UNIVERSITE CHEIKH ANTA DIOP DE DAKAR

Centres d'Excellence Africain de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar
CEA-SAMEF-CEA-AGRISAN-CEA-AGIR

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Mai 2019

E. mail: agrisan@ucad.sn – Samba.sylla@ucad.edu.sn; Site web: www.ceaagrisan.sn

Table des Matières

I. Introduction 1

II. Objectifs et Principes du MGP 1

III. Plaintes 2

IV. Procédure de Mise en Œuvre du MGP 3

1. Accès à l'Information 3

2. Dépôt 3

3. Enregistrement 4

4. Attribution pour examen et résolution 4

5. Examen et résolution 4

6. Notification de la résolution proposée 5

7. Fermeture 5

V. Suivi et évaluation 5

VI. Analyse et synthèse des plaintes 6

VII. Indicateur de résultats 6

VIII. Principes directeurs 6

IX. Conclusion 7

X. Annexes 8

Liste des Tableaux

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes 8

Tableau 2. Réponse adressée au plaignant 9

Tableau 3. Décision finale à la plainte 9

Tableau 4. Registre des plaintes 10

I. Introduction

Le présent document vise à guider la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail et d'une paix professionnelle.

Le MGP contient quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du projet.

Le MGP 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 projet.

II. Objectifs et Principes du MGP

L'Objectif du MGP est d'écouter, analyser et traiter les plaintes venant des requérants dans le but de détecter les causes et de prendre des actions correctives ou préventives pour éviter toute aggravation des préoccupations. Le MGP vise donc à renforcer la responsabilisation des personnes par le biais des deux fonctions :

a. la fonction de **Résolution des problèmes**, qui a pour objectif d'établir un dialogue entre le Plaignant et le projet afin de résoudre le(s) problème(s) à l'origine d'un recours sans imputer de responsabilité ou de faute à quiconque ; et
b. la fonction **d'Examen de la conformité**, qui cherche à déterminer si le projet s'est conformé ou non aux demandes du plaignant.

Un MGP effectif peut contribuer à : i) Générer la conscience des différentes parties prenantes, ii) Augmenter l'implication des parties prenantes, iii) Aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégénèrent en conflits.

Pour cela, le MGP repose sur les principes fondamentaux suivants : i) permettre une variété de points d'entrée, ii) assurer la confidentialité, iii) clarifier les politiques, procédures et rôles et iv) fournir des options aux plaignants.

III. Plaintes

Définition : Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

Causes : Les causes des plaintes peuvent être diverses, il convient de les détecter avec précision afin d'entrevoir des solutions adéquates. Une plainte est donc susceptible de concerner des problèmes directement ou non directement liés à la structure.

Principe : Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisable, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

a. **Participation** : Le succès et l'efficacité du système de plaintes reposent sur une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes. Le système doit être pleinement intégré aux activités du projet. Le mécanisme doit être conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
b. **Mise en contexte et pertinence** : Les processus doivent être adaptés au contexte local. Ils doivent être conformes aux structures de gouvernance locales et s'inscrire dans le cadre particulier des activités du projet.
c. **Sécurité** : Pour permettre au plaignant de présenter une plainte en toute sécurité, il faut évaluer soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGP.
d. **Confidentialité** : Elle assure la sécurité et la protection des plaignants 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. Ces mesures permettront de créer un environnement de confiance, de non représailles et surtout de garantir les procédures confidentielles.
e. **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées des procédures à suivre pour avoir accès au MGP. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

f. **Accessibilité** : L'information doit être accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes. Les procédures de MGP doivent être simplifiées.

IV. Procédure de Mise en Œuvre du MGP (voir figure en annexe)

Le mécanisme de gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois, règles et règlementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

Un bon mécanisme de gestion des plaintes peut être divisé en six étapes :

- L'accès à l'information,
- Le système de dépôt des plaintes ;
- L'enregistrement ;
- L'attribution pour examen et résolution ;
- La notification de la résolution proposée ;
- Le suivi et l'évaluation des mesures arrêtées ;
- La fermeture

IV.1 Accès à l'Information

Il est important que les personnes soient informées de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaitre en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :

- Sensibilisation lors des rencontres professionnelles ;
- Information directe des bénéficiaires.

IV.2 Dépôt

Les plaignants peuvent déposer les plaintes aux adresses de l'UCP-CEA.

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

- Courrier formel ;
- Appel téléphonique / complaintes verbales ;
- Courrier électronique ;
- Contact via les sites internets de l'UCP-CEA.

IV.3 Enregistrement

L'accusé de réception sera systématisé dans les cas de dépôt et de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les réclamations sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le procès-verbal de la réunion.

Au niveau des adresses indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues avec un registre de dépôt des plaintes ou cahier de conciliation.

IV.4 Attribution pour examen et résolution

Les plaintes sont transmises au Responsable des Griefs pour examen.
Les délais de traitement ne devraient pas dépasser dix (10) jours.
Une personne sera désignée par l'UCP-CEA, la mission de contrôle et les entreprises contractantes pour traiter les plaintes et résoudre les problèmes. Si la résolution proposée par cette personne satisfait le plaignant, celle-ci sera notifiée aux différentes parties prenantes puis le dossier sera fermé. Le cas échéant, le plaignant a le droit de recours d'abord auprès des organes de l'UCP-CEA et de l'UCAD pour une résolution à l'amiable et en dernier lieu à la justice.
Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre, les autorités judiciaires doivent être saisies aussitôt.

IV.5 Examen et résolution

Les responsables de l'UCP-CEA assureront le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des conflits. Si le plaignant est satisfait de la résolution proposée, celle-ci sera notifiée aux différentes parties prenantes.

Le cas échéant, le plaignant pourrait faire recours successivement auprès du comité de médiation et du SG de l'UCAD. Si la résolution proposée par l'un de ces organes satisfait le plaignant, celle-ci sera notifiée aux différentes parties prenantes.

Lorsque toutes les tentatives possibles de négociation sont épuisées, le requérant peut saisir la justice. Le recours aux juridictions compétentes, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, *etc*.) demeure l'ultime recours en cas d'échec de la solution à l'amiable.

IV.6 Notification de la résolution proposée

La résolution proposée sera notifiée par information directe à toutes les parties prenantes par réponse écrite signée de la personne désignée.

IV.7 Fermeture

Après notification de la résolution proposée à toutes les parties prenantes, le dossier sera fermé.

V. Suivi et Evaluation

Le suivi des plaintes sera assuré directement par le Spécialiste de sauvegarde du projet.

L'UCP et le CEA veilleront à l'amélioration du système de réception, de suivi des plaintes pour anticiper sur les problèmes et l'acceptabilité des activités des projets. Une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et l'évaluation des mesures arrêtées après résolution seront assurés par le Responsable des Griefs et le Spécialiste de sauvegarde du Projet.

VI. Analyse et Synthèse des plaintes

Afin d'améliorer ce processus, le responsable des Griefs se chargera mensuellement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses du projet ou des juridictions compétentes. Un rapport de synthèse trimestriel sera rédigé, il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. De plus, les plaintes déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport semestriel de suivi et d'évaluation des mesures arrêtées.

VII. Indicateurs de Résultats

Les indicateurs à suivre pour la gestion et la résolution des plaintes sont les suivants :

- Type de projet :
- Nombre de plaintes reçues :
- Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables :
- Nombre de plaintes résolues :
- Nombre de plaintes non résolues :
- Délai de réponse :
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants :
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plaintes par :
    - En personne :
    - Téléphone (appel ou sms) :
    - Message électronique :
    - Courrier formel :

VIII. Principes Directeurs du MGP

Trois principes directeurs soutiennent ce mécanisme de gestion des plaintes :

a) Toutes les plaintes seront recevables. Seule la personne désignée par le Responsable des Griefs pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, le Responsable des Griefs se chargera de transcrire les plaintes verbales et les prendre en compte comme les autres plaintes. Quant aux plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé, le projet pourra faire des investigations en cas d'absence de précisions dans le message.
b) Le responsable des Griefs est chargé d'inscrire toutes les requêtes et les plaintes dans le cahier de gestion des plaintes ou cahier de conciliation. Elles seront dirigées vers les personnes désignées afin qu'elles soient traitées. Ces personnes s'assurent du traitement et du suivi des requêtes auprès du projet et en font rapport au responsable des Griefs.
c) Toutes les procédures du traitement des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

IX. Conclusion

Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes mis en œuvre par le CEA. Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur (cadre de gestion environnemental et social (CGES) et cadre de politique de réinstallation involontaire (CPRI). Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le CEA pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes.

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des plaignants et de rectifier, au besoin, les activités des projets ayant un impact négatif sur l'environnement.

X. Annexes

Pour déposer les plaintes, le plaignant devra remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée ci-dessous :

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Intitulé du projet							
Adresse du projet		Avenue :				Numéro :	
Numéro	Lieu et date de la plainte	Noms et coordonnées du plaignant	Sexe	Libellé de la plainte	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 du Responsable des Griefs.

Les réponses du Projet 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 du projet pour un règlement à l'amiable	
Réponse du plaignant	

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.)	
Décision finale	
Signature du Responsable des Griefs	
Signature du Directeur du CEA	
Signature du Coordonnateur du Projet	
Signature de la personne désignée	
Signature du plaignant	

Tableau 4. Registre des plaintes

Informations sur la plainte					**Suivi du traitement de la plainte**				
No. de plainte	Nom et contact du plaignant	Date	Description de la plainte	Emplacement	Personne désignée	Date de traitement prévue	Accusé de réception	Résolution	Notification
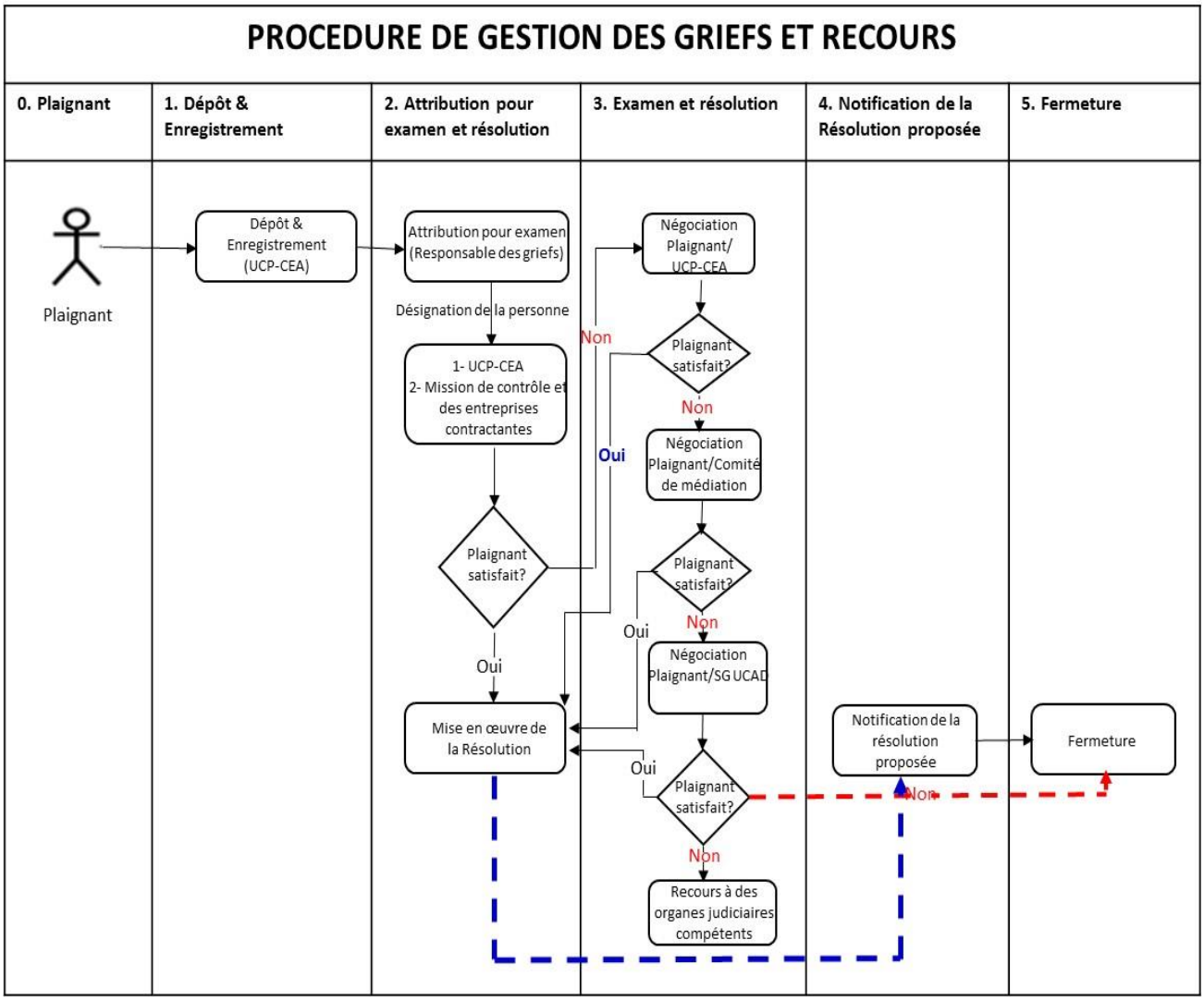
Figure1 : Schéma explicatif de la procédure