



AUTORITE DU BASSIN DU  
NIGER



REPUBLIQUE DU NIGER  
MINISTRE DE L'HYDRAULIQUE ET DE  
L'ASSAINISSEMENT



BANQUE AFRICAINE DE  
DEVELOPPEMENT  
(BAD)

SECRETARIAT GENERAL



PROGRAMME INTEGRE DE DEVELOPPEMENT ET  
D'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE  
DANS LE BASSIN DU NIGER (PIDACC/BN)  
COMPOSANTE NIGER

## **MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

**DU PROGRAMME INTEGRE DE DEVELOPPEMENT ET  
D'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS  
LE BASSIN DU NIGER (PIDACC/BN), COMPOSANTE NIGER**

Aout 2022

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ABN</b>	Autorité du Bassin du Niger
<b>BAD</b>	Banque Africaine de Développement
<b>CCGP</b>	Comité Communal de Gestion des Plaintes
<b>CGMGP</b>	Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>CDGP</b>	Comité Départemental de Gestion des Plaintes
<b>CRGP</b>	Comité Régional de Gestion des Plaintes
<b>CEDEAO</b>	Communauté Economique des Etats de l’Afrique de l’Ouest
<b>CEEAC</b>	Communauté Economique des Etats de l’Afrique Centrale
<b>CES/DRS</b>	Conservation des Eaux et du Sol, Défense et Restauration des Sols
<b>CGES</b>	Cadre de Gestion Environnemental et Social
<b>CIVGP</b>	comité inter villageois de gestion des plaintes
<b>COGES</b>	Comité de Gestion
<b>CRP</b>	Comité Régional de Pilotages
<b>CVGP</b>	comité villageois de gestion des plaintes
<b>FCFA</b>	Francs de la Communauté Financière de l’Afrique
<b>FAD</b>	Fond Africain de Développement
<b>GIRE</b>	Gestion Intégrée des Ressources en Eau
<b>GRN</b>	Gestion des Ressources Naturelles
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des plaintes
<b>MSE</b>	Manuel de Suivi/Evaluation
<b>PADD</b>	Plan d’Actions de Développement Durable
<b>PAP</b>	Personnes affectées par le projet/programme
<b>PI</b>	Programme d’Investissement
<b>PIDACC/BN</b>	Programme Intégré de Développement et d’Adaptation au Changement Climatique
<b>PGES</b>	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
<b>PLCE/BN</b>	Programme de Lutte Contre l’Ensamblage dans le Bassin du Niger
<b>PME</b>	Petites et Moyennes Entreprises
<b>PS</b>	Plan Stratégique
<b>PSE</b>	Payement des Services Environnementaux
<b>PTF</b>	Partenaires Techniques et Financiers
<b>SE/ABN</b>	Secrétariat Exécutif de l’ABN
<b>SFN</b>	Structure Focale Nationale
<b>STD</b>	Services Techniques Déconcentrés
<b>UE</b>	Union Européenne
<b>UEMOA</b>	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
<b>UNC</b>	Unité Nationale de Coordination
<b>URCP</b>	Unité Régionale de Coordination du PIDACC/BN
<b>VBG</b>	Violence basée sur le genre

## TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS .....	2
TABLE DES MATIERES.....	3
INTRODUCTION.....	4
I. PRESENTATION DE PROGRAMME .....	5
II. DEFINITION DES CONCEPTS.....	7
III. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	9
IV. TYPES DES PLAINTES : .....	9
V. LES PRINCIPES DU MGP.....	10
VI. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL DU MGP DU PIDACC/BN.....	10
6.1 Au niveau du village d'intervention ou de la grappe : .....	11
6.2 Au niveau Communal :.....	11
6.3 Au niveau départemental.....	12
6.4 Au niveau Régional .....	12
6.5 Au niveau central: .....	13
VII. LES ELEMENTS DU CIRCUIT DE COMMUNICATION DES PLAINTES .....	15
7.1 Emetteur : .....	15
7.2 Canaux de transmission des plaintes .....	15
7.3 Récepteur.....	15
VIII. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES.....	16
X. MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	21
8.1 Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes.....	21
8.2 Budget mise en œuvre du MGP.....	23
ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES .....	25
ANNEXE 2 : FICHE D'ACCUSE DE RECEPTION DES PLAINTES .....	26
ANNEXE 3 : PV DE RESOLUTION DE LA PLAINTE.....	27
ANNEXE 4 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU VILLAGE .....	28
ANNEXE 5 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU COMMUNAL .....	28
ANNEXE 6 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU DEPARTEMENTAL .....	28
ANNEXE 7 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU REGIONAL .....	29
ANNEXE 8 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU CENTRAL .....	29

## INTRODUCTION

Conformément aux directives opérationnelles de la Banque Africaine de Développement (BAD), le PIDACC/BN a bénéficié d'une Evaluation Environnementale Stratégique (EES) et itérative des effets environnementaux et sociaux (négatifs et positifs) que la mise en œuvre du programme pourrait générer sur le milieu d'accueil. De ce fait, des mesures d'atténuation et/ou de renforcement des effets environnementaux et sociaux sont prises afin de prévenir et gérer les risques environnementaux et sociaux potentiels du projet pendant sa mise en œuvre. Il peut arriver que des plaintes soient exprimées par certains bénéficiaires par rapport à l'application d'une mesure et qui peuvent même dégénérer en conflits sociaux si des dispositions ne sont pas prises pour créer un mécanisme de réclamation, recours et règlement des plaintes. A cet effet, un mécanisme de gestion des plaintes est inclus dans le CGES du Programme au niveau national, en conformité avec les politiques de sauvegarde de la BAD (Sauvegarde opérationnelle 1: Évaluation environnementale et sociale).

La BAD soutient les réclamations des personnes touchées par les opérations qu'elle finance, en particulier les communautés les plus vulnérables, en fournissant des mécanismes de réclamation et de réparation au niveau des projets, de façon à ce que leur voix puisse être entendue et traitée pendant la mise en œuvre du programme. Ainsi, la Banque veille à ce que les pays établissent des mécanismes de réclamation et de recours locaux crédibles et indépendants pour aider à résoudre les griefs et les préoccupations des personnes affectées par les impacts environnementaux et sociaux du projet.

Pour les projets impliquant un processus de réinstallation, l'emprunteur ou le client travaille avec des comités locaux constitués de représentants des principaux groupes de parties prenantes pour établir un mécanisme de gestion de plainte et de recours afin de traiter les litiges découlant du processus de réinstallation et des procédures d'indemnisation. Ceci est conforme à la politique de sauvegarde opérationnelle 2 de la réinstallation involontaire de la BAD (SSI): acquisition de terres, déplacement de population et compensation.

Le Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP) est une exigence du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES). Les préoccupations et les plaintes exprimées par des membres d'une communauté aideront le Programme à mieux appréhender la façon dont les impacts qu'il crée sont perçus et ressentis localement.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, le PIDACC/BN- Composante Niger élabore ce mécanisme pour offrir un cadre fonctionnel de gestion des plaintes. Il se basera sur des structures mises en place pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du Programme.

Le MGP du PIDACC/BN- Composante Niger traitera les plaintes relatives à la mise en œuvre des travaux Conservation des Eaux et du Sol, Défense et Restauration des Sols ( CES/DRS) (fixation des dunes, conservation des eaux et du sol et défense et restauration des sols...) et des infrastructures (réhabilitation, reconstruction et construction).

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes a pour objectifs de : (i) identifier et décrire les différents types de plaintes ; (ii) définir les étapes de gestion des plaintes ; (iii) expliquer de manière pratique le mécanisme de formulation, de réception et de traitement des plaintes.

Dans cette perspective, le mécanisme prendra en charge les plaintes qui se rapportent d'une part, à la conformité du processus de mise en œuvre du Programme aux engagements de nature juridique (accord de don et prêt, contrats, conventions...), fiduciaire, technique, environnementale et sociale et d'autre part, aux événements ayant provoqué ou susceptibles de provoquer un impact économique et/ou social majeur.

## I. PRESENTATION DE PROGRAMME

L'Autorité du Bassin du Niger (ABN) est l'une des plus anciennes organisations sous régionales du bassin intervenant dans la problématique de la mise en valeur et de la gestion de l'eau, de l'environnement et du développement intégré. L'Organisation regroupe les neuf (9) États d'Afrique de l'Ouest et du Centre qui sont : le Bénin, le Burkina Faso, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, la Guinée, le Mali, le Niger, le Nigeria et le Tchad. La partie hydrologiquement active du bassin couvre près de 1 500 000 km<sup>2</sup> avec un potentiel jusque-là peu exploité.

Depuis 2012, l'ABN avec l'appui technique et financier de la Banque Africaine de Développement (BAD) s'est engagée dans le processus de préparation du Programme intitulé « **Programme Intégré de Développement et d'Adaptation au Changement Climatique dans le Bassin du Niger (PIDACC/BN)** ». Ce programme découle du Plan d'Actions pour le Développement Durable du Bassin du Niger (PADD) et de son Programme d'Investissement (PI), enrichi par le Schéma Régional de Lutte Contre l'Ensablement ainsi que le Plan Stratégique (PS) adoptés par neuf (09) pays membres (Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Guinée, Mali, Niger, Nigéria et Tchad). « Le Programme est prévu pour une durée de six (6) ans (2019 – 2024).

Le PIDACC/BN composante Niger intervient dans les Régions de Dosso, de Niamey, de Tahoua et de Tillabéri. Il couvre Vingt Un (21) départements y compris l'Arrondissement Communal Niamey 5 et 49 communes.

Le coût total pour la composante PIDACC/BN Niger, y compris les imprévus en hors taxes et hors douanes, est estimé à environ 13 milliards 530 millions de F CFA.

**L'objectif du Programme** est de contribuer à l'amélioration de la résilience des populations et des écosystèmes du bassin du Niger par une gestion durable des ressources naturelles.

De manière spécifique, il vise à :

- Réduire le processus d'ensablement du fleuve Niger ;
- Améliorer la capacité d'adaptation des populations au changement climatique ;
- Améliorer la gestion des ressources naturelles et la gestion intégrée des écosystèmes, la protection de la biodiversité et la restauration de la fertilité des sols.

**Le programme s'articule autour de trois composantes** : (i) Développement de la résilience des écosystèmes et des ressources naturelles ; (ii) Développement de la résilience des populations ; et (iii) Coordination et gestion du programme.

Les questions liées au genre et à la protection de l'environnement sont intégrées de manière transversale à toutes les composantes.

### ❖ **Composante 1 : Développement de la résilience des écosystèmes et des ressources naturelles**

Cette composante a pour objectifs de protéger les ressources et les écosystèmes à travers la lutte contre l'érosion et l'ensablement, la gestion durable des forêts, la protection de la biodiversité et la lutte contre la pollution des eaux. Elle comprend deux (2) sous-composantes :

#### ➤ **Sous composante 1.1 : Protection des ressources et des écosystèmes**

Les principales réalisations attendues de cette sous-composante sont :

- ✓ 1 840 ha de dunes (régions de Dosso et Tillabéri) seront fixés ;
- ✓ 3 665 ha de travaux de CES/DRS (régions de Dosso, Tahoua et Tillabéri) seront réalisés;
- ✓ 6 785 m<sup>3</sup> de traitement mécanique des ravins seront réalisés;

- ✓ 7 Épis de rejet des berges Koris d'Azarori seront construits et protégés;
- ✓ 260 ha de jachères améliorées et agroforesterie (régions de Dosso et Tillabéri) seront réalisés ;
- ✓ 1 600 ha de la forêt classée de Guesselbodi seront améliorés ;

➤ ***Sous composante 1.2 : Renforcement de la gestion partagée des ressources naturelles.***

Les principales réalisations attendues de cette sous-composante sont :

- ✓ Dix (10) stations hydrométriques seront créées ;
- ✓ Un (1) système régionale d'alerte précoce sera opérationnel ;
- ✓ Un (1) mécanisme PSE (Payement des Services Environnementaux) sera opérationnel ;
- ✓ Un (1) plan directeur d'Aménagement du sous bassin sera élaboré ;
- ✓ Les campagnes de sensibilisation des usagers sur la lutte contre la pollution seront menées ;
- ✓ Les capacités des SFN, STD, Usagers et Usagères de l'eau seront renforcées ;
- ✓ L'opérationnalisation de la GIRE du Niger sera encadrée et suivie ;
- ✓ Le CGES de la composante Niger sera élaboré.

❖ **Composante 2 : Développement de la résilience des populations**

Cette composante a pour objectifs de réhabiliter et de construire les infrastructures à buts multiples (barrages, seuils d'épandage des crues), d'aménager les mares et les bas-fonds, de réhabiliter/aménager les périmètres irrigués, la station de pompage pastorale, de développer les activités de pêche et pisciculture et de lutter contre les plantes envahissantes. Elle comprend deux (2) sous-composantes:

➤ ***Sous composante 2.1 : Développement des infrastructures hydro-agricoles à buts multiples.***

Les principales réalisations attendues de cette sous-composante sont :

- ✓ Le barrage d'Aboka sera reconstruit ;
- ✓ 15 seuils d'épandage sur les affluents du fleuve Niger seront construits ;
- ✓ Un (1) seuil d'épandage à Tchankargui sera réhabilité ;
- ✓ Dix (10) seuils d'épandage sur les Koris de la Maggia seront construits ;
- ✓ 4 000 ha de cultures pluviales fourragères dans les 2 périmètres seront développés;
- ✓ Deux (2) systèmes d'irrigation d'appoint seront mis en place ;
- ✓ La station de pompage de l'aire de Yani (Dosso, 40 000 ha) sera réhabilitée ;
- ✓ Le périmètre pastoral (Tahoua, 40 000 Ha) sera Aménagé ;
- ✓ 455 ha de cultures de décrue seront aménagés dans le Gorouol et la Maggia;
- ✓ Quatre (4) banques d'Intrants Zootechniques (BIZ, 50 tonnes) seront construites ;
- ✓ Quinze (15) marchés de fourrage seront aménagés ;
- ✓ Quatre (4) parcs couloir de vaccination seront construits ;
- ✓ Quinze (15) débarcadères seront construits ;
- ✓ Le centre d'alevinage de Moli (Tillabéri) sera réhabilité ;
- ✓ La ferme piscicole de Sona sera réhabilitée ;
- ✓ Un (1) centre d'alevinage sera construit ;
- ✓ Soixante (60) mares seront empoissonnées ;

➤ ***Sous composante 2.2 : Mesures d'accompagnement et de protection sociale***

Les principales réalisations attendues de cette sous-composante sont :

- ✓ 100 Km de lutte contre les plantes envahissantes (dans les régions Dosso, Tahoua et Tillabéri) seront réalisés ;
- ✓ Quinze (15) infrastructures communautaires d'adaptation seront construites ;

- ✓ 15 Km de digue de protection contre les inondations de la commune 5 (Ville de Niamey) seront rehaussés et réhabilités ;
- ✓ 2,0 Km de digue de protection contre les inondations des périmètres irrigués (Ville de Niamey) seront construits ;
- ✓ Les équipements de Vingt Cinq (25) sous-projets des groupes vulnérables seront financés;
- ✓ Dix (10) PME pour les jeunes (dotation en lots d'équipements) seront appuyées dans leur mise en place ;
- ✓ Vingt Sept (27) comités de gestion des infrastructures seront dotés en petits matériels ;
- ✓ La production fourragère sera appuyée ;
- ✓ Douze (12) PME de GRN seront appuyées dans leur mise en place ;
- ✓ Vingt Quatre (24) organisations des comités COGES des ouvrages infrastructures (régions Dosso, Tahoua et Tillabéri) seront formées et appuyées ;
- ✓ Vingt (20) Organisations des acteurs de la pêche (régions Dosso, Tahoua et Tillabéri) seront formées et appuyées ;
- ✓ Les guides de bonnes pratiques seront élaborés et vulgarisés;
- ✓ Vingt (20) plans communaux d'adaptation aux CC seront élaborés ;
- ✓ L'accompagnement agro-climatique des producteurs sera fait ;
- ✓ Les modes de gestion des infrastructures hydro agricoles et pastorales seront élaborés ;
- ✓ Les acteurs (COGES, usagers) seront accompagnés.

### ❖ **Composante 3: Gestion et Coordination**

Cette composante vise à assurer une gestion efficace et efficiente du Programme en vue d'atteindre les résultats attendus. Elle inclut la gestion technique et financière, les supervisions des activités, le suivi-évaluation ainsi que les audits annuels.

## **II. DEFINITION DES CONCEPTS**

**Plainte :** C'est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'une requête ou d'une aspiration relative à la mise en œuvre du projet/programme, formulée par les personnes affectées par le projet/programme (PAP) et/ou toute partie prenante ou personne ne manifestant un intérêt pour le projet/programme.

**Plaignant :** individu ou groupe d'individus qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'il veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.

**Requête :** c'est une préoccupation exprimée en lien avec le projet qui peut se transformer en plainte en cas de non satisfaction.

**Parties prenantes :** Le terme « parties prenantes » désigne toute personne ou groupe de personnes ou organisation qui :

- (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet ;
- (ii) a des intérêts dans le projet ;
- (iii) est susceptible d'influencer le projet.

Elles comprennent les parties touchées par le projet et 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.

- L'expression « autres parties concernées » désigne toute personne physique ou morale 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.

**Conflit** : c'est un antagonisme entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations.

**Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** : c'est un processus organisé et institutionnalisé à travers lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes ou plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes. Il n'a pas la vocation de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes notamment le recours à la justice. 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 évitant ainsi une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet. Ce mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes.

**Comité Inter-Villageois de Gestion des Ressources Naturelles (CIV/GRN)**: regroupement de plusieurs comités villageois pour une gestion des terroirs contigus disposant des ressources naturelles complémentaires appelé grappe.

**Comité Villageois de Gestion des Ressources Naturelles (CVGRN)** : Pour désigner le comité à caractère plutôt technique chargé de gérer la planification, l'exécution et l'entretien des sous-projets communautaires. Il comprend les représentants des communautés, les propriétaires terriens, les groupements et associations villageoises, les éleveurs et les producteurs hommes et femmes.



### III. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

L'objectif global de mécanisme de gestion des plaintes est de contribuer au renforcement de la gouvernance citoyenne à travers la mise en place d'une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au projet en vue de prévenir la survenance des conflits de tout genre.

De manière spécifique, le mécanisme vise à :

- ✓ Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges ;
- ✓ Mettre en place un système d'enregistrement, de gestion des plaintes en veillant à l'intégration des groupes vulnérables
- ✓ Promouvoir le règlement des plaintes à l'amiable ;
- ✓ Assurer la durabilité des interventions du PIDACC/BN et son appropriation par toutes les parties prenantes;

### IV. TYPES DES PLAINTES

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléances, de réclamations ou de dénonciations.

- ❖ **Doléance** : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.
- ❖ **Réclamation** : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit sur le paiement des salaires du personnel ou des ouvriers et de la rémunération de la main d'œuvre;
- ❖ **Dénonciation** : Signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une injustice sur le comportement, la corruption, la malversation, le vol, la violence, le harcèlement sexuel...

Les catégories des plaintes sont :

#### ✚ **Plaintes relatives à la gouvernance du projet :**

- ✓ La corruption ou fraude;
- ✓ L'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ;
- ✓ Le non-respect des engagements pris par le promoteur
- ✓ Exclusion des personnes affectée par le projet (PAP) vulnérables
- ✓ Qualité des équipements et matériels mis en place
- ✓ L'abus de pouvoir et d'autorité ;
- ✓ La non transparence dans la gestion des Comités.
- ✓ etc.

#### ✚ **Plaintes liées aux non-respects des procédures :**

- ✓ Non-respect des procédures de passation de marché du projet ;
- ✓ Plaintes liées à l'acquisition de terre, l'indemnisation et la réinstallation des PAP
- ✓ Non-respect des politiques de sauvegardes environnementales et sociales de la Banque Africaine de Développement (BAD) (non-respect des normes environnementales et sociales,
- ✓ etc...

#### ✚ **Plaintes liées aux non respects des droits humains :**

- ✓ Inclusion/exclusion sociale;
- ✓ Discrimination sociale;

- ✓ Atteinte aux droits: droits humains, droits des travailleurs, ... ;
  - ✓ non-paiement des salaires à temps aux ouvriers/travailleurs des entreprises
- Violence basée sur le genre (VBG), harcèlement sexuel, violence sur les enfants, qui sont liés à la mise en œuvre du Programme ;  
etc.

## V. LES PRINCIPES DU MGP

Ils sont fondés sur la pertinence, la participation, la sécurité et la confidentialité, l'accessibilité, la prévisibilité, l'impartialité, l'équité et la transparence définies dans le tableau suivant :

Principe	Mesures d'application
<b>Pertinence</b>	Orienter le MGP de façon 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,
<b>Participation et inclusion sociale</b>	Elaborer le MGP avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes ; Prendre pleinement en compte les activités du projet dans le MGP ; Faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. Consulter spécifiquement les groupes vulnérables (les femmes, les personnes handicapés et les personnes âgées) pour confirmer l'accessibilité aux procédures de gestion des plaintes.
<b>Sécurité et confidentialité</b>	Garder l'anonymat des plaignants si nécessaire ; Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible.
<b>Accessibilité</b>	Faire une large diffusion du mécanisme en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...
<b>Prévisibilité</b>	Réagir promptement à toutes les plaintes; Planifier le processus de traitement des plaintes.
<b>Impartialité</b>	Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; Prendre des mesures pour qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.
<b>Equité</b>	Veiller à un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables ; Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en respectant le plaignant, et sans préjugés si la plainte est fondée ou non.
<b>Transparence</b>	Informers les bénéficiaires et les autres parties prenantes sur la fonctionnalité du MGP, l'évolution et les résultats du traitement des plaintes.

## VI. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL DU MGP DU PIDACC/BN

Il comprend les organes, les parties prenantes, les rôles et responsabilités des structures en charge de la mise en œuvre du mécanisme gestion des plaintes aux différents niveaux.

Il est nécessaire de voir ce mécanisme comme un outil ou un cadre communautaire d'échange et de dialogue participatif scindé en cinq (5) niveaux à savoir : local, communal, départemental, régional et Central.

**Les organes du mécanisme** sont: le comité villageois de gestion de plaintes, le comité communal de gestion de plaintes et le comité départemental de gestion des plaintes, le comité régional de gestion des plaintes et la coordination générale du MGP au niveau central.

L'Unité Nationale de Coordination (UNC) du PIDACC/BN doit être instantanément informée de toute plainte enregistrée par les différents niveaux.

**Les parties prenantes** comprennent : le PIDACC/BN, les communautés bénéficiaires, les autorités administratives et coutumières, les services techniques concernées par la mise en œuvre du PIDACC/BN, la société civile, les organisations paysannes, les usagers et usagères des ressources en eau, les prestataires de service, les PTF.

En ce qui concerne la **composition, les rôles et responsabilités des organes du mécanisme** aux différents niveaux de mise en œuvre du Programme, ils se présentent comme suit :

### **6.1 Au niveau du village d'intervention ou de la grappe :**

Un comité villageois de gestion des plaintes (CVGP) comprend :

- ✓ Le chef du village ou son représentant qui assure la présidence;
- ✓ 1 Secrétaire du niveau Brevet d'Etudes du Premier Cycle (BEPC)/ rapporteur;
- ✓ 1 représentant des leaders religieux;
- ✓ 1 représentant de la société civile ;
- ✓ 1 représentant des jeunes ;
- ✓ 1 représentant des agriculteurs ;
- ✓ 1 représentant des éleveurs ;
- ✓ 1 représentante de femmes.
- ✓ 1 représentant des Personnes Affectées par le Projet (PAP)

Le Comité, placé sous la présidence du chef de village sera chargé de :

- faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP ;
- recevoir les plaintes, les enregistrer ou les transcrire dans le registre si elles sont verbales ;
- recevoir et de transmettre aux plaignants les solutions proposées aux plaintes émises ;
- le traitement des plaintes non sensibles ;
- le suivi et la supervision de la mise en œuvre des solutions consensuelles ;
- la transmission des plaintes non traitées vers le CCGP.

Par ailleurs, au niveau de chacun des villages de la grappe, le secrétaire du Comité sera désigné comme *point focal d'enregistrement des plaintes* (PFEP) sur la base des critères suivants : savoir lire et écrire , être résident, disponible et de bonne moralité. En dehors de l'enregistrement, le point focal est chargé de la transmission de la plainte au secrétaire du CIVGP. Il s'agit de faciliter aux communautés bénéficiaires d'accéder aux informations sur le MGP et d'y participer.

### **6.2 Au niveau Communal :**

Au niveau de la commune, la présidence du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) sera assurée par le maire ou son représentant.

Le comité comprend :

- ✓ Le maire ou son représentant;
- ✓ 1 membre du conseil communal ;
- ✓ Le chef de canton/groupement ou son représentant ;
- ✓ Les chefs des services techniques communaux du développement rural (Agriculture, Elevage, Hydraulique, Génie Rural et Environnement) ;
- ✓ 1 représentant de la Société Civile ;
- ✓ 1 représentant des leaders religieux.

Le secrétariat du comité sera assuré par le Chef de service communal de l'Agriculture pour réceptionner et enregistrer les plaintes.

Le CCGP a pour rôles :

- le suivi de la mise en œuvre du MGP dans la commune ;
- la prise en compte de toutes les réclamations exprimées par les citoyens ;
- l'examen approfondi des informations reçues des CVGP et/ou CIVGP en cas de non résolution de la plainte au niveau du village ;
- le traitement des plaintes non sensibles ;
- le suivi et la supervision de la mise en œuvre des solutions consensuelles ;
- la transmission des plaintes non traitées vers le CDGP.

Les comités agissent de manière indépendante. Au cas où les plaintes sont résolues et archivées au niveau village, elles ne remonteront pas au niveau communal. Seules les plaintes non résolues au niveau village seront acheminées vers le comité communal qui les transmettra au niveau départemental au cas où la solution n'est pas trouvée.

### **6.3 Au niveau départemental**

Au niveau du département, la présidence du Comité Départemental de Gestion des Plaintes (CDGP) sera présidée par le Préfet ou son représentant. Le Comité Départemental de gestion des plaintes comprend :

- ✓ Le Préfet ou son représentant;
- ✓ Les Services techniques départementaux de l'Agriculture, de l'Elevage, de l'Hydraulique, du Génie Rural, de l'Environnement, du Plan et du Développement Social ;
- ✓ 1 représentant de la Société Civile;
- ✓ 1 représentant des leaders religieux

Le secrétariat du comité sera assuré par le Directeur Départemental du Plan pour réceptionner et enregistrer les plaintes.

Le comité a pour rôles :

- L'examen approfondi des informations reçues ;
- Le traitement des plaintes non résolues transmises par le CCGP,
- Le Suivi et supervision de la mise en œuvre des solutions acceptées,
- La transmission des plaintes non traitées vers CRGP.

### **6.4 Au niveau Régional**

Au niveau de la région, la présidence du Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) sera assurée par le Secrétaire Général Adjoint du Gouvernorat.

Le Comité régional de gestion des plaintes comprend :

- ✓ Le SGA du Gouvernorat ;
- ✓ 1 représentant du Conseil Régional ;
- ✓ Les Services techniques régionaux de l'Agriculture, de l'Elevage, de l'Hydraulique, du Génie Rural, de l'Environnement, du Plan et du Développement Social ;
- ✓ 1 représentant de la Société Civile ;
- ✓ 1 représentant des leaders religieux

Le secrétariat du comité sera assuré par le coordonnateur de région du PIDACC/BN qui est le Directeur Régional de l'Hydraulique et de l'Assainissement pour réceptionner et enregistrer les plaintes.

Le comité a pour rôles :

- l'examen approfondi des informations reçues ;

- le traitement des plaintes non résolues transmises par le CDGP ;
- le Suivi et supervision de la mise en œuvre des solutions acceptées ;
- La transmission des plaintes non traitées vers la CGMGP.

### **6.5 Au niveau central:**

Au niveau central, l'UNC du PIDACC/BN assure la Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes (CGMGP). La coordination générale du MGP comprend :

- ✓ Le Coordonnateur National du PIDACC/BN;
- ✓ L'Expert en sauvegarde environnementale et sociale ;
- ✓ L'Expert en développement social et genre ;
- ✓ Le Responsable des travaux Conservation des Eaux et du Sol, Défense et Restauration des Sols (CES/DRS)
- ✓ La Responsable des infrastructures hydrauliques ;
- ✓ L'Expert en suivi-évaluation ;
- ✓ Le responsable administratif et financier ;
- ✓ L'Expert en passation des marchés.

Le secrétariat de la coordination générale du MGP sera assuré par l'Expert en sauvegarde environnementale et sociale et l'Expert en développement social et genre.

Ainsi la Coordination Générale du MGP a pour rôles de :

- ✓ Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ;
- ✓ Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement;
- ✓ Evaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;
- ✓ Négocier avec les personnes affectées par le Programme les modalités de règlement des indemnités et les liquider si nécessaires ;
- ✓ Documenter et archiver conséquemment le processus ;
- ✓ Veiller au renforcement des capacités et au fonctionnement des comités et assurer leur formalisation ;
- ✓ S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;
- ✓ Analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.

L'UNC du PIDACC/BN est tenue d'être informée par les secrétaires des CGP de toutes les plaintes reçues dans les 72 heures qui suivent par voie de communication appropriée (appel téléphonique, Mail, WhatsApp etc....).

Si les plaintes ont trouvé des solutions au niveau du comité de gestion des plaintes saisi, celui-ci se contentera juste d'informer l'UNC de PIDACC/BN. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte sera soumise à l'arbitrage du Comité National du Pilotage du PIDACC/BN. En l'absence d'un règlement à l'amiable, la plainte fera l'objet d'un recours judiciaire.

**Il est à noter que la fonction de membre du comité de gestion des plaintes ne sera pas rémunérée. Cependant, les membres du comité de gestion de plaintes pourraient bénéficier des avantages liés à la mise en œuvre de certaines activités du programme (formations, missions terrains...).**

Le dispositif organisationnel du mécanisme est schématisé par le tableau suivant :

**Tableau 1 : Synthèse du dispositif organisationnel du MGP**

Niveau	Organe	Composition	Rôles/responsabilités des organes du MGP
Village	Comité Villageois ou inter villageois de Gestion des Plaintes (CVGP/CIVGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le chef du village ou son représentant qui assure la présidence,</li> <li>✓ 1 représentant des leaders religieux,</li> <li>✓ 1 représentant des jeunes,</li> <li>✓ 1 représentant des agriculteurs,</li> <li>✓ 1 représentant de la Société Civile ;</li> <li>✓ 1 représentant des éleveurs,</li> <li>✓ 1 représentante de femmes</li> <li>✓ 1 Secrétaire du niveau BEPC et point focal d'enregistrement des plaintes/ rapporteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Information/sensibilisation sur le MGP ;</li> <li>✓ Réception des plaintes</li> <li>✓ Examen et traitement des plaintes;</li> <li>✓ Suivi et supervision de la mise en œuvre ;</li> <li>✓ Transmission des plaintes vers le CCGP</li> </ul>
Communal	Comité Communal Gestion des Plaintes (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le maire ou son représentant;</li> <li>✓ 1 membre du conseil communal,</li> <li>✓ Les chefs des services techniques communaux du développement rural (Agriculture, Elevage, Hydraulique, Génie Rural et Environnement),</li> <li>✓ 1 représentant de la Société Civile,</li> <li>✓ 1 représentant des leaders religieux ;</li> <li>✓ Le chef de canton/groupement ou son représentant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Examens approfondis des informations reçues ;</li> <li>✓ Traitement des plaintes non résolues transmises par le CVGP ou CIVGP ;</li> <li>✓ Suivi et supervision de la mise en œuvre ;</li> <li>✓ Transmission des plaintes vers CDGP</li> </ul>
Départemental	Comité départemental de gestion des plaintes (CDGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le Préfet ou son représentant;</li> <li>✓ Les Services techniques départementaux de l'Agriculture, de l'Elevage, de l'Hydraulique, du Génie Rural, de l'Environnement, du Plan et du Développement Social ;</li> <li>✓ 1 représentant de la Société Civile;</li> <li>✓ 1 représentant des leaders religieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appuis aux comités communaux de gestion des plaintes et à l'UNC du projet dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs compétences ;</li> <li>✓ Examens approfondis des informations reçues ;</li> <li>✓ Traitement des plaintes non résolues transmises par le CCGP ;</li> <li>✓ Suivi et supervision de la mise en œuvre ;</li> <li>✓ Transmission des plaintes vers CRGP</li> </ul>
Régional	Comité régional de gestion des plaintes (CRGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le SGA du Gouvernorat ;</li> <li>✓ 1 représentant du Conseil Régional ;</li> <li>✓ Les Services techniques régionaux de l'Agriculture, de l'Elevage, de l'Hydraulique, du Génie Rural, de l'Environnement, du Plan et du Développement Social ;</li> <li>✓ 1 représentant de la Société Civile;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appuis aux comités départementaux de gestion des plaintes et à l'UNC du projet dans la gestion de certaines plaintes sensibles et/ou qui dépassent leurs ;</li> <li>✓ Examens approfondis des informations reçues ;</li> <li>✓ Traitement des plaintes transmises par les CDGP ;</li> </ul>

Niveau	Organe	Composition	Rôles/responsabilités des organes du MGP
		✓ 1 représentant des leaders religieux.	✓ Suivi et supervision de la mise en œuvre ;
Central	Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes (CGMGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordonnateur National ;</li> <li>✓ Experts en sauvegarde environnementale et sociale,</li> <li>✓ Expert en développement social et genre,</li> <li>✓ Responsable des travaux CES/DRS,</li> <li>✓ Responsable des infrastructures hydrauliques,</li> <li>✓ Expert en suivi-évaluation ;</li> <li>✓ Responsable administratif et financier ;</li> <li>✓ Expert en passation des marchés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traitement des plaintes sensibles ;</li> <li>✓ La gestion des plaintes en partenariat avec les niveaux villageois, communal, départemental ou régional ;</li> <li>✓ La coordination générale du mécanisme de gestion des plaintes ;</li> <li>✓ Suivi et supervision de la mise en œuvre</li> </ul>

## VII. LES ELEMENTS DU CIRCUIT DE COMMUNICATION DES PLAINTES

Le circuit de communication des plaintes comprend : l'**émetteur** (plaignant), le **canal de transmission** et le **récepteur** de la plainte.

### 7.6 Emetteur :

Une plainte peut être émise par tout individu, groupe d'individus ou une structure, affecté(e) directement ou indirectement par le programme. Il s'agit particulièrement de :

- ✓ *Un Membre de la communauté*: habitant du village, lié ou non au processus de la mise en œuvre du programme;
- ✓ *Une structure communautaire: bénéficiaire de l'infrastructure ;*
- ✓ *le chef du village représentant des communautés bénéficiaires des interventions;*
- ✓ *les acteurs communaux ;*
- ✓ *Les Prestataires de service : bureau d'études, consultant, entreprise et le personnel.*

### 7.7 Canaux de transmission des plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, plusieurs canaux ont été identifiés pour recevoir les plaintes :

- ✓ *Audience publique* : à travers les différentes Assemblées Générales ;
- ✓ *Formulaire de plaintes* : des formulaires seront mis à la disposition des secrétaires chargés de l'enregistrement des plaintes ;
- ✓ *Lettres;*
- ✓ *Appel téléphonique ou SMS* : un ou des numéros pour recevoir les plaintes seront mis à la disposition des communautés bénéficiaires;
- ✓ *Réseaux sociaux* : collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des doléances, réclamations ou dénonciations à travers le WhatsApp des secrétaires des différents niveaux du MGP.
- ✓ *Plaintes écrites et verbales.*

### 7.8 Récepteur

Les plaintes peuvent être réceptionnées par l'un des organes de gestion suivants :

- ✓ **Au niveau village** : Le comité villageois de gestion des plaintes constitue l'élément local du système de gestion des plaintes où les membres de la communauté s'adressent

par écrit ou par voie orale au point focal d'enregistrement des plaintes pour faire enregistrer leur cas.

- ✓ **Au niveau communal :** Les plaintes écrites ou orales reçues par le Secrétaire du Comité directement des plaignants et non traitées par le comité villageois de gestion des plaintes;
- ✓ **Au niveau départemental :** Toutes les plaintes écrites ou orales recueillies directement des plaignants et celles non traitées par le comité communal de gestion des plaintes ;
- ✓ **Au niveau régional :** Toutes les plaintes écrites ou orale reçues directement des plaignants et celles non traitées par le comité départemental de gestion des plaintes;
- ✓ **Au niveau central :** L'UNC du PIDACC/BN : Le secrétariat de la coordination générale du MGP enregistre les plaintes écrites ou orales reçues directement des plaignants et celles non traitées par les Comités régionaux de gestion des plaintes et évalue la mise en œuvre du MGP. Dans le cas où la plainte n'a pas été solutionnée au niveau des différents comités, la responsabilité du traitement de la plainte sera soumise à l'arbitrage du Comité National du Pilotage du PIDACC/BN. En l'absence d'un règlement à l'amiable, le plaignant peut faire recours aux juridictions compétentes.

**Toutes les plaintes recueillies, traitées ou non par les comités des différents niveaux devraient être transmises à l'UNC du programme.**

## **VIII. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES**

La communauté bénéficiaire sera sensibilisée et informée par les membres des comités des différents niveaux (Village, Commune, Département, Région et Central) sur le processus du MGP afin de lui permettre une meilleure compréhension. Les comités recevront toutes les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du programme et statueront pour analyser les faits et proposeront des réponses. La procédure opérationnelle de gestion des plaintes comporte les étapes suivantes :

- 1) Introduction, réception et enregistrement des plaintes ;
- 2) Tri et traitement des plaintes ;
- 3) Examen et enquête pour la vérification ;
- 4) Proposition des réponses et prise de mesure ;
- 5) Transmission au niveau supérieur ou Procédure d'appel ;
- 6) Résolution de la plainte ;
- 7) Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte.

### **1<sup>ère</sup> étape : Introduction, réception et enregistrement des plaintes**

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (Local, Communal, Départemental, Régional et Central) doivent disposer d'un registre des plaintes. Toutes les plaintes introduites seront réceptionnées et enregistrées par les secrétaires des comités des différents niveaux d'intervention pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement. Le secrétaire du Comité délivre un accusé de réception au plaignant contre signé par le Président du Comité de Gestion de Plaintes dans les 48 heures qui suivent.

### **2<sup>ème</sup> étape : Tri des plaintes**

Dans un délai maximum de 72 heures après réception de la plainte, une réunion est convoquée par le président du comité pour examiner la plainte enregistrée et donner une réponse aux plaignants. Lors de ce tri, le comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les



activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité (**Plainte recevable**) ou non (**Plainte irrecevable**) dans le cadre du MGP :

- ❖ Au cas où la **plainte ne serait pas éligible** (Si la plainte n'a aucun rapport avec les activités du Programme), le comité à travers le Secrétaire informera par écrit/ou par appel téléphonique le plaignant de la non éligibilité de sa plainte dans les 24 heures qui suivent. En cas d'insatisfaction du plaignant, le président du comité peut lui, donner des orientations possibles (informe le plaignant de la voie à suivre en lui indiquant les services compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte). Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception

**Les plaintes non éligibles** sont entre autres:

- ✓ Toute plainte sans lien avec les activités du programme ;
  - ✓ Toute plainte rédigée dans l'objectif de nuire à une personne ou une structure ;
  - ✓ Toute plainte non étayée par des faits ou basée sur des accusations sans preuves, des mensonges ou des diffamations ;
  - ✓ Toute plainte basée sur l'appartenance ou non à un groupe ethnique, religieux ou portant atteinte à un individu sur la base de ses origines ou de sa parenté ;
  - ✓ Toute plainte contrevenant à la loi ;
  - ✓ Toute plainte anonyme.
  - ✓ Une plainte déjà résolue.
- 
- ❖ Au cas où la **plainte serait éligible** (Si les plaintes concernent les activités du Programme), dès sa réception le Secrétaire du comité doit procéder à son enregistrement dans un support spécialement ouvert à cet effet. Un accusé de réception de l'éligibilité de la plainte en version hard différent de l'accusé de réception de la plainte doit être établi et délivré au plaignant par le secrétaire et contresigné par le Président du Comité dans les 48 heures qui suivent. Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.
  - ❖ Une **classification des plaintes** dans des chemises doit être faite par le secrétaire du Comité selon qu'elles soient de nature « **sensible** » ou « **non sensible** » de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la stratégie et à la procédure appropriées.
    - **Les plaintes sensibles** portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG : le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. Au cours des séances d'information/sensibilisation, les Comités de gestion des plaintes garantiront aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à **éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.**
    - **Les plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre des activités du programme. Elles peuvent concerner les choix des sites, la qualité des travaux/prestations, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation etc...

Si le Comité juge que les plaintes dépassent ses compétences, il peut à travers son Président les transmettre par courrier à l'instance supérieure dans un délai maximum de sept (7) jours après la délibération.

### **3<sup>ème</sup> étape : Examen et enquête pour la vérification**

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

- ✓ Déterminer la validité ou véracité ;

- ✓ Établir clairement quel engagement ou quelle promesse n'a pas été respectée et;
- ✓ Décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Pour vérifier, il revient au Comité de conduire l'enquête relativement à la nature de la plainte (*sensible ou non sensible*): sous la responsabilité du président du comité dans un délai maximum d'une (1) semaine :

- ✦ **Dans le cas des plaintes de nature non sensible**, le Comité et le personnel du prestataire de service (entreprise des travaux ou de l'agence d'exécution, prestataire de service ou autres partenaires) examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et s'en occuperont directement.
- ✦ **Dans le cas des plaintes de nature sensible**, l'enquête sera menée de manière confidentielle auprès d'un nombre limité de personnes.

Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours, en plus des membres du comité, à d'autres personnes ressources ou compétentes (administratives, techniques, coutumières, etc.). Pour les cas des plaintes sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

#### **4ème étape : Proposition des réponses et prise de mesure**

- ✦ Après l'enquête et l'examen de la plainte, le Secrétaire du Comité rédige le rapport d'enquête et informe le plaignant de la réponse par appel téléphonique dans un délai maximum de 48 heures afin de recueillir son avis ;
- ✦ Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre de l'une des réponses proposées, à savoir:
  - 1) Une action directe du comité de gestion des plaintes ;
  - 2) Un examen approfondi des plaintes ;
  - 3) Le classement du dossier.
- ✦ Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant rejette les mesures de résolution proposées ou ne croit pas à l'inéligibilité de sa plainte, le comité de gestion des plaintes doit procéder comme suit :
  - 1) Enregistrer les raisons de son refus ;
  - 2) Fournir les informations complémentaires ;
  - 3) Si possible revoir l'approche proposée. Le CGP proposera, si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante.
  - 4) Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP.

### **5<sup>ème</sup> étape : Transmission au niveau supérieur :**

Si la plainte n'est pas résolue au niveau du comité saisi, elle est renvoyée au niveau supérieur par le président dudit comité avec tous les renseignements possibles (plainte, sa date d'enregistrement au niveau du comité, les résolutions prises, les motifs de refus des résolutions du plaignant) dans un délai maximum de sept (7) jours par courrier.

### **6<sup>ème</sup> étape : Résolution de la plainte**

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord. La personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et équitable et que les mesures qui ont été prises apportent une solution satisfaisante. Dans ce cas, l'affaire est close.

### **7<sup>ème</sup> étape : Rapportage, clôture et archivage de la plainte**

Si la médiation est satisfaisante pour les parties, la procédure sera clôturée et sanctionnée par un procès-verbal (PV) rédigé par le secrétaire du comité.

Par ailleurs, quelle que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la gestion des plaintes par le secrétaire du comité.

### **8<sup>ème</sup> étape : Recours à la justice**

Si le désaccord persiste au niveau de toutes les instances du mécanisme de gestion, il intervient le recours à la justice qui sera fait par le plaignant s'il juge nécessaire

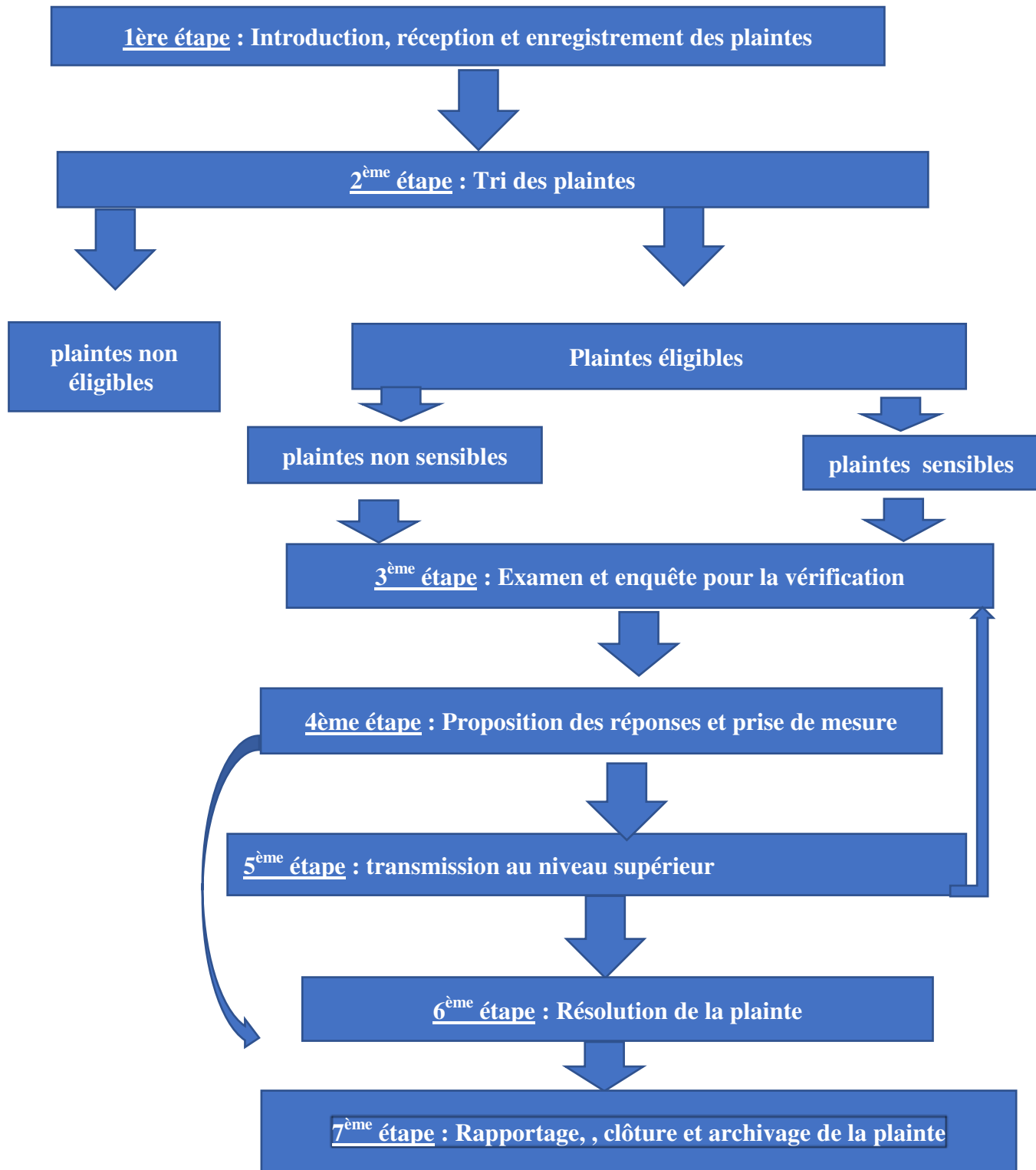
Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes.

## **IX. MECANISME DE SUIVI ET D'EVALUATION DU MGP**

L'Expert en Sauvegarde Environnementale et Sociale, en collaboration avec les autres Experts de l'UNC du PIDACC/BN (fera un suivi mensuel des plaintes portant sur les points suivants :

- ✓ les types de plaintes reçues
- ✓ le nombre de campagnes d'information et de sensibilisation sur le MGP
- ✓ Le nombre de plaintes reçues et traitées;
- ✓ Le nombre et le pourcentage de plaintes inéligibles ;
- ✓ Le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas été résolues.
- ✓ Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues;
- ✓ Le nombre et le pourcentage de plaintes sensibles ;
- ✓ Le nombre et le pourcentage de plaintes non sensibles ;
- ✓ La durée moyenne de traitement des plaintes
- ✓ Le profil des plaignants
- ✓ Le nombre de plaintes soumises à la médiation
- ✓ Le nombre de plaintes ayant été recourues à la justice
- ✓ le nombre de PV dressés

Ces informations rapportées devraient aider les Comités de Gestion des Plaintes (CGP) à améliorer le mécanisme et à traiter leurs impacts sociaux.



**Figure N°1** : Synthèses des étapes du mécanisme de gestion des plaintes  
 Source : UNC/PIDACC/BN

## IX. MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

### 9.1. Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes

N°	Activités	Objectifs	tâches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Responsable
1	Information/sensibilisation et identification/Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Information des localités couvertes par le programme. Reprographie des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées Nombre comités villageois installés et PV d'installation ; Nombre comités communaux installés et PV d'installation ; Nombre comités départementaux installés et PV d'installation; Nombre comités régionaux installés et PV d'installation Nombre de femmes dans les comités installés	UNC PIDACC/BN
2	Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes et de cadres de l'UNC sur le MGP du PIDACC/BN	Outiller les membres des Comités et de l'UNC sur le mécanisme de gestion des plaintes du PIDACC/BN	Information des acteurs ; Reprographie des documents ; Organisation de sessions de Renforcement des capacités	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes.	Nombre de Sessions de renforcement des capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées. Types de documents mis à disposition des comités	UNC/PIDACC/Prestataires
3	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre)	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Conception et validation des outils ; Reprographie des outils ; Préparation des kits (ensemble des outils) ; Mise à disposition.	Les comités du MGP du PIDACC/BN disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et type d'outils conçus et validés Nombre et type d'outils reprographiés Nombre de kits mis à la disposition des comités	UNC PIDACC/BN
4	Vulgarisation du MGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation ;	Les populations de la zone du programme sont informées de l'existence du MGP et	Nombre séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées ; Nombre d'émissions radiophoniques réalisées	Tous les comités, l'Assistant technique, UNC PIDACC/BN

N°	Activités	Objectifs	tâches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Responsable
		procédures à suivre	Émissions Radiophoniques communautaires ;	participent au processus de sa mise en œuvre.		
5	Communication /réception des plaintes	permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités	Réception et enregistrement de la plainte	Un numéro de téléphone est disponible ; Les fiches sont disponibles	Nombre d'appels reçus ; Nombre des fiches remplies	Tous les comités PIDACC/BN
6	Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques de plaintes	Visites sur les sites ; Consultation des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont établis,	Nombre de missions d'enquête organisées et Rapport disponible	
7	traitement des plaintes	résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus	Organisations de réunions traitement des plaintes et délibération ; Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi ; Rapportage ; Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues sont traitées, clôturées et archivées	Les outils sont renseignés et sont disponibles	Comités
8	Suivi / évaluation MGP	S'assurer le MGP est fonctionnel	Collecte des données sur le terrain ; Rédaction de rapports ; Prise en compte des données dans le Suivi-	les différents comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes Pourcentage de plaintes résolues Pourcentage de plaintes traitées ; Rapports disponibles	UNC PIDACC/BN

## 9.2. Budget mise en œuvre du MGP

Désignation	Unité	Nombre/Quantité	Coût unitaire	Montant
Info/sensibilisation et Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Région	3	1 500 000	4 500 000
Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes et de cadres de l'UNC sur le MGP du PIDACC/BN	Région	3	5 000 000	15 000 000
Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre )	Région	3	5 000 000	15 000 000
Vulgarisation du MGP	Unité	1	5 000 000	5 000 000
Communication /transmission des plaintes	Unité	1	5 000 000	5 000 000
Réception et traitement des plaintes	FF	1	10 000 000	10 000 000
Missions d'enquête	FF	1	5 000 000	5 000 000
Suivi / évaluation du MGP	FF	1	10 000 000	10 000 000
<b>TOTAL</b>				<b>69 500 000</b>

## **ANNEXES**



## ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES

République du Niger

Région de.....

Département de.....

Commune de.....

Village de.....

Comite villageois de gestion des plaintes

Contact :

### Fiche d'enregistrement de plaintes

#### 1. Informations sur la plainte

N° de la plainte .....

Date de dépôt de la plainte.....

Nom du plaignant : .....

Contact (adresse/tel) : .....

Sous projet mis en œuvre : .....

Activité objet de la plainte : .....

Source de Financement : .....

Description de la Plainte: .....

.....

.....

Le cas échéant, joindre les images, documents ou autres justificatifs en pièce jointe

#### 2. Suivi du traitement de la plainte :

- Délivrance accusé de réception de la plainte au plaignant : Non

Oui  N°.....du...../

- Date prévue pour le traitement de la plainte :.....

- Solution proposée :.....

.....

- Plainte résolue : Oui  date :.....

Non  pourquoi :.....

.....

Suite à donner :.....

Le Président du comité

## ANNEXE 2 : FICHE D'ACCUSE DE RECEPTION DES PLAINTES

République du Niger

Date :

Région de.....

Département de.....

Commune de.....

Village de.....

Comite villageois de gestion des plaintes

Contact :.....

### Fiche d'accusé de réception des plaintes :

*Nom du plaignant ou nom de l'organisation soumettant la plainte (si le plaignant souhaite garder l'anonymat) suivi de son adresse : .....*

*Soumise : en personne ou par voie postale/courriel, téléphone.....*

Madame/Monsieur, .....

**Objet** : plainte au sujet de .....

.....

Le comité .....de gestion des plainte de..... accuse réception de votre plainte en date du ..... Le comité prend en compte vos préoccupations et vous remercie d'avoir soumis votre plainte. Il mettra tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Le comité est doté de procédures de règlement pour examiner et traiter les plaintes.

Conformément aux procédures du MGP, le comité déterminera si votre requête satisfait les critères de recevabilité, puis envisagera les prochaines étapes.

Le comité vous tiendra informé dans un délai maximal de ..... jours à compter de la date du dépôt.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

**Le Président du Comité**

**ANNEXE 3 : PV DE RESOLUTION DE LA PLAINTE**

République du Niger  
Région de.....  
Département de.....  
Commune de.....  
Village de.....  
Comite villageois de gestion des plaintes  
Contact.....

Date :.....

**PV DE RESOLUTION DE LA PLAINTE**

L'an.....et le .....

Suite à une plainte déposée par Mme/M.....

Contre Mme/M .....Au sujet de (motif)

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

Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de  
Mme/M .....**président (e) du CGP.**

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

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

Ont signé :

**Le plaignant :**

**Le Président du Comité**

#### ANNEXE 4 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU VILLAGE

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	village du plaignant (e)	Date de dépôt	Objet de la plainte	Description de la plainte	Mode de transmission (écrit ou oral)	Plainte résolue (oui ou non )	Signature du plaignant (e)

#### ANNEXE 5 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU COMMUNAL

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Village du plaignant	Date et lieu de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute/audition ...)	Solution proposée	Plainte résolue (oui ou non)	Date de clôture Plainte

#### ANNEXE 6 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU DEPARTEMENTAL

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Commune/Village concernés par la plainte	Date et lieu de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (Vérification, écoute/audition ...)	Solution proposée	Plainte résolue (oui ou non)	Date de clôture Plainte

### ANNEXE 7 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU REGIONAL

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Département/ Commune/ Village concernés	Date de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute/audition)	Solution proposée	Plainte résolue (oui ou non)	Date de clôture Plainte

### ANNEXE 8 : REGISTRE DES PLAINTES NIVEAU CENTRAL

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Région/ Département/ Commune/ Village concernés	Date de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Niveau de traitement de la plainte	Solution retenue	Plainte résolue (oui ou non)	Date de clôture Plainte