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS</b> .....	23

6.1	Diffusion du mécanisme .....	24
6.2	Quelques messages clés de communication sur le MGP .....	25
6.3	Obstacles au dépôt des plaintes .....	26
6.4	Stratégies pour réduire les obstacles au dépôt des plaintes .....	26
VII.	Système de suivi-évaluation de la mise en œuvre DU MGP .....	26
7.1	Suivi .....	26
7.2	Indicateurs de suivi du MGP .....	27
7.3	Evaluation .....	27
VIII.	Renforcement des capacités .....	27
8.1	Information et sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes .....	27
8.2	Formation .....	28
8.3	Appui en moyens de fonctionnement : .....	28
IX-	Plan d'action de la mise en œuvre du MGP .....	28
	Conclusion .....	32
	Annexe .....	33

## Liste de sigles et abréviations

**ANGE :**           **AGENCE NATIONALE DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT**

<b>MAEDR :</b>	Ministère de l'Agriculture de l'Elevage et du Développement Rural
<b>CCD :</b>	Comité Cantonal de Développement
<b>CGP</b>	comité de gestion des plaintes
<b>COMEX:</b>	Commission d'Expropriation
<b>CVD :</b>	Comité Villageois de Développement
<b>MGP :</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NP :</b>	Normes de Performance
<b>OSC</b>	Organisations de la Société Civile
<b>PAP :</b>	Personne Affectée par le Projet
<b>PV :</b>	Procès-Verbal
<b>SFI</b>	Société Financière Internationale
<b>UGP :</b>	Unité de Gestion du Projet

## Définition des concepts clés

- **Mécanisme de gestion des plaintes** : C'est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter et répondre de manière transparente, équitable et efficace aux plaintes résultant de la mise en œuvre des activités d'un projet. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droit ou des accords passés et de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.
- **Le Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP)** est un système de résolution des plaintes ou griefs lié directement ou indirectement aux activités d'un projet. C'est également un instrument du projet qui vise à donner aux parties prenantes le droit de signaler tous les manquements liés au projet, le droit de dénoncer tous types de violation des droits de l'homme ou d'événement préjudiciable au projet et de demander réparation ou la cessation de l'événement préjudiciable.
- **Préoccupations** : Elles sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes.
- **Requête** : Besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas de réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.
- **Plainte ou grief** : C'est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de prestations ou de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre 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

- **Doléance** : C'est une demande en termes de souhaits exprimés par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutives de plaintes, les doléances doivent être traitées avec une attention particulière.
- **Réclamation** : C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et/ou une action correctrice.
- **Parties prenantes** : des individus ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre d'un projet.
- **Retour d'information ou la rétroaction** : c'est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. Elle apporte des indications utiles sur la manière dont le MGP est perçu par les parties prenantes ou sur la manière dont il est mis en œuvre.

- **Conflit** : C'est l'opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en contradiction avec celles des autres.
- **Plainte clôturée** : Une plainte reçue dont les solutions proposées ont été mises en œuvre et pour laquelle aucune action supplémentaire n'est nécessaire.
- **Plainte résolue** : Une plainte pour laquelle le plaignant est satisfait du résultat de la mise en œuvre de la solution proposée.
- **Harcèlement sexuel** : Tout comportement verbal, non verbal ou physique à connotation sexuelle importun ayant pour but ou effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée un climat d'intimidation, d'hostilité, d'humiliation ou de vexation<sup>1</sup>.
- **Abus sexuel / sévices sexuels** : Intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires<sup>2</sup>. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.<sup>3</sup>
- **Exploitation sexuelle** : C'est le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles y compris, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique<sup>4</sup>.
- **Violence basée sur le genre** : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes, fondé sur les perceptions catégorielles des couches sociales. Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée<sup>5</sup>.
- **Viol** : C'est un acte qui consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à autrui contre son gré. C'est une pénétration, même superficielle, de toute partie du corps d'une personne non consentante par un organe sexuel, un objet ou une partie du corps.
- **La Violence contre les enfants** : Un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligeant de mineurs (moins de 18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à la pornographie infantile.

---

<sup>1</sup> Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.8

<sup>2</sup> Note de bonnes pratiques – Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, 2020, pp 7-8.

<sup>3</sup> Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels 2017.

<sup>4</sup> Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.5

<sup>5</sup> Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015, p.5

- **Corruption** : consiste à offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.
- **Fraude** : est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

## **Introduction**

La bonne gouvernance dans la gestion d'un projet suppose que l'opportunité soit donnée à toutes les parties prenantes de pouvoir se prononcer et donner leurs avis sur la manière dont le projet est mis en œuvre. Cette bonne gouvernance fait partie intégrante du développement et est perçue comme indispensable à la réduction de la pauvreté qui est le premier objectif du développement durable (ODD).

Le Programme de réponse à la crise alimentaire et de soutien d'urgence au Togo (PRCASUT) est une opération d'Appui Budgétaire en Réponse à la Crise en Ukraine (ABRC) financé par la Banque Africaine de Développement (BAD). Dans un contexte de crise, la mise en œuvre des activités de ce programme, peut être sujette à des plaintes ou constituer des sources de conflits qui peuvent être de divers ordres (sociaux, économiques et environnementaux).

Le traitement de tous types de plaintes doit respecter les valeurs telles que l'équité, l'objectivité, la simplicité, l'accessibilité, l'efficacité, la responsabilité, la confidentialité, la prévisibilité, la comptabilité, l'engagement, la justice, la non-discrimination, le respect, la proportionnalité, la participation, l'intégration sociale et la transparence.

Néanmoins il convient de souligner que la réalisation du programme risque de causer certaines mécontentes et donc la réaction normale d'un citoyen est de porter plainte, réclamer et défendre ses droits en utilisant les voies de recours recommandés conformément aux textes en vigueur. Toutes ces voies de recours ne sont pas à la portée de tout le monde et peuvent entraver la mise en œuvre normale du programme. C'est pourquoi le PRCASUT entend mettre en place un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) accessible à toutes les couches de la population pour un règlement à l'amiable

Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un système de résolution des plaintes ou doléances liées directement ou indirectement aux activités du programme.

Afin de doter le programme d'un système souple, et faciliter la prise de décision dans la résolution des conflits, il est indispensable de mettre en place ce mécanisme qui permet d'informer le public, de donner la possibilité aux communautés d'émettre des plaintes, d'amener les structures de gestion du programme à prendre en compte et à gérer ces plaintes.

Le présent document décrit l'organisation et le fonctionnement du MGP du Programme de réponse à la crise alimentaire et de soutien d'urgence au Togo (PRCASUT).



## **I-Rappel des objectifs et composantes du PRCASUT**

### **1.1. Objectifs**

L'objectif global du Programme est de renforcer la sécurité alimentaire et nutritionnelle, ainsi que la résilience des petits producteurs (trices) agricoles face aux effets néfastes de la guerre en Ukraine. Ses objectifs spécifiques sont : (i) faciliter l'accès des petits producteurs (trices) aux semences climato-résilientes et aux engrais et (ii) renforcer le cadre institutionnel de facilitation de l'accès des petits producteurs (trices) aux facteurs de production et à l'information agro-météorologiques.

### **1.2. Composantes du Programme**

Le programme comporte deux (02) composantes qui se complètent afin d'accroître de manière durable la production alimentaire :

#### **La composante 1 est relative à la facilitation de l'accès des petits producteurs (trices) aux facteurs de production et à l'information agro-climatique.**

Elle va consister en la distribution des intrants conformément aux dispositions de subvention mises en place par le Gouvernement dans le cadre de l'opération « intrants contre grains » pilotée par l'agence nationale de sécurité alimentaire au Togo (ANSAT). Il s'agira de fournir les intrants aux petits producteurs à crédit dont le remboursement se fera en nature à la récolte. Les intrants fournis seront subventionnés par l'Etat, au moins égal au taux de 42%. Pour assurer la transparence, la traçabilité et l'opportunité du versement aux agriculteurs nécessiteux, le programme PRCASUT apportera son soutien au Ministère de l'agriculture, de l'élevage et du développement rural (MAEDR), dans la mise en œuvre des plateformes électroniques et autres moyens de distribution d'intrants.

#### **La composante 2 porte sur le renforcement du cadre institutionnel du secteur agricole.**

L'intervention du programme vise à renforcer les structures existantes. Elle inclut l'actualisation du plan d'action genre du MAEDR.

### **1.3. Bénéficiaires du PRCASUT**

Le programme apportera des ressources pour renforcer la base productive et mettre à la disposition des petits producteurs des engrais et semences en quantité et en qualité. Au total 25 500 petits producteurs dont 40% des femmes seront appuyés. Il permettra aussi d'améliorer la situation de la sécurité alimentaire et nutritionnelle d'environ 120 000 personnes dont 51% de femmes grâce à la production alimentaire additionnelle.

### **1.4. Synthèse des activités sources d'impact**

Le projet pourrait occasionner les risques sociaux et environnementaux suivants quoique de niveau faible à modéré : (i) les risques sanitaires (intoxication de la population) suite à la consommation de l'eau ou des produits végétaux contaminés ou par mauvaise manipulation de l'engrais et pesticides; (ii) des risques de violences basées sur le genre (ex. discrimination homme-femme, réclamation de faveurs indues, harcèlement sexuel, etc.) lors de la vente/cession à prix subventionnés des intrants, (iii) risque de conflits d'intérêt autour de la distribution et vente des intrants ou choix des bénéficiaires, (iv) risque de conflits fonciers entre agriculteurs et/ou agriculteurs et éleveurs dans les zones d'intervention du programme et (v) risques environnementaux (pollution des eaux de surface et souterraine, dégradation des écosystèmes de forêt en cherchant à augmenter la surface cultivable, etc.).

## **1.5. Approche méthodologique**

L'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PRCASUT s'est faite selon les étapes suivantes : la recherche documentaire, l'identification des activités sources d'impacts, l'identification et la consultation des parties prenantes du projet sur toute l'étendue du territoire (les six (06) régions agricoles), la rédaction de la version provisoire, l'organisation d'un atelier technique de consolidation et de validation

La démarche méthodologique repose sur l'analyse des mécanismes de gestion des plaintes utilisés par les acteurs locaux dans la zone du programme et se base sur les orientations données dans le CPRP du programme national d'investissement agricole et de sécurité alimentaire et nutritionnelle (PNIASAN). En effet, un état des lieux des procédures de gestion locale des plaintes au niveau des villages et cantons couverts par le programme a été fait à travers des consultations organisées auprès des autorités et acteurs de développement de ces localités. Les procès-verbaux ont été établis et sont annexés au présent MGP. Au cours des différentes séances de consultation, les informations sur les procédures de gestion des plaintes au sein des communautés de la zone du programme ont été collectées. Les différents niveaux de la procédure des mécanismes existants et les pratiques en matière de gestion des plaintes de certains projets en cours ont été appréciés et capitalisés. Les données collectées lors des différentes consultations et documents analysés ont été exploitées pour élaborer le présent mécanisme de gestion des plaintes.

## **II- Mécanisme de gestion des plaintes**

L'exécution de certaines activités du PRCASUT pourrait engendrer des risques et impacts négatifs sur les personnes, les biens et les groupes vulnérables. Afin d'atténuer et/ou d'éviter ces risques et soutenir la mise en œuvre sécurisée des différentes activités pour assurer l'atteinte des objectifs du programme, l'élaboration puis la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) s'avèrent obligatoires.

### **2.1. Finalité du mécanisme de gestion des plaintes**

Le présent mécanisme de gestion des plaintes a pour finalité de :

- illustrer la volonté du programme de prendre en compte les préoccupations des communautés, contribuant ainsi à renforcer ses relations avec les parties prenantes ;
- favoriser l'identification et la résolution précoces des préoccupations;
- réduire la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents affectant la sécurité ou que les plaintes soient susceptibles de mener à des retards dans la mise en œuvre du programme ou des interruptions des travaux ;
- faciliter l'acquisition d'une culture d'apprentissage grâce à laquelle il est possible d'analyser les tendances et les modèles dans une exigence permanente d'amélioration des performances ;
- améliorer l'impact et l'efficacité du programme
- établir un dialogue permanent entre l'ensemble des parties prenantes afin de résoudre à la base les préoccupations et éviter des conflits qui malheureusement occasionneraient des pertes de temps et de ressources supplémentaires ;
- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles.

## 2.2. Objectifs du MGP

le MGP du PRCASUT vise à fournir aux personnes et communautés lésées par les activités du programme, des possibilités rapides, efficace de soumission de plaintes puis des propositions de solutions juste et appropriées en réponse aux dites plaintes.

De manière spécifique, il vise à :

- 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 PRCASUT 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 qui va au-delà du contrôle du programme.

## 2.3. Champ d'application

Le mécanisme traite des questions, préoccupations, doléances, problèmes, conflits, plaintes, ou griefs découlant de la mise en œuvre des activités du programme et sur la base des catégories de plaintes/conflits).

## 2.4. Catégorisation des plaintes

Le MGP couvre six (06) catégories de plaintes classées comme suit :

- **Catégorie 1** : Commentaires, suggestions, doléances ou requêtes d'information ;
- **Catégorie 2** : Plaintes liées à la gouvernance ;
- **Catégorie 3** : Désagréments et nuisances ;
- **Catégorie 4** : Plaintes liées aux ressources ;
- **Catégorie 5** : Conflits liés aux conditions de travail ;
- **Catégorie 6** : Plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuels, Harcèlement Sexuels.

CATEGORIES	MANIFESTATIONS
<b>Catégorie 1</b> : Commentaires, suggestions, doléances ou requêtes d'information ou de précisions	- Il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions - Sollicitation d'information ou de renseignements ou de doléance
<b>Catégorie 2</b> : Plaintes liées à la gouvernance	- Rétention d'information - Défaut de communication - Désinformation - Faible/ non-implication et exclusion des acteurs

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non-respect des clauses entre les parties</li> <li>- Non-respect des cahiers des charges</li> <li>- Mauvaise gestion des ressources/ détournement</li> <li>- Non-respect des manuels de procédures et d'exécution du programme</li> <li>- Désaccords sur les lieux et les activités</li>   <li>- Abus d'autorités et de pouvoirs</li> <li>- Absence de représentativité et de crédibilité</li> <li>- Conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du programme</li> <li>- Contestation du choix des bénéficiaires des formations /ateliers</li> </ul>
<b>Catégorie 3</b> : Désagréments et nuisances	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Restriction d'accès aux lieux d'habitation et d'activités,</li> <li>- Destruction des biens</li> <li>- Perturbation de la circulation</li> <li>- Pollutions et nuisances diverses</li> <li>- Destruction du matériel de travail</li> </ul>
<b>Catégorie 4</b> : Plaintes liées aux ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expropriation</li> <li>- Revendication des parcelles</li> <li>- Restriction d'accès et d'utilisation des terres/propriété</li> </ul>
<b>Catégorie 5</b> : Plaintes liées aux conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidents de travail</li> <li>- Non-respect des normes de travail</li> <li>-Non-fourniture des EPI / mauvaise qualité des EPI ;</li> <li>- Volume et au temps de travail.</li> <li>- Non-respect du code de conduite par les ouvriers</li> <li>- Mauvaise organisation pour la distribution des intrants</li> </ul>
<b>Catégorie 6</b> : Plaintes liées aux EAS/HS, violences basées sur le genre (VBG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'handicap, ou ayant le VIH SIDA des activités du programme</li> <li>- Attouchement sexuel dans le cadre du travail</li> <li>- Harcèlement sexuel (HS), Exploitation et abus sexuel (EAS), violence contre les enfants (VCE)</li> <li>- Dépravation des mœurs</li> <li>- Agression sexuelle/Viol</li> <li>- Travail des mineurs et des enfants ;</li> </ul>

## 2.5. Principes du MGP

Les principes du MGP sont résumés dans le tableau ci-après

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
<b>Participation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prendre en compte les avis des parties prenantes dans la conception et l'élaboration à travers les consultations</li> <li>• S'assurer de la représentativité des parties dans les comités de gestion des plaintes.</li> <li>• impliquer les parties prenantes à chaque étape de la gestion des plaintes.</li> <li>• s'assurer de la représentativité des femmes et des filles avec au moins 30% de femmes dans chaque comité</li> </ul>	Nombre de consultations réalisées ; Catégories de parties prenantes consultées ; Nombre de personnes ayant participé aux consultations Nombre de femmes dans les comités Nombre de consultations spécifiques dédiées aux femmes animées par une femme
<b>Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants,</li> <li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS),</li> <li>• Limiter accès aux informations sensibles.</li> </ul>	Le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles Le nombre d'informations sensibles
<b>Présentation de toutes les options de saisine et de traitement des plaintes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informer les parties prenantes des lieux, des canaux de saisine et des niveaux de résolution des plaintes</li> </ul> Divulguer clairement la possibilité aux plaignants d'utiliser le MGP ou de recourir à d'autres voies y compris le recours à la voie judiciaire	Le nombre de canaux prévu par le MGP et diffusé Nombre de plaintes ayant suivi d'autres voies autres que le MGP Nombre de plaintes par mode de saisine Nombre de plaintes par niveau de saisine
<b>Mise en Contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adapter le MGP 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</li> <li>• Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant les usagers potentiels et autres parties prenantes</li> </ul>	Niveau de conformité des organes de gestion des plaintes Nombre d'organes de gestion conformes aux structures locales

<b>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée/inclusives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ...</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte,</li> <li>• Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes,</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>	<p>Nombre de séances de sensibilisation réalisées  Nombre de plaintes enregistrées  Catégories de personnes touchées  Nombre de personnes touchées  Nombre de canaux de dépôt de plaintes utilisés  Nombre de personnes vulnérables assistées</p>
<b>Impartialité /objectivité/Neutralité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité des membres des comités de gestion,</li> <li>• Assurer qu'aucun membre du comité ayant un intérêt direct lié à la plainte ne participe à son traitement</li> </ul>	<p>Nombre de contestations liées à la partialité  Nombre de résolutions contestées pour partialité  Nombre de membres de comité n'ayant participé à la résolution des plaintes pour conflit d'intérêt</p>
<b>Transparence, absence de représailles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer clairement les parties prenantes de la démarche à suivre pour déposer la plainte et de la procédure de son traitement.</li> </ul> <p>S'assurer que les plaintes sont bien traitées  Sensibiliser sur la tolérance dans la gestion des plaintes  Traiter les plaintes à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent et ce, sans aucun coût ni représailles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement</li> </ul>	<p>Nombre de personnes sensibilisées sur la démarche  Nombre de personnes satisfaites de la communication sur le processus de traitement  Nombre de plaintes sujettes aux représailles</p>
<b>Prévisibilité/Rapidité :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à toutes les plaintes,</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape à respecter,</li> <li>• Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes ;</li> </ul>	<p>Nombre d'accusés de réception ayant respecté le délai  Nombre de plaintes traitées dans le délai</p>
<b>Simplicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alléger la procédure de saisine et de traitement des plaintes</li> </ul>	<p>Nombre de plaintes reçues  Nombre de personnes satisfaites du processus de traitement des plaintes</p>

<b>Rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourner les informations aux parties prenantes sur le mécanisme</li> </ul> <p>Organiser des séances d'information sur les fréquences de plaintes reçues, les difficultés d'accès au mécanisme et les approches de solutions à l'endroit des parties prenantes au besoin</p>	<p>Nombre de personnes satisfaites</p> <p>Nombre de séances de sensibilisation intégrant les défis d'information et de communication</p>
<b>Approche centrée sur les survivants (es)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des dispositions pour le respect des intérêts du/de la survivant (te) dans un environnement de confidentialité pour toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS</li> </ul> <p>Identifier les prestataires des services VBG</p> <p>Faciliter l'accès des survivant(e)s aux prestataires de services de santé, psycho-social et de justice formés</p>	<p>Nombre de plaintes liées aux EAS/HS</p> <p>Nombre de prestataires de services VBG identifiés</p> <p>Nombre de survivant(e)s pris en charge</p>
<b>Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des dispositions pour éviter qu'un enfant soit exposé à une VCE</li> </ul> <p>Prendre toute décision dans l'intérêt supérieur de l'enfant et associer le tuteur légal au besoin sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires</p>	<p>Nombre de plaintes liées aux VCE</p> <p>Nombre de plaintes liées aux VCE traités ;</p> <p>Nombre de cas liés aux VCE pris en charge</p>

## **2.6. Cadre organisationnel du MGP**

Le dispositif organisationnel de gestion des plaintes du PRCASUT se présente à deux (02) niveaux :  
saisine et résolution.

### **2.6.1. Niveaux de saisine**

La saisine se fait à **six (06) niveaux** à savoir (i) niveau village, (ii) niveau canton, (iii) niveau commune, (iv) niveau préfecture, (v) niveau région, (vi) niveau coordination du programme.

### **2.6.2. Niveaux de résolution**

Les plaintes sont traitées à **cinq (05) niveaux** : (i) niveau canton, (ii) niveau commune, (iii) niveau préfecture, (iv) niveau région, (v) niveau coordination du programme.

A chaque niveau de traitement, il est mis en place un organe de gestion des plaintes dénommé « **Comité** ».

**Toutes les plaintes reçues au niveau des villages sont envoyées au niveau du canton qui constitue le premier niveau de traitement des plaintes.**

### **2.6.3 Comités de gestion des plaintes**

La gestion des plaintes se fait par le Comité cantonal de gestion des plaintes (CCaGP), le Comité communal de gestion des plaintes (CCoGP), le Comité préfectoral de gestion des plaintes (CPGP), le Comité régional de gestion des plaintes (CRGP) et le Comité central de gestion des plaintes (CCGP).

#### **☞ Comité cantonal**

Le comité cantonal de gestion des plaintes (CCaGP) est composé de sept (07) membres :

**Président (e)** : chef (fe) canton ;

**Secrétaire** : secrétaire du/de la chef (fe) canton ;

**Autres membres** :

- ✓ Chef (e) du village concerné ;
- ✓ Président (e) du CCD ou CVD concerné ;
- ✓ Une représentante des organisations féminines (désignée par ces organisations) ;
- ✓ Un(e) représentant(e) des organisations paysannes (désigné par ces organisations) ;
- ✓ Le conseiller Technique en gestion des entreprises agricoles (CTGEA) ;

NB : une ou des personnes ressources est/sont sollicitée(s) au besoin

Il faut aussi noter que les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ne seront jamais traitées à ce niveau pour éviter qu'il y'ait une éventuelle proximité entre les membres du comité et les parties

#### **☞ Comité Communal**

Le comité communal de gestion des plaintes (CCoGP) est composé de sept (07) membres :

**Président(e)** : Maire

**Secrétaire** : Secrétaire général(e) de la mairie

**Autres membres** :

- ✓ Chef (fe) du canton concerné ;
- ✓ Président(e) du CCD du canton concerné ;
- ✓ Chef (fe) d'agence ICAT ;
- ✓ Une représentante des organisations féminines (désignée par ces organisations) ;



---

✓ Un(e) représentant(e) des organisations paysannes (désigné par ces organisations) ;  
NB : une ou des personnes ressources est/sont sollicitée(s) au besoin.

☞ **Comité préfectoral**

Le comité préfectoral de gestion des plaintes (CPGP) est composé de huit (08) membres :

**Président(e) :** Préfet

**Secrétaire :** Secrétaire général(e) de la préfecture

**Autres membres :**

- ✓ Maire de la commune concernée ;
- ✓ Directeur (trice) préfectoral(e) de l'agriculture ;
- ✓ Directeur (trice) préfectoral(e) de l'environnement ;
- ✓ Directeur (trice) préfectoral(e) l'action sociale ;
- ✓ Représentant(e) des organisations paysannes agricoles ;
- ✓ Une représentante des organisations féminines (désignée par ces organisations) ;

NB : une ou des personnes ressources est/sont sollicitée(s) au besoin.

Des points focaux VBG devraient siéger dans ce comité et constituer éventuellement des points d'entrée

☞ **Comité régional**

Le comité régional de gestion des plaintes (CRGP) est composé de huit (08) membres :

**Président(e) :** Directeur (trice) régional(e) MAEDR

**Vice-président(e) :** préfet du chef-lieu de région/gouverneur ;

**Secrétaire :** Chef section planification, suivi-évaluation de la direction régionale de l'agriculture

**Autres membres :**

- ✓ Directeur (trice) régional(e) environnement ;
- ✓ Directeur (trice) régional(e) action sociale ;
- ✓ Directeur (trice) régional(e) ICAT ;
- ✓ Un(e) représentant(e) de la CROPPA ;
- ✓ Une représentante des organisations des femmes (désignée par ces organisations) ;

NB : une ou des personnes ressources est/sont sollicitée(s) au besoin.

Des points focaux VBG devraient siéger dans ce comité et constituer éventuellement des points d'entrée

☞ **Comité central**

Le comité central de gestion des plaintes (CCGP) est composé de sept (07) membres :

**Président (e) :** Coordination du Programme ;

**Secrétaire :** Coordination du programme

**Autres membres :**

- ✓ Spécialiste en sauvegarde sociale de la cellule environnementale et sociale (CES) du MAEDR ;
- ✓ Spécialiste en sauvegarde environnementale de la cellule environnementale et sociale (CES) du MAEDR;
- ✓ Point focal genre de la direction des politiques, de la planification et du suivi évaluation (DPPSE) ;
- ✓ Un(e) représentant(e) de la DNR.
- ✓ Un (e) représentant de la COSESC

NB : une ou des personnes ressources est/sont sollicitée(s) au besoin.

Il faut noter qu'une équipe d'enquête devra être mise en place pour qu'en cas d'incident EAS/HS, elle puisse vérifier si l'auteur des faits est lié au programme. Cette équipe comprendra principalement des femmes ayant une expérience sur les VBG, les représentants de prestataires, le point focal genre de la DPPSE. Il s'agira principalement d'une enquête administrative afin de proposer par la suite des sanctions conformément au code de conduite.

---

Le choix des membres des différents organes repose sur plusieurs critères notamment :

- Les domaines d'intervention du PRCASUT ;
- La diversité des parties prenantes au PRCASUT ;
- L'expérience en matière de règlement de litige ;
- La disponibilité des acteurs à participer aux travaux des organes de gestion des plaintes ;
- Les attributions quotidiennes et régaliennes en matière de conciliation /règlement des litiges ;

### **2.6.7. Rôles et responsabilités des organes de gestion des plaintes**

**Le comité cantonal de gestion des Plaintes est chargé de :**

- ☞ Informer et sensibiliser les populations sur le mécanisme ;
- ☞ Réceptionner et traiter les plaintes reçues ;
- ☞ Orienter les plaintes sensibles vers les prestataires de services cartographiés ;
- ☞ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ☞ Renvoyer les cas non résolus au comité communal ;
- ☞ Orienter les plaignants vers d'autres mécanismes au cas où leurs plaintes ne sont pas éligibles ;
- ☞ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes ;
- ☞ Rédiger les rapports trimestriels et annuels ;
- ☞ Sensibiliser les populations sur le MGP.

**Le comité communal de gestion des plaintes est chargé de :**

- ☞ Informer et sensibiliser les populations sur le mécanisme ;
- ☞ Appuyer les comités cantonaux de gestion de plaintes ;
- ☞ Réceptionner et traiter les plaintes au niveau communal et celles non résolues au niveau cantonal ;
- ☞ Orienter les plaintes sensibles vers les prestataires de services cartographiés ;
- ☞ Orienter les plaignants vers d'autres mécanismes au cas où leurs plaintes ne sont pas éligibles ;
- ☞ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ☞ Superviser la mise en œuvre des MGP cantonaux ;
- ☞ Renvoyer les cas non résolus au comité préfectoral ;
- ☞ Rédiger les rapports trimestriels et annuels ;
- ☞ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes
- ☞ Sensibiliser les populations sur le MGP.

**Le comité préfectoral est chargé de :**

- ☞ Informer et sensibiliser les populations ;
- ☞ Appuyer les comités communaux de gestion de plaintes ;
- ☞ Réceptionner et traiter les plaintes au niveau préfectoral et celles non résolues au niveau communal ;
- ☞ Orienter les plaintes sensibles vers les prestataires de services cartographiés ;
- ☞ Orienter les plaignants vers d'autres mécanismes au cas où leurs plaintes ne sont pas éligibles ;
- ☞ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ☞ Superviser la mise en œuvre des MGP communaux ;

- 
- ☞ Renvoyer les cas non résolus au comité régional ;
  - ☞ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes
  - ☞ Rédiger les rapports trimestriels et annuels.

**Le comité régional est chargé de :**

- ☞ Appuyer les comités préfectoraux de gestion de plaintes ;
- ☞ Réceptionner et traiter les plaintes au niveau régional et celles non résolues au niveau préfectoral ;
- ☞ Orienter les plaintes sensibles vers les prestataires de services cartographiés ;
- ☞ Orienter les plaignants vers d'autres mécanismes au cas où leurs plaintes ne sont pas éligibles ;
- ☞ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ☞ Superviser la mise en œuvre des MGP préfectoraux ;
- ☞ Renvoyer les cas non résolus au comité central ;
- ☞ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes
- ☞ Rédiger les rapports trimestriels et annuels.

**Le comité central est chargé de :**

- ☞ Appuyer tous les comités de gestion des plaintes ;
- ☞ Réceptionner et traiter les plaintes au niveau national et celles non résolues au niveau de autres comités ;
- ☞ Orienter les plaintes sensibles vers les prestataires de services cartographiés ;
- ☞ Orienter les plaignants vers d'autres mécanismes au cas où leurs plaintes ne sont pas éligibles
- ☞ Veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ☞ Renforcer les capacités des comités sur les techniques de gestion des plaintes ;
- ☞ Faire la supervision du mécanisme au niveau national ;
- ☞ Rédiger les rapports trimestriels et annuels ;
- ☞ Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes à tous les niveaux.

**2.7. Etat des lieux des mécanismes de gestion des plaintes existants**

Cet état des lieux concerne les mécanismes communautaires de gestion des plaintes et ceux des services administratifs (Préfectures, communes) de la zone du programme.

**2.7.1. Mécanismes communautaires de gestion des plaintes**

Les consultations des acteurs dans le cadre de l'élaboration du mécanisme ont permis de parcourir six (06) régions. Il ressort des consultations que les mécanismes utilisés dans les différentes localités suivent la même procédure et respectent les mêmes niveaux

**2.7.2 Procédure de gestion des plaintes des autorités coutumières**

Les mécanismes de gestion des plaintes existants aux niveaux des préfectures et des communes se résument en la coordination des mécanismes communautaires relevant de leurs ressorts territoriaux respectifs

Ils comportent les étapes suivantes :

- 1- Réception et enregistrement des plaintes

- 
- 2- Analyse des plaintes
  - 3- Invitation des plaignants
  - 4- Séance de conciliation des plaignants
  - 5- Visite de site en cas de litige foncier
  - 6- Décision
  - 7- PV de conciliation
  - 8- Suivi de la mise en œuvre de la décision
  - 9- En cas d'échec recours devant le conseil des chefs coutumiers de la préfecture

### III. Canaux de saisine

Pour garantir l'efficacité du MGP, les canaux de saisine peuvent prendre plusieurs formes :

- **Par voie orale** : qui consiste à écouter le plaignant et à transcrire sa préoccupation puis convenir avec lui sur ce qui est transcrit ;
- **Lettre** : par le biais de correspondance écrite ;
- **Fiche de réclamation** : fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées au niveau des organes de gestion ;
- **Téléphone** : les usagers pour le dépôt des plaintes peuvent appeler, envoyer des messages SMS ou WhatsApp ;
- **Entretien/réunion** : les préoccupations exprimées par les participants au cours des réunions en lien avec la mise en œuvre du programme seront prises en compte par le comité de gestion pour analyse et documentées ;
- **Boîte à plaintes** : elles seront disponibles dans les communautés pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite ;
- **Réseaux sociaux** (twitter, WhatsApp, signal, Instagram, télégramme, facebook ; site Web, Courriel)
- Autres canaux :

NB : En cas de non saisine des différents comités, les comités peuvent s'auto saisir pour régler les différents problèmes auxquels font face les acteurs du programme

### IV. Les différentes étapes de gestion des plaintes

En lien avec les principes de transparence, d'accessibilité, d'équité et pour faciliter l'archivage des dossiers gérés au niveau du MGP, la procédure débute par l'enregistrement des plaintes au premier niveau et le règlement se fait par niveau. C'est au cas où la solution n'est pas trouvée au premier niveau que la plainte est envoyée au niveau suivant. Toute plainte non résolue est transférée au niveau supérieur par le président du niveau ayant reçu la plainte. Le procès-verbal (PV) de transmission doit comporter l'objet de la plainte, les résultats du traitement de la plainte et au besoin les pièces jointes (voir l'annexe : modèle type de résolution des plaintes).

Le processus de gestion des plaintes se déroule en neuf (09) étapes à savoir :

#### 4.1. Réception/ enregistrement des plaintes

Selon les niveaux de gestion, les plaintes sont recevables aux palais des chefs de cantons, aux secrétariats de la Commune et à la coordination du Programme.

Chaque comité s'organise pour avoir en son sein, au moins un président et un rapporteur. Le président coordonne toutes les activités du comité et est le responsable de la notification des décisions prises par le comité aux parties prenantes. Le rapporteur se charge des enregistrements

---

des plaintes, la gestion de la documentation et l'établissement des PV de séance de traitement des plaintes. Les autres membres participent à la recherche des solutions aux plaintes. Les plaintes sont reçues tous les jours ouvrables (lundi à samedi) de 7h 30 mn à 12h et de 14h 30 mn à 17h 30 mn.

Un registre sera mis à disposition à chaque niveau de saisine et les agents responsables désignés formellement par chaque comité auront leurs capacités renforcées.

Les lieux de dépôt de plaintes ainsi que les horaires d'ouvertures de bureaux/services d'enregistrement et les différents canaux d'enregistrement feront l'objet d'une diffusion dans les différentes localités par l'intermédiaire des radios communautaires, des crieurs publics, des affichages, des séances de diffusions prévues dans le cadre du MGP, et par l'intermédiaire des différents organes et associations de développement au niveau de ces localités concernées.

#### **4.2. Accusé de réception**

Un accusé de réception sera donné au plaignant après la réception formelle de la plainte par l'organe en charge. L'accusé de réception renseignera le destinataire sur la date de traitement de sa plainte, le cas échéant, des éclaircissements ou des informations complémentaires seront demandés pour la meilleure compréhension du problème. L'accusé de réception devra s'adapter à la forme utilisée pour le dépôt de la plainte. Il pourra se faire par (i) un appel téléphonique, (ii) par mail et (iii) par une correspondance écrite.

#### **4.3. Traitement des plaintes**

Toute plainte doit se rapporter aux activités du Programme et faire partie des catégories de plaintes énoncées dans le paragraphe 2.1. Une fois que les plaintes sont enregistrées et jugées recevables, elles sont traitées par le comité de gestion. L'examen préliminaire et le traitement débiteront au niveau du canton quarante-huit (48) heures au plus tard, et devront être achevés dans un délai maximum de 15 jours ouvrés. Le traitement des plaintes aboutira à cinq (05) réponses possibles notifiées aux parties :

- Action directe visant à résoudre le problème (réponse directe du comité local pour résoudre la plainte) ;
- Le référé au niveau supérieur,
- Évaluation supplémentaire (une vérification large et approfondie pouvant requérir l'extension de délai de traitement ou enquête conjointe, ou engagement d'un dialogue, de négociations pour une résolution conséquente de la plainte) ;
- Engagement avec le plaignant et les autres parties prenantes pour déterminer conjointement la meilleure solution ;
- Référé à une autre structure habilitée (police, gendarmerie ou justice).
- Pour les cas sensibles, les organes de gestion des plaintes peuvent recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

#### **4.4. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord**

Une fois que la plainte est traitée, le président du comité doit communiquer la décision au plaignant ainsi qu'à l'accusé ou à l'entité incriminée et ce, dans les délais précisés. Les termes de la réponse adressée à chaque plaignant devront être adaptés à son niveau intellectuel, social et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- 
- Les explications sur le choix de traitement ;
  - Les procédures qui s'en suivront ;
  - Le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissements ;
  - Les structures habilitées proposées pour les cas qui dépassent les compétences du niveau concerné.

#### **4.5. Mise en œuvre des mesures proposées**

Si le plaignant marque son accord, le comité passe à la mise en œuvre de la mesure proposée, à savoir soit une action directe, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier à d'autres structures plus appropriées.

Si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa plainte ou rejette la résolution proposée, le comité doit (i) relever les raisons de son refus qu'il enregistre, (ii) fournir les informations complémentaires, (iii) si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste, il faudra indiquer au plaignant les autres voies de recours du MGP et celles en dehors du MGP en tenant toutefois l'UGP informée. Au cas où l'intervention de l'UGP est infructueuse, celle-ci doit informer la Banque afin de prévenir par avance une éventuelle saisine par le plaignant et de communiquer le dossier de la plainte ainsi que et les voies et moyens utilisés pour résoudre en vain la plainte.

#### **4.6. Clôture de la plainte**

La procédure sera clôturée si le traitement de la plainte aboutit à un résultat positif et satisfaisant pour les parties ayant conduit à une entente. A tous les niveaux du processus, toutes les étapes doivent être documentées et il en est de même pour les résultats.

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 15 jours ouvrés (délai maximal) à compter de la date de réception de la plainte à chaque niveau de résolution. Ce délai peut être repoussé de moitié au double en cas de complexité.

Chaque organe de résolution des plaintes proposera, à défaut d'entente entre les parties, la possibilité de recours. Quelle que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. Il est nécessaire de documenter la leçon tirée lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle. Les originaux de tous les dossiers de plainte sont envoyés à la Coordination du projet pour archivage.

#### **4.7 Suivi de la mise en œuvre de la solution**

Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Ce suivi est assuré par l'organe ayant géré la plainte. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise à la coordination du Projet pour les dispositions à prendre au besoin, et l'archivage. Lorsque la mise en œuvre effective et satisfaisante de la mesure est constatée, on passe à l'étape de clôture de la plainte.

#### **4.8 Rapportage**

La Coordination du Projet enregistrera toutes les plaintes directement reçues et celles dont les dossiers lui sont transmis par les autres organes du MGP dans un registre conçu à cet effet.

---

La coordination fera un suivi pour vérifier entre autres indicateurs, les suivants :

- Le nombre de plaintes reçues ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ou qui ont été résolues ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été référées à d'autres structures hors le MGP ;
- Le nombre et le pourcentage des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord. Ce système de reportage permettra d'alimenter les rapports de suivi-évaluation.

#### **4.9 Archivage**

Il sera mis en place un système d'archivage physique pour le classement des plaintes à tous les niveaux. Ce système donnera accès aux informations sur : (i) les plaintes reçues (ii) les solutions trouvées et (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Au niveau de la coordination du Projet, en plus de l'archivage physique, il y aura un archivage électronique qui sera composé de trois modules : un module sur les plaintes reçues, un autre sur les plaintes traitées et résolues et les plaintes n'ayant pas abouti à un accord.

Il faut souligner que le droit d'accès à la justice ne peut être refusé à un justiciable. Ainsi après la fin du projet, tant que n'est pas prescrit le délai d'action, qui diffère selon les matières, une PAP peut exercer une action en justice pour faire entendre ses prétentions et un juge peut recevoir sa requête pour en examiner le bien-fondé.

#### **V-Suivi-évaluation du MGP**

Le système de suivi-évaluation du présent mécanisme de gestion des plaintes permettra de tenir les statistiques sur le fonctionnement du mécanisme (les plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus, les délais de réponse et de clôture).

Le volet du suivi permettra d'améliorer la performance du MGP et de fournir des informations utiles pour l'efficacité du projet. Il permettra à l'UGP de disposer d'informations sur :

- Le nombre de plaintes reçues au total ;
- La répartition des plaintes par catégorie ;
- L'état de traitement des plaintes reçues (plaintes réorientées, traitées, en cours de traitement, les actions proposées, l'action mise en œuvre ; etc.) ;
- Le délai moyen de traitement ;

L'efficacité du MGP au regard des objectifs fixés et les mesures prises pour améliorer son fonctionnement.

#### **VI. Traitement des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PRCASUT est l'entrée du système de traitement des plaintes relatives aux cas de VBG/EAS/HS/VCE.

Ces plaintes sont déposées au niveau de plusieurs canaux. Il s'agira des points focaux au niveau préfectoral, régional et national, les prestataires de service des VBG, une adresse email spécifique

---

Un petit comité d'experts ayant une expérience sur la VBG (ou au moins d'autres questions sociales) sera formé au niveau national ou régional pour les gérer (tout en prenant le soin de vérifier le lien avec le projet, de suggérer des sanctions en lien avec le CdC que les travailleurs ont signé, etc.). Les plaintes EAS / HS ne seront donc pas gérées par les comités au niveau des communes, afin d'éviter les risques de violation de la confidentialité et de manque d'objectivité étant donné que les membres du comité peuvent avoir des liens avec le survivant ou l'agresseur.

On s'assurera que des femmes figurent parmi les personnes désignées afin qu'il soit plus facile pour les survivantes des EAS / HS de parler de leur cas.

Ces femmes qui seront points d'entrée/personnel seront sélectionnées lors de consultations avec les femmes de la communauté et seront considérées comme accessibles et dignes de confiance. S'il y a eu une présélection, des consultations avec les femmes devraient confirmer si cette personne est effectivement jugée accessible et digne de confiance, sinon un point d'entrée supplémentaire devrait être identifié.

Les cas de VBG/EAS/HS/VCE peuvent être signalés sous anonymat ; dans ce cas des investigations au besoin peuvent permettre de confirmer les allégations et de faciliter la prise en charge des survivant(e)s d'une part et de faciliter la dissuasion des auteurs ou leur poursuite d'autre part. L'enquête devrait se limiter à vérifier si la plainte est liée au projet - donc si l'auteur présumé est un membre du personnel ou un travailleur du projet. Ils ne viseront pas à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur, qui est le rôle de la police si le survivant décide de demander justice en même temps que MGP.

Si le lien avec le projet est confirmé, le comité analysant la plainte proposera des sanctions mais les sanctions ne seront appliquées qu'après avoir informé le survivant qui doit reconfirmer son consentement pour continuer. Il est recommandé que la survivante soit informée du lien confirmé et des sanctions prévues par le prestataire de services de VBG qui l'aidera à élaborer un plan de sécurité en cas de vengeance, etc.

Les plaintes seront enregistrées et gérées suivant les principes de confidentialité, de sécurité et surtout avec le consentement éclairé des survivantes. Concrètement, une fois enregistrées (dans un journal de bord à part et conservées dans des armoires séparées qui se ferment à clé avec un accès limité à peu de personnes). Elles seront référées aux prestataires de services VBG (en cas de consentement de la survivante recueillie à travers une fiche de consentement), pour au moins une prise en charge médicale, psychosociale, et juridique. Ces services feront l'objet d'une cartographie et évaluation de la qualité. Ensuite, le responsable du mécanisme établira un protocole de référencement et d'échanges d'informations avec les prestataires. Ces informations n'iront pas au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu et le classement de l'affaire.

## **VIII. Diffusion du MGP, messages clés de communication et consultations des parties prenantes**

### **6.1 Diffusion du mécanisme**

La stratégie de communication du PRCASUT intègre la thématique de gestion des plaintes en vue d'élaborer les messages clés et accessibles à l'ensemble des parties prenantes.

Ces messages seront en français facile en vue d'atteindre le plus grand nombre des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du MGP.



---

Une fois approuvé, le Mécanisme de gestion des plaintes sera premièrement publié sur les sites internet du MAEDR/PRCASUT et de la BM. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'intervention du projet, en l'occurrence dans les formations sanitaires, les cantons, les mairies, préfectures et régions.

La diffusion du mécanisme ciblera entre autres les bénéficiaires finaux (personnes physiques, services techniques, les organisations communautaires, les ONG et les populations locales, etc.), les entreprises, les fournisseurs, les bénéficiaires indirects, les potentielles personnes affectées, etc.

Le projet communiquera suffisamment sur le Mécanisme de gestion des plaintes afin que les parties prenantes en soient informées. Les voies de saisine seront clairement mentionnées dans les messages d'information. Plusieurs moyens de communication seront mobilisés à cet effet. Il peut s'agir de :

- Émissions sur des radio urbaines et rurales, les chaînes de télévision en français et en langue nationales ;
- Spots publicitaires en français et en langue nationales ;
- Publications dans la presse écrite ;
- Publications à travers les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram etc.) ;
- Élaboration et dissémination des prospectus, des affiches, etc. ;
- Utilisation des canaux traditionnels (gong, réunions et dialogues communautaires, réunions des groupements de femmes et jeunes) ;
- Etc.

## **6.2 Quelques messages clés de communication sur le MGP**

Les messages clés à communiquer autour du MGP doivent être formulés dans un langage clair, simple et concis en réponse aux préoccupations suivantes :

- Quels sont les canaux de soumission d'une plainte ?
- Où peut-on déposer une plainte ?
- Où trouver un formulaire de plainte ?
- Quels sont les temps de traitement des plaintes ?
- Quelles sont les limites de compétence des comités de gestion en matière de traitement des plaintes/doléances ?
- Quelles sont les options disponibles pour une personne si elle n'est pas satisfaite de la manière dont sa plainte a été traitée ou des résultats de la résolution ?

En outre, il est très important de véhiculer des messages pour faciliter et établir la confiance. Il s'agit par exemple d'apporter les informations suivantes :

- Il n'y a pas de frais financiers pour déposer une plainte ;
- Les citoyens sont encouragés à se plaindre s'ils sont insatisfaits ou se sentent lésés ;
- Les plaintes sont traitées de manière confidentielle sans répercussions négatives pour un plaignant ;
- Le projet apprécie les plaintes car elles l'aident à améliorer son approche, et la prestation de ses services ou ses interventions.

---

Les ateliers de sensibilisation, de renforcement des capacités et de vulgarisation des instruments et outils de sauvegardes environnementales et sociales du PRCASUT (CGES, CPR, PGMO, PMPP, PGP, CdC, PGS, PGES, EIES, mesures environnementales etc.) viendront appuyer la diffusion des informations aux parties prenantes sur les risques et impacts potentiels du projet ainsi que les mesures de mitigation

Les voies de saisine seront clairement mentionnées ainsi que des informations indiquant au public des données sur, les lieux d'enregistrement des plaintes : ainsi que la démarche à suivre dans le processus de gestion des plaintes.

### **6.3 Obstacles au dépôt des plaintes**

Les femmes, les jeunes, les communautés pauvres et/ou marginalisées ainsi que les personnes déplacées sont souvent confrontées à de nombreux obstacles pour déposer leurs plaintes.

Il s'agit souvent de :

- Analphabétisme ;
- Ignorance de leurs droits ;
- Culture et traditions locales ;
- Méfiance envers le gouvernement et peur des représailles ;
- Manque d'accès à la technologie et à l'électricité ;
- Présomption que les responsables du projet ne donneront pas suite à leurs plaintes, etc.

### **6.4 Stratégies pour réduire les obstacles au dépôt des plaintes**

Pour éliminer les obstacles au dépôt des plaintes, les stratégies suivantes peuvent être utilisées :

- Informer les bénéficiaires sur les procédures du MGP ;
- Rapprocher les niveaux de saisines et de résolution des plaintes des parties prenantes à la base afin de faciliter l'accès au MGP aux personnes les plus vulnérables /pauvres et marginalisées ;
- Faire participer les ONG, OSC, les jeunes, les femmes, les chefs aux comités de gestion des plaintes pour faciliter le dépôt des doléances ;
- Déployer des stratégies de communication spécifiques à chaque catégorie de parties prenantes au niveau des communautés à la base pour dissiper les craintes et augmenter le niveau de confort pour soumettre des doléances ;
- S'assurer qu'il n'existe pas d'exigences liées au paiement de frais associés au dépôt des doléances ;
- Traiter les doléances de manière confidentielle.

## **VII. Système de suivi-évaluation de la mise en œuvre DU MGP**

### **7.1 Suivi**

Il sera tenu les statistiques sur les plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus, y compris les délais de réponse et de clôture.

Afin d'améliorer continuellement le MGP, des analyses seront faites pour tirer les leçons, proposer des améliorations et envisager le renforcement des capacités des acteurs impliqués. Ainsi, le Spécialiste en développement social élaborera un rapport de suivi trimestriel et un rapport de synthèse annuel qui comprendront les statistiques et les commentaires nécessaires,

---

ainsi que des propositions pour l'amélioration. Ces rapports serviront de base à la revue du processus de gestion des plaintes par les comités de gestion des plaintes qui se tiendra au moins une fois l'an. La synthèse de la gestion des plaintes sera présentée dans le rapport annuel du projet diffusé à la Banque mondiale pour information.

## **7.2 Indicateurs de suivi du MGP**

Un système de suivi avec des indicateurs de performance est mis en place dans le cadre de la mise en œuvre du MGP. A cet effet, les données seront collectées par les comités de gestion à tous les niveaux de résolution au quotidien et transmises à la coordination du projet mensuellement à travers le moyen le plus approprié conformément aux indicateurs ci-dessous

- Nombre de plaintes reçues,
- Sources de plaintes,
- Pourcentage des plaintes éligibles au mécanisme,
- Pourcentage de plaintes inéligibles au mécanisme,
- Pourcentage de plaintes présentées par catégorie d'acteurs,
- Pourcentage de plaintes présentées par les parties prenantes vulnérables
- Pourcentage de plaintes ayant abouti à une résolution satisfaisante,
- Pourcentage de plaintes n'ayant pas abouti à une résolution satisfaisante,
- Pourcentage des plaintes traitées dans les délais prescrits ;
- Pourcentage des plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes ;
- Nombre de réunions de sensibilisation et de formation au MGP réalisées ;
- Nombre de personnes (hommes et femmes) touchées par les sensibilisations sur les MGP ;
- Nombre de plaintes résolues en relation avec les EAS/HS/VCE ;
- Pourcentage des plaintes EAS/HS/VCE qui ont été référées aux prestataires de services de VBG.

Un système de collecte desdites informations sera conçu via l'application GEMS/ Kobotoolbox à cet effet.

## **7.3 Evaluation**

Les données liées à ces indicateurs feront l'objet d'un traitement statistique qui permettra de dégager les différentes tendances (forces, faiblesse, reformes), de les interpréter et de prendre des mesures nécessaires pour l'amélioration du mécanisme.

Le suivi-évaluation et la documentation permettent d'assurer la surveillance de la gestion des plaintes reçues, d'évaluer, de capitaliser et d'apporter des ajustements, au besoin, au mécanisme de gestion des plaintes.

# **VIII. Renforcement des capacités**

La mise en œuvre du MGP du PRCASUT nécessite des renforcements de capacités à l'endroit des différents acteurs. Ces renforcements de capacités se résument à l'information et sensibilisation, à la formation et à l'appui en équipements, en matériels, en crédits de communication et en frais de missions des responsables des comités de gestion des plaintes.

## **8.1 Information et sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes**

Les informations et sensibilisations portent sur (i) les objectifs et principes directeurs,

---

(ii) les conditions d'éligibilité d'une plainte, (iii) les canaux de saisine, (iv) la procédure de traitement d'une plainte.

## **8.2 Formation**

Les formations porteront essentiellement sur les thématiques ci-après :

- Enregistrement des plaintes ;
- Traitement d'une plainte ;
- Techniques d'investigation,
- Techniques de médiation, négociation ;
- Technique de conciliation ;
- Etablissement des PV et rédaction des rapports ;
- Techniques de communication et de résolution des plaintes/conflits ;
- Techniques d'archivage.

## **8.3 Appui en moyens de fonctionnement :**

L'appui en moyens de fonctionnement prend en compte les classeurs, les registres et autres fournitures de bureau ; les crédits de communication et l'appui pour la remontée des informations

## **IX- Plan d'action de la mise en œuvre du MGP**

Un plan d'action de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes est proposé ci-dessous et contient entre autres un volet de renforcement de capacités des organes de gestion des plaintes, le matériel de mise en place et d'appui au fonctionnement des organes en vue de permettre aux organes de gestion des plaintes de remplir efficacement leurs missions. Le Plan d'action de la mise en œuvre du présent MGP est assorti d'un budget estimatif de 18 100 000 FCFA dont les détails sont consignés dans le tableau ci-après

<b>ACTIONS</b>	<b>Date de Mise en place</b>	<b>Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées</b>	<b>Responsable (s) (Nom, email et Tel)</b>	<b>Acteurs impliqués</b>	<b>Ressources humaines</b>	<b>Coût</b>
<b>ACTION 1 VALIDATION NATIONALE MGP</b>						
<b>Action Préalable 2 : Atelier de validation du MGP (*)</b>	Après avis de la banque	Disponibilité des acteurs au plan national	Coordonnateur du projet	Parties prenantes clés	UGP	1000 000
<b>ACTION 2 : INSTALLATION ET RENFORCEMENT DE CAPACITES DES ORGANES DE GESTION DES PLAINTES</b>						
Diffusion du MGP : Information et sensibilisation sur les procédures à suivre pour déposer les plaintes (*)	Avant le démarrage des activités sur le terrain	-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action -Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux	Spécialiste en charge et la Coordination du programme	Les parties prenantes concernées	UGP/ services de communication	5 000 000
Mise en place des organes de gestion et renforcement de leurs capacités sur leurs cahiers des charges(*)	Avant le démarrage des activités sur le terrain	Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux	Coordination du programme	Acteurs des organes de gestion des plaintes/ services de communication	UGP/ autorités locales	3 000 000
: Diffusion du MGP au sein de l'UGP (réunion de cadrage) (*)		Disponibilité des membres de l'UGP/ programmer l'action et partager l'agenda avec les membres à temps	Spécialiste en charge et le Coordonnateur	Membres UGP	UGP	100 000-

: Diffusion du MGP sur les médias (radios communautaires, presses et autres) (**)	-	-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action	Spécialiste en Développement Social et Coordination	Service communication/média	UGP	1 000 000
<b>ACTION 3 : FONCTIONNEMENT DES ORGANES DE GESTION DES PAINTE</b>						
: Acquisition du matériel de gestion (registres, classeurs, armoire etc.) (*)		-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action	Coordination/	Fournisseur(s) des matériels de gestion	UGP	2 000 000
Communication des organes de gestion		-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action -Détournement de l'objectif /sensibiliser les organes sur le but du crédit alloué pour l'action -disponibilité d'un terminal GSM dans chaque organe/ s'assurer de la disponibilité d'au moins un terminal GSM dans chaque organe	Coordination	Opérateurs de téléphonie mobile/ organes de gestion	UGP/RAF	5 000 000
<b>Action Préalable 3 (**):</b> Supervision (trimestrielle) du fonctionnement des organes		Existence d'un plan de supervision par l'UGP/ élaborer un plan de supervision et l'exécuter	Coordination	Organes de gestion des plaintes	SDS/UGP	500 000
<b>Action Préalable 4 (**):</b> Séances de revue semestrielles (analyse et formulation des rapports de suivi-évaluation)		-Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action Disponibilité des acteurs/ Saisir à temps les acteurs et collaborer avec eux	Coordination	Organes de gestion des plaintes	UGP	500 000

---

<b>TOTAL GENERAL FORFAITAIRE</b>	<b>18 100 000</b>
----------------------------------	-------------------

---

## **Conclusion**

Le Mécanisme de gestion des plaintes est un instrument capital pour assurer une franche collaboration entre les parties prenantes du projet et garantir une mise en œuvre efficace et durable dudit programme. Le présent MGP est élaboré pour faciliter la gestion des plaintes pouvant survenir dans le cadre de la mise en œuvre du programme PRECASUT. Le MGP expose la procédure précise à dérouler pour gérer d'éventuelles plaintes dans la mise en œuvre des activités du programme sur chaque site ainsi que les organes de gestion. Les catégories de plaintes et les critères d'éligibilité sont déclinés. Les indicateurs de performance du présent MGP, les modalités de diffusion du mécanisme, et un système de suivi-évaluation sont définis. Un projet programme de renforcement de capacités intégré dans un plan d'action de mise en œuvre assorti d'un budget est proposé.



**Annexe**

**Annexe 1. FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES**

**Date de résolution de la plainte :**.....

**Préfecture/Région :**.....  
.....

**Village/canton/ville/ :**.....  
.....

**Nom du plaignant :**.....

**Sexe du plaignant :**.....

**N° de téléphone :**.....

**Adresses du plaignant :**.....

**Numéro de la plainte ou doléance :**.....

**Mode de saisie :**.....

**Description de la plainte** **Date du dépôt de la plainte: ..../...../20...**

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

**Solution proposée** **Date de proposition de solution : ..../...../20...**

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

**Réponse du plaignant** **Date de réponse : ..../...../20...**

**Satisfaction par rapport à la solution proposée (oui ou non) :**.....

**(Si non) commentaire :**.....

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

**Résolution finale (inscription de la décision finale relative à la plainte)**

.....

---

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

**Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.)**

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

**Signature et contact du plaignant  
comité**

**Signature et contact du président du**



**Annexe 3. Forma type d'une fiche de résolution des plaintes**

<b>Date :</b> .....	
<b>Nom du plaignant :</b> .....	
<b>Sexe du plaignant :</b> .....	
<b>N° de téléphone :</b> .....	
<b>Adresses</b>	<b>du plaignant :</b>
.....	
<b>Numéro de la plainte ou doléance :</b> .....	
<b>Mode</b>	<b>de saisie :</b>
.....	
<b>Description</b>	<b>de la plainte :</b>
.....	
.....	
.....	
.....	
<b>Solution proposée :</b> .....	
.....	
.....	
.....	
.....	
<b>Commentaire</b>	
:.....	
.....	
.....	
.....	
<b>Signature du plaignant</b>	<b>Spécialiste</b>
<b>Contact</b>	

**Annexe 4 : Procès-verbal de conciliation**

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par : .....

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

