

# REPUBLIQUE DU SENEGAL

UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI

\*\*\*\*\*

## MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE

\*\*\*\*\*

Projet régional de Gestion de la Santé Environnementale et la  
Pollution en Afrique (PGSENPA)

\*\*\*\*\*

### **PLAN DE MISE EN OEUVRE DU MECANISME DE GESTION DES DOLEANCES (MGD)**

**Rapport Final**

**DECEMBRE 2022**

## TABLE DES MATIERES

DEFINITION DES CONCEPTS .....	2
1. INTRODUCTION.....	6
2. LE CONTEXTE LOCAL DE GESTION DES DOLÉANCES AU NIVEAU DES COMMUNES DE HANN BEL AIR ET DE DALIFORT FORAIL .....	8
3. MISE EN PLACE D’UN MECANISME DE GESTION DES DOLÉANCES DU PROJET CULTURELLEMENT ADAPTE .....	11
4. LES CATEGORIES ET TYPE DE DOLÉANCES SUSCEPTIBLES D’ETRE PORTEES PAR LES PARTIES PRENANTES.....	13
4.3.1. Modalités de déclaration et d’enregistrement de doléances .....	16
4.3.2. Mécanisme de dépôt des doléances .....	16
4.3.3. Les catégories de doléances.....	17
4.6.1. Réception et enregistrement d’une plainte VBG/EAS/HS .....	23
4.6.2. Trie et traitement d’une plainte VBG/EAS/HS .....	23
4.6.3. Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS .....	23
4.6.4. Clôture de la plainte VBG .....	25
5. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MGD .....	25
6. BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGD .....	26
CONCLUSION .....	27

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Récapitulatif des différents niveaux de recours du MGD .....	13
Tableau 2 : Principes de traitement des doléances .....	14
Tableau 3 : Synthèse des étapes de traitement des doléances .....	20
Tableau 4 : Tableau des indicateurs de suivi du MGD.....	26
Tableau 5 : Budget estimatif de la mise en œuvre du MGD .....	27

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Démarche de collecte de données et de consultation.....	8
Figure 2 : Cheminement du processus de gestion des doléances du MGD.....	18
Figure 3 : Logigramme du Mécanisme de Gestion des Doléances .....	22
Figure 4 : Logigramme du Mécanisme de gestion des doléances EAS/HS .....	24

## DEFINITION DES CONCEPTS

**Doléance** : c'est un besoin, un souhait, ou une préoccupation en lien avec le projet pour exprimer son mécontentement ou revendiquer un droit. Elle est susceptible de se transformer en plainte.

**Grief** : Un grief est un motif de plainte, reproche. Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne. Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi.

**Requête** : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

**Corruption** : consiste à offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne. Dans le cadre des activités du Projet, la corruption représente les abus intentionnels de la gestion du pouvoir par le personnel du Projet ou par ses partenaires agissant en son nom.

**Erreur** : est une violation non intentionnelle du programme ou de règles de bénéfices

**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 et / ou un gain personnel.

**Mécanisme de gestion des doléances** : Un mécanisme de traitement des doléances est un système formalisé selon lequel les bénéficiaires, les communautés, les partenaires, les personnels et les autres parties-prenantes peuvent se plaindre d'une manière sécurisée et efficace. Dans le cadre du Projet, le mécanisme de gestion des doléances se définit comme une procédure non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les communautés bénéficiaires assurent un feed back, déposent une plainte, une réclamation, une question, ou une interpellation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. Il peut s'entendre également comme un ensemble de procédures simples qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des doléances **dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet**. Le mécanisme de gestion des doléances repose essentiellement sur trois critères :

- **Transparence** (processus largement partagé entre les parties prenantes) ;
- **Sécurité** (aucune menace ne pèse sur les plaignants) ;
- **Accès équitable** (au besoin, toute personne qui le désire, sans discrimination, peut accéder au mécanisme défini pour transmettre sa plainte et attendre la réponse.

**Partie visée par la plainte** est la personne physique ou morale présumée être l'auteur ou complice d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave.

**Plaignant(e)** est la personne ou groupe de personne qui dépose une plainte.

**Plainte** : Une plainte exprime la préoccupation ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe à propos d'un comportement jugé inacceptable. On distingue i) les doléances opérationnelles (non-sensibles) qui sont liées à la mise en œuvre des activités et ii) les doléances sensibles ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit. Les doléances peuvent être malveillantes (c'est-à-dire celles dont l'auteur sait qu'elles sont fausses). Le PGSENP part du principe que toutes les doléances sont déposées de bonne foi et ne sont pas motivées par la recherche d'un gain ou d'un ressentiment personnel.

**Personne affectée par le Projet :** il s'agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d'activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenu

**Réaction :** C'est un feedback donc un avis positif ou négatif émis à propos de quelque chose. Il peut être exprimé officiellement ou officieusement. Une réaction peut requérir ou ne pas requérir une réponse.

**Redevabilité.** La redevabilité est le fait de répondre de nos actions et décisions auprès des personnes avec qui et pour qui on travaille, de ce qu'on fait et de ce qu'on ne fait pas, des promesses que l'on fait et qu'on réalise ou ne réalise pas. Dans le cadre du Projet PGSENPA, être redevable c'est assurer que le pouvoir qu'on a est utilisé avec impartialité, respect et justice. Dans notre travail, les bénéficiaires ont le droit d'être informés, consultés et de participer dans les prises de décisions qui ont des conséquences sur leur vie, de soulever leur mécontentement tout comme le personnel et partenaires du projet ont le droit d'être protégés des situations d'abus et d'exploitation.

**Responsable Animation de Terrain :** Agent de projet qui a en charge l'encadrement et l'accompagnement des communautés d'une zone donnée.

**Témoin** est quelqu'un qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement

**Violences basées sur le genre (VBG) :** terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ». Les six types principaux de VBG sont les suivants :

- **Violence sexuelle :** toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.
- **Harcèlement sexuel :** avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.
- **Faveurs sexuelles :** une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.

- **Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.
- **Mariage forcé** : le mariage d'un individu contre sa volonté.
- **Privation de ressources, d'opportunités ou de services** : privation de l'accès légitime aux ressources/biens économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux (par exemple, une veuve privée d'un héritage ; des revenus soustraits par un partenaire intime ou un membre de sa famille ; une femme empêchée dans l'usage des contraceptifs ; une fille empêchée de fréquenter l'école, etc.)
- **Violence psychologique/affective** : l'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.

# 1. INTRODUCTION

## 1.1.Contexte de la mission

Le Sénégal à l'instar de quatre autres pays d'Afrique (Ghana, Zambie, Kenya, Tanzanie) a bénéficié des financements du Fond pour l'Environnemental (FEM) pour mettre en œuvre les Conventions de Stockholm et de Minamata à travers le Projet régional de Gestion de la Santé environnementale et la Pollution en Afrique dénommée « PGSENPA ». L'objectif de ce projet est de réduire l'exposition des communautés de Dalifort-Foirail et Hann/ Bel -Air aux polluants organiques persistants non intentionnels (POPNI) et autres produits toxiques à travers le renforcement des capacités institutionnelles des communes à gérer et à réglementer la gestion des déchets.

Au regard de l'importance des enjeux liés à la prise en compte des risques sociaux, avis, craintes, préoccupations, questionnement et doléances des parties prenantes afin d'assurer une redevabilité du projet conformément aux exigences des politiques de sauvegardes de la Banque mondiale, l'Unité de gestion du PGSENPA, a requis le recrutement d'un expert en sciences sociales pour l'élaboration d'un Plan de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Doléances (MGD).

Le présent document constitue donc le rapport de mise en œuvre du plan de mise en œuvre du MGD du PGSENPA.

## 1.2.Présentation du projet

Au Sénégal, le ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MEDD), à travers la Direction de l'Environnement et des Établissements classés (DEEC), met en œuvre la composante nationale de ce projet, avec le soutien de la Banque mondiale pour un montant de 5 504 587 USD soit 3 291 743 026 FCFA, sur une période de cinq ans (2020 à 2025).

Compte tenu des priorités immédiates du gouvernement sénégalais en matière de protection de l'environnement et de gestion de la pollution, le projet proposé comporte quatre composantes qui se déclinent comme suit:

- ❖ Composante 1 : Renforcement institutionnel, renforcement des connaissances et des capacités en vue de minimiser les POPNI résultant de la combustion à ciel ouvert de déchets urbains et autres déchets toxiques
- ❖ Composante 2 : Soutien au dialogue politique et aux améliorations de la réglementation
- ❖ Composante 3 : Démonstration de l'application d'outils technologiques et d'approches économiques
- ❖ Composante 4 : Assistance technique et gestion du projet.

## 1.3.Objectifs du MGD

Le Projet de Gestion de la Santé environnementale et la Pollution en Afrique dénommée « PGSENPA » se préoccupe du respect de l'équité et de la justice, de la dignité et de la participation des bénéficiaires, de la responsabilité mutuelle et de la transparence comme valeurs de référence dans l'exécution de ses actions de développement, c'est pourquoi elle s'engage à disposer d'un mécanisme de gestion de doléances.

L'objectif principal du MGD est de s'assurer que les préoccupations venant des communautés bénéficiaires et/ou affectées ou autres soient promptement recueillies, analysées, traitées dans le but de prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet. En effet, en matière de gestion des doléances, il s'agit de gérer les risques sociaux liés au projet et d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution à l'amiable autant

que possible préservant ainsi l'intérêt des plaignants, de l'unité de Gestion du projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

Les objectifs spécifiques du MGD sont de formaliser et d'opérationnaliser la gestion des doléances du Projet de Gestion de la Santé environnementale et la Pollution en Afrique dénommée « PGSENPA » en :

- ☞ fournissant aux populations des informations sur le projet, ses engagements et ses impacts positifs et négatifs ;
- ☞ identifiant toutes les sources de griefs et les mécanismes consensuels de prise en charge et de résolution ;
- ☞ définissant les procédures de réception, de traitement et de réponses aux réclamations ;
- ☞ renforçant la participation communautaire, la transparence et mettant en évidence les cas de fraude, d'inefficacité et d'abus,
- ☞ identifiant le dispositif de suivi-évaluation du MGD.

#### **1.4.Démarche et approche méthodologique d'élaboration du MGD**

L'approche méthodologique adoptée est celle qualitative parce qu'elle permet de mieux comprendre les ressentis, le vécu et les perceptions des acteurs sur un sujet donné. Les outils mobilisés pour le recueil de données sont l'entretien semi-directif et les groupes de discussions (focus-group) qui visent à faire produire un discours autour de thèmes prédéterminés, ce qui permettra de mieux appréhender les constats, les avis, les craintes et les éventuelles recommandations des acteurs concernant les diverses expériences au sujet de la gestion locales des griefs dans les activités liées au projet de développement local et définir avec les acteurs les meilleures formules pour la mise en place et l'opérationnalisation du MGD du PGSENPA.

Dans le cadre de l'élaboration du Mécanisme de Gestion des Doléances (MGD) du Projet de Gestion de la Santé environnementale et la Pollution en Afrique dénommée « PGSENPA » un large processus de consultation publique avec les diverses parties prenantes a été mené par le Consultant auprès des acteurs communautaires, des autorités administratives et municipales concernés et leaders d'opinion locaux. Ces parties prenantes ont été consultées aux dates suivantes :

- ☞ *La Mairie de Hann Bel-Air et l'équipe du projet à la date du 30 Août 2022 ;*
- ☞ *La Mairie de Dalifort Forail et l'équipe du projet à la date du 7 Septembre 2022 ;*
- ☞ *Les délégués de quartier, les conseils de quartiers, les relais communautaires, les Badiéne Gokh, les OCB/GIE et des conseillers municipaux de la commune de Dalifort Forail à la date du 10 septembre 2022 ;*
- ☞ *Les délégués de quartier, les conseils de quartiers, les relais communautaires, les Badiéne Gokh, les OCB/GIE et des conseillers municipaux de la commune de Hann Bel-Air à la date du 12 septembre 2022 ;*
- ☞ *Les délégués de quartiers, les conseils de quartiers, les relais communautaires, les Badiéne Gokh, les OCB/GIE de la zone de Hann Tableau Ferrail dans la commune de Hann Bel-Air à la date du 21 septembre 2022 ;*
- ☞ *Les délégués de quartiers, les conseils de quartiers, les relais communautaires, les Badiéne Gokh, les OCB/GIE de la zone des Maristes dans commune de Hann Bel-Air à la date du 22 septembre 2022 ;*
- ☞ *Les délégués de quartiers, les conseils de quartiers, les relais communautaires, les Badiéne Gokh, les OCB/GIE des zones de cité soleil, Hacienda, Cité Mairie et Gendarmerie dans la commune de Dalifort Forail à la date du 24 septembre 2022.*

De façon générale la démarche méthodologique a combiné les trois approches déclinées dans la figure ci-dessous :

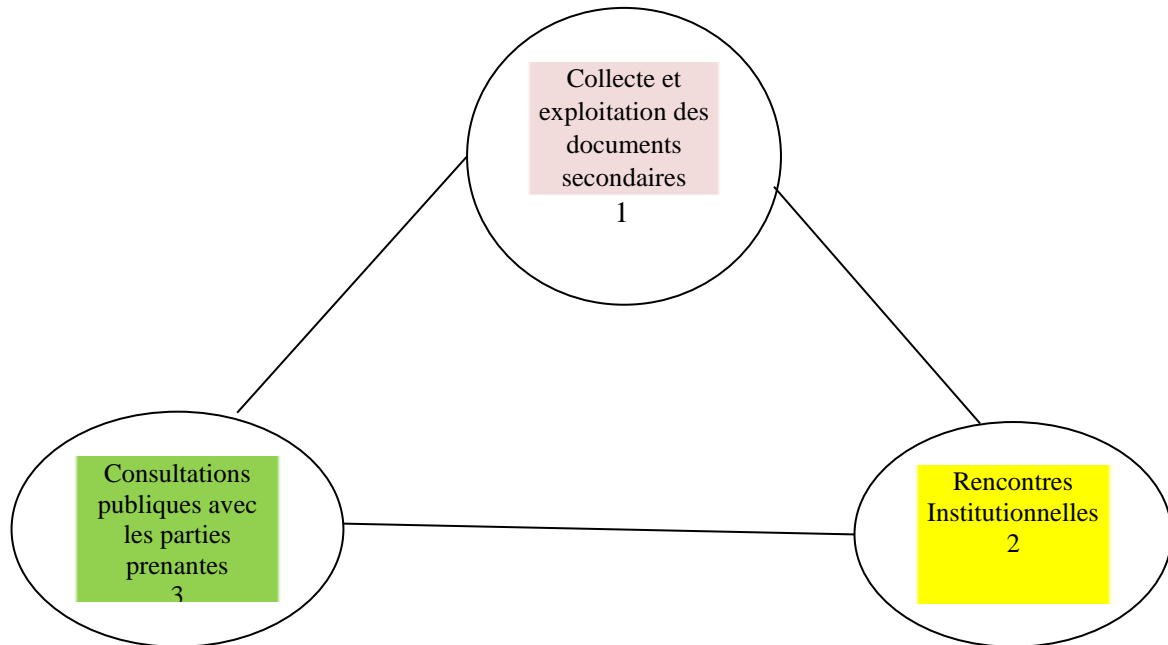


Figure 1 : Démarche de collecte de données et de consultation

## **2. LE CONTEXTE LOCAL DE GESTION DES DOLEANCES AU NIVEAU DES COMMUNES DE HANN BEL AIR ET DE DALIFORT FORAIL**

L'aire géographique et sociale dans laquelle s'insère le projet est caractérisée par une forte cohésion communautaire renforcée par l'existence dans les deux communes de villages traditionnels (Dalifort et Hann village). Cette situation de brassage entre les villages traditionnels et les nouveaux quartiers de ces communes suscite une dynamique marquée par l'utilisation de mécanismes et d'outils de dialogue social et de médiation sociale chargés de préserver et de resserrer les liens sociaux entre les populations. Dans des quartiers bénéficiaires comme Hann Village, Hann Tableau Ferrail et certaines cités résidentielles de Dalifort une forte intégration sociale lie les différentes populations grâce au système local de gestion des différends. Cette situation sociale et cette volonté affichée de cohabiter ensemble de façon apaisée des populations est un terreau fertile et une opportunité pour bâtir un cadre de la gestion des doléances et des griefs qui surviennent au niveau communautaire dans les communes de Hann Belle Air et Dalifort Forail dans le cadre du projet.

Le contexte local de gestion des doléances au niveau local dans ces deux communes se présente de façon très favorable pour la mise en œuvre et l'opérationnalisation d'un MGD dans le cadre du PGSENPA. En effet, même s'il n'existe pas de cadre formel au niveau communautaire (quartiers) pour une gestion des doléances, il existe des canaux et des outils sociaux bien usités qui ont permis aux responsables et notables locaux de pouvoir agir efficacement en cas de survenue de conflits et de mécontentements portés à leur attention entre les habitants de même quartier. De plus ces outils et mécanismes semblent bien adaptés au contexte local de la zone d'exécution du projet, ils sont connus et acceptés et les populations connaissent l'identité des animateurs de ces espaces de médiation et peuvent les saisir à tout moment.



Cette proximité du cadre et des acteurs est un élément important dans le processus de mise en place d'un correspond aux besoins et attentes des communautés locales.

La valeur ajoutée de la procédure traditionnelle de résolution des conflits est son accessibilité et sa souplesse, les plaignants se portent directement chez les leaders communautaires (délégué de quartier, Conseil de quartier, notables, imam, catéchiste, chef coutumier et/ou religieux, etc.) pour solliciter une diligence de leurs doléances et doléances. Si le conflit n'est pas réglé à ce niveau après plusieurs tentatives, les plaignants sont renvoyés vers des échelons formels que sont la police, la gendarmerie ou la justice. Cette étape constitue, l'ultime recours.

Il est apparu donc lors des consultations que les populations locales sont largement favorables à une mise en place d'un MGD plus formel pour une gestion des doléances et griefs dans la cadre de la mise en œuvre des activités du projet. Ainsi, les populations ont recommandé que le projet puisse promouvoir et accompagner la mise en place de mécanismes et outils locaux de gestion des conflits afin d'améliorer la redevabilité dans la mise en œuvre des activités du projet.

Les éléments de compréhension et d'orientation relatifs à la prévention et à la gestion des conflits communautaires au niveau des quartiers bénéficiaires nous révèlent que les moyens et les mécanismes s'appuient fondamentalement sur :

✓ La prévention

La prévention comme moyen et mécanisme de régulation des conflits se base essentiellement sur l'édiction tacite de règles communautaires pour préserver le vivre ensemble commun des populations concernées par le projet. Il est ressorti des consultations qu'un ensemble de règles sociales comme le respect d'autrui, du bien d'autrui, du bien commun fondent la prévention nécessaire pour éviter l'éclatement de conflits entre les personnes et les communautés. Les domiciles du délégué de quartier, des Badiéno Gokh et celui de notables sont des lieux d'enregistrement, d'analyse et de prévention des conflits sociaux communautaires et extracommunautaire. Ces espaces de socialisation secondaire jouent des rôles importants surtout en milieu périurbain. Leurs démarches sont cependant marquées par une démarche informelle.

✓ la réconciliation et la conciliation

Ces deux mécanismes sont très usités dans les quartiers concernés par le projet. Ils se traduisent par la médiation familiale et religieuse (Iman, catéchiste) pour éviter que les protagonistes se réfèrent à la police ou devant la justice pour régler des conflits. Les liens sociaux étant très renforcés dans certaines zones du projet, leur recours s'est montré efficace selon les leaders communautaires interrogés.

La règle est de tout mettre en œuvre pour que les conflits et les heurts entre personnes et communautés n'atterrissent pas devant les tribunaux, car socialement il est mal vu d'être à l'origine de l'emprisonnement d'un voisin ou d'un membre de la communauté.

✓ la réparation

La réparation du préjudice subi est prévue en cas de destruction de biens ou de matériels d'autrui. C'est un mécanisme qui est beaucoup utilisé dans le cas des conflits entre personnes, entre populations et le projet. Quand les médiateurs sociaux constatent la destruction des biens d'autrui, la perturbation d'activités liées au projet, ils recommandent la réparation du préjudice subi, généralement en espèces ou en nature. La réparation, l'indemnisation juste et équitable des personnes affectées est attendue par les populations concernées par le PGSENPA.

La construction d'un mécanisme de gestion des doléances dans le cadre du PGSENPA devrait beaucoup s'appuyer sur ces dispositions et organisations sociales locales pour prévenir et gérer les conflits selon des modalités socialement acceptées par les communautés locales.

### **2.1. Les acteurs ou institutions locales impliqués dans la médiation sociale**

Les consultations ont révélé un ensemble d'acteurs et d'institutions locales impliquées dans la médiation sociale au niveau des zones bénéficiaires du projet. Parmi ces acteurs et institutions figurent entre autres les acteurs suivants :

**Pour les acteurs locaux :** les plus importantes cités par lors des consultations sont les suivants:

- ☞ *les délégués de quartier ;*
- ☞ *les Badiénou Gokh ;*
- ☞ *Les présidents de conseil de quartier ;*
- ☞ *l'imam ou le catéchiste ;*
- ☞ *les chefs religieux et coutumiers ;*
- ☞ *les notables et leaders communautaire (représentants des associations communautaires dynamiques dans la zone) ;*
- ☞ *les conseillers municipaux habitant le quartier ;*

Pour les institutions ou structures locales : les plus importantes cités lors des consultations sont :

- ☞ *la Mairie (cabinet du Maire et Commissions) ;*
- ☞ *le conseil de quartier ;*
- ☞ *le conseil des Badiéne Gokh ;*
- ☞ *les ASC, les GIE/GPF, les OCB et ONG dynamiques dans la zone ;*
- ☞ *le collège des délégués de quartiers de la commune ;*
- ☞ *la fédération des femmes de la commune (organisation faîtière des femmes de la commune).*

### **2.2. Absence de cadre formel de médiation au niveau communal**

Les échanges et les discussions issues des consultations publiques avec les responsables communaux font ressortir l'absence de cadre de médiation formel au niveau communal. Il n'existe pas au niveau des communes de Hann Bel Air et de Dalifort Forail de cadres institutionnels formels de médiation sociale. Ainsi donc, toutes les initiatives de médiation sociale lors d'avènements de conflits entre les administrés relève d'une démarche informelle. Cette dernière se manifeste par la saisine de membres du conseil municipal et de personnes ressources, selon la nature du conflit, par le Maire pour apporter des solutions non judiciaires aux conflits en question. Ce cadre informel, limité dans le temps et l'espace joue un rôle de médiation et d'apaisement afin que les plaignants en arrivent à des solutions et règlements à l'amiable sous la houlette du Maire ou de ses représentants. Sa mission est donc éphémère et s'arrête à la résolution du conflit. De plus, ce processus de médiation n'est pas capitalisé ce qui fait qu'il n'existe pas de registres, de fiches de doléances et de procès-verbaux pour avoir une traçabilité de la médiation. Le processus est totalement oral.

Cette situation a comme conséquence le faible niveau d'expérience au niveau communal en matière de gestion des doléances tel que définie par la Norme Environnementale et Sociale numéro 10 « Mobilisation des parties prenantes et information », dans lequel s'inscrit le Projet de Gestion de la Santé environnementale et la Pollution en Afrique dénommée « PGSENPA ». Il apparaît donc qu'au niveau communal les élus locaux n'ont pas une pratique formalisée d'un mécanisme de gestion des doléances conformes aux dispositions de la Banque Mondiale. Les responsables communaux afin de pouvoir jouer pleinement leur rôle dans le cadre du PGSENPA et de l'opérationnalisation du MGD ont fortement besoin qu'un MGD soit institué au niveau de la commune et que les capacités des membres

de ce comité soit renforcée de pouvoir s'approprier et animer le MGD. Cette formation et cette capacitation est également valable pour les acteurs communautaires qui animeront les comités locaux (niveau quartiers et commune) de gestion des doléances.

### **3. MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES DOLEANCES DU PROJET CULTURELLEMENT ADAPTE**

La mise en place de comité de gestion des doléances conforme aux standards de la NES n°10 de la Banque mondiale requiert des préalables parmi lesquels la mise en place, la structuration et la formation des comités de gestion de doléances à l'échelle des quartiers et des communes. Ces comités pour être opérationnels devront se conformer à plusieurs principes qui seront développés dans ce chapitre.

#### **3.1. Démarche de mise en place des Comités de Gestion des Doléances (CGD)**

Le comité de gestion des doléances est mis en place au niveau des quartiers abritent les activités du projet. Compte tenu du nombre relativement important de quartier que compte les deux communes, il sera retenu le principe de mettre en place des Comités qui vont regrouper plusieurs quartiers qui polarisent les infrastructures et activités d'aménagements des lacs prévus dans les deux communes. Ainsi, à la suite de l'identification des quartiers et des investissements physiques prévus la Commune de Dalifort Foirail comptera 8 **comités locaux de gestion des Doléances (CLGD)** et la commune de Hann Bel Air 10 comités local de gestion des doléances (CLGD). En plus de ces comités locaux, il sera mis en place au niveau de chaque **Commune (Dalifort et Hann Bel Air) un comité communal de gestion des doléances (CCGD) et un Comité national au niveau de l'UGP du Projet PGSENPA.**

#### **❖ Procédure et processus de mise en place des Comités Locaux de Gestion des Doléances (CLGD)**

**L'élection ou la désignation** des membres des comités locaux de gestion des doléances (CLGD) des communes de Dalifort Foirail et Hann Bel Air se fera en Assemblée Générale communautaire **où le chef de projet local, le spécialiste en sauvegarde du projet et le point focal du projet au niveau de la commune** expliquent clairement le processus de sélection ou de désignation et laisse la communauté décider du mode de choix de ses représentants (par vote, par consensus ou par désignation).

Le processus devra être conduit de manière transparente et participative avec la volonté affichée des personnes choisies d'assumer leur rôle et fonction de façon bénévole.

Les CLGD est une structure mixte de 5 personnes, composée au moins de trois (03) hommes et de deux (02) femmes remplissant les critères indicatifs ci-après : **être résident, accepter de travailler de façon bénévole, avoir une bonne moralité, avoir une capacité d'écoute et d'ouverture, être disponible, savoir parler en public, savoir-faire du feed – back, être impartial, discret, honnête, conciliant patient, respecté et considéré.** Il est souhaitable d'avoir au moins un membre qui sait lire et écrire au sein du comité qui assurera le secrétariat. Les communautés bénéficiaires apprécient et valident les critères proposés avant la sélection des membres. Les membres du comité local de gestion des doléances sont :

- Un Président : chargé de convoquer et coordonner les activités du comité.
- Un Secrétaire : chargé de tenir le registre de doléances.
- Un membre (un représentant des notables)
- Un membre (un représentant des jeune)
- Un membre (un représentant des badiéno gokh point focal VBG)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Les Badiéno Gokh sont déjà actives sur les aspects liés aux VBG/EAS/HS au niveau. Au sein du comité, elles assureront le rôle de point focal VBG.

Il revient également à la communauté de veiller à ce que les membres du comité ne soient pas issus d'une même famille. L'inclusion des femmes dans les Comités est vivement souhaitée afin de faciliter le travail de gestion des doléances surtout celle liée au VBG.

En cas de vacance de poste (démission, voyage longue durée, incapacité, incompétence, faute grave, décès, etc.), la communauté procède au pourvoi dudit poste à travers une assemblée générale convoquée par chef de projet avec l'appui du point focal du Projet.

Après l'élection ou la désignation des membres du comité, il faut procéder à leur présentation à l'Assemblée Générale communautaire et sanctionner le processus par l'élaboration d'un PV.

Des séances d'orientation des personnes élues ou désignées sont organisées par le Responsable sauvegarde et le chef de projet selon un calendrier défini d'un commun accord. Dans le cadre de l'intervention, ces comités sont orientés in situ immédiatement après leur mise en place par l'équipe du Projet. Les membres des comités locaux de gestion des doléances (CLGD) travaillent de façon bénévole et se réunissent systématiquement après chaque dépôt d'une plainte.

En outre, il est important et même nécessaire de faire une **distinction entre les rôles du comité local de gestion des doléances et ceux des leaders coutumiers** (chefs de villages, délégués de quartiers, Imam etc.). Le comité de gestion des doléances ne prend en charge que les doléances liées aux interventions du Projet. Le comité doit rendre compte à l'UGP et au chef de projet sur le processus de résolution et les résultats de la médiation pour faciliter le suivi. D'ailleurs pour faciliter le partage d'information un groupe WhatsApp sera créé et regroupera tous les comités des différents niveaux (local, Communal et National).

#### ❖ **Procédure et processus de mise en place des Comités communaux de gestion des Doléances (CCGD)**

La mise en place des comités communaux de gestion des doléances se fera directement en rapport avec la commune et l'implication de l'autorité municipale (maire de la commune). Le comité sera composé de 05 membres au maximum. Le même processus par lequel les membres du CLGD ont été élus ou désignés sera adopté pour les comités communaux surtout pour les trois (03) membres du comité. Les profils suivants seront recommandés pour plus d'efficacité dans l'opérationnalisation du comité :

- Un Président : (le point focal du projet)
- Un Secrétaire : (le chef de projet)
- Un membre : (un conseiller municipal représentant la commission environnement, hygiène et santé)
- Un membre : (un conseiller municipale membre de la commission jeunesse)
- Un membre : (un conseiller municipal membre commission genre et affaire sociale)<sup>2</sup>.

Après la désignation des membres du comité, il faut procéder à leur présentation à l'Assemblée Générale communal et sanctionner le processus par l'élaboration d'un Procès-Verbal (PV). Des séances d'orientation des membres désignés sont organisées par le Responsable sauvegarde et le chef de projet selon un calendrier défini d'un commun accord. Le comité fera l'objet d'un arrêté municipal pris par le maire pour leur installation officiel.

---

<sup>2</sup> Ce membre doit être nécessairement une femme et fera office de point focal sur les aspects VBG/AES/HS

❖ **Procédure et processus de mise en place du Comité National de Gestion des Doléances (CNGD)**

Le Comité National de Gestion des Doléances (CNGD) sera institué au niveau de l'Unité de gestion du Projet PGSENPA. Il sera mis en place en même temps que les autres comités (local et communal). Il sera constitué des membres de l'équipe de l'UGP du projet PGSENPA. Ce comité sera composé au moins de 4 membres. Les profils proposés sont les suivants :

- Un Président : (le coordonnateur du Projet)
- Un Secrétaire : (le spécialiste en sauvegarde)
- Un membre : (le spécialiste suivi évaluation)<sup>3</sup>
- Un membre : (le spécialiste en infrastructure)
- 

Ce comité sera entériné par le coordonnateur du projet qui va en assurer la présidence et le spécialiste sauvegarde le secrétariat à travers la tenue du registre de plainte. Ce comité travaillera en étroite collaboration avec les autres comités et le troisième niveau de recours des plaignants.

❖ Synthèse du dispositif de recueil et de gestion des doléances

Le ci-dessous fait un récapitulatifs des différents niveaux de recours qui seront mis en place dans le cadre l'opérationnalisation du système de gestion des doléances du PGSENPA. La synthèse de ces différents niveaux s'établit comme suit:

Tableau 1 : Récapitulatif des différents niveaux de recours du MGD

Niveau	Dénomination	Localisation	Nombre de comités	Composition
<b>Quartiers</b>	Comité Local de Gestion des Doléances	Commune de Hann Bel Aire	10	5 membres par comité
		Commune de Dalifort Forail	08	5 membres par comité
<b>Commune</b>	Comité Communal de gestion des Doléances	Commune de Hann Bel Air	01	5 membres pour ce comité
		Dalifort Forail	01	5 membres pour ce Comité
<b>National (UGP) PGSENPA</b>	Comité National de Gestion des Doléances	UGP projet PGSENPA	01	4 membres pour ce comité

**4. LES CATEGORIES ET TYPE DE DOLEANCES SUSCEPTIBLES D'ETRE PORTEES PAR LES PARTIES PRENANTES**

La mise en œuvre des activités du projet PGSENPA est susceptible d'engendrer des doléances de différentes nature et de diverses catégories. Ces doléances peuvent être liées aux aspects suivants :

- **Les problèmes liés à l'environnement** : suggestions ou doléances concernant l'impact des activités du projet sur l'environnement. Par exemple : perte d'espèces spécifiques en raison du

<sup>3</sup> Au moins un des membres de ce comité sera une femme et sera désigné point focal VBG du CNGP.

défrichage, déboisement, contamination des plans d'eau, impacts sonores, présence de déchets ou de débris de chantier, dégradation accidentelle de biens privés, non respects mesures environnementales lors des travaux etc.

- **Les problèmes liés au social** : suggestions ou doléances concernant l'impact des activités du projet sur la vie communautaire/personnel. Par exemple : restrictions de l'accès aux ressources naturelles, non respects des coutumes locales, absence ou faible sensibilisation, détérioration de biens privés, mauvais comportement du personnel du projet, traitement discriminatoire des bénéficiaires, absence de protection des groupes vulnérables, non utilisation de la main-d'œuvre locale, travail des enfants, violence verbale, violence physique, discrimination fondée sur genre, etc.
- **Les problèmes liés à la performance du projet** : suggestions ou doléances concernant la performance du projet et de son personnel. Par exemple : violation des obligations, absence du personnel sur le terrain, mauvaise supervision des activités, mauvaise réalisation des infrastructures, retards dans le paiement des prestataires et la livraison des matériels, retards ou autres problèmes liés aux revenus des bénéficiaires, conditions de travail et santé au travail, etc.

#### **Une plainte peut être de diverses natures :**

- Techniques : erreurs ponctuelles de saisies, de traitement, erreurs de système, dysfonctionnement matériel, non-respect des procédures, etc.
- Juridiques : non-respect de la réglementation, acte frauduleux, etc.
- Déontologiques : non-respect du secret professionnel, des obligations incombant à l'exercice du métier, corruption, harcèlement, non-respect des procédures de passation de marchés, etc.
- Sociales ou de Convenance : non-respect des personnes, des us et coutumes, des règles de bonne conduite, mise en cause de la qualité des services ou prestations, de l'accueil par téléphone ou sur le lieu de travail, de la forme et ou du contenu de courriers ; non-respect des délais ; prise en compte inadéquate des problèmes posés, etc.
- **Violences Basées sur le Genre (VBG, EAS, HS)** : ce sont des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes, les enfants et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles.
- **Environnementales** : affectation de l'écosystème, nuisances diverses, dégradation de ressources naturelles, pollution, etc.

Les cas énumérés ne sont pas exhaustifs, d'autres pourraient éventuellement s'ajouter compte tenu de la dynamique des acteurs et parties prenantes du projet. Les doléances voire réclamations pourraient largement compromettre la réussite du projet et doivent être gérées et maîtrisées dans la plus grande transparence de sorte que, personne ne puisse se sentir lésé surtout au niveau des populations bénéficiaires.

#### **4.1. Principes de traitement des doléances**

Plusieurs types de doléances, de réclamations, de doléances peuvent apparaître durant la mise en œuvre d'un projet donné. Aussi, le mécanisme de gestion prévu devrait être capable de gérer ces types de doléances et autres. Afin de pouvoir gérer autant de variétés de cas, le mécanisme proposé doit donc répondre à quelques principes de base :

Tableau 2 : Principes de traitement des doléances

<b>Non- discrimination</b>	<i>Quels que soient leurs types et moyens de transmission, toutes les doléances déposées sont recevables, qu'elles aient été transmises verbalement, par écrit, par SMS ou par téléphone, ou anonymes.</i>
<b>Participation de toutes les parties prenantes</b>	<i>Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et que s'il est pleinement intégré aux activités du Projet</i>
<b>Confidentialité</b>	<i>Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Elle permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des doléances seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.</i>
<b>Subsidiarité</b>	<i>Les doléances seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises. Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur</i>
<b>Redevabilité</b>	<i>Le Projet devra se montrer être responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et doléances en rapport avec la mise en œuvre du Projet, et de les en informer sur les suites réservées. La réponse à la plainte sera communiquée aux parties intéressées et la plainte sera clôturée après cette notification.</i>
<b>Transparent et adapté à la culture locale</b>	<i>Les parties prenantes doivent être clairement informées de la marche à suivre pour avoir accès au MGD et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. L'on peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre</i>
<b>Accessibilité au système</b>	<i>Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.</i>
<b>Sécurité</b>	<i>Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGD.</i>
<b>Approche centrée sur les survivant-es</b>	<i>L'approche centrée sur les survivant-es place les choix et les besoins des survivant/es au centre des processus décisionnels, des procédures de gestion des doléances et autres activités entreprises, tel que le référencement vers les services de prise en charge. Une telle approche permet de</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>·Créer un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivant-es;</i></li> <li><i>S'assurer que le consentement éclairé des survivant-es est systématiquement obtenu ;</i></li> <li><i>Respecter leurs droits, souhaits et choix ;</i></li> <li><i>Maintenir la confidentialité à tout moment ;</i></li> <li><i>Préserver l'intégrité morale et physique des survivant-es tout au long du processus de gestion des doléances</i></li> </ul>

#### **4.2. Informations et sensibilisation sur l'existence du Mécanisme de Gestion des Doléances (MGD)**

L'UGP et les chefs de projet au niveau communal renforceront la campagne d'information sur le MGD au niveau des Communes bénéficiaires. Cela commencera avant la mise en œuvre effective et continuera

pendant toute la durée du Projet. Pour ce faire, elle mobilisera tous les moyens et canaux disponibles d'information et de communication (affiches, média écrit, audio-visuel, internet, réseaux sociaux, réunions publiques).

L'UGP informera toutes les parties prenantes, et via la stratégie de communication du projet et via tout support d'information du projet, de l'existence de MGD qui prendra en compte tous les possibles cas de doléances et doléances liées à la mise en œuvre du projet.

Les informations doivent être communiquées d'une manière claire, compréhensible pour les tiers ciblés, et utilisant différents supports / méthodes. En particulier, les modes d'enregistrement des doléances devront être bien précis et mis en exergue dans les communications et sensibilisations à faire. De plus, il sera crucial de communiquer sur les modalités de dépôt et de traitement des doléances sensibles, y compris les doléances EAS/HS, et sur le fait qu'elles seront gérées sur la base de l'approche centrée sur les survivantes (pour ce qui est des doléances EAS/HS).

Par ailleurs, tous les supports de communication produits concernant le mécanisme de gestion des doléances (dépliant, affiche, articles et communiqué de presse) devront préciser l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du (des) responsable(s) des membres des comités au niveau Local et communal.

### **4.3. Procédures du mécanisme de gestion des doléances**

#### *4.3.1. Modalités de déclaration et d'enregistrement de doléances*

En vertu du principe de non-discrimination et d'accessibilité du MGD, il a déjà été mentionnée ci-dessus que toutes les formes de transmission des doléances seront recevables :

- Doléance nominative : on connaît le plaignant ;
- Doléance anonyme : on ne connaît pas le plaignant ;
- Doléance écrite, par SMS, par téléphone WhatsApp ou doléance verbale ;
- Doléance collectée sur Internet (site Web, Facebook du projet ou des communes bénéficiaires).

#### *4.3.2. Mécanisme de dépôt des doléances*

Durant la mise en œuvre du projet, les doléances pourraient être rapportées par les moyens suivants :

- Verbal par rencontre directe avec le plaignant, au niveau des zones concernées. Les doléances verbales seront enregistrées dans un registre de doléances ou au niveau des fiches de doléances disponibles à cet effet ;
- Appel téléphonique/Message WhatsApp : Les plaignants peuvent également téléphoner aux membres des comités (locaux, communaux, nationaux) pour soumettre leur doléances ;
  - Nom des points focaux (à préciser dès désignation)
  - Contact des membres (à compléter plus tard)
  - E-mail des membres (à compléter plus tard)
- Lettre envoyée à l'UGP du projet. Les doléances peuvent également adressées par une lettre officielle adressée au Coordonnateur de l'Unité de l'UGP du projet PGSENPA.
  - Contacts des membres du comité national : (à compléter plus tard)
  - E-mail du comité: (à compléter plus tard)

Des canaux d'entrée considérés comme étant sûrs et accessibles permettant le dépôt de doléances EAS/HS seront identifiés avec les communautés et notamment les femmes et adolescentes. Les Badiéno Gokh seront désignées comme points focaux de réception des doléances VBG.



### 4.3.3. Les catégories de doléances

Selon leur objet, les doléances peuvent être regroupées en deux (02) catégories que sont :

#### **a) Les doléances non sensibles :**

Il ne s'agit pas véritablement de doléances mais plutôt de demandes d'informations ou des doléances qui peuvent être adressées au CLGD, CCGD ou au CNGD. On peut retenir à titre d'exemple, les questions d'emploi de la main d'œuvre locale, les activités entrant dans le cadre du Projet notamment l'emplacement des Point de Regroupement Normalisé (PRN), le choix dans l'aménagement des lacs, le mécanisme à suivre pour bénéficier de certains appuis, mauvaise gestion des ouvrages, non respects des mesures de sensibilisation etc.

L'accès des Parties Prenantes à ces informations et doléances entre dans le cadre de la transparence et peut faciliter et renforcer la collaboration avec le projet.

#### **b) Les doléances sensibles**

Ce sont des doléances qui sont liées à des cas ou situations graves touchant le projet. Ces doléances peuvent regrouper la destruction sévère de biens privés par les travaux du projet, les accidents et incidents ayant entraîné des blessures graves ou mort d'hommes qui pourraient survenir lors des travaux, bagarres entre les travailleurs du projet et les riverains des travaux, non-paiement des travailleurs et des prestataires, cas de violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuel (EAS), Harcèlement sexuel (HS) commis par les travailleurs du projet ou des prestataires mobilisés dans le cadre des activités du projet, non-respect des coutumes locales, cas de corruption, fraude et concussion etc.

Il est important de souligner que les doléances liées aux VBG/EAS/HS sont considérées comme sensibles, pour lesquelles les plaignants doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux de représailles. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à cette catégorie de doléances, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, à la constitution d'un répertoire par rapport aux communes d'intervention afin d'évaluer les capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de doléances en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositifs du présent MGD sur le volet VBG.

### **4.4. Procédure de traitement des doléances à l'amiable**

La procédure de traitement des doléances et réclamations au sein du Projet offre aux populations et à toutes les parties prenantes un moyen de recours, d'arbitrage et de conciliation pour résoudre les différends résultant des incompréhensions ou des injustices avérées survenues pendant la mise en œuvre des activités. Cette procédure se veut objective et transparente au cours de toutes ses étapes. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et dans les délais prévus, aux préoccupations formulées par les personnes affectées ou se sentant lésées par le Projet.

Dans le cadre de la démarche fonctionnelle du mécanisme de gestion des doléances, huit (8) étapes seront suivies : l'accès, l'accusé de réception, le tri et traitement, l'investigation terrain, le suivi, le retour de l'information, la clôture et l'archivage. A noter que les plaignants ont la possibilité de saisir n'importe quel niveau de recours de leur choix (local, communal et national), .

La figure ci-dessous présente le cheminement du MGD.



Figure 2 : Cheminement du processus de gestion des doléances du MGD

➤ **Étape 1 : Enregistrement de la plainte**

La première étape du processus consiste à la mise en place des canaux de réception des doléances qui seront adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du projet. Pour les doléances EAS/HS, ces canaux de réception devront être considérés comme étant sûrs et accessibles par les communautés, et les femmes et adolescentes en particulier. Les doléances seront formulées verbalement (lorsque le plaignant n'est pas lettré) ou par écrit. Les doléances verbales seront au préalable transcrites par écrit avant la suite du processus en vue d'assurer leur traçabilité. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, est enregistrée dans un registre disponible au niveau de l'organe de dépôt de gestion.

Les adresses et contacts des organes seront notifiés à toutes les parties prenantes de la zone d'intervention du projet lors des activités de communication, sensibilisation et diffusion sur le MGD. Le plaignant reçoit un accusé de réception dans un délai de 24 h après le dépôt de sa doléance. Les canaux de transmission des doléances seront le téléphone, la saisine directe ou par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, OCB, etc.), le dépôt par le plaignant lui-même.

Les doléances EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les femmes lors des consultations et seront immédiatement référées au prestataire de services VBG identifié localement, mais seulement après avoir obtenu le consentement éclairé du/de la survivant-e. Ces doléances ne seront pas gérées au niveau du comité local et, avec le consentement des survivants, seront transférées au niveau national (UGP) pour la gestion et la vérification du lien avec le projet.

➤ **Étape 2 : Examen des doléances**

Une fois la plainte enregistrée, il est procédé à un tri par les organes (installé au niveau local et communal) de traitement des doléances pour distinguer le caractère non sensible ou sensible des doléances en tenant compte des critères précis retenus. Sur la base de ces critères, une procédure d'étude adaptée à chaque type de grief sera retenue. A noter que les doléances sensibles sont directement référées au CNGP (niveau national UGP)

Les doléances non sensibles seront traitées par tous les organes. Pour les doléances sensibles, après enregistrement aux niveaux des autres organes, seul l'organe national va procéder au traitement. Il procède immédiatement aux investigations nécessaires, et assure le traitement, la résolution et la clôture de la procédure avec mention à la Banque mondiale. L'issue du traitement d'un grief est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder sept (07) jours ouvrables après accusé de réception pour les doléances non sensibles et dix (10) jours ouvrables pour celles sensibles.

Les doléances non sensibles regroupent :

- les demandes d'information sur le projet ;
- la qualité de services ;
- les questions sur les procédures du projet ;
- le feedback de la communauté ;
- les suggestions ou propositions de la communauté ;

Les doléances sensibles comprennent :

- le manque de respect des règles de confidentialité et de l'approche centrée sur les survivants de VBG /EAS / HS ;
- la méconduite financière (fraude, corruption, extorsion, détournement, etc.) ;
- les cas de Violences Basées sur le Genre, Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel ;
- La violation des droits des enfants ;
- Accident grave/mortel d'une personne liée aux activités du projet.

➤ **Étape 3 : Investigation pour vérifier le bien-fondé de la plainte**

Cette étape très importante permettrait de recueillir les informations et les preuves devant confirmer ou infirmer le grief et à retenir les solutions en réponse aux préoccupations du plaignant. Des compétences spécifiques peuvent être sollicitées si elles ne sont pas disponibles au sein des organes du MGD. Un délai maximal de cinq (07) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes les doléances dont la résolution nécessite des investigations plus approfondies. Les plaignants concernés devront être informés des délais supplémentaires par écrit du président de l'organe.

Pour les doléances EAS/HS, le processus de vérification des doléances EAS / HS ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève de la compétence des autorités judiciaires (si le survivant choisit pour poursuivre cette voie).

➤ **Étape 4 : Propositions de réponse**

Sur la base des résultats documentés des investigations, une réponse écrite est adressée au plaignant. Cette réponse met en évidence la validité ou non du grief ou de la plainte. En cas de validité, l'organe de gestion des doléances (selon le niveau), notifie au plaignant par écrit, les conclusions de leurs investigations, les solutions retenues, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de deux (2) jours ouvrables après les investigations. De même, lorsque la plainte n'est pas fondée, une notification argumentée et écrite sera adressée au plaignant dans les 48 heures suivants la fin des investigations.

➤ **Étape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution**

En cas d'insatisfaction, le plaignant peut contester les mesures retenues. Il a alors la possibilité de solliciter une révision des résolutions de l'organe de gestion des doléances saisi. La durée de la période admise pour ce faire est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification des résolutions par le plaignant. En pareille circonstance, l'organe de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour réviser sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin. Les mesures revues doivent être notifiées au plaignant par écrit. En cas d'absence d'accord le plaignant pourrait saisir un autre niveau de recours avec l'assistance du projet.

➤ **Étape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices**

La mise en œuvre des mesures retenues par le comité de gestion des doléances ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties surtout du plaignant pour éviter toute forme d'insatisfaction et d'abus. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de résolution (Annexe7).

L'organe de gestion des doléances mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le Président du comité de gestion des doléances saisies et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

➤ **Étape 7 : Clôture ou extinction de la doléance**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des doléances si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un Procès-Verbal signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou communales et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.

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

➤ **Étape 8 : Rapportage**

Toutes les doléances reçues dans le cadre du MGD du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement, dans une limite de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des doléances et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de doléances, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques.

➤ **Étape 9 : Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des doléances. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les doléances reçues ii) les solutions trouvées et iii) les doléances non résolues nécessitant d'autres interventions.

Tableau 3 : Synthèse des étapes de traitement des doléances

Etapes	Synthèses des étapes de traitement des doléances	Délais
<b>1</b>	Enregistrement de la plainte et accuse de réception	24 h
<b>2</b>	Examen de la plainte	07 jours pour doléances non sensibles et 15 jours pour doléances sensibles
<b>3</b>	Investigation pour vérifier le bien-fondé de la plainte	07 jours
<b>4</b>	Proposition de réponse	02 jours

5	Révision des réponses en cas de non-résolution	05 jours
6	Mise en œuvre des mesures correctives	05 jours
7	Clôture ou extinction de la plainte	03 jours pour le CLGP et CCGP et à 05 jours pour CNGP
8	Rapportage	05 jours pour le CLGP et CCGP et à 07 jours pour CNGP
09	Archivage	06 jours

#### 4.5. Voie judiciaire

Le recours aux tribunaux est expliqué et ouvert aux populations locales en même temps que les possibilités de règlement à l'amiable proposées par le projet.

Les personnes affectées insatisfaites pourront introduire leur litige auprès du Tribunal de première instance du lieu d'opération des activités du projet.

Le recours aux tribunaux se fera selon les modalités suivantes :

- une assistance sera fournie aux plaignants afin de leur permettre de pouvoir exercer leur droit de recours.

Les instances de collecte et d'examen des doléances seront flexibles et ouvertes à diverses formes de preuves.

La figure ci-dessous représente le digramme de flux du circuit de réception et de traitement des doléances.

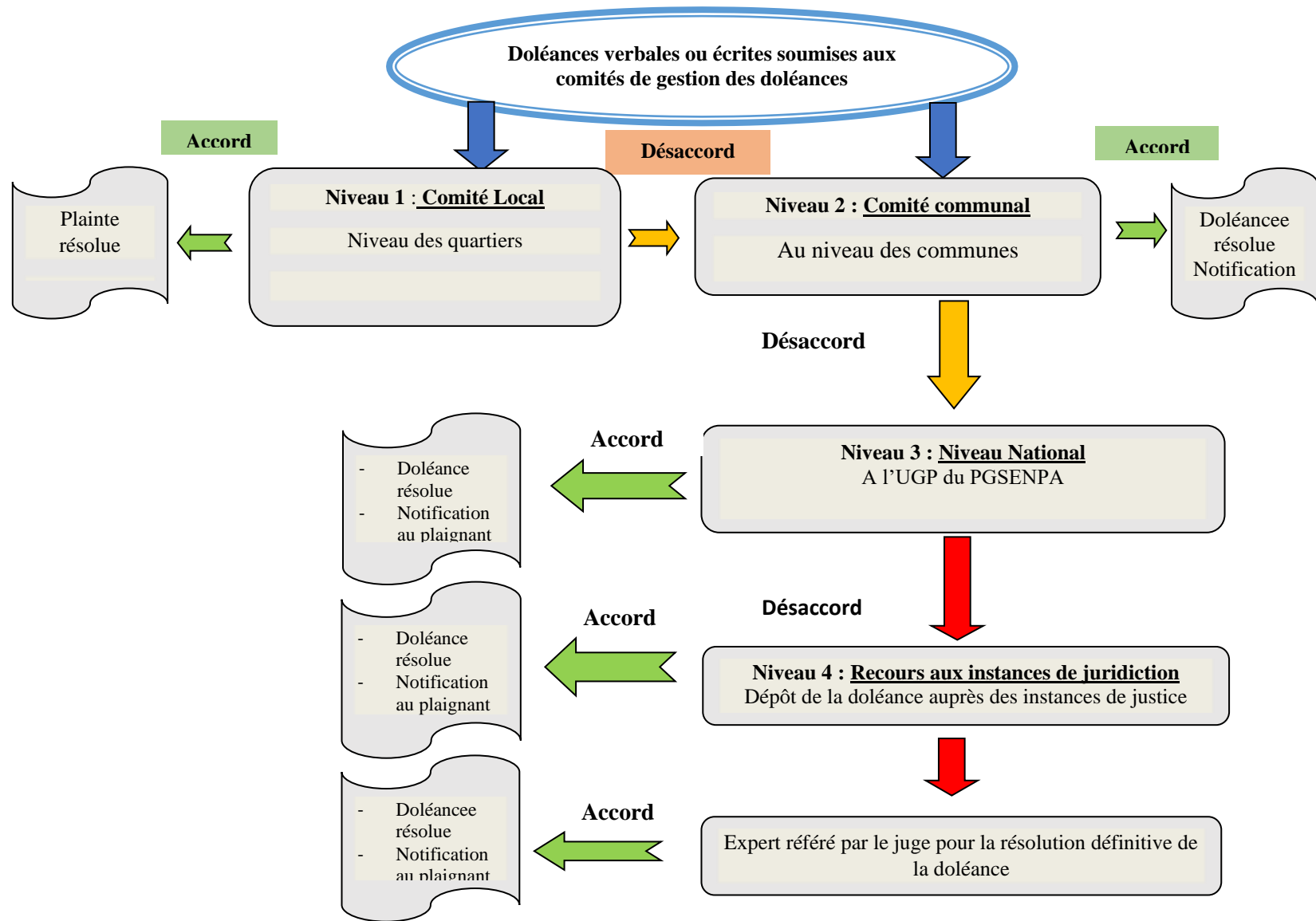


Figure 3 : Logigramme du Mécanisme de Gestion des Doléances

#### **4.6. Procédures pour la gestion des doléances VBG/EAS/HS**

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure à l'amiable de résolution des doléances n'est pas applicable aux doléances VBG/EAS/HS. Une procédure spécifique sera appliquée à travers le Mécanisme de gestion des doléances qui est adapté pour être sensible au VBG. Les CLGD et CCGD disposeront de points focaux qui seront formés pour recueillir de façon sûr et confidentielle les doléances liées aux EAS/HS. Les points focaux VBG de ces instances dès réception des doléances VBG procéderont au référencement des survivants/es. A chaque niveau local et communal, les points focaux seront désignés, formés et outillés pour la réception et le référencement éthique et confidentiel des survivants (es) auprès du CNGP et des fournisseurs de services VBG/EAS/HS. L'UGP du PGSENP contractera au besoin avec une ONG spécialisée en VBG/EAS/HS pour la gestion conforme aux bonnes pratiques de la banque des questions de VBG.

##### *4.6.1. Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS*

Les doléances EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales (les Badienou Gokh) de tous les comités locaux, y compris les enfants et femmes lors des consultations. Il s'agira de placer et former des points focaux, homme et femme, au sein des comités de gestion des doléances chargés de recevoir les doléances d'EAS/HS.

Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et référer des doléances EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants (es), la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). La formation sera dispensée en parallèle avec la formation des membres des comités de gestion des doléances.

##### *4.6.2. Trie et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS*

Les doléances VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux au prestataire de services VBG identifié localement pour une prise en charge, selon les souhaits et les choix de chaque survivant (es). Ces doléances ne seront pas gérées au niveau du comité local et, avec le consentement des survivants, seront transférées vers le Comité National de Gestion des Doléances qui dispose d'un spécialiste en sauvegarde.

Les structures locales de prestations VBG, seront aussi sensibilisées pour recevoir et remonter les doléances au niveau du Comité National de Gestion des Doléances VBG qui, à son tour va les traiter avec l'ONG d'appui toujours sur une approche basée sur les besoins des survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas et la sécurité des survivants-es. Un registre séparé, sécurisé et confidentiel, pour l'enregistrement des doléances qui sera géré par les prestataires de services VBG. Une fiche de notification séparée pour les doléances EAS/HS sera utilisée pour permettre au prestataire de remonter la plainte auprès de l'UGP pour traitement. Dans les 24 heures qui suivent la réception de doléances d'EA/HS, le prestataire de service VBG reportera aussi la plainte auprès de l'UGP et, à son tour, à la Banque mondiale, utilisant une fiche de notification préétablie.

Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

##### *4.6.3. Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS*

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit de poursuivre la procédure juridique). Le travail de

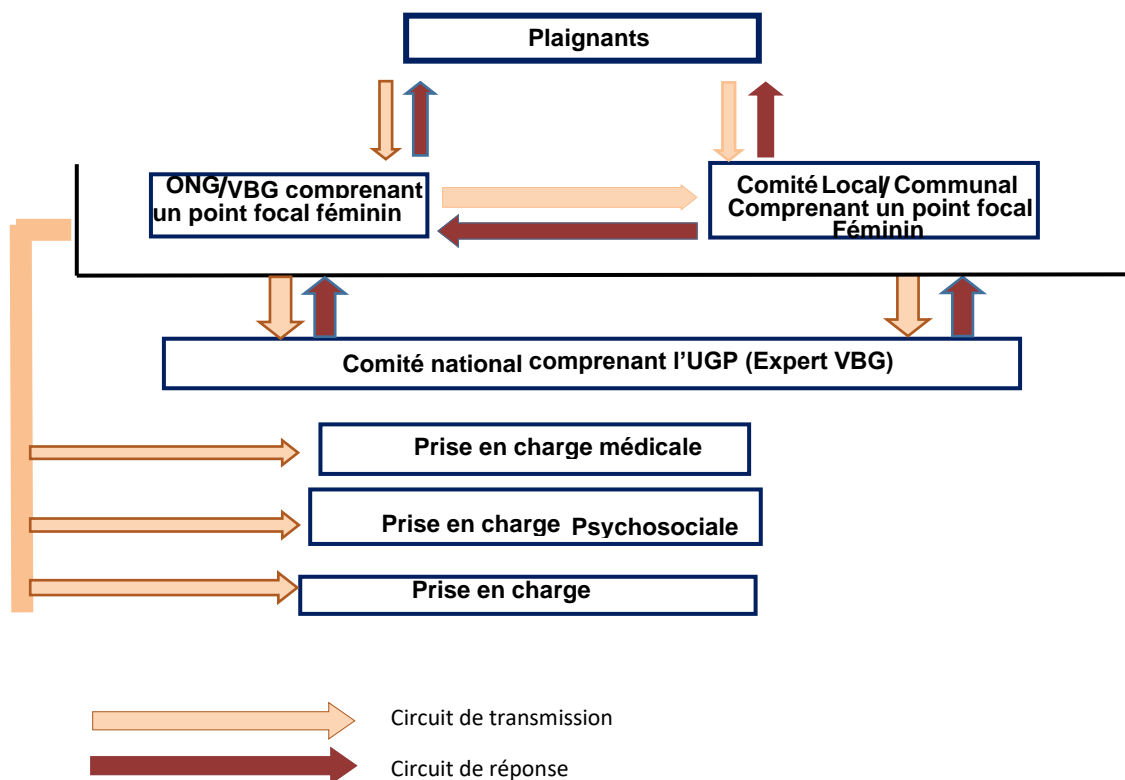
vérification sera effectuée par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le Comité National de Gestion des Doléances avec l'appui de l'ONG conseil. Cette commission comprendra au moins

- ✚ les responsables sauvegardes environnementale et sociale et VBG de l'UGP;
- ✚ un ou deux points focaux VBG des CLGD.
- ✚ un représentant du CCGD ;
- ✚ une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte)

Au cours du processus de vérification, l'identité de la survivante sera tenue confidentielle par le prestataire de service VBG, qui sera en charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement informé de la victime. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

La coordination de ce travail sera assurée par la Spécialiste en Sauvegarde du projet avec l'appui de l'ONG conseil en VBG. C'est le lieu de souligner qu'aussi bien les membres du comité VBG et que ceux de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel.

Figure 4 : Logigramme du Mécanisme de gestion des doléances EAS/HS



Ce dispositif est mis en place pour permettre d'apporter un traitement spécifique pour les doléances EAS/HS. Il ne s'agit pas de créer deux MGD séparés, mais de s'assurer que la gestion des doléances EAS/HS se fasse de manière appropriée et qu'elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es et la confidentialité.

*N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.*

*La Banque sera informée par le Comité national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.*



#### 4.6.4. Clôture de la plainte VBG

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard quatre (4) semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le fournisseur de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues. Avant toutes communications sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service de VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), si cela s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

### 5. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MGD

La méthodologie d'opérationnalisation du mécanisme de gestion des doléances comprend :

- ☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- ☞ le renforcement des capacités des acteurs ;
- ☞ Le fonctionnement des comités ;
- ☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGD ;
- ☞ le budget de mise en œuvre du MGD.

#### **5.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Doléances (outils et procédures)**

Les communes de Dalifort Foirail et de Hann Bel Air, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet ou d'en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations relatives au MGD (la mise en place des comités, les modalités de saisine des comités, les contacts des membres des MGD de tous les niveaux).

Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des doléances sera vulgarisé au sein des communes d'intervention du projet lors des séances de consultations et d'information publiques et par la suite, diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera toutes les parties prenantes surtout les bénéficiaires finaux (autorités administratives, collectivités territoriales, PAP, communautés locales, bénéficiaires indirects, etc.). Ce, à travers :

- (i) la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de doléances et les autres parties prenantes au niveau des zones d'intervention du projet,
- (ii) la diffusion du MGD au niveau local sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées),
- (iii) les affichages sur les sites d'implantation du projet,
- (iv) l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGD au niveau des localités concernées,
- (v) et tout autre moyen de communication culturellement appropriés seront utilisés.

#### **5.2. Renforcement des capacités des acteurs**

Dans le cadre du PGSENP, la mise en œuvre du présent MGD nécessite au préalable le renforcement des capacités de l'ensemble des acteurs impliqués dans tout le processus compte tenu de leur rôle majeur dans son implémentation sur le terrain.

Par conséquent, à la suite de l'approbation du document par la Banque mondiale, ces acteurs membres des comités de gestion des doléances à tous les niveaux bénéficieront d'une formation sur les objectifs,

la typologie des doléances, les principes directeurs, les procédures et le contenu du manuel et également sur les mécanismes de sa mise en œuvre.

Enfin, ils seront outillés sur les risques de violences basées sur le genre (VBG) notamment les questions relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (HS) car ces risques pourraient subvenir durant la mise en œuvre du projet.

### 5.3. Suivi - évaluation du MGD

Le suivi des réclamations et doléances est assuré directement par le Spécialiste de sauvegarde environnemental et social du projet en étroite collaboration avec les autres acteurs de l'UGP impliqué dans le présent MGD notamment le chargé de suivi-évaluation. Toutefois, l'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGD. A ce titre, le PGSENP veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des doléances. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et doléances sensibles (VBG/EASHS) et à celles provenant des personnes vulnérables. Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UGP. Les indicateurs de suivi sont entre autres présenté dans le tableau ci-dessous:

Tableau 4 : Tableau des indicateurs de suivi du MGD

Indicateurs	Sources de vérification	Responsabilité de suivi
Nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGD dans les zones d'intervention du projet ;	Rapport ou PV d'activités de sensibilisation	UGP/spécialiste sauvegarde
Types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGD ;	Rapport et PV de formation	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre de personnes formées sur le MGD (désagrégé par sexe) ;	Rapport de formation	UGP/spécialiste sauvegarde
Types de réclamations/doléances enregistrées ;	Registre de doléances	UGP/spécialiste sauvegarde
Type de voies de recours de résolutions des réclamations/doléances	Registre de doléances	UGP/spécialiste sauvegarde
Durée de traitement des réclamations/doléances y compris les doléances EAS/HS ;	Registre de doléances CLCGP et CCGP	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre et pourcentage de réclamations/doléances reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre	Registre de doléances CLCGP et CCGP	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre et pourcentage de réclamations/doléances résolues ;	Registre de doléances CLCGP et CCGP	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre et pourcentage de réclamations/doléances non résolues	Registre de doléances CLCGP et CCGP	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre de doléances résolues à l'amiable ;	Rapport de suivi des doléances	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre de doléances portées devant les juridictions compétentes ;	Rapport de suivi des doléances	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGD ;	Rapport de mise en place des comités de gestion des doléances	UGP/spécialiste sauvegarde
Nombre et pourcentage de doléances EAS/HS ayant été référés aux services de prise en charge dans les délais proposés ;	Rapport de suivi des doléances VBG	UGP/spécialiste sauvegarde

## 6. BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGD

Le budget détaillé de la mise en œuvre du MPD prend en compte l'ensemble des activités associées à l'opérationnalisation et au bon fonctionnement du MGD. Ainsi, de la mise en place des comités locaux et les frais d'organisation des assemblées de désignation à la formation des membres du comité en passant par le renforcement des capacités sur les aspects VBG sont pris en compte. Le budget global s'établit suivant le tableau ci-dessous.

Tableau 5 : Budget estimatif de la mise en œuvre du MGD

<b>Actions</b>	<b>Unité</b>	<b>Quantité</b>	<b>Prix unitaire</b>	<b>Montant</b>
<b>Mettre en place les Comités de Gestion des Doléances dans les deux communes</b>	FF	18	100 000	1800 000
<b>Vulgariser le MGD à travers des séances de sensibilisation</b>	FF	6	200 000	1 200 000
<b>Renforcer les capacités des acteurs (membres des comités de gestion des doléances, des membres du projet, les élus locaux, des partenaires clés etc.)</b>	FF	4	250 000	1000 000
<b>Equiper les différents Comités de Gestion des Doléances (Registre de doléances, support didactiques, stylos, blocs notes etc.)</b>	FF	20	20 000	400 000
<b>Organiser des séances de sensibilisation sur le volet EAS/HS et VBG du MGD</b>	FF	4	250 000	1000 000
<b>ONG d'appui en service VBG</b>	FF	1	1 000 000/an	5000000
<b>Fonctionnement les différents comités (réunions des comités, missions de suivi, enquêtes etc.)</b>	FF	20	100 000	2 000 000
<b>Créer et mettre à jour une base de données sur les doléances</b>	--	--	--	Aucun frais
<b>Organiser des missions d'évaluation des comités de gestion des doléances</b>	FF	<b>20</b>	<b>50 000</b>	1000 000
<b>Montant Total</b>				<b>13 400 000</b>

## CONCLUSION

Le MGD ne pourra jouer le rôle souhaité que si les structures de traitement des doléances sont formellement mises en place et leurs capacités renforcées en termes d'outils, de rôles et de responsabilités.

Les parties prenantes, principalement les bénéficiaires du projet, sont sensibilisées et informées sur l'existence du mécanisme, son contenu, les rôles et responsabilités des structures, les modalités et outils de dépôt et de traitement des doléances.

Les structures désignées pour la gestion des doléances sont responsables de l'enregistrement et du traitement des doléances.

Pour les doléances qui n'impliquent pas d'investigations supplémentaires, le délai de traitement des doléances est inférieur ou égal à dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte

Pour les doléances de nature sensible (corruption, fraude, cas de violence sexiste, etc.), le traitement dépendra de la complexité des enquêtes requises et le délai ne dépassera pas un mois civil.

Le mécanisme de gestion des doléances est une exigence du cadre environnemental et social de la Banque mondiale pour les projets financés par celle-ci, le projet PGSENPA est tenu de disposer d'un mécanisme de gestion des doléances et de mettre en place système de gestion des doléances efficace et culturellement adapté pour les bénéficiaires.

Le budget prévisionnel pour assurer la mise en œuvre efficace du mécanisme de gestion des doléances s'élève à **treize million quatre cent mille (13 400 000) FCFA** sur toute la durée de vie du projet.



**Annexe 2 : Fiche de suivi de la doléance au niveau Comité**

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

**Annexe 3. Fiche de résolution de plainte**

Commune de : .....

Comité communal de gestion des doléances de : .....

<b>RESOLUTION</b>	<b>N° IDENTIFIANT : .....</b>
Projet :	
Nom et prénom du plaignant :	
Motif de la plainte	
Date :	
Méthode de résolution :	
Pièces justificatives (PV, Compte rendu, photo, rapport etc.)	
Signature du plaignant	
Signature du Responsable en charge des sauvegardes	

**Annexe 6 : Modèle de dépôt et de suivi des doléances**

No du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les doléances, suggestions, demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant ?  (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision  (Inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O / N  Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O / N  Énoncez la décision.  Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (par qui, à quelle date) ?

:

**Annexe 5: Modèle de rapport de consultation**

<b>Date de la consultation :</b>		
<b>Lieu de la consultation :</b>		
<b>Objet de la consultation :</b>		
<b>Parties prenantes consultées</b>	<b>Organisation</b>	<b>Nom et fonction</b>
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
<b>Points de discussion</b>		
<b>Recommandations</b>		
<b>Photos de la consultation</b>		



**Annexe 6 : Formulaire de notification et rapportage des doléances liées aux VBG/AES/HS**

**Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :** .....

**Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :** .....

**Âge et sexe du/de la survivante:**

- Fille (<18)
- Femme (>=18)
- Garçon (<18)
- Homme (>=18)

**Date de l'incident (jour, mois, année) :** .....

**Zone de l'incident :** .....

**Lien de l'auteur présumé au projet :** .....

- Oui
- Non
- Inconnu

**L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?**

- Oui
- Non

**Date de clôture de la vérification :** .....

**Type de EAS/HS confirmé (classification) :**

- Viol
- Agression sexuelle

**Prière de préciser si pertinent :**

- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de **EAS/HS** confirmé

**Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?**

- Oui
- Non

**Compagnie ou autre entité notifié :** .....

- Oui

**SI OUI, date de notification :** .....

- Non

**Action/sanction vérifiée :**

- Oui
- Non
- Non applicabl

**Annexe 7 : Procès -Verbal de résolution de doléances**

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

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

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de résolution de doléances 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 doléances**

