

REPUBLIQUE DE GUINEE



PRÉSIDENCE DE LA RÉPUBLIQUE

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AUTORITÉ DE DÉVELOPPEMENT ET
D'ADMINISTRATION
DES ZONES ÉCONOMIQUES SPÉCIALES ET DES ZONES INDUSTRIELLES –
ADAZZ

Programme de Développement des Zones Spéciales de Transformation
Agro-Industrielle de Boké et Kankan
(PDZSTA-BK)

Mécanisme de Gestion des Grieffs et des Plaintes (MGP)

Mai 2024

Sommaire

Sommaire	2
Liste des Tableaux	4
Liste des sigles et acronymes	5
1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D’UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	6
1.1. Contexte.....	7
1.2. Objectif du Programme.....	8
1.3. Composantes du Programme	8
1.4. Catégorisation	9
2. JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D’UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROGRAMME	10
2.1. Justification de la mise en place du MGP	10
2.2. Définitions des concepts de base	11
3. OBJECTIF ET PRINCIPES DU MGP	12
3.1. Objectifs du MGP	12
3.2. Principes du MGP	13
4. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L’ATTEINTE DES OBJECTIFS.....	14
4.1. Avantages	14
4.2. Contraintes.....	14
5. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP	14
5.1. Organisation.....	14
5.2. Composition et responsabilités des parties	15
5.2.1. Durant la phase d’exécution du Programme.....	16
5.2.1.2. Comité de gestion des plaintes	18
5.2.1.3. Comité local	18
5.2.1.4. Point focal	18
5.2.1.5. Comité communal	18
5.2.1.6. Comité préfectoral.....	18
5.2.1.7. Opérateur de la mission de contrôle	19
5.2.2. Banque Africaine de Développement	19
5.2.3. Appui externe.....	19
5.3. Après la clôture du Programme	20
5.4. Fonctionnement	20
5.4.1. Niveau 1 (District) : Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)	20
5.4.2. Niveau 2 (Communal) : Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP).....	20

5.4.3. Niveau 3 (Préfectoral) : Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes (CPGP)	21
5.4.4. Niveau 4 (National) : Comité de la CGP	22
5.5 Étapes du fonctionnement du mécanisme	22
5.6 Canaux de réception	24
5.7 Etapes de gestion des plaintes.....	25
5.7.1. Réception et enregistrement des plaintes.....	25
5.7.1.1. Validité d'une plainte	25
5.7.1.2. Enregistrement des plaintes.....	25
a. Nature des plaintes.....	25
b. Contenu d'une bonne plainte	26
5.7.1.3. Accusé de réception	27
5.7.2. Traitement des plaintes.....	27
5.7.3. Procédures	27
5.7.4. Mise en œuvre des mesures.....	29
5.7.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation	29
5.7.6. Clôture de la plainte	29
5.7.7. Rapportage	30
5.7.8. Résolution à l'amiable.....	30
5.7.9. Dispositions administratives et recours en justice	31
5.8 Diffusion du mécanisme	31
5.9 Suivi - évaluation du MGP	32
5.10 Archivage.....	33
5.11 Retour d'Information (feed-back).....	33
6. ANALYSE ET SYNTHÈSE DES PLAINTES	33
7. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	34
8. CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	36
9. MODELE DU PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	37
10. Annexes	39
Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP.....	40
Annexe 2 : Indicateurs Gestion de Plaintes VBG.....	42
Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des Plaintes.....	43
Annexe 4 : Registre des plaintes VBG	49

Liste des Tableaux

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes.....	43
Tableau 2. Réponse adressée au plaignant.....	47
Tableau 3. Décision finale à la plainte	47
Tableau 4. Registre des plaintes.....	Erreur ! Signet non défini.

Liste des sigles et acronymes

ADAZZ	: Autorité de Développement et d'Administration des Zones économiques spéciales et des Zones industrielles
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CGP	: Cellule de Gestion du Programme
CLGP	: Comité Local de Gestion des Plaintes
CPGP	: Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes
CR	: Commune Rurale
EESS	: Evaluation Environnementale et Sociale Stratégique
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
PDZSTA-BK	: Programme de Développement des Zones Spéciales de Transformation Agro-Industrielle de Boké et Kankan
PNDES	: Plan National de Développement Economique et Sociale
PNIASAN	: Plan National d'Investissement Agricole, de Sécurité Alimentaire et Nutritionnelle
SG	: Secrétaire Général
SPD	: Service Préfectoral de Développement
STD	: Service Territorial de Développement
VRD	: Voirie et Réseaux Divers
ZTA	: Zones de Transformation Agricole

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

La gestion des réclamations des citoyens est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les responsables des collectivités locales et les populations, pour favoriser une bonne gouvernance. Pour les habitants des communes, l'expression de réclamations est un acte citoyen, qui permet d'exiger une meilleure administration/gestion de leur commune et de résoudre les éventuels problèmes qu'ils peuvent rencontrer face à l'action communale.

Le rapprochement entre les collectivités locales et leurs citoyens s'inscrit dans le cadre du code de collectivité (Loi L/2017/040/AN du 26 mai 2017). Les collectivités locales sont tenues d'adopter les mécanismes de la démocratie participative et les principes de la gouvernance ouverte, afin de garantir la plus large transparence et la participation des citoyens à la préparation des projets de développement, ainsi que le suivi de leur exécution.

L'obligation de réponse aux réclamations relatives aux prestations administratives des collectivités locales est un devoir des élus. Les services techniques et les projets doivent répondre aux réclamations dans les délais légaux ou réglementaires, et que dans les cas où le délai de réponse maximum n'est pas fixé par des dispositions légales ou réglementaires, les services de l'administration concernée doivent répondre dans un délai maximum de trois semaines à compter de la date d'envoi ou de dépôt de la réclamation.

Dans le cadre du Programme de Développement des Zones Spéciales de Transformation Agro-industrielle de Boké et Kankan (PDZSTA-BK) la mise en place d'un mécanisme de gestion des réclamations portant sur l'action communale est une exigence liée non seulement à la gestion environnementale et sociale du Programme, mais aussi à toutes les actions réalisées sous son appui. Cette fonction est au niveau national, la responsabilité des Experts en Sauvegarde environnementale et Sociale du PDZSTA-BK auxquels la Cellule de Gestion du Programme (CGP/PDZSTA-BK) et les autorités locales apportent leur appui.

Ce guide pratique a donc pour objectif d'adapter le mécanisme existant au besoin de mise en œuvre du Programme en : (i) fournissant des informations succinctes, nécessaires à la compréhension aisée des différents éléments du mécanisme de gestion des réclamations, (ii) définissant les étapes pour la mise en place d'un système de gestion des réclamations portant sur l'action du Programme et, (iii) expliquant de manière pratique et didactique le mécanisme de formulation, de réception et de traitement des réclamations portant sur les actions du Programme.

En tant qu'outil, il est destiné spécifiquement aux parties prenantes dans l'exécution des activités du PDZSTA-BK. La production de ce guide se veut itérative, elle pourrait être enrichie en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du Programme ainsi que des leçons tirées de son application. Ce Guide peut être révisé conformément aux procédures de révision du manuel d'opération du PDZSTA-BK. Cette révision doit être soumise et validée par le PDZSTA-BK assortie d'un Procès-verbal signé par le Comité de gestion des réclamations au niveau de la CGP et joint en annexe du Guide révisé et soumis à la Banque pour ANO.

1.1. Contexte

Le secteur agricole est la principale activité du pays pour près de 80% de la population. Il contribue à hauteur de 20% au PIB. Ce secteur dispose d'importantes potentialités pour son développement à savoir notamment des ressources en sols évaluées à 6.200.000 ha de surface agricole utile, des ressources en eau abondantes avec une pluviométrie variante géographiquement de 1 200 et 4 200 mm par an, un réseau hydrographique de 6 500 km offrant d'importantes réserves en eaux de surfaces et souterraines.

Le Programme de Développement de Zones Spéciales de Transformation Agro Industrielle de Boké et Kankan (PDZSTA-BK) constitue donc un des moyens opérationnels du Plan National d'Investissement Agricole, de Sécurité Alimentaire et Nutritionnelle 2018-2025 (PNIASAN), qui vise à orienter les efforts, pour atteindre une croissance de 6% de la valeur ajoutée agricole et une part budgétaire de l'Etat de 10% consentie au secteur agricole (engagement de Maputo). Le PDZSTA-BK est donc parfaitement aligné aux objectifs stratégiques du pays.

Le Programme est en cohérence avec le pilier 2 du Plan National de Développement Economique et Social 2016-2020 (PNDES), à savoir, la transformation économique durable et inclusive, dans la mesure où il permettra de créer des pôles de développement à Boké et Kankan, à partir de ses potentialités agricoles qui constituent un des atouts majeurs de la Guinée et de ces régions. Il a également un lien stratégique avec les trois (03) autres piliers du PNDES : (i) Pilier 1 : la promotion d'une bonne gouvernance au service du développement durable, par la promotion de la bonne gouvernance des richesses agricoles du pays ; (ii) pilier 3 : le développement inclusif du capital humain, par l'investissement dans le capital humain pour prendre en main le développement des zones spéciales de transformation agro-industrielles de la Guinée ; et (iii) Pilier 4 : gestion durable du capital naturel, en s'assurant que la mise en place des pôles de développement agricole ne se fait pas au détriment des ressources naturelles.

En somme, le PDZSTA-BK sera ancré dans les stratégies, les politiques et programmes de développement de la Guinée et contribuera à saisir les opportunités économiques et à réaliser les objectifs de développement économique du pays, pour la transformation de l'agriculture à travers la promotion d'investissements privés, par la mise en place de conditions et d'une batterie de mesures incitatives prévues susceptibles d'attirer le secteur privé national et international à s'installer au niveau des parcs agro-industriels de Boké et de Kankan.

La gestion du Programme au niveau national sera placée sous la responsabilité de l'Autorité de Développement et d'Administration des Zones économiques spéciales et des Zones industrielles (ADAZZ), rattachée à la Présidence de la République.

Le Programme de Développement de Zones Spéciales de Transformation Agro-Industrielle de Boké et Kankan (PDZSTA-BK) est première phase d'un Programme de développement de dix (10) agropoles.

Le coût global du programme des dix (10) agropoles est estimé à environ 550 millions d'UC (environ 758 millions de \$ EU). La première phase qui couvre totalement Boké et partiellement Kankan, est estimé à 12,29 millions d'UC (156,14 milliards de GNF), HT/HD.

1.2. Objectif du Programme

L'objectif de développement du Programme est de « contribuer à la réduction des importations des produits agro-alimentaires et à l'amélioration de la sécurité alimentaire et nutritionnelle de la Guinée, à travers la création de pôles de développement agro-industriel portés par le secteur privé ».

1.3. Composantes du Programme

Le Programme s'exécutera à travers les trois (3) composantes suivantes : (i) l'Appui à la Gouvernance et aux mesures incitatives de la gestion des agro-parcs ; (ii) le Développement des Infrastructures de Transformation et d'Accès ; et (iii) la Coordination et la Gestion du Programme.

Composante 1 : Appui à la gouvernance et aux mesures incitatives de la gestion des agro-parcs

Cette composante a pour objectif d'apporter une assistance technique pour la mise en place d'un Système de Gouvernance de la Gestion des Zones de Transformation Agricole (ZTA) d'une part, à travers :

- la création d'une plateforme agro-industrielle (Agroparcs) ;
- l'élaboration du cahier de charge des agro-parcs ;
- la réalisation d'une étude de faisabilité des nouvelles ZTA en Guinée.

D'autre part, d'apporter un appui à la Gouvernance de la Gestion des ZTA, à travers :

- l'élaboration des textes d'application de la loi foncière et opérationnalisation du guichet unique foncier ;
- l'élaboration du cadre légal, réglementaire et opérationnel de l'Evaluation Environnementale et Sociale Stratégique (EESS) ;
- l'accompagnement des structures en charge des standards et normes de la qualité ainsi que de la fortification des aliments en micronutriments ;
- l'assistance technique pour la mise en œuvre de mesures de promotion des investissements privés dans les agro-parcs (instruments, incitations, etc.) ;
- la tenue de forums de promotion des investissements des ZTA.

Composante 2 : Développement des infrastructures d'appui à la transformation agricole

La composante 2 visera à réaliser les Infrastructures de viabilisation des agro-parcs de Boké & Kankan à travers :

- les travaux d'aménagement du site & VRD (voirie, AEP, assainissement, électricité, télécom, clôture, etc.), Station d'AEP, STEP, etc.
- la construction d'immeubles : (i) Bloc administratif et résidentiel ; (ii) Bloc de services (centre de formation, centre de conférence, laboratoires, etc.); (iii) Bloc d'infrastructures socio-collectives (école, centre de santé, maison des hôtes, etc.) ;
- les travaux d'aménage de la ligne électrique BT & MT et de la fibre télécom ;
- l'assistance à la mise en place d'une pépinière d'entreprises (prestataire) ;
- les études de réalisation, de contrôle et de suivi des travaux ;
- et la mise en place du Guichet Unique d'entreprises à Kankan.

Composante 3 : Gestion et coordination du Programme

Cette composante vise à veiller à ce que le projet soit géré, suivi de manière efficace et que la performance et les résultats soient soigneusement suivis par la CGP et les agences de mise en œuvre. Les principales activités consisteront en : la planification stratégique de la coordination, de la gestion financière, de la passation des marchés, du suivi-évaluation des activités du programme, la communication et la gestion des politiques de protection.

Activités prévues en terme opérationnel, la CGP du Programme conformément aux accords du financement a planifié plusieurs activités dans la mise en œuvre du projet qui peuvent avoir des impacts sur la société et l'environnement à savoir :

- les travaux d'aménagement de l'Agroparc et la sécurisation des sites ;
- les travaux d'aménage de la ligne électrique BT/c ;
- la réhabilitation et l'extension du réseau/Eau ;
- la construction d'une unité de maintenance industrielle.

Partant des résultats du CGES, les activités de la **Composante A, Appui à la Gouvernance et aux Mesures Incitatives de la Gestion des Agroparc**s, celles de la **Composante C, Coordination et Gestion du Programme**, de par leur nature n'engendreront aucun impact négatif significatif sur l'environnement, mais auront plutôt des impacts positifs au regard des appuis dont bénéficieront les cibles du Programme.

Par contre les activités de la **Composante B, Développement des Infrastructures d'Appui à la Transformation Agricole et ses sous-composantes** (B1, Réalisation des Infrastructures de viabilisation des agro-parcs, B2, Infrastructures d'agrégation et d'accès aux intrants et services agricoles, B3, Infrastructures d'appui aux productions agricoles) sont celles qui sont les plus susceptibles d'engendrer des effets et impacts négatifs sur les milieux.

1.4. Catégorisation

Le projet est classé en **catégorie 1** selon le Système de Sauvegardes Intégré de la Banque par le fait que les risques environnementaux et sociaux liés au programme tel que décrits au point 3 du mémorandum de catégorisation sont jugés élevés compte tenu : (i) de la sensibilité environnementale (sites Ramsar et forte dégradation des ressources naturelles) et sociale (conflits divers) de la zone tel que décrit au point 2 ; et (ii) de la nature des activités envisagées dans le cadre de la sous composante A1 notamment avec l'activité liée à l'appui à la mise en place de pôles agro-industriels, des sous composante B1, B2 et B3 ; (iii) du risque que plus de 200 personnes pourraient perdre leurs terres du fait de la mise en place des pôles agro-industriels, et du développement des infrastructures d'appui à la transformation agricole. Voir annexe la liste des sites Ramsar.

Sur le plan national, le Programme est de la **catégorie A** conformément aux dispositions de ***l'ARRETE A/2022/1646/MEDD/CAB/SGG portant procédure administrative d'évaluations environnementales*** en son **article 15** qui catégorise les projets et activités en République de Guinée selon leurs taux de risque. Il s'agit des catégories ci-après :

- Catégorie **A** : Les projets ou activités à risque élevé et susceptibles d'avoir des impacts et/ou risques très négatifs, généralement irréversibles, le plus souvent ressentis dans une zone plus vaste que les sites faisant l'objet de ces projets. Ces projets sont soumis à une Etude d'Impact Environnemental et Social détaillée (EIES) ;
- Catégorie **B** : Les projets ou activités à risque important et dont les impacts négatifs sur l'environnement sont moins graves que ceux des projets de la catégorie A. Ce sont des projets pouvant avoir des impacts facilement identifiables et limités et dont les moyens de leur atténuation sont généralement connus. Ces projets sont soumis à une Etude d'Impact Environnemental et Social Simplifiée ou Notice d'Impact Environnemental et Social (NIES) ;
- Catégorie **C** : Les projets ou activités à risque modéré voire faible et dont les impacts négatifs sont mineurs, sur l'environnement biophysique et humain. Ces projets font l'objet de prescriptions environnementales et sociales ;
- Catégorie **D** : Les projets ou activités dont les impacts négatifs sont insignifiants, sur l'environnement biophysique et humain. Ces projets sont mis en œuvre sans mesures spécifiques.

2. JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROGRAMME

2.1. Justification de la mise en place du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) mis en place suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale du Programme. La responsabilité de la mise en œuvre du présent MGP relève du Coordonnateur National du PDZSTA-BK qui s'appuiera sur ses experts entre autres les Spécialistes en Sauvegardes Environnementales et Sociales ainsi que sur les points focaux, au niveau provincial.

Les travaux du Programme se réalisent dans des espaces publics, qui sont des zones occupées par les populations pour l'exercice d'activités génératrices de revenus. Dans ces conditions, il n'est pas exclu de rencontrer des problèmes liés à un déplacement involontaire des populations. En outre, pour les nécessités d'exécution de ces travaux, les propriétés foncières privées peuvent également être impactées. Par ailleurs, au cours des travaux, des nuisances ou des erreurs de manipulation d'engins peuvent être à l'origine de la destruction d'édifices des populations riveraines.

Ces situations peuvent générer des conflits qui nécessitent une prise en compte pour en atténuer un tant soit peu, les effets négatifs sur les activités agricoles spéculatives qui soutiennent certains ménages.

Les travaux des sous projets, comme la ligne d'amenée électrique, la fibre optique, la construction des infrastructures, etc., peuvent exacerber le risque de Violences Basées sur le Genre (VBG) notamment l'Exploitation, Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) dans les espaces publics et privés par un éventail d'auteurs de plusieurs façons. Par exemple, un

afflux important de travailleurs peut faire augmenter la demande de travail sexuel et même augmenter le risque de traiter des femmes à des fins de travail sexuel, le risque de mariage précoce forcé dans une communauté où le mariage avec un travailleur salarié. En outre, des salaires plus élevés pour les travailleurs d'une communauté peuvent entraîner une augmentation du sexe transactionnel. Le risque d'incidents sexuels entre ouvriers et mineurs, même lorsqu'il n'est pas transactionnel, peut également augmenter.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités d'un Projet/Programme pourrait générer des réclamations ou des plaintes en général y compris de plaintes VBG, le présent document (i) vise à la mise en place d'un mécanisme permettant de gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et (iii) présente les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas des VBG tout en prenant en compte l'exploitation et l'Abus Sexuel (EAS) et le Harcèlement Sexuel (HS).

Ces procédures permettront aux différentes parties prenantes d'assurer une gestion adéquate des réclamations ou plaintes susceptibles d'être enregistrées durant et après la mise en œuvre du Programme.

Ainsi, le présent document présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et/ ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Programme. Il s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du Programme.

2.2. Définitions des concepts de base

➤ Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le MGP est une pratique qui consiste à recevoir les plaintes, à les traiter et à répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Programme.

Les réclamations peuvent notamment porter sur des matières d'ordre institutionnel, administratif, juridique ou règlementaire. Elles peuvent également toucher à la qualité des travaux exécutés, à l'accès aux services électriques, aux aspects liés aux sauvegardes environnementale et sociale et aux incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet.

➤ Bénéficiaires du Mécanisme

Toute personne, ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Programme, peut déposer une plainte verbale ou écrite dans le cadre de ce mécanisme.

Sont également recevables les plaintes émanant de personnes non-identifiées.

➤ Plainte

On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des

personnes physiques ou morales du fait de la réalisation des activités du Programme ou toute réclamation résultant des actions commis par les entreprises, les consultants ou le personnel du Programme.

➤ **Personne affectée par le Projet (PAP)**

On n'entend par personne affectée par le projet, toute personne empêchée de jouir totalement ou partiellement de son activité sur un site.

➤ **Usagers du mécanisme de gestion des plaintes**

On entend par usager du mécanisme de gestion des plaintes, toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Programme et qui peut transmettre sa plainte dans le cadre de ce mécanisme.

3. OBJECTIF ET PRINCIPES DU MGP

3.1. Objectifs du MGP

Le MGP vise à renforcer la responsabilisation du Programme par le biais des moyens ci- après:

- la résolution des conflits à l'amiable, dont l'objectif est d'établir un dialogue entre le plaignant et le Programme, et de favoriser d'autres voies que l'action en justice afin de permettre aux plaignants de faire valoir leurs droits. Sauf les cas des incidents VBG qui sont exclus d'une résolution à l'amiable ;
- l'examen de la conformité, dont l'objectif est de s'assurer que le Programme s'est conformé aux politiques appropriées de la Banque et à la réglementation nationale.

De manière spécifique, le MGP permet de/d':

- éveiller la conscience du public sur le Programme et augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le Programme ;
- prendre connaissance des problèmes en rapport avec la mise en œuvre du Programme et les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent ;
- mettre à la disposition des personnes, des communautés affectées ou de celles qui risqueraient de l'être par les activités du Programme, des possibilités de soumettre leurs plaintes au travers d'un mécanisme accessible, rapide, efficace et culturellement adapté ;
- prévenir la fraude, la corruption et les incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet ;
- augmenter l'implication des parties prenantes dans le Programme ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées en réponse aux plaintes déposées.

3.2. Principes du MGP

Le MGP se fonde sur les neuf (09) principes suivants :

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place le MGP à divers niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité ▪ Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant ▪ Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et aux violences basées sur le genre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence de Comités du MGP ▪ Absence de représailles ou de règlements de comptes suite aux dénonciations
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes 	Bon fonctionnement du système de triage et de référencement des plaintes.
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles ▪ Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes ▪ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP. ▪ Réagir promptement à chaque plainte 	Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisation tenus
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Délai moyen de traitement ▪ Taux de réponse ▪ Faible taux de récusation des membres des cellules locales et Comités locaux de gestion des plaintes
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ▪ S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée 	Diversité des catégories des membres
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public ▪ Mention de la durée du traitement
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect en tout temps de la confidentialité des plaignants et des survivants/ survivantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mention des critères d'éligibilité ▪ Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG
Approche centrée sur les survivants/survivantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants/survivantes restent les centres pour toutes les procédures et les questions 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité ▪ Nombre de mesures prises en faveur des survivants/survivantes
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer la mise en place d'une assistance aux victimes et aux potentiels survivants/survivantes 	Mapping des acteurs/structures de prise en charge des cas de VBG dans les zones d'intervention

4. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

4.1. Avantages

Le MGP permettra au Programme de :

- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur dommageable ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- apprendre par expérience en analysant les leçons tirées du processus du MGP et en capitaliser les acquis pour une meilleure gestion du Programme ;
- conforter sa réputation vis-à-vis des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- créer un environnement confiant et exempt d'abus.

4.2. Contraintes

Certaines allégations pourraient ne pas satisfaire aux exigences formelles relatives aux plaintes du fait d'un manque d'informations cruciales.

Toutefois, en cas de présomption de violation des politiques ou d'abus, la violation de la confidentialité des informations sensibles, l'inaction de l'organisation constituerait un manquement à son devoir de diligence.

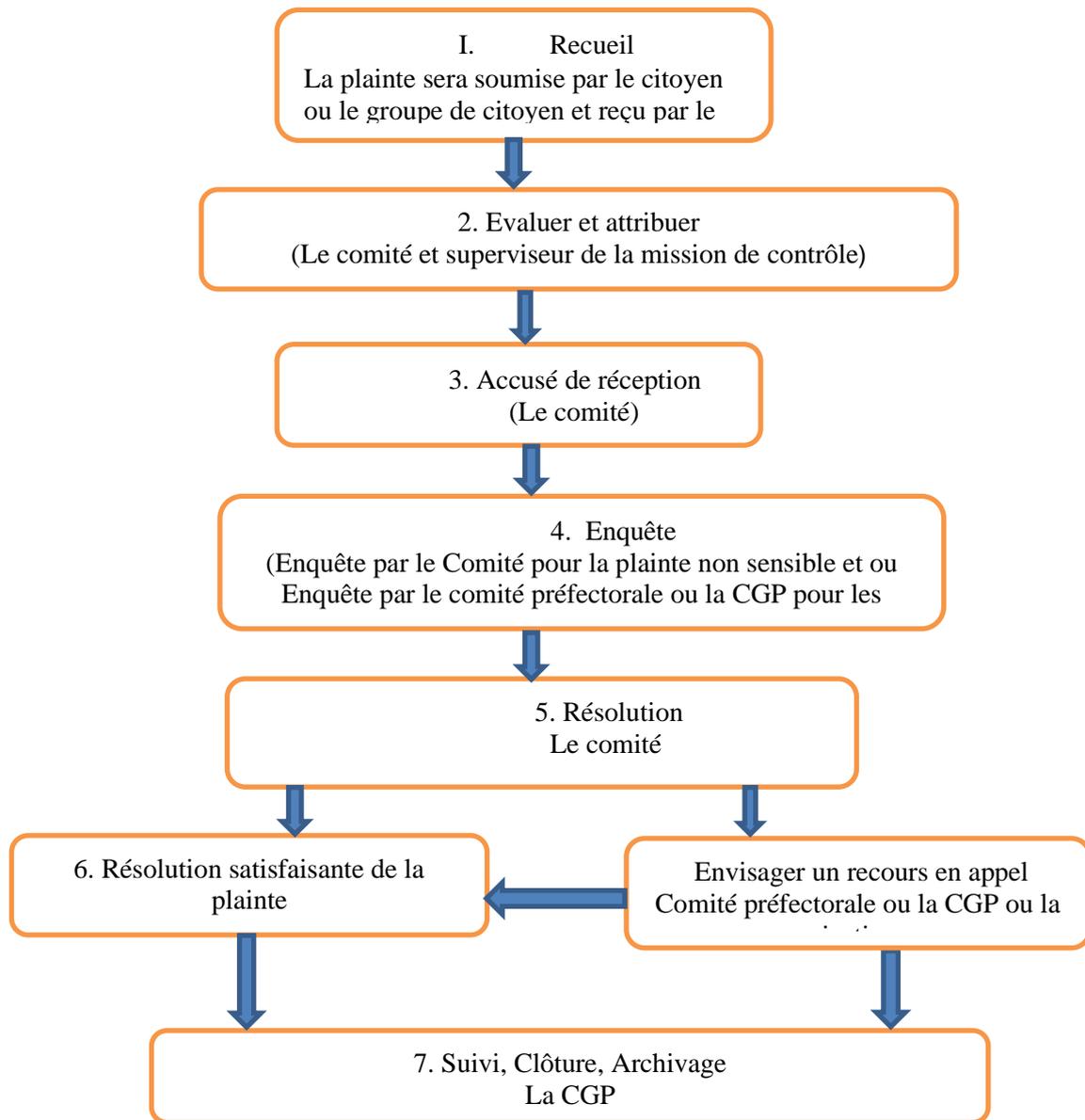
Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation.

5. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

5.1. Organisation

L'organigramme des fonctions du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PDZSTA-BK est structuré ci-après :

Figure 1 : Organigramme des fonctions du MGP



5.2. Composition et responsabilités des parties

5.2.1. Durant la phase d'exécution du Programme

5.2.1.1. Cellule de Gestion du Programme

Les plaintes seront transmises à la CGP à travers la Spécialiste en sauvegarde sociale et celui de l'environnement qui s'assurent de l'application des procédures suivantes :

- réception et enregistrement des plaintes ;
- réorientation de la plainte vers la structure appropriée ;
- information sans délai de la Banque dans les 24 heures de tout incident grave (décès d'une personne, cas de VBG et d'AES) et des dispositions prises ;
- suivi des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes ou les incidents VBG, la spécialiste en sauvegarde sociale de la CGP assurera la réception, le suivi, la production de rapport et communiquera l'incident à la Banque Africaine de Développement (BAD) via le Coordonnateur de la CGP dans les 24 heures.

Les plaintes VBG auront différents points d'entrée, à savoir, les structures sanitaires et même le comité local de gestion de plaintes dont des points focaux VBG (des femmes). Ces plaintes seront redirigées vers la spécialiste en sauvegarde sociale de la CGP via les points focaux VBG sur site.

Sur site, la supervision de la mise en œuvre du MGP sera assurée du côté de la CGP par les missions de contrôle et les spécialistes en sauvegarde en charge de la (i) réalisation d'une campagne de communication et de sensibilisation adaptée au genre, aux violences basées sur le genre (VBG) et d'autres activités de mobilisation des citoyens pour la prise en compte des aspects sociaux (incluant le genre et les VBG) pendant la réalisation des travaux. Ces différentes parties auront pour mission de/d' :

- élaborer un protocole et mettre en place un processus de rapportage des plaintes sensibles (les informations non-confidentielles sur les cas de violences sauf pour les cas de VBG, d'accidents graves, décès, etc., et plaintes non-sensibles (indemnisations, pertes, etc.)
- vulgariser le mécanisme de gestion des plaintes, y compris le MGP-VBG mis en place par la CGP lors des évaluations des impacts environnementaux et sociaux du Programme ;
- organiser une formation spécifique du personnel des entreprises contractantes sur la gestion de risques liés aux VBG ;
- préparer régulièrement des rapports de suivi des plaintes et d'évaluation du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
- assurer la large diffusion du Mécanisme de Gestion de Plaintes, et plus particulièrement les aspects VBG en son sein à travers des séances de sensibilisation et de communication auprès des parties prenantes : les PAP, les communautés locales, les autorités locales, les travailleurs, etc.

- assurer après la réalisation du mapping et la vérification de la capacité de réponse des organisations de prise en charge des survivants, la diffusion des différents services de réponse pour les cas de VBG ;
- l'enregistrement des plaintes ;
- la gestion par délégation de la plupart des plaintes de nature non-sensible par dialogue et négociation et en informer le Programme ;
- la transmission des plaintes sensibles au Comité de gestion des plaintes ;
- le suivi et la production des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP.

Les chargés de l'environnement et du social des missions de supervision des travaux concernés s'assurent de la vérification de l'identité des présumés auteurs d'incident VBG et communiqueront les résultats de leurs investigations au spécialiste VBG du Comité ou à celui de la sauvegarde sociale de la CGP et également à l'Entreprise pour l'application des mesures disciplinaires si nécessaires à l'endroit du présumé auteur du forfait.

Les bénéficiaires institutionnels (ADAZZ et opérateurs privés) contribuent à la mise en œuvre du MGP à travers :

- la participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes non-sensibles ;
- l'apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information y compris les plaintes VBG.

Les Ingénieurs Conseil recrutés dans le cadre de la surveillance et contrôle des travaux, participent à la mise en œuvre du MGP à travers :

- les témoignages pouvant alimenter les enquêtes ;
- le suivi de l'enregistrement et de la gestion des plaintes liées aux travaux ;
- le suivi de la diffusion des codes de bonne conduite au niveau du chantier ;
- le suivi de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales contractuelles ;
- le rapportage au Programme de tout incident survenu au chantier dans les 24 h.

Au niveau de la Cellule de Gestion du Programme, il sera mis en place un Comité de Gestion des Plaintes qui aura pour rôle de/d' :

- examiner les plaintes qui lui sont parvenues ;
- enquêter et vérifier les plaintes non résolues aux deux premiers niveaux ;
- veiller à ce que les plaintes fassent l'objet d'un traitement conforme au mécanisme ;
- informer les plaignants clairement des constats issus des investigations, et des mesures prises à travers les différents comités ;
- enregistrer les plaintes dans la base de données du Programme ;
- rendre compte au Coordinateur National du Programme ;
- alimenter la base de données et faire le rapportage afin d'informer les différents partenaires.

5.2.1.2. Comité de gestion des plaintes

Le Comité de gestion des plaintes est la structure mise en place pour la mise en œuvre du MGP. Il est mis en place pour le traitement des plaintes à l'exception de celles liées VBG qui lui sont adressées, il a pour rôles :

- d'assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- de rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable ;
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- de rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local.

5.2.1.3. Comité local

Le Comité local a pour rôle de :

- Examiner les plaintes avant enregistrement ;
- Régler/traiter les plaintes à l'amiable ;
- Ordonner l'enregistrement des plaintes en cas d'échec de négociation
- Approuver les plaintes enregistrées par les points focaux.

5.2.1.4. Point focal

Le point focal a pour rôle de recevoir et enregistrer les plaintes ; transmettre les plaintes au Comité local pour enregistrement et traitement.

5.2.1.5. Comité communal

Le Comité communal a pour rôle de :

- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- analyser les Plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(s) ;
- travailler en étroite collaboration avec les Opérateurs de la mission de contrôle pour le tri et la catégorisation des réclamations ;
- traiter les plaintes de catégorie 0 à 1 ;
- archiver tous les outils utilisés dans le cadre de la résolution des plaintes reçues (les fiches de réclamation et les (ii) les fiches de résolution afin de retracer toute la procédure de plainte de leur localité ;
- remonter des plaintes traitées et non traitées au niveau supérieur ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.1.6. Comité préfectoral

Le Comité préfectoral a pour rôle de :

- recevoir les plaintes sensibles (catégorie 2 à 3) par les comités locaux pour traitement ;
- mener des investigations et trouver une résolution aux plaintes ;
- apporter des réponses aux plaignants à travers les comités locaux ;
- archiver tous les outils utilisés dans le cadre de la résolution des plaintes reçues (les fiches de plainte et les fiches de résolution afin de retracer toute la procédure de réclamation de leur localité ;
- collaborer également avec les Services Préfectoraux de Développement (SPD) dans la gestion des plaintes au niveau de la Préfecture ;
- remonter les plaintes traitées et non traitées au niveau de la CGP ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.1.7. Opérateur de la mission de contrôle

La mission de contrôle a pour rôle de :

- faire le lien entre les entreprises des travaux et les comités locaux de gestion des plaintes ;
- appuyer le comité à faire le tri et la classification selon la catégorie ;
- transmettre les plaintes graves nécessitant une résolution rapide (2 à 3) à la CGP (accidents graves, morts d'homme, viol, grossesse non désirée, coupure d'eau suite à la cassure de tuyau et ligne d'électricité, etc.) ;
- veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme.

5.2.2. Banque Africaine de Développement

La BAD appuiera la CGP dans la résolution de tout problème majeur qui peut entraver le déroulement normal de la mise en œuvre du Programme (accidents graves, morts d'homme, viol, défaut d'indemnisation des PAP, etc.).

5.2.3. Appui externe

Au niveau local, les structures sanitaires (poste de santé, centre de santé, hôpital préfectoral) et les ONG accrédités identifiées pour la prise en charge des survivantes potentielles de VBG dans le cadre du Programme appuieront la mise en œuvre du MGP, notamment dans :

- la prise en charge immédiate des cas référencés par les points focaux ou le Comité local ;
- la collecte des informations relatives aux incidents VBG ;
- la participation aux enquêtes pour déceler les auteurs des forfaits ;
- l'accompagnement juridique, médical, psychosocial et la réinsertion sociale des survivants VBG ;
- la fourniture des kits sanitaires d'urgence aux survivants et la préservation de la confidentialité des informations relatives aux incidents VBG ;

- la communication de tout incident VBG au spécialiste en sauvegarde sociale de la CGP après constat et vérification.

5.3 Après la clôture du Programme

Les plaintes reçues à chaque niveau d'organisation du MGP seront réceptionnées, enregistrées et transférées au bénéficiaire institutionnel concerné. C'est pourquoi, durant la vie du Programme, les deux bénéficiaires institutionnels (le Gouvernement Guinéen et la Banque Africaine de Développement) du projet doivent être tenus informés des résolutions de différentes plaintes. Il sera envisagé la création des cellules de gestion plaintes au sein de l'agence de gestion des agroparc après la clôture du Programme.

5.4 Fonctionnement

Le mécanisme de gestion des plaintes du Programme se structure en quatre (4) niveaux de fonctionnement, à savoir :

5.4.1. Niveau 1 (District) : Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)

Les comités locaux seront installés au niveau de chaque district touché par le Programme. Au total, 10 comités locaux seront installés dont six (6) à Boké, deux (2) comités à Kankan et deux (2) comités à Kouroussa. Ils s'appuieront sur les différents points focaux des villages riverains. Au niveau local, le comité sera composé de cinq (5) membres dont une femme chargée des questions de VBG/AEHS, un (e) Président (e), un (e) rapporteur (trice) et deux autres membres. Ces comités travailleront en étroite collaboration avec les points focaux installés. Ces différents comités sous la supervision des Présidents de district examineront les plaintes avant leurs enregistrements. Selon les cas, des résolutions à l'amiable pourraient être trouvées. Dans le cas contraire, les points focaux seront chargés d'enregistrer les plaintes approuvées par le Président de district et transmis au Comité communal pour le traitement.

5.4.2. Niveau 2 (Communal) : Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)

Le PDZSTA-BK s'appuiera sur les Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CLGP) mis en place au niveau des trois (3) Communes Rurales d'intervention (Kolaboui dans Boké, Baro dans Kouroussa et Gbérédou-Baranama dans Kankan) pour les raisons suivantes :

- répondre aux besoins de la population, pour traiter et résoudre leurs plaintes ;
- proposer des points de recueil et des processus de résolution aux requêtes, suggestions de la population ;
- améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- améliorer le dialogue entre la collectivité locale et les citoyens ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance ;
- atténuer les risques éventuels liés à l'action du Programme.

Ce Comité sera composé de :

- deux représentants parmi les agents de l'administration sous préfectorale (éducation, santé, agriculture, eaux et forêts, élevage etc.) ;
- un représentant de la Société Civile ;
- deux femmes désignées au sein de la communauté ;
- un jeune, (une femme de préférence) désignées au sein de la communauté et
- un représentant du Conseil Communal.

Soit sept (07) membres par Comité dont un non permanent dans les zones couvertes par le Programme. Le Comité devra pouvoir compter sur le soutien fort et engagé de l'administration et du Conseil Communal.

S'il existe déjà un tel comité avec un rôle et un but similaire avec d'autres projets, le Service Préfectoral de Développement (SPD)/Service Technique Décentralisé (STD) travaillera avec ce comité tout en augmentant ses capacités pour gérer les réclamations au niveau de la Commune Rurale (CR) à un échelon plus élargi. Pour un meilleur fonctionnement de ces comités, le Programme les formera et mettra à leur disposition des moyens matériels et financiers.

Pour les cas de VBG ne pouvant pas être résolues au niveau des Comités communaux de gestion de plaintes, les Comités serviront de courroie de référencement de survivant/survivante vers les organisations ou structures identifiées dans la zone d'intervention du programme pour la prise en charge appropriée.

5.4.3. Niveau 3 (Préfectoral) : Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes (CPGP)

Les plaintes n'ayant pas été résolues au niveau des CCGP de gestion sont transmises aux Comités Préfectoraux de Gestion des Plaintes. Dès réception des plaintes non traitées et parvenues à son niveau, le comité de gestion procède à leur traitement en priorisant un arrangement à l'amiable. Il sera mis en place trois (3) comités préfectoraux de gestion plaintes.

Chaque CPGP est constitué de neuf (9) membres à savoir :

1. Secrétaire général chargé des collectivités décentralisées ou son représentant ;
2. Directeur des Micro Réalisation (DMR) ou son représentant ;
3. Chargé des Organisation des Collectivité (COC) ou son représentant ;
4. Directeur Préfectoral de l'Environnement et du Développement Durable ou son représentant ;
5. Directeur Préfectoral de l'Habitat ;
6. Direction Préfectorale de la promotion féminine de l'enfance et des personnes vulnérable ;
7. Direction Préfectorale du Commerce et de l'Industrie et des PME ;
8. Direction préfectorale de l'agriculture et l'Elevage ;
9. Maire de la commune urbaine ou son représentant.

Au cas où une solution satisfaisante n'est pas trouvée, le dossier constitué est transmis par le Comité de gestion des plaintes au Programme pour traitement, revêtu de la co-signature du plaignant.

Toutes les plaintes et réponses seront copiées à la Cellule de Gestion de Programme et archivées à son niveau.

5.4.4. Niveau 4 (National) : Comité de la CGP

Toutes les plaintes non résolues par les niveaux 1 et 2 sont transmises à la Cellule de Gestion du Programme et traitées par une commission constituée des membres ci-après, désigné par le Coordonnateur de la CGP :

- Responsable de sauvegarde Sociale : Présidente de la commission ;
- Responsable de sauvegarde Environnementale ;
- Responsable suivi-évaluation ;
- Autres expertises au sein de la CGP jugés nécessaires par le Coordonnateur.

Cette commission a le mandat d'organiser des rencontres avec les PAP concernées par les plaintes, les autorités locales et les cellules locales de traitement de plaintes.

Au niveau du Programme, la plainte reçue est enregistrée et un accusé de réception est remis au mandataire qui l'a déposé.

Les chargés de sauvegardes environnementale et sociale analysent et proposent le cas échéant, une réunion de concertation entre le Programme, les cellules locales et le Comité de gestion du MGP concernés à l'issue de laquelle une stratégie de règlement du conflit privilégiant des solutions à l'amiable est élaborée pour les plaintes à l'exception de VBG.

Une réunion de conciliation suivant la stratégie élaborée sera organisée entre le Programme, la commission ad hoc et la partie plaignante (PAP).

Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la personne affectée ou lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours mentionné dans le diagramme de fonctionnement du MGP ci-dessous (voir figure 2). Toutefois, notons que le (la) plaignant(e) n'est pas obligé(e) d'attendre tout le processus de MGP pour saisir une instance juridique mais le MGP doit se montrer suffisamment efficace et rapide dans la résolution des plaintes pour décourager le (la) plaignant(e) à aller vers les cours et tribunaux.

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le Programme peut de commun accord avec les comités de quartiers/villages/groupements, commettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème.

Ces enquêteurs sont des personnes indépendantes. Elles doivent présenter les aptitudes suivantes : compétence, transparence, confidentialité et impartialité.

Pour toute cette procédure et pour des questions de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le Programme et se rassurer que la plainte soit bien transmise.

5.5 Étapes du fonctionnement du mécanisme

Le mécanisme de gestion des plaintes du Programme, dans sa démarche fonctionnelle, se conduit selon six (6) étapes :

- (i) *L'accès (dépôt des plaintes et contact avec les plaignants) :*

Il est important que la population des zones d'intervention du Programme soit informée de

l'existence du MGP, de la possibilité de déposer une plainte, y compris les plaintes VBG, de la procédure à suivre en ce cas et de la procédure de traitement de la plainte déposée.

A cet effet, les contacts d'enregistrement des plaintes seront diffusés à travers les médias. Toutes ces informations seront mises à la disposition de toutes les parties prenantes. Les différentes méthodes qui seront utilisées pour la diffusion sont les émissions audiovisuelles (2 émissions par mois), la radiodiffusion, les réseaux sociaux et la presse écrite.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, il est possible d'utiliser les modes de transmission ci-après, selon les localités :

- la plainte verbale ;
- le courrier ;
- l'appel téléphonique ou SMS ;
- le courriel.

Le Programme assurera un accès facile et culturellement adapté aux informations le concernant et à l'utilisation du mécanisme aux usagers.

Il est très important que le mécanisme de gestion des plaintes soit accessible au plus grand nombre (personnes affectées, comités de quartiers/villages/groupements, autorités municipales, bénéficiaires institutionnels).

Il s'agit de poser plusieurs questions qui permettent de garantir une cohérence dans la procédure d'accès au projet.

- comment les personnes affectées (ou lésées) et les différentes parties prenantes au Projet, sont informées sur l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet
- comment les plaintes sont reçues ;
- quelles sont les différentes modalités de transmission ou de dépôt des plaintes (dépôt sur place, courrier ordinaire, courriel, appel téléphonique ou SMS...

(ii) l'accusé de réception

Les questions suivantes peuvent être posées :

- le projet fournit-il un accusé de réception au dépôt de la plainte
- quelles sont les informations fournies aux plaignants pour le suivi de leurs requêtes ou plaintes

(iii) le tri et traitement (procédure)

Les questions suivantes peuvent être posées pour plus d'information :

- comment les plaintes sont-elles hiérarchisées, catégorisées et classées au niveau du Programme
- à qui adresse-t-on les plaintes (à qui sont-elles destinées)
- comment les plaintes sont-elles traitées

(iv) la descente sur le terrain pour vérification (enquêtes)

Les questions suivantes peuvent être posées :

- quelles sont les informations recherchées pour la résolution du problème (plainte)

- quels sont les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives
- quel est le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur terrain.

(v) *Le suivi et évaluation*

La question suivante peut être posée :

- Quel est le système mis en place pour un meilleur suivi des plaintes

Le suivi des réclamations et des plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegardes sociale et le spécialiste en sauvegarde environnementale du PDZSTA-BK. Le Programme veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance des problèmes pouvant handicaper la mise en œuvre du programme, afin de les prévenir et les anticiper. Une attention toute particulière sera portée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

(vi) *le retour de l'information (feed-back)*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- comment informe-t-on les parties prenantes sur les résultats issus de la résolution des plaintes ?
- comment les plaignants réagissent-ils sur les solutions ou mesures proposées ?

Pour assurer l'efficacité de ce cheminement, il est recommandé :

- d'assouplir l'accès aux informations sur le Programme et à son mécanisme de gestion des plaintes ;
- d'assurer une confidentialité dans toute la procédure ;
- de préciser les procédures et les rôles de chaque partie prenante ;
- de fournir les options de solutions aux plaignants ;
- d'assurer une gratuité de service (éviter et sanctionner les pots-de-vin) ;
- d'être très accueillant, pour rassurer les plaignants.

5.6 Canaux de réception

Dans le cadre du PACV actuel ANAFIC, un formulaire a été élaboré et sera utilisé par le PDZSTA-BK pour permettre d'enregistrer toute plainte portant sur les actions du Programme. Ce formulaire doit être rendu disponible aux populations de la commune. Les citoyens peuvent utiliser ce formulaire mais également exprimer des plaintes à travers d'autres modes de communication (lettre, prise de parole au cours d'une réunion préliminaire du conseil communal, message sur les réseaux sociaux, message dans une boîte de réclamations, interpellation directe du SG du Comité, texto, etc.). Dans ce cas, le Comité remplit le formulaire sur la base de l'information reçue, ou prend contact avec le plaignant afin de remplir le formulaire.

Au besoin, le Comité peut assister le plaignant pour remplir le formulaire. Le formulaire doit

être rempli en deux exemplaires (ou photocopié, si une machine est disponible). Un document est conservé par le plaignant, et sert d'accusé de réception, l'autre est conservé par le Comité. Le Comité doit inscrire le contenu de ces formulaires dans le registre des plaintes (voir en annexe) et transmette le formulaire et ses pièces jointes aux différents Comités concernés.

5.7 Etapes de gestion des plaintes

5.7.1. Réception et enregistrement des plaintes

5.7.1.1. Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements du Programme, à ses activités ou à des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

5.7.1.2. Enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception.

Les plaintes VBG seront réceptionnées par les acteurs fournisseurs de services de la prise en charge de survivants/survivantes et enregistrés à niveau du Programme par le spécialiste ou le Point Focal VBG de la CGP qui assureront la confidentialité et la sécurité des données

Pour prévenir les cas de VBG, le projet devra intégrer dans les contrats de prestation de service des clauses y relatives et les entreprises en charge des travaux devront élaborer des codes de bonne conduite à annexer aux contrats des travailleurs. Ces codes seront affichés d'une manière visible aux valves des chantiers.

Aussi, le Programme établira un plan d'action VBG en collaboration avec l'équipe VBG de la Banque Africaine de Développement (BAD) et s'appuiera sur des structures locales ou ONG spécialisées pour les sensibilisations et la prise en charge spontanée des survivants/survivantes.

a. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux (2) groupes : plaintes sensible ou non sensible.

- *Les plaintes non sensibles* concernent le processus de mise en œuvre des activités du Programme : les méthodes d'exécution des travaux, les résultats obtenus, le mode opératoire, etc.
- *Les plaintes sensibles* concernent les fautes personnelles telles que :
 - la corruption ;
 - les VBG, y compris l'exploitation sexuelle et l'abus, et le harcèlement sexuel ;
 - la discrimination ;
 - la fraude ;
 - les dommages causés par les activités du Programme et non réparés ;

- les cas d'accidents graves survenus à la suite des activités du Programme ;
- les cas de décès survenus à la suite des activités du Programme ;
- le détournement des fonds prévus pour l'indemnisation des PAP ;
- etc.

Il devra être garanti aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle de manière à éviter toutes représailles ou toute atteinte à la dignité de l'individu.

b. Contenu d'une bonne plainte

Une bonne plainte devra contenir entre autres les éléments ci-après :

- *Le nom du plaignant* : C'est un élément qui permet de vérifier la véracité des informations contenues dans la plainte et par conséquent de favoriser le traitement de la plainte par la personne ou l'organe qui en a la responsabilité ;
- *La description de l'acte reproché* : L'acte reproché par le plaignant doit être décrit en détail en prenant le soin de fournir le maximum d'informations utiles ; Autrement, dans cette rubrique, il convient de relater les faits tels qu'on les a vécus ;
- *Nom, la fonction de l'auteur de l'acte reproché* : il s'agit ici de contribuer à l'identification de l'auteur de l'acte reproché en fournissant des informations sur son nom, sa fonction ou encore sur celle de ses complices. Il serait également judicieux de préciser le statut de l'auteur de l'acte reproché dans la plainte ;
- *Lieu de la commission de l'acte décrié* : localisation géographique de l'endroit où l'acte a été posé doit également être révélé. Ces informations permettent tour à tour de crédibiliser la plainte, de la véracité de l'acte décrié dans la plainte et surtout de prendre des dispositions pour que ces agissements ne se produisent plus ;
- *Période (si possible) de commission de l'acte reproché* : Il est important qu'une plainte comporte des informations claires et précises sur la date ou au moins la période de commission de l'acte décrié. Ces éléments constituent des preuves importantes pour soutenir la plainte ;
- *Toute autre information utile pour le traitement de la plainte* : Il s'agit ici des informations complémentaires qui ne s'insèrent pas dans l'une des rubriques mentionnées ci-dessus mais dont la considération peut aider à renforcer la plainte ou la dénonciation.

5.7.1.3. Accusé de réception

La cellule ou le Comité de gestion des plaintes ad hoc adressera une lettre d'accusé de réception au plaignant, dans un délai maximal d'une semaine, laquelle renseignera au plaignant les étapes à venir, et sollicitera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires. L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Les réclamations exprimées lors d'une réunion seront prises en compte et rapportées dans le PV de la réunion.

5.7.2. Traitement des plaintes

Les étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

a. Traitement des plaintes éligibles :

- Éligibilité de la plainte au mécanisme : cette étape s'assurera que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du Projet et recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet.
- Traitement de la plainte reconnue éligible : cette étape s'assure que la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP.

b. Traitement des plaintes non-éligibles :

Toute plainte n'ayant pas un lien direct entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Programme sera actée dans un procès-verbal établi par le Comité de gestion des plaintes, qui recommandera son transfert à des instances tierces (police, justice, ...).

Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect des plaignants, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.

Le processus de traitement des plaintes sera transparent dans les opérations de dénouement des réclamations. Il sera mis en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

5.7.3. Procédures

Le traitement des plaintes aboutira à trois procédures possibles à savoir :

- (i) réponse directe et actions du Comité de gestion des plaintes en résolution de la plainte
- (ii) recours à une enquête :
 - menée par le Comité de gestion des plaintes : pour les cas non-sensibles, nécessité d'une vérification approfondie, pouvant requérir l'élargissement du Comité ad hoc ainsi que l'extension du délai de traitement en vue d'aboutir à une enquête conjointe, ainsi qu'à des dialogues et des négociations.
 - indépendante : pour les cas sensibles, nécessité de recourir à des

enquêteurs indépendants afin d'aboutir à une solution appropriée basée sur les avis des experts de la commission d'enquête indépendante.

- (iii) Recours à un autre mécanisme mieux approprié pour traiter la plainte et la nécessité de recourir à la compétence des instances tierces.

Les termes de la lettre devront être adaptés à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

les explications sur la procédure qui sera suivie en l'occurrence pour le traitement de la plainte,

- la nécessité d'un dialogue pour plus d'éclaircissements ;
- les organismes judiciaires ou non proposés pour les cas ne relevant pas de la compétence du MGP.

En cas d'accord du plaignant, les solutions arrêtées seront mises en œuvre après clarification des points suivants :

- l'objet de la plainte ;
- les parties impliquées dans la plainte ;
- les intérêts et attentes des parties impliquées par rapport à l'objet de la plainte ;
- la constitution de la commission d'enquête si nécessaire ;
- le planning de travail et la logistique nécessaire ;
- déroulement de l'enquête au cas par cas ;
- l'identification et la proposition des mesures de résolution de la plainte
- la mise en œuvre de la solution.

En cas de désaccord, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes procédera par :

- l'enregistrement des raisons du désaccord ;
- la mise à disposition des informations complémentaires ;
- la révision de l'approche proposée, si possible.

Si le désaccord persiste, le plaignant sera informé sur les autres voies de recours disponibles. Quelle que soit l'issue, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes devra documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

➤ **Enquêtes (Vérification et Actions)**

La vérification de la plainte et les actions à entreprendre sont de la responsabilité des Spécialistes de sauvegarde de la mission de supervision des travaux, inclues les plaintes de VBG ou de la cellule locale voire du Comité de gestion des plaintes, selon le cas. Les délais ne devraient pas dépasser **dix (10) jours**.

➤ **Cas des plaintes non fondées**

Certaines plaintes pourraient ne pas remplir les critères par manque d'informations nécessaires. D'autres pourront être le fruit des rumeurs, de la vengeance ou de la jalousie. Ce genre de plaintes pourra nuire à la réputation du Programme et de ses animateurs si elles ne sont pas

traitées avec précaution.

Dans pareilles situations, il serait nécessaire de remonter à la source du problème pour déceler, si celui-ci, ne cache pas des non-dits.

5.7.4. Mise en œuvre des mesures

En cas d'accord entre la cellule ou le Comité de gestion des plaintes et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, il faudra clarifier les points suivants :

- le problème ou l'évènement à la base de la plainte
- les parties prenantes impliquées dans le problème ou l'évènement
- les intérêts et les préoccupations des parties prenantes par rapport au problème
- la constitution de la Commission d'enquête si nécessaire
- le planning du travail et la logistique nécessaire
- le déroulement de l'enquête au cas par cas
- l'identification des mesures pour la résolution de la plainte
- la proposition des mesures de résolution de la plainte
- la mise en œuvre de la solution.

Une fois que la vérification d'une plainte VBG a été finalisée par la Mission de contrôle, et le fait constaté par le spécialiste VBG ou le Point Focal (PF) CGP, la survivante et le gestionnaire/Entreprise seront notifiés.

Dans un délai de **cinq (5) jours** le gestionnaire/l'Entreprise communiquera la mesure disciplinaire à appliquer au travailleur et au PF VBG CGP.

5.7.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation

En cas de non conciliation, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et examiner si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

En cas de persistance de non conciliation, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, judiciaires...

Quelle que soit l'issue, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes doit documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

5.7.6. Clôture de la plainte

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Dans ce cas, il faudra documenter la résolution satisfaisante et la leçon tirée.

Lorsqu'une plainte VBG est reçue et enregistrée, et la survivante a été référencée vers une structure de prise en charge des victimes ou fournisseur de services de VBG avec son

consentement éclairé. Les prestataires de services doivent engager la procédure de responsabilisation avec le consentement de la survivante.

Si la survivante ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'Employeur, la plainte est clôturée.

Si la survivante procède à la plainte, l'affaire est examinée dans le cadre du Mécanisme de résolution établi pour les cas de VBG et une ligne de conduite est convenue. L'Entrepreneur prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et au Code de Conduite (signé par le travailleur). Dans le cadre du Mécanisme de résolution établi il est confirmé que l'action est appropriée, puis informe le Point Focal VBG de la CGP que cas est clôturé.

5.7.7. Rapportage

La cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues dans une base de données en ligne accessible au public, qui facilitera le suivi des plaintes.

Cette base de données rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes non résolues.

La base de données indiquera notamment les problèmes les plus fréquemment enregistrés sur les sites du Programme et leurs modes de résolution.

Les informations fournies par la base de données permettront à la cellule locale ou au Comité de gestion des plaintes d'améliorer le mécanisme et de mieux comprendre et traiter les impacts sociaux du Programme.

Chaque plainte sera assortie d'un numéro afin de faciliter le suivi du dossier par le plaignant.

L'information contenue dans le rapport sera confidentielle. Les rapports des plaintes VBG seront soumis par la spécialiste sauvegarde sociale de la CGP et ne devrait pas demander ou consigner des renseignements que sur trois aspects au maximum liés à l'incident de la VBG :

- la nature de la plainte (ce que la plaignante dit dans ses propres mots sans interrogatoire direct) ;
- l'âge du survivant ; etc
- si, au mieux de leur connaissance, l'agresseur était associé au projet.

5.7.8. Résolution à l'amiable

La résolution à l'amiable est la voie privilégiée par le MGP pour la résolution des plaintes dans le cadre du Programme à l'exception des cas de VBG,

Les trois (3) niveaux de résolution des plaintes mentionnés dans le fonctionnement du MGP,

encouragent le dialogue et la communication pour éviter des insatisfactions dans la procédure. Les Comités locaux examineront le niveau de désaccord entre le plaignant et la solution proposée. Ils évalueront également la recevabilité de la plainte ou de la réclamation.

Pour les plaintes qui nécessitent les avis techniques et celles directement liées aux travaux, comme par exemple, la mise en œuvre des mesures **compensatoires**, les cellules locales ou les Comités ad hoc transmettront directement la plainte au Programme.

5.7.9. Dispositions administratives et recours en justice

Bien que non recommandé pour le bon déroulement des activités du Programme, suite au blocage ou à l'arrêt des travaux, le recours en justice demeure le dernier rempart en cas d'échec de la solution à l'amiable.

Le recours en justice est souvent coûteux et fastidieux du fait que la durée des procédures et de la prise des décisions se font sur base des règles de droit. De même, **les frais de justice sont à charge du plaignant**, quelle que soit l'issue de la sentence.

Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre (VBG) seront déférés auprès des instances judiciaires après consentement de la survivante ou du survivant.

5.8 Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé par la Banque Africaine de Développement (BAD), le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur les sites web de l'ADAZZ et autres si nécessaire par le Programme, ainsi que sur tous les lieux d'exécution des travaux. La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Individus, Agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects...

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir.

La diffusion du MGP veillera à cibler les obstacles qui empêchent les parties prenantes d'y accéder et d'en faire l'usage.

Cette diffusion sera suivie d'une vulgarisation auprès des parties prenantes afin de les convaincre aussi à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en œuvre le MGP. Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarii de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il est nécessaire de :

- sensibiliser lors des émissions audiovisuelles ;
- informer directement les bénéficiaires à travers des séances de sensibilisation sur les activités du Programme ;
- publier dans les quartiers/villages/groupements touchés par le Programme,

- le mécanisme de gestion des plaintes ;
- poster sur les sites, une brève présentation du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes ;
 - mettre à la disposition des parties prenantes des informations et des documents nécessaires pour le dépôt des plaintes, de manière à leur permettre de vérifier les étapes du processus de leurs plaintes ;
 - créer des banderoles, affiches et autres supports de communication directe pour les réunions préliminaires ;
 - sensibiliser les ONG et les cellules ou les Comités de gestion des plaintes.

5.9 Suivi - évaluation du MGP

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance suivants :

- nombre de plaintes reçues ;
- nombre et taux de plaintes éligibles ;
- nombre et taux de plaintes résolues ;
- taux de réponses apportées aux plaignants ;
- nombre de cas de représailles suite aux dénonciations ;
- délai moyen de traitement et de réponse ;
- canaux utilisés par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - personne
 - téléphone
 - SMS/ texte
 - Message électronique et/ou courrier
 - tract
- récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes ;
- nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants.

Il sera également nécessaire de faire le suivi à l'exception des cas de VBG, du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

Le suivi-évaluation devra promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des comités de gestion des plaintes. Il repose sur la collecte et l'analyse systématiques de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, en vue de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, cellules locales ou des Comités de gestion des plaintes.

5.10 Archivage

Le programme mettra en place un système d'archivage physique et électronique des plaintes, composé de trois modules :

- (i) les plaintes reçues
- (ii) les plaintes traitées
- (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

5.11 Retour d'Information (feed-back)

L'absence d'information sur l'existence ou la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes constitue un grand danger pour la bonne réalisation des travaux.

L'information permet aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées en temps utile sur le niveau de traitement de leurs plaintes.

Tous efforts nécessaires seront entrepris pour régler les différends à l'amiable. Une fois l'ensemble des protagonistes d'accord sur les solutions appropriées, cet accord est matérialisé par un procès-verbal. Une réponse écrite et signée selon le cas par le chef de la cellule locale ou du Comité de gestion des plaintes est envoyée au plaignant.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa plainte et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

6. ANALYSE ET SYNTHESE DES PLAINTES

Les acteurs en charge de la gestion des plaintes (les différents Comités de Gestion des Plaintes, la mission de supervision) se chargeront d'analyser ; de traiter ; de donner des réponses aux plaintes reçues et de faire le rapportage des activités liées à cet effet.

Le rapportage concernera les statistiques et les commentaires appropriés, ainsi que des propositions pour l'amélioration du mécanisme, et le cas échéant, l'amélioration des activités du Programme à la satisfaction des parties affectées par le Programme.

De plus, les plaintes déposées et les suites qui leur auront été réservées, seront présentées dans le rapport trimestriel de suivi environnemental et social du Programme.

7. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

N°	Activités	Objectifs	Unite	Quantité	Prix unitaire (GNF)	Montant (GNF)
1	Mission de sélection et mise en place des différents Comités	Mettre en place 16 comités de gestion des plaintes dans les zones de programme	Mission	1	40 000 000	40 000 000
2	<i>Atelier de formation des membres des seize (16) Comités de GP et points focaux à Boké et à Kankan</i>	<i>Organiser des ateliers pour former ou redynamiser les 118 membres des différents Comités et points focaux sur les deux sites Comité local : 10 CLGP x 5 membres = 50 membres Comité Communal : 3 CCGP x 7 membres = 21 membres Comité Préfectoral : 3 CCGP x 9 membres = 27 membres Points focaux : 20 villages touchés x 1 point focal = 20 personnes</i>				
2.1	Equipe de formation de la CGP	Former les membres des Comités GP	Mission	1	50 000 000	50 000 000
2.2	Location de salles de formation y compris restauration	Louer des salles pour les ateliers de formation, restaurer les participants (pause-café, pause déjeuner) et matériels didactiques	Salle	3	20 000 000	60 000 000
2.3	Frais de déplacement et primes de participation des 118 participants vers les lieux de formation (durée : 2 jours par site)	Payer les frais déplacement et primes de participation des 118 participants	H/J	118	400 000	47 200 000
3	Mission d'information et de sensibilisation sur le MGP à Boké et à Kankan de la CGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Mission	1	40 000 000	40 000 000
4	Missions d'investigations d'enquête et vérification par les Comités locaux relatifs aux plaintes reçues	Enquêter et collecter les preuves pour des cas spécifiques et graves de Plaintes	Forfait/an	1	50 000 000	50 000 000
5	Acquisition de deux (2) téléphones fixe avec carte sim au niveau de la CGP	Mettre deux téléphones à la CGP pour la réception des plaintes	Téléphone	2	1 500 000	3 000 000
6	Achat de crédits de recharges téléphonique annuels	Acheter des crédits d'appels	Crédits/an	2	1 200 000	2 400 000
7	Acquisition de vingt-six (26) téléphones pour les points focaux et présidents de Comités de Gestion des Plaintes	Doter les points focaux et président de Comités de téléphones et cartes sims pour faciliter l'information et la communication relatif aux plaintes	Téléphone	26	250 000	6 500 000
8	Recharge téléphonique en faveur des points focaux et présidents de Comités	Recharger annuellement les téléphones pour réceptionner des plaintes en temps réel	Crédit/an	26	240 000	6 240 000
9	Communication sur Radios communautaires sur le MGP dans les	Informers et sensibiliser les communautés sur le MGP à travers les	Radio/CR/an	3	5 000 000	15 000 000

N°	Activités	Objectifs	Unite	Quantité	Prix unitaire (GNF)	Montant (GNF)
	Communes Rurales de Boké et Kankan	émissions radios rurales et/ou communautaires ou privées				
10	Elaboration et impression des 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, stylos)	Mettre à disposition des outils de collecte d'information	Forfait	1	5 000 000	5 000 000
11	Mission de Consultations des communautés (Groups de femmes)	Évaluer les risques de VBG dans les zones du Programme	Mission	1		
12	Mission d'évaluation du fonctionnement des organes du MGP	Apprécier le fonctionnement des organes du MGP				
TOTAL GÉNÉRAL						325 340 000

8. CHRONOGRAMME DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

N°	Activités	2024												2025	2026	2027	2028	2029
		T1			T2			T3			T4							
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
1	Mission de sélection et mise en place des différents Comités																	
2	Atelier de formation des membres des seize (16) Comités de GP et points focaux à Boké et à Kankan																	
3	Mission d'information et de sensibilisation sur le MGP à Boké et à Kankan de la CGP																	
4	Missions d'investigations d'enquête et vérification par les Comités locaux relatifs aux plaintes reçues																	
5	Acquisition de deux (2) téléphones fixe au niveau de la CGP																	
6	Acquisition de deux (2) numéro standard et recharge annuel au niveau de la CGP du PDZSTA-BK																	
7	Acquisition de vingt-six (26) téléphones pour les points focaux et président de Comités de Gestion des Plaintes																	
8	Frais de recharge téléphonique en faveur des points focaux et présidents de Comités																	
9	Communication sur Radios communautaires sur le MGP à Boké et Kankan																	
10	Elaboration et impression des 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																	
11	Mission de Consultations des communautés (Groups de femmes)																	
12	Mission d'évaluation du fonctionnement des organes du MGP																	

9. MODELE DU PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

ACTIVITES	OBJECTIFS	ACTIVITES RETENUES	RESPONSABLE	BUDGET(EN GNF)	ECHEANCE
Mission de sélection des membres des comités de Gestion des plaintes	Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveau	Identification et sélection des différents membres	CGP	40 000 000	15 jours
Atelier de formation des membres de seize (16) Comités de GP et points focaux à Boké et à Kankan	Outiller les membres des comités mis en place sur la gestion des plaintes	Renforcement des capacités des membres des comités et points focaux	CGP	157 200 000	15 jours
Mission d'information et sensibilisation sur le MGP à Boké et Kankan	S'assurer que les parties prenantes connaissent leurs droits à porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers, Missions sur les sites	CGP	40 000 000	13 jours
Acquisition de deux (2) téléphones fixe avec carte sim au niveau de la CGP	Mettre un dispositif de communication	Mise à disposition de 2 téléphones au niveau de la CGP		3 000 000	
Acquisition de vingt-six (26) téléphones pour les points focaux et présidents de Comités de Gestion des Plaintes	Mettre un dispositif de communication	Mise à disposition de 26 téléphones au niveau des comités de Gestion des Plaintes		6 500 000	
Achat de crédits de recharges téléphonique annuels, CGP	Faciliter les échanges entre les parties prenantes	Paiement des crédits de recharges téléphoniques pour la communication		2 400 000	
Recharge téléphonique en faveur des points focaux et présidents de Comités	Faciliter les échanges entre les parties prenantes	Paiement des crédits de recharges téléphoniques pour la communication		6 240 000	

ACTIVITES	OBJECTIFS	ACTIVITES RETENUES	RESPONSABLE	BUDGET(EN GNF)	ECHEANCE
Réunions des Comités de gestion des plaintes	Analyser et traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions mensuelles	Cellules et comités de gestion des plaintes	-	Mensuelle Trimestrielle Annuelle
Missions d'enquête Missions d'investigations d'enquête et vérification par les Comités locaux relatifs aux plaintes reçues	Collecter les preuves pour des cas graves et spécifiques	Missions sur les sites à problème	CGP, Comités de gestion des plaintes	50 000 000	Ponctuelle
Mission de consultations des communautés (Groups de femmes)	Évaluations des risques VBG	Consultations de masse	CGP	PM	Ponctuelle
Mission d'évaluation du fonctionnement des organes du MGP	Apprécier le fonctionnement des organes du MGP	Mission trimestrielle	CGP	PM	Ponctuelle
Communication sur Radios communautaires sur le MGP dans les Communes Rurales de Boké et Kankan	Diffuser les informations à un grand de personnes	Production et organisation des émissions radiophoniques (tables rondes, débats, interview, messages...)	CGP	15 000 000	Annuelle
Elaboration et impression des 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, stylos)	Mettre à disposition des comités les outils de collecte d'informations	Impression et mise à disposition des outils aux points focaux	CGP	5 000 000	

10. **Annexes**

Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

Les indicateurs de bonnes pratiques pour la mise en œuvre du MGP sont consignés dans le tableau ci-dessous.

N°	Elément potentiel	Critère d'efficacité				
		Participation	Mise en conformité et prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
1	Imposer le moins de restrictions possible sur les types de problèmes susceptibles d'être soumis au MGP	X	X			
2	Permettre au plaignant d'exercer d'autres recours en l'absence d'une solution à l'amiable	X		X		X
3	Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes	X		X		X
4	Prendre les mesures nécessaires pour protéger les parties prenantes au processus de traitement des plaintes contre des représailles	X		X		X
5	Permettre le dépôt de plaintes anonymes	X	X			
6	Prendre des mesures pour éviter les conflits de compétences au cours du processus de traitement des plaintes	X		X	X	
7	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux risques et impacts sur les communautés concernées	X	X	X		
8	Impliquer les parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du mécanisme	X				
9	Prendre des mesures actives pour rendre le mécanisme de gestion des plaintes aussi accessible que possible aux communautés concernées. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> • faire largement connaître le mécanisme via notamment des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, des dépliants, des sites Internet • fournir des points d'accès multiples 	X	X		X	

	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles • garantir que les points d'accès soient pratiques en matière d'emplacement et d'heures de disponibilité • garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales. 					
10	Communiquer la façon dont fonctionne le processus ainsi que les délais pour traiter une plainte et les types de résolution possibles	X	X		X	X
11	Accuser réception des plaintes et procéder à des mises à jour régulières sur leur statut, par exemple par téléphone ou par courriel			X	X	
12	Mettre en place des systèmes de suivi pour enregistrer les plaintes et assurer le suivi des mesures		X		X	
13	Prendre des mesures pour instaurer la confiance dans le processus d'enquête. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • rencontrer les plaignants • permettre aux plaignants d'être accompagnés • avoir recours à des tiers en qualité d'experts techniques ou de facilitateurs 	X		X		
14	Dispenser une formation appropriée aux membres des cellules locales et aux Comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du processus de gestion des plaintes	X	X	X	X	
15	S'efforcer d'obtenir un retour d'information sur le fonctionnement du mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • enquêtes auprès de travailleurs ; • enquêtes de satisfaction auprès des plaignants précédents ; • réunions de sensibilisation des travailleurs 	X		X		
16	Informar les travailleurs concernés des résultats obtenus avec le mécanisme. Par exemple :				X	

	<ul style="list-style-type: none"> proposer un retour d'information sur des cas et des résultats typiques fournir des données illustratives sur le nombre et le type de plaintes reçues. 					
17	Analyser les données concernant les plaintes et les enseignements tirés pour apporter des améliorations sur les pratiques de traitement des plaintes, et prévenir ainsi le renouvellement de ces plaintes.					X
18	Disposer d'un processus de vérification pour garantir le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	X	X			X

Annexe 2 : Indicateurs Gestion de Plaintes VBG

Admission de plaintes, assistance aux victimes, évaluation et référencement

No	Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de cas liés au Programme	Age SVBG			Sexe SVBG		Nombre de cas référés au MGP	Nombre de bénéficiaires de services
				>18	<18	30-45	M	F		
1	Conakry									
2	Boké									
3	Kankan									

Gestion de plaintes, vérification et décision

N°	Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de plainte reçu VBG	Nombre de bénéficiers	Nombre d'incident VBG vérifiée	Nombre de mesure de responsabilité prise
1	Conakry					
2	Boké					
3	Kankan					

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des Plaintes

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Intitulé du sous projet						
Entreprise						
Mission de contrôle						
Quartier				Avenue : Numéro :		
N°	Lieu et date de la plainte	Noms et coordonnées du plaignant	Sexe	Libellé de la plainte/doléance	Signature du plaignant	Réponse apportée à la plainte + date et avis du plaignant

Note : Vous pouvez joindre à cette fiche toutes les pièces possibles fournies par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.) Un exemplaire de la fiche pourra être retiré auprès de l'agent MGP.

Fiches de traitement des plaintes

Pour une mise en œuvre efficace, qui puisse garantir une bonne traçabilité, le Programme doit avoir à établir des fiches d'enregistrement des plaintes et tenir un registre des plaintes. Cela devrait permettre d'assurer la traçabilité des dossiers (les réclamations et dépôt de plaintes, doivent être consignés dans une fiche à chaque étape de la procédure).

1. Les réponses du Programme seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

Tableau 2. Réponse adressée au plaignant

Date	
Proposition de l'entreprise pour un règlement à l'amiable	
Réponse du plaignant	

2. La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

Tableau 3. Décision finale à la plainte

Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Procès-Verbal, etc.)	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise	
Signature du responsable de l'entreprise	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de la Mission de contrôle	
Signature du Chef de Mission	
Signature du plaignant	
Signature du Président ou son représentant du CLGP	

Registre des plaintes

Information sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte							
No. de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date	Description	de la plainte	Emplacement	Personne	Contactée	Date de	Traitement	Accusé de	Réception	Plainte Résolue (oui/non) et date	Retour d'information au réclamant

Le cahier de consignation des plaintes aura pour contenu :

- (i) Date de l'incident,
- (ii) Lieu de l'incident,
- (iii) Heure exacte de l'incident,
- (iv) Auteur de l'incident,
- (v) Noms du superviseur des travaux pendant la survenu de l'incident,
- (vi) Date de la plainte,
- (vii) Activité réalisée ayant causé le dégât,
- (viii) Bien affecté (actif bâti / Actif agricole / Autre actif),
- (ix) Noms et Signature du plaignant,
- (x) Nom et Signature du chef de village (détenteur du cahier),
- (xi) Nom et Signature du superviseur des travaux ou de l'environnementaliste de l'entreprise des travaux,
- (xii) Noms et signature d'un membre de la mission de contrôle / Visas de la Mission de Contrôle.

Annexe 4 : Registre des plaintes VBG

Outil de rapportage sur les plaintes liées à la VBG (Fournisseurs de services de VBG)

CONFIDENTIEL

OUTIL DE RAPPORT DE PLAINTES RELATIVES À LA VBG

(Fournisseurs de Services de VBG)

Instructions

L'expert en VBG de l'ONG fournissant les services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionnée le (la) survivant (e) et seulement après avoir eu son consentement informé à être référencée au système de gestion de plaintes du.

*L'expert de l'ONG devrait partager avec la fiche avec **l'Expert Environnemental ou Social** de la CGP immédiatement après la réception de la plainte, lui avec **la Banque Africaine** dans un délai de **24 heures** à partir après l'enregistrement de la plainte de la part survivante.*

Cette information devrait également être incluse et communiquée d'une manière agrégée à la base de données des plaintes VBG sur une base mensuelle.

- Date de réception de la plainte d'auprès du fournisseur de services de VBG (jour, mois, année)
- Code de la plainte :
- Âge et sexe de la victime : Fille (<18) Femme (>=18) Garçon (<18) Homme (>=18)
- Date de l'incident (*jour, mois, année*)

- Lieu de l'incident :
- Identité de l'auteur présumé :
 - Personnel guinéen
 - Personnel étranger
 - PDZSTA-BK
 - Inconnu
 - Individu n'ayant aucun lien avec le projet
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu Inconnu
- Forme(s) de VBG rapportée
 - Viol
 - Agression sexuelle
 - Agression physique
 - Violence Psychologique/émotionnelle
 - Mariage forcé
 - Déni de services, ressources ou opportunités
 - Aucun incident de VBG vérifié

Le (la) plaignant (e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non

Le (la) survivant (e) (si différent (e) de la plaignante) a-t-elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non