



**République Togolaise**



**THE WORLD BANK**  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

**Groupe de la Banque Mondiale**



**Projet Services de Santé Essentiels de Qualité pour une  
Couverture Sanitaire Universelle au Togo  
(SSEQCU 2021-2026)**

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

**Mai 2022**

## SOMMAIRE

SIGLES ET ACRONYMES -----	3
AVANT-PROPOS-----	4
GLOSSAIRE -----	5
INTRODUCTION-----	9
1. BRÈVE PRÉSENTATION DU PROJET-----	9
2. APPROCHE METHODOLOGIQUE -----	12
3. PRÉSENTATION DU MGP DU PROJET SSEQCU -----	13
4. ORGANISATION DU MGP -----	18
5. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES -----	22
6. CAS DES DOLEANCES ET DES PLAINTES SENSIBLES-----	29
7. DIFFUSION DU MGP, MESSAGES CLES DE COMMUNICATION ET CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES-----	30
8. SUIVI DU MGP-----	41
9. INDICATEURS DE SUIVI DU MGP -----	41
10. PLAN D’ACTION ET BUDGET DU MGP DU PROJET SSEQCU -----	<b>ERREUR !</b>
<b>SIGNET NON DEFINI.</b>	
CONCLUSION -----	42
11. ANNEXES -----	43

## LISTE DES ANNEXES

Annexe 1: Principes fondateurs du MGP .....	43
Annexe 2: Schéma des principes fondateurs du MGP .....	44
Annexe 3: Synthèse des principales étapes de gestion des plaintes .....	44
Annexe 4: Circuit des dossiers de plaintes.....	45
Annexe 5: Circuit des plaintes sensibles .....	45
Annexe 6: Schéma du dispositif de gestion des plaintes dans le cadre du projet SSEQCU ....	46
Annexe 7: Fiche de résolution des plaintes .....	47
Annexe 8: Répertoire de l’archivage des plaintes pour le suivi .....	48
Annexe 9: Modèle de registre des plaintes.....	49
Annexe 10: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes .....	50
Annexe 11: Délais indicatifs pour le traitement des plaintes .....	51
Annexe 12: Lettre type d’accusé de réception d’une plainte éligible .....	52
Annexe 13: Lettre type d’accusé de réception d’une plainte non éligible .....	53
Annexe 14: Formulaire de proposition de réponse à la plainte.....	54
Annexe 15: Formulaire de procès-verbal de résolution de plainte.....	55
Annexe 16: Fiche de suivi des plaintes .....	57
Annexe 17: Procès-verbaux et liste de présence des séances de consultation des parties prenantes.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Annexe 18: Illustration des séances de consultation .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Activités sources de plainte par composante du projet .....	10
Tableau 2 : Exemples de plaintes par catégorie .....	14
Tableau 3 : Procédure de gestion des plaintes.....	27
Tableau 4 : Points d’échanges avec les parties prenantes .....	32
Tableau 5: Synthèse des résultats de discussion sur les questions spécifiques .....	39
Tableau 6: Plan d'action budgétisé du MGP .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## SIGLES ET ACRONYMES

ANADEB	Agence nationale d'appui au développement à la base
ASC	Agent de santé communautaire
CDB	Comité de développement à la base
CDQ	Comité de développement du quartier
CGES	Cadre de gestion environnementale et sociale
CGP	Comité de gestion des plaintes
CGP	Comité de gestion du projet
CPRP	Cadre de politique de réinstallation des populations
CSU	Couverture sanitaire universelle
CVD	Comité villageois de développement
DEVAW	Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes
DGAS	Direction générale de l'action sanitaire
DPS	Directeur préfectoral de la santé
DR	Directeur régional
DRS	Direction régionale de la santé
FS	Formations sanitaires
HS	Harcèlement sexuel
INAM	Institut national d'assurance maladie
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MSHPAUS	Ministère de la santé, de l'hygiène publique et de l'accès universel aux soins
ONG	Organisation non gouvernementale
OP	Politique opérationnelle de la Banque mondiale
PAO	Plan d'action opérationnel
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PGDD	Plan de gestion des déchets dangereux
PGIVP	Plan de gestion intégrée des vecteurs et pesticides
PGMO	Procédures de gestion de la main-d'œuvre
PIDU	Projet d'infrastructure de développement urbain
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
PND	Plan national de développement
PNDS	Plan national de développement sanitaire
POV	Poste d'observation vétérinaire
PRMP	Personne responsable des marchés publics
QHSE	Qualité hygiène sécurité environnement
REDD+	Réduction des émissions dues à la déforestation et à la dégradation forestière
REDISSE	Projet régional d'amélioration des systèmes de surveillance des maladies en Afrique de l'ouest
RFS	Responsable de formation sanitaire
SSEQCU	Services de santé essentiels de qualité pour une couverture sanitaire universelle
UNFPA	Fonds des Nations Unies pour la Population
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence contre les enfants

## AVANT-PROPOS

Le présent document clarifie le mécanisme et la procédure d'enregistrement, de traitement et de diffusion des données relatives aux plaintes dans le cadre du projet Services de santé essentiels de qualité pour une couverture sanitaire universelle (SSEQCU). En effet, la gestion des plaintes des populations est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les acteurs de mise en œuvre du projet et les communautés bénéficiaires. Le Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) permet à l'Unité de coordination du projet (UCP) de répondre aux attentes des populations en termes de prévention et de gestion des conflits en vue d'assurer une mise en œuvre paisible des activités. L'expression de réclamations est un acte citoyen qui permet d'exiger une meilleure gestion d'un projet et de résoudre les éventuels problèmes qui peuvent entacher la qualité des travaux et prestations.

Ainsi, le document s'adresse à toutes les parties prenantes du projet SSEQCU, en l'occurrence les acteurs de mise en œuvre des activités, les bénéficiaires des résultats du projet, les prestataires de services d'appui technique, les associations professionnelles, les organisations non gouvernementales, les organisations communautaires, les partenaires techniques et financiers et les médias. Il a pour ambition de permettre à tout individu, groupe de personnes, ou toute ou partie d'une communauté affectée par le projet, de pouvoir donner un avis sur un quelconque désagrément subi ou une insatisfaction sur un service rendu dans le cadre des activités du projet.

La participation effective des parties prenantes dans leur diversité aux activités financées par le projet SSEQCU constitue l'une des bases de sa stratégie de mise en œuvre et celle de ses partenaires techniques et financiers, en l'occurrence la Banque mondiale (BM). C'est à ce titre que l'UCP se donne pour objectif de rendre le présent MGP plus facilement accessible à quiconque voudrait déposer sa plainte. Cela contribue au règlement plus rapide et plus satisfaisant des plaintes liées à l'exécution des activités du projet.

L'UCP et les entités de mise en œuvre du MGP entendent revoir périodiquement le présent document afin d'en actualiser le contenu. À cet égard, les commentaires et suggestions des parties prenantes du projet y compris des potentielles Personnes affectées par le projet (PAP), seront appréciées et considérées lors des mises à jour du mécanisme.

## **GLOSSAIRE**

### **- *Plainte***

Une plainte est une expression d'insatisfaction qui se rapporte aux actions ou aux inactions de l'UCP ou de la part d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une organisation qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez les bénéficiaires ou quiconque. Elle est aussi une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulées par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne, manifestant un intérêt pour le projet.

### **- *Plainte sensible***

Les plaintes relatives aux interventions du projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des abus de pouvoir, abus des droits humains, violence faite aux femmes et aux enfants (harcèlement sexuel, viol, etc.).

### **- *Doléances***

Les doléances sont comprises comme des sollicitations ou des demandes adressées à l'UCP pour une bonne réussite de ses interventions ou pour le bien des bénéficiaires ou acteurs impliqués. Ainsi, on note que le MGP du projet SSEQCU inclut toutes les demandes de renseignements, les sollicitations, les suggestions, les préoccupations, les réclamations et les plaintes relatives au projet.

### **- *Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)***

Le Mécanisme de gestion des plaintes est un système qui permet de répondre aux questions ou clarifications relatives au projet, de résoudre les problèmes résultant de la mise en œuvre et de traiter efficacement et de façon équitable les réclamations et les plaintes.

C'est aussi un instrument qui a pour objectif d'offrir aux parties prenantes la possibilité de dénoncer la violation d'un droit ou la commission d'un fait préjudiciable au projet SSEQCU et de demander une réparation ou la cessation du tort causé.

### **- *Parties prenantes***

Aux fins de la Norme environnementale et sociale (NES) n° 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- a. sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et
- b. peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les PAP.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de

réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.

- ***Violence basée sur le genre (VBG)***

Selon le Comité permanent inter organisations (2015, p. 5)<sup>1</sup>, le terme « violence basée sur le genre » est principalement utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes, qui existe dans toutes les sociétés du monde et qui constitue une caractéristique fondatrice et fédératrice de la plupart des formes de violence commise à l'encontre des femmes et des filles. Dans la Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes (DEVAW, 1993), la violence à l'égard des femmes est définie comme « tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ».

La déclaration souligne également le fait que cette violence « traduit des rapports de force historiquement inégaux entre hommes et femmes, lesquels ont abouti à la domination et la discrimination exercées par les premiers et freiné la promotion des secondes ». La discrimination fondée sur le sexe n'est pas uniquement à l'origine de nombreuses formes de violence à l'égard des femmes et des filles. Elle contribue également à l'acceptation et à l'invisibilité des violences commises : leurs auteurs ne sont pas inquiétés et les femmes et les filles sont dissuadées de les signaler et de solliciter un soutien. Il en est ainsi, quoique ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée.

D'après le Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA, Groupe du Thème Genre, 2014), la violence basée sur le genre est une violence concernant les hommes et les femmes, où la femme est généralement la victime. Elle découle de relations inégales de pouvoir entre hommes et femmes. La violence est dirigée contre une femme du fait qu'elle est une femme ou elle touche les femmes de manière disproportionnée. Elle comprend, sans s'y restreindre, des agressions physiques, sexuelles, psychologiques etc.

- ***Retour d'information ou rétroaction***

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. Elle apporte des indications utiles sur la manière dont le MGP est perçu par les parties prenantes ou sur la manière dont il est mis en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant les visites de suivi des programmes.

- ***Conflit***

C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en contradiction avec celles des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

---

<sup>1</sup> **Comité permanent inter organisations, 2015**, *Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement*.

- ***Groupes marginalisés et vulnérables***

Ce sont celles et ceux se trouvant exclus ou relégués à un rang inférieur de la société d'une façon ou d'une autre. Il s'agit souvent d'individus se trouvant en marge de leur communauté sur le plan économique, politique, culturel et social, pour des raisons explicites ou non. Ces personnes n'ont généralement pas équitablement accès aux ressources nécessaires pour réaliser leur potentiel ou protéger leurs droits ce qui les rend vulnérables face à l'insécurité, à la discrimination et aux problèmes de santé, y compris mentale.

- ***Harcèlement sexuel***

Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

- ***Abus sexuel/ sévices sexuels***

C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.

- ***Exploitation sexuelle***

C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.

- ***Réclamation***

C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et/ou une action correctrice. Dans le cadre du projet SSEQCU, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

- ***Reddition des comptes***

La reddition de comptes désigne généralement l'action par laquelle le projet doit, de manière plus ou moins périodique, rendre des comptes à ses parties prenantes y compris les PAP. La reddition de comptes désigne sous ce document, l'opération qui découle de l'obligation de répondre de l'exercice d'une responsabilité, celle de gérer les plaintes liées à la mise en œuvre du projet SSEQCU. Elle renforce la valeur de transparence au sein [du projet et de son MGP] et dans ses relations avec ses parties prenantes.<sup>2</sup> Ainsi, elle permet d'augmenter la crédibilité du MGP du projet SSEQCU et de renforcer sa légitimité auprès des parties prenantes et des PAP consultées dans le cadre du projet SSEQCU.

---

<sup>2</sup> <http://gouvernanceexpert.com/gouvernance/reddition-comptes-mecanismes-de-concretisation-de-gouvernance/>

La reddition des comptes est essentielle pour toute organisation, notamment le projet SSEQCU, car elle permet de faciliter la communication et la gestion efficace des plaintes des parties prenantes qui sont deux éléments clés pour la réussite et la pérennité du projet et de son MGP. La reddition des comptes répond à l'impératif de communication avec les parties prenantes et de divulgation « [...] en temps opportun d'informations exactes [pertinentes et justes] sur tous les sujets significatifs concernant [le projet et son MGP], notamment la situation financière, les résultats [...] » (OCDE, 2004, p.22)<sup>3</sup>.

Elle ne concerne pas seulement l'information comptable et financière, mais toute information pertinente pour les parties prenantes, notamment celle relative aux pratiques en matière de gouvernance du projet et de la gestion des plaintes, aux stratégies et résultats obtenus en matière de normes environnementales et sociales, aux relations qu'elle entretient avec les communautés.

---

<sup>3</sup> Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (2004). Principes de gouvernement d'entreprise de l'OCDE. In OCDE. Accueil de l'OCDE, Gouvernement d'entreprise, <http://www.oecd.org/fr/gouvernementdentreprise/principesdegouvernementdentreprisesdelocde.htm>

## INTRODUCTION

Le Togo s'est engagé à répondre d'une manière efficiente et adaptée aux défis de santé que connaît la population et à évoluer progressivement vers l'atteinte de la Couverture sanitaire universelle (CSU). Il s'inscrit dans une dynamique de réforme du système de santé conformément aux orientations du Plan national de développement (PND 2018-2022) et aux priorités du Plan national de développement sanitaire (PNDS 2018-2022).

C'est dans ce cadre que le Gouvernement a sollicité auprès de la Banque mondiale (BM) un appui pour le financement du Projet « Services de santé essentiels de qualité pour la couverture sanitaire universelle », SSEQCU (P174266).

Le Projet a déclenché les Normes environnementales et sociales (NES) de la Banque mondiale (à l'exception des NES N°6, N°7 et N°9). Ces NES ont conduit à l'élaboration des outils de base en matière de sauvegarde environnementale et sociale que sont : le Plan d'engagement environnemental et social (PEES), le Cadre de politique de réinstallation des populations (CPRP), le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), les Procédures de gestion de la main-d'œuvre (PGMO), le Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) et le Plan de gestion des déchets dangereux (PGDD).

En vue d'assurer la durabilité des actions du projet, le CPRP prévoit un mécanisme de gestion des plaintes. Ce mécanisme se justifie précisément par le fait que des plaintes peuvent survenir lors de la mise en œuvre des activités, liées notamment à une mauvaise exécution des marchés du projet, mais aussi aux désaccords entre les populations riveraines, les bénéficiaires et le projet. Il peut s'agir par exemple des problèmes liés à l'appréciation de la gestion des impacts environnementaux et sociaux pendant les travaux.

C'est dans cette optique qu'il est indispensable de doter le projet SSEQCU d'un système de gestion des plaintes souple, afin de faciliter la prise de décision dans la résolution des plaintes avec célérité ; d'où le présent document. Il présente les orientations et procédures pour permettre aux différentes parties prenantes une gestion efficace des plaintes enregistrées durant la mise en œuvre des activités du projet.

### 1. BRÈVE PRÉSENTATION DU PROJET

La Banque mondiale a approuvé le projet de services de santé essentiels de qualité pour la couverture sanitaire universelle au Togo (2021-2026) - projet SSEQCU - d'un montant de 70 millions de dollars US sur cinq ans, sous forme de crédit n° 6853-TG et de subvention n° D787-TG, le 11 mars 2021. Il est mis en œuvre sur toute l'étendue du territoire avec des interventions spécifiques dans les régions Savanes, Kara, Centrale et Plateaux.

- **Objectifs de développement du projet**

Le projet SSEQCU vise à améliorer la fourniture de services essentiels de santé et de nutrition et la qualité des soins pour les femmes enceintes, les enfants et les populations vulnérables. Il comporte cinq (05) composantes : Composante 1 : Augmenter la demande et de l'offre de services de santé et de nutrition de qualité - équivalent à 32,60 millions de dollars US ; Composante 2 : Rapprocher les établissements et services de santé des ménages - équivalent de 30,00 millions de dollars US ; Composante 3 : Renforcer le régime d'assurance maladie sociale - équivalent à 4,30 millions de dollars US ; Composante 4 : Assurer l'intendance, la surveillance et la gestion - équivalent de 3,10 millions de dollars US et Composante 5 : Contingence d'Intervention d'urgence - équivalent à 0 \$US).

**Composante 1 : Augmenter la demande et de l'offre de services de santé et de nutrition de qualité (équivalent à 32,60 millions de dollars US)**

Elle consistera à : (i) accroître l'accès aux services de santé essentiels et de nutrition, (ii) accroître le nombre de personnes pauvres et vulnérables inscrites au régime d'assurance maladie sociale, (iii) améliorer la répartition équitable des professionnels de la santé et (iv) accroître la disponibilité des médicaments traceurs dans les formations sanitaires périphériques.

**Composante 2 : Rapprocher les établissements et services de santé des ménages (équivalent de 30,00 millions de dollars US)**

Elle consistera à (i) accroître l'accessibilité géographique et (ii) introduire la participation des parties prenantes et du secteur privé à la gestion des formations sanitaires.

**Composante 3 : Renforcer le régime d'assurance maladie sociale (équivalent à 4,30 millions de dollars US)**

Elle consistera à : (i) mettre en place un système de gestion de l'assurance maladie sociale et (ii) promouvoir la demande des services d'assurance maladie sociale.

**Composante 4 : Assurer l'intendance, la surveillance et la gestion (équivalent de 3,10 millions de dollars US)**

Elle consistera à (i) assurer la gestion et la coordination du projet et (ii) assurer les sauvegardes environnementale et sociale du projet.

**Composante 5 : Contingence d'Intervention d'urgence (équivalent à 0 \$US)**

Cette composante est incluse dans le projet conformément à la Politique opérationnelle (PO) 10.00 paragraphes 12 et 13, pour les projets en situation de besoin urgent d'assistance ou de contraintes de capacité.

Les activités sources de plaintes sont consignées dans le tableau 1 suivant.

Tableau 1: Activités sources de plainte par composante du projet

COMPOSANTES DU PROJET	SOUS COMPOSANTES	QUELQUES ACTIVITES SOURCES DE PLAINTES
<b>Composante 1 : Augmentation de la demande et de l'offre de services de santé et de nutrition de qualité</b>	<b><u>Sous-composante 1.1</u></b> : Amélioration de l'accès aux services essentiels de santé et de nutrition	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Offre de soins aux personnes assurées</i></li><li>• <i>Accueil et gestion des patients</i></li><li>• <i>Production et gestion des déchets d'activités de soins médicaux solides et liquides</i></li><li>• <i>Réalisation des visites à domicile par les agents de santé et les Agents de santé communautaire (ASC)</i></li></ul>
	<b><u>Sous-composante 1.2</u></b> : Augmentation de l'affiliation des pauvres et des personnes vulnérables à l'assurance maladie	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Identification des personnes pauvres et vulnérables</i></li><li>• <i>Enregistrement des personnes vulnérables</i></li><li>• <i>Production et renouvellement des outils de gestion de l'assurance</i></li><li>• <i>Sensibilisation des populations pour accès au système d'assurance</i></li><li>• <i>Païement des frais de souscription à l'assurance maladie</i></li><li>• <i>Remboursement des prestations aux formations sanitaires</i></li></ul>

	<p><b><u>Sous-composante 1.3 :</u></b> Amélioration de la répartition équitable des professionnels de la santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Recrutement des professionnels de santé</i></li> <li>• <i>Affectation des professionnels de santé dans les zones peu attractives</i></li> <li>• <i>Mesures incitatives pour les professionnels de santé affectés</i></li> <li>• <i>Suivi de la présence effective au poste des personnes affectées</i></li> </ul>
	<p><b><u>Sous-composante 1.4 :</u></b> Augmentation de la disponibilité des médicaments traceurs dans les unités de santé périphériques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisition et approvisionnement des Médicaments essentiels génériques (MEG) aux formations sanitaires</i></li> <li>• <i>Gestion des MEG</i></li> <li>• <i>Suivi de la disponibilité des MEG</i></li> <li>• <i>Délivrance des MEG aux patients.</i></li> </ul>
<p><b>Composante 2 : Rapprochement des établissements et services de santé des ménages</b></p>	<p><b><u>Sous-composante 2.1 :</u></b> Augmentation de l'accès des populations vulnérables aux établissements et aux services de santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identification des sites de construction des formations sanitaires</i></li> <li>• <i>Identification des formations sanitaires à réhabiliter</i></li> <li>• <i>Evaluation des travaux de réhabilitation</i></li> <li>• <i>Sélection des entreprises pour la réalisation des travaux</i></li> <li>• <i>Recrutement des ouvriers</i></li> <li>• <i>Afflux et gestion de la main d'œuvre</i></li> <li>• <i>Gestion des accidents et incidents</i></li> <li>• <i>Gestion des plaintes</i></li> <li>• <i>Mise en œuvre des mesures de sauvegarde environnementale et sociale</i></li> <li>•</li> </ul>
	<p><b><u>Sous-composante 2.2 :</u></b> Fourniture des équipements aux établissements de santé nouvellement construits</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etat de lieux des équipements</i></li> <li>• <i>Passation des marchés pour la fourniture des équipements</i></li> <li>• <i>Acquisition et répartition des équipements</i></li> <li>• <i>Installation et utilisation des équipements</i></li> <li>• <i>Maintenance des équipements</i></li> </ul>
<p><b>Composante 3 : Renforcement du régime national d'assurance maladie sociale</b></p>	<p><b><u>Sous-composante 3.1 :</u></b> Mise en place et soutien des opérations de l'organisme de gestion de l'assurance maladie sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Changement de l'environnement institutionnel de l'assurance maladie</i></li> <li>• <i>Enregistrement des potentiels bénéficiaires</i></li> <li>• <i>Accueil et gestion des bénéficiaires</i></li> <li>• <i>Gestion des prestations</i></li> <li>• <i>Traitement des factures et remboursement aux formations sanitaires</i></li> <li>• <i>Recrutement du personnel</i></li> <li>• <i>Affectation du personnel</i></li> </ul>
	<p><b><u>Sous-composante 3.2 :</u></b> Promotion de la demande de services d'assurance maladie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organisation des campagnes d'information et de sensibilisation</i></li> <li>• <i>Implication des acteurs locaux</i></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Implémentation des outils de communication</i></li> </ul>
<b>Composante 4 : Assurance de l'intendance, de la surveillance et de la gestion</b>	<b><u>Sous-composante 4.1 :</u></b> Assurance de la sauvegarde sociale et environnementale du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestion des plaintes</i></li> <li>• <i>Mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementales et sociales sur les chantiers</i></li> <li>• <i>Implémentation des codes de conduite</i></li> <li>• <i>Prise en compte des personnes vulnérables</i></li> <li>• <i>Gestion des accidents et des incidents</i></li> <li>• <i>Mise en œuvre des plans et des instruments relatifs à l'environnement, aux marchés publics, aux finances, à l'engagement social et communautaire.</i></li> </ul>
	<b><u>Sous-composante 4.2 :</u></b> Fourniture pour la gestion et la coordination du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Acquisition du matériel et fournitures</i></li> <li>• <i>Répartition du matériel et fournitures</i></li> <li>• <i>Appui au fonctionnement de l'unité de coordination du projet</i></li> <li>• <i>Renforcement des capacités des parties prenantes</i></li> </ul>
<b>Composante 5 : Contingence d'Intervention d'urgence</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Interventions en situations d'urgences</i></li> </ul>

**Source : Equipe d'élaboration de MGP, février, 2022**

## **2. APPROCHE METHODOLOGIQUE**

Le présent MGP a été élaboré par la cellule *sauvegardes environnementale et sociale* du projet SSEQCU avec l'appui de plusieurs acteurs, notamment les experts en sauvegardes environnementale et sociale des autres projets financés par la BM, les directions techniques du Ministère de la santé, de l'hygiène publique et de l'accès universel aux soins (MSHPAUS), l'Institut national d'assurance maladie (INAM) ainsi que les directeurs régionaux de santé et de l'environnement. Le processus d'élaboration du MGP a suivi les étapes suivantes :

- élaboration d'un draft du document de MGP au regard de la NES n°2 et de la NES n°10 du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale et des outils de la formation d'Abidjan (décembre 2019) sur l'opérationnalisation du MGP ;
- tournée de consultation des communautés (du 24 au 29 janvier 2022) dans les régions cibles du projet. Elle a permis de recueillir les préoccupations et opinions des différentes parties prenantes (communautés locales, autorités locales, services techniques locaux, etc.) ;
- retraite d'enrichissement du draft du document de MGP (du 21 au 26 février 2022). Cette retraite a permis la prise en compte des préoccupations des parties prenantes et surtout les expériences de la mise en œuvre des MGP sur les autres projets financés par la Banque mondiale.

### **3. PRÉSENTATION DU MGP DU PROJET SSEQCU**

#### **3.1.Finalité et objectifs du MGP**

La finalité de ce MGP est de susciter l'adhésion et la participation des différentes parties prenantes, en l'occurrence les communautés des zones d'intervention du projet SSEQCU pour l'atteinte de ses objectifs de développement.

Ainsi, l'objectif du MGP est de mettre à la disposition des personnes et communautés affectées ou potentiellement affectées par les activités du projet SSEQCU, des possibilités d'accès rapides et efficaces pour soumettre leurs plaintes et s'assurer que lesdites préoccupations sont promptement prises en compte, analysées et traitées de manière appropriée.

Spécifiquement, le MGP vise à :

- mettre en place un outil pour recueillir et traiter les plaintes y compris les demandes d'information ;
- prévenir et traiter les problèmes avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- gérer les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;
- établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes du projet et le respect des NES de la Banque mondiale ;
- orienter les protagonistes au cas où le traitement de la plainte ne relève pas de la compétence des organes de gestion des plaintes du projet SSEQCU.

#### **3.2. Avantages du Mécanisme de gestion des plaintes**

A travers la réalisation de ces objectifs, le MGP permettra de :

- gérer les risques et impacts négatifs des actions du projet avant qu'ils ne prennent une ampleur et proportion considérables ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, tout en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP ;
- renforcer sa réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes principalement les personnes affectées par les activités du projet ;
- créer un environnement confiant, exempt d'abus pour la mise en œuvre du projet ;
- dissuader la fraude et la corruption liées au projet ;
- permettre aux bénéficiaires d'exprimer leurs voix en créant un sens d'appropriation.

#### **3.3.Champ d'actions et typologie des plaintes**

Peuvent être adressées au MGP, toutes les formulations d'insatisfaction, remarques, suggestions ou opinions émises de façon spontanée ou non, et ce, quel que soit le mode d'expression (écrit/oral) et le mode de recueil. Les plaintes et/ou réclamations que le mécanisme doit permettre de gérer peuvent provenir de toute personne insatisfaite des services rendus par le projet SSEQCU ou qui estime avoir subi un préjudice de quelque nature qu'il soit du fait des activités de ce dernier et qui désire déposer une réclamation en vue d'une réparation.

En outre, les témoignages de satisfaction et les commentaires élogieux ressentis positivement par les parties prenantes dont les Personnes affectées par le projet (PAP), sont considérés afin de les valoriser.

Dans la pratique, les plaintes qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet de développement à l'instar de SSEQCU, peuvent se justifier par les éléments suivants :

- déficit d'information sur les activités du projet ;
- mauvaise exécution des marchés du projet ;
- erreurs dans l'identification des bénéficiaires de l'assurance maladie sociale et déficits liés à la prise en charge ;
- désaccord éventuel sur des limites de parcelles, soit entre la personne affectée et l'agence d'expropriation, ou entre deux voisins ;
- conflit sur la propriété d'un bien ;
- mauvaise qualité d'accueil dans les formations sanitaires ;
- impacts environnementaux pendant les travaux : dégagement de poussières, nuisances sonores et olfactives, vibration, dégradation du cadre de vie, du paysage, accumulation des déchets de chantier, risque de pollution des eaux et des sols, déviation de la circulation et embouteillage ;
- production des déchets, rejets accidentels, nuisances olfactives et pollution des eaux, sols, etc.

**NB** : Le MGP répond aux plaintes ayant un lien avec le projet et ne se limite pas à aux sauvegardes environnementale et sociale.

Par ailleurs, pour des besoins de tri, le MGP du projet SSEQCU s'appuie sur cinq catégories de plaintes. Ainsi, les plaintes liées au projet SSEQCU peuvent par exemple porter sur :

- ✓ **catégorie 1**: Commentaires, suggestions ou requêtes d'information ;
- ✓ **catégorie 2**: Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet ;
- ✓ **catégorie 3**: Plaintes concernant des violations de la loi et/ou de corruption ;
- ✓ **catégorie 4**: Plaintes contre le personnel du projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion du projet ;
- ✓ **catégorie 5**: Plaintes liées à des violences basées sur le genre (VBG)/EAS/HS/VCE.

Les exemples de plaintes par catégorie dans le cadre de la mise en œuvre du projet SSEQCU sont présentés dans le tableau n° 2.

**Tableau 2 : Exemples de plaintes par catégorie**

Catégorie	Exemple de plaintes
<b>Catégorie 1</b> : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Rétention d'information</i></li> <li>- <i>Défaut de communication</i></li> <li>- <i>Désinformation</i></li> <li>- <i>Faible/non implication des acteurs sectoriels</i></li> <li>- <i>Non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires</i></li> <li>- <i>Absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet</i></li> <li>- <i>Absence de reddition de comptes</i></li> <li>- <i>Défaut de redevabilité</i></li> <li>- <i>Recrutement de la main d'œuvre locale et valorisation de la gent féminine</i></li> <li>- <i>Choix non consensuel des représentants des parties prenantes</i></li> <li>- <i>Absence de représentativité et de crédibilité des Comités de développement de quartier (CDQ) et des Organisations de la société civile (OSC)</i></li> </ul>

<p><b>Catégorie 2</b> : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non-respect des clauses des conventions dans la mise en œuvre du Plan d'action de réinstallation (PAR)</li> <li>- Non-respect des cahiers de charges</li> <li>- Mauvaise gestion des ressources, détournement</li> <li>- Non-respect des manuels de procédures et d'exécution du projet</li> <li>- Conflits d'intérêts</li> <li>- Restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation, aux commerces, aux infrastructures et équipements sociaux</li> <li>- Restriction d'accès aux chantiers</li> <li>- Perturbation de la circulation</li> <li>- Perturbation des activités socio-économiques</li> <li>- Pollutions et nuisances sonores et diverses</li> <li>- Destruction du matériel de travail</li> <li>- Profanation/destruction de sites culturels et culturels</li> <li>- Contestation de l'autorité des chefs traditionnels</li> </ul>
<p><b>Catégorie 3</b> : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corruption</li> <li>- Interférences politiques</li> <li>- Abus d'autorités et de pouvoirs</li> <li>- Exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, guéries de la COVID-19 ou ayant le VIH SIDA, des activités du projet par stigmatisation</li> </ul>
<p><b>Catégorie 4</b> : Plaintes contre le personnel du projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidents de travail</li> <li>- Recrutement de la main d'œuvre locale</li> <li>- Non-respect des normes de travail</li> <li>- Rémunérations insatisfaisantes ou retard des rémunérations</li> <li>- Volume et temps de travail</li> <li>- Endettement des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires</li> <li>- Refus de paiement des ouvriers par les entreprises</li> <li>- Qualité des engins sur les chantiers</li> <li>- Vol de matériels et de matériaux</li> </ul>
<p><b>Catégorie 5</b> : Plaintes liées à des violences basées sur le genre et travail des enfants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail</li> <li>- Violences basées sur le genre et contre les enfants</li> <li>- Travail des mineurs et des enfants</li> <li>- Violence sexiste étant donné que les victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon ou d'homme</li> <li>- Viol</li> <li>- Agression sexuelle</li> <li>- Incestes</li> <li>- Attouchements non voulus aux parties intimes ou à autres endroits</li> <li>- Exhibition</li> <li>- Actes causant de préjudices ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques</li> <li>- Menace d'actes sexuels sous la contrainte ou sous la privation arbitraire de liberté et de ressources</li> <li>- Avances sexuelles ou intérêt sexuel non souhaité provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un tel intérêt n'est pas souhaité</li> <li>- Promesse explicite, de représailles ou existence effective de représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle</li> <li>- Relation à caractère sexuel qui constitue un abus de pouvoir dans un rapport d'autorité</li> </ul>

### 3.4.Principes fondateurs régissant le MGP de SSEQCU

Pour s'assurer de l'opérationnalisation d'un tel dispositif, il est nécessaire de l'asseoir sur des piliers fondamentaux (Annexes 1 et 2) ; c'est à ce titre que le MGP du projet SSEQCU doit se fonder sur les principes tels que :

**Justice** : Le MGP est compatible aux droits. Il s'agit de veiller à garantir que les résultats et les voies de recours soient conformes aux dispositions juridiques (réglementaires, législatifs, institutionnels) des droits de l'homme reconnus à l'échelle nationale et/ou internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.

**Impartialité** : L'impartialité du processus renvoie à l'équité dont tient compte le MGP. Le processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le/les plaignant (s) de façon équitable. Il s'agit d'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente, égale et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

**Confidentialité** : La confidentialité du processus permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte ou une doléance et des personnes concernées par celle-ci. La confidentialité peut être levée à la demande du requérant. Il faut évaluer les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception du MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plainte de nature sensible (EAS/HS/VCE) nécessitant un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime survivante où les droits, les choix, les besoins, la dignité et le bien-être de la victime survivante doivent guider dans le processus de gestion de la plainte.

**Transparence** : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au Mécanisme de gestion de plaintes et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Le MGP doit rendre des comptes aux parties prenantes et Personnes affectées par le projet (PAP) consultées dans le cadre du projet et mettre les informations relatives à ses activités à la disposition du public. Aussi l'impératif de communication avec les parties prenantes fait intervenir la reddition des comptes. Ainsi, toute information (y compris l'information comptable et financière) relative aux pratiques en matière de gouvernance du projet et de la gestion des plaintes, aux stratégies et résultats obtenus en matière de normes environnementales et sociales, aux relations qu'elle entretient avec les communautés mérite d'être fréquemment communiquée aux parties prenantes quand elle leur est pertinente. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. Les plaignants peuvent contacter leur correspondant pour se renseigner sur l'état d'avancement de leurs plaintes. Ainsi, le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.

**Objectivité** : L'objectivité est une attitude impartiale qui permet aux acteurs de mise en œuvre du MGP d'accomplir leurs missions de telle sorte qu'ils soient certains de la qualité de leurs travaux menés sans le moindre compromis. L'objectivité implique que les acteurs qui ont en charge le traitement ou la gestion des plaintes ne subordonnent pas leur propre jugement à celui d'autres personnes. Ils doivent s'appuyer sur des référentiels clairs, établis pour informer les plaignants et traiter scrupuleusement leurs demandes.

**Indépendance** : Pour assurer l'impartialité, le MGP doit fonctionner sans aucune pression de la part du secteur financier ou toute autre partie prenante. Les parties prenantes doivent être capables de s'assurer que des influences internes ou externes, ou d'autres parties prenantes, ne compromettent pas le déroulement équitable de la procédure. Le MGP doit offrir toute garantie de crédibilité, tout en s'assurant qu'aucune personne ayant un intérêt dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance en un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.

**Simplicité** : Le MGP doit être autant que possible réaliste. Pour cela, il proposera une procédure simple et opérationnelle qui pourra être déroulée dans des délais raisonnables et avec des moyens faciles d'accès.

**Accessibilité** : Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique et offrir une assistance adéquate aux groupes ou personnes moins favorisés et ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. La conception du mécanisme devra tenir compte des obstacles éventuels à l'accès, par exemple en termes de coûts, de langue, de craintes de représailles ainsi que des besoins de tout groupe de personnes vulnérables ou défavorisées. Les plaignants ne doivent faire face à aucun obstacle que ce soit pour accéder au MGP. Les parties prenantes y compris les plaignants doivent avoir des informations sur le MGP et savoir que le processus de soumission d'une plainte est facile. Il est essentiel que le mécanisme soit accessible aux parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Le mécanisme devra être facilement accessible, adapté aux particularités culturelles et ne pas entraver l'accès à d'autres formes de recours.

Ainsi, l'UCP doit œuvrer à la sensibilisation et l'information/communication sur le mécanisme et la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement, notamment les procédures de dépôt des plaintes et la diversité des canaux de gestion des plaintes.

**Efficacité** : Le MGP doit permettre une résolution des contentieux dans un délai convenable. Cela se fait par le biais de procédures claires (qui amènent à une utilisation efficace dudit mécanisme) et de l'expertise des personnes qui prennent les décisions au sein du MGP.

**Réactivité** : Le MGP doit rendre des comptes aux plaignants, de l'évolution dans la gestion des plaintes et mettre les informations relatives à ses activités à la disposition du public.

C'est un processus itératif qui met à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Ainsi, le mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage et à prendre des mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.

**Rapidité** : Les étapes de gestion des plaintes sont soumises à la contrainte du temps. La durée de traitement des plaintes doit être raisonnable. La rapidité avec laquelle les plaintes sont gérées donne plus de crédibilité au mécanisme du projet.

**Proportionnalité** : Le MGP doit définir clairement la portée du mécanisme, le processus de traitement, ses pouvoirs (décisions contraignantes ou non) et les informations qui doivent rester confidentielles proportionnellement à la plainte ou à son niveau de gravité.

**Participation** : Dans l'objectif de susciter une adhésion et un engagement effectif et efficient de toutes les parties prenantes impliquées (les intermédiaires locaux et/ou les femmes, les organisations communautaires ou de la société civile, etc.) dans l'évaluation, la gestion des risques et effets environnementaux et sociaux du projet, il faut intégrer le principe de la participation au processus de MGP. Il est également important de faire participer les parties prenantes impliquées pour faciliter le dépôt des doléances/plaintes. Le mécanisme s'appuiera

sur le système existant tout en renforçant le dispositif et son fonctionnement dans une approche participative à travers les consultations des usagers potentiels et autres parties prenantes.

**Inclusion sociale** : Le MGP du projet SSEQCU doit s'efforcer de garantir que les parties lésées y compris les couches vulnérables, les couches marginalisées, bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.

**Mise à disposition d'une variété d'options au plaignant** : Il s'agit de divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux tribunaux du ressort territorial du plaignant.

**Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant** : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires.

#### **4. ORGANISATION DU MGP**

La gestion des plaintes est intégrée aux activités du projet SSEQCU à travers les comités de gestion des plaintes. Elle fera partie des attributions de cette unité. La gestion du mécanisme s'appuiera sur les expertises existantes au plan national et local et fera l'objet de formation et/ou de renforcement des capacités des acteurs impliqués pour mettre en œuvre le mécanisme. Le dispositif organisationnel de gestion des plaintes dans le cadre du projet SSEQCU est décliné dans une procédure à cinq (05) niveaux successifs composés chacun d'un comité de gestion.

##### **4.1 Niveaux de saisine**

Dans le cadre du mécanisme, il y aura cinq (05) niveaux de saisine à savoir : le canton, la commune, la préfecture, la région et le niveau central.

- La saisine au niveau canton peut se faire chez les chefs de canton, de villages ou de quartier, les responsables de formations sanitaires/Comités de gestion de santé (COGES), l'Agent de santé communautaire (ASC) ;
- Au niveau communal, la saisine peut se faire au niveau des mairies ou des formations sanitaires ;
- Au niveau préfectoral, les plaintes peuvent être déposées dans les préfectures, dans les directions préfectorales de la santé ou dans les agences de liaisons de l'Institut national de l'assurance maladie (INAM);
- la saisine, au niveau régional, se fait dans les préfectures des chefs-lieux de régions, les directions régionales de la santé ou dans les délégations régionales de l'INAM ;
- quant au niveau central, les plaintes sont déposées au secrétariat général du Ministère chargé de la santé, au secrétariat de la coordination du projet SSEQCU ou aux unités de mise en œuvre du projet.

Le plaignant peut choisir librement le lieu de dépôt de sa plainte. Toutefois, lorsqu'il n'est pas satisfait de la solution qui lui est proposée, il est en droit de saisir le niveau supérieur au lieu de dépôt initial de la plainte.

##### **4.2 Modes de saisine**

Pour garantir l'efficacité du MGP à tous les niveaux, les modes de saisine sont conformes avec les pratiques et les codes sociaux en vigueur.

Ils peuvent prendre plusieurs formes notamment :

- **Déposition directe** (expression orale avec une transcription de celui qui enregistre)
- **Auto-saisine** du Comité au vu des rapports de supervision, d'articles de presse, des faits relevés au cours d'une réunion ou suite à une visite de terrain ou à des rumeurs persistantes ;
- **Téléphone** : pour le dépôt des plaintes anonymes ou non, les usagers peuvent appeler, envoyer des messages SMS ou WhatsApp ; un numéro vert sera disponible dès que les moyens financiers et techniques le permettront ;
- **Fiche de réclamation** : des fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées dans les lieux de saisine ;
- **Lettre** : les plaintes sont aussi recevables par le biais de correspondance écrite ;
- **Entretien/réunion** : à la suite des assemblées communautaires dont le comité du MGP aura l'information à temps, des dispositions seront prises pour la participation du comité et une session en fin de séances sera consacrée à la réception des plaintes des communautés ;
- **Boîtes à suggestions** : elles seront disponibles dans les lieux de saisine pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite.
- **Autres** : Site Web, E-mail, SMS et WhatsApp, plateforme Kobo Collecte, etc.).

### 4.3 Organes de gestion

Les plaintes sont gérées par des comités mises en place aux cinq niveaux identifiés (Annexe 6) : le Comité cantonal de gestion des plaintes (CCAGP), le Comité communal de gestion des plaintes (CCOGP), le Comité préfectoral de gestion des plaintes (CPGP), le Comité régional de gestion des plaintes (CRGP) et le Comité central de gestion des plaintes (CCGP).

A tous les niveaux :

- ❖ Il est requis au minimum la moitié (1/2) de l'effectif total de chaque comité pour que celui-ci traite et statue sur un cas de plainte reçue.
- ❖ Au regard de la nature de la plainte, d'autres personnes ressources peuvent être associées entre autres : le président de chambre des métiers, le spécialiste en sauvegarde de l'entreprise, l'inspecteur du travail, l'entrepreneur, etc.

#### 4.3.1. Comité cantonal de gestion des plaintes (CCAGP)

**Le CCAGP est chargé de :**

- ✓ informer et sensibiliser les populations sur l'existence du MGP ;
- ✓ réceptionner et traiter les plaintes ;
- ✓ notifier les plaintes reçues au niveau supérieur ;
- ✓ veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- ✓ renvoyer les cas non résolus au CCOGP ;
- ✓ rédiger les rapports trimestriels et annuels.

**Le CCAGP est composé de :**

- ✓ Chef canton (président) ;
- ✓ Secrétaire du chef canton (secrétaire)
- ✓ un Chef du village de provenance la plainte (membre) ;
- ✓ Responsable de formation sanitaire de provenance la plainte (membre)
- ✓ un Représentant du COGES issu de la communauté (membre) ;

- ✓ le Président du Comité Cantonal de Développement (membre) ;
- ✓ deux (02) Représentations féminines (membres) ;
- ✓ un Représentant des jeunes (membre) ;
- ✓ un Représentant des personnes en situation de handicap (membre).

Au regard de la nature de la plainte, d'autres personnes ressources peuvent être associées entre autres : le président de chambre des métiers, le spécialiste en sauvegarde de l'entreprise, l'entrepreneur, etc.

Le président du CCAGP doit informer le plaignant de l'issue de la plainte en vue de chercher son adhésion. Les plaintes non résolues sont transmises au niveau supérieur.

#### **4.3.2. Comité communal de gestion des plaintes (CCOGP)**

**Le CCOGP est chargé de :**

- informer et sensibiliser les populations sur l'existence du MGP ;
- réceptionner et traiter les plaintes au niveau communal et celles non résolues au niveau cantonal ;
- notifier les plaintes reçues au niveau supérieur ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- renvoyer les cas non résolus au CPGP ;
- rédiger les rapports trimestriels et annuels.

Les travaux du CCOGP sont dirigés par un bureau composé de :

- ✓ Maire / représenté au besoin par le 1<sup>er</sup> ou le 2<sup>ème</sup> adjoint (président) ;
- ✓ Secrétaire Général de la mairie (secrétaire)
- ✓ un Responsable de la structure de santé (membre),
- ✓ Chef canton de provenance de la plainte (membre),
- ✓ Représentations des organisations féminines (02 membres)
- ✓ Représentation des jeunes (membre),
- ✓ Représentation personnes en situation de handicap (membre)
- ✓ Organisation de la Société Civile (OSC) (membre)
- ✓ Comité de développement à la base (CDB) de provenance de la plainte (membre).

Les plaintes reçues au niveau communal sont enregistrées au secrétariat de la mairie. Tous les dossiers de plainte transmis par les chefs de canton y sont également reçus et enregistrés.

#### **4.3.3. Comité préfectoral de gestion des plaintes (CPGP)**

**Le CPGP est chargé de :**

- réceptionner et traiter les plaintes au niveau préfectoral et celles non résolues au niveau communal ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- notifier les plaintes reçues au niveau supérieur ;
- superviser la mise en œuvre du MGP dans la préfecture ;
- renvoyer les cas non résolus au comité régional ;
- rédiger les rapports trimestriels et annuels.

Pour ce niveau de règlement, il est prévu la mise en place d'un comité composé de :

- ✓ Préfet (président),
- ✓ Secrétaire Général de la Préfecture (secrétaire),
- ✓ DP santé (membre),
- ✓ DP environnement (membre),
- ✓ DP actions sociales (membre),

- ✓ Médecin Chef de Commune (membre),
- ✓ Représentation féminine (2 membres)
- ✓ Organisation de la Société Civile (OSC) (membre)
- ✓ Représentation des jeunes (membre),
- ✓ Représentation personnes vulnérables (membre),
- ✓ Représentant Mairie (membre),
- ✓ Bureau du citoyen (membre),

#### **4.3.4. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP)**

**Le CRGP est chargé de :**

- réceptionner et traiter les plaintes au niveau régional et celles non résolues au niveau préfectoral ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- notifier les plaintes reçues au niveau supérieur ;
- superviser la mise en œuvre du MGP dans la région ;
- renvoyer les cas non résolus au comité central ;
- rédiger les rapports trimestriels et annuels.

Les travaux du CRGP sont dirigés par un comité composé de :

- ✓ Préfet du chef-lieu de région ou son représentant (président),
- ✓ Directeur Régional de la Santé ou son représentant (secrétaire),
- ✓ Directeur Préfectoral de Santé (membre),
- ✓ Directeur Régional de l'environnement (membre),
- ✓ Directeur Régional actions sociales (membre),
- ✓ 1 Représentant INAM (membre),
- ✓ 2 Représentations féminines (membre),
- ✓ 2 Représentants OSC (membre),
- ✓ 1 Représentation des jeunes (membre),
- ✓ 1 Représentation personnes vulnérables (membre),
- ✓ 1 Représentant du préfet de la zone de provenance (membre),
- ✓ 1 Bureau du citoyen (membre),

#### **4.3.5. Comité central de gestion des plaintes (CCGP)**

Le comité central est chargé de :

- veiller au fonctionnement général du MGP et assurer le respect de son fonctionnement selon les procédures définies ;
- réceptionner et traiter les plaintes au niveau national et celles non résolues au niveau régional ainsi que de toute autre plainte liée au projet SSEQCU dont il est saisi ;
- veiller à la mise en œuvre des résolutions ;
- faire la supervision du mécanisme au niveau national
- rédiger les rapports trimestriels et annuels ;
- capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes à tous les niveaux.

Le comité de gestion des plaintes à ce niveau est composé de :

- ✓ Coordonnateur du projet SSEQCU ou son représentant (président),
- ✓ Secrétaire de l'UCP SSEQCU (secrétaire),
- ✓ Spécialiste en sauvegarde sociale du projet SSEQCU (membre),
- ✓ Spécialiste en sauvegarde environnementale du projet SSEQCU (membre),

- ✓ Spécialiste en suivi évaluation (membre),
- ✓ Un membre de la Cellule genre MSHPAUS (membre),
- ✓ Personne responsable des marchés publics (PRMP) un représentant (membre),
- ✓ Société civile, un représentant (membre),
- ✓ Un représentant de l'INAM (membre),
- ✓ Un représentant du Ministère en charge de l'environnement (membre),
- ✓ Un représentant du Ministère en charge de l'administration territoriale et de la décentralisation (membre),

En ce qui concerne le niveau central, les plaintes seront reçues directement au niveau de l'UCP par :

- Courrier transmis à l'UCP à l'adresse suivante : **Lomé, Cité OUA à 100 m de la résidence de l'ambassadeur d'Egypte au Togo, à côté de l'annexe du secrétariat du gouvernement** (tous les jours ouvrables excepté les jours fériés, de 8h 30 à 16h 30).
- Courrier électronique transmis à l'UCP aux adresses électroniques ci-dessous : [plaintes.sseqcu@gmail.com](mailto:plaintes.sseqcu@gmail.com) et mettre en copie [sseqcu.togo@gmail.com](mailto:sseqcu.togo@gmail.com) ;
- Appel téléphonique au projet (plaintes verbales) aux numéros de téléphone ci-dessous : Togocel (+228) 70 65 16 53

Le secrétaire administratif de l'UCP va se charger d'enregistrer les plaintes avec le concours du Spécialiste en sauvegarde sociale du projet.

## 5. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

Toutes les plaintes seront analysées et les leçons apprises serviront pour l'amélioration de la gestion des activités du projet. Ainsi, la procédure de gestion des plaintes (Annexe 3) se déroulera selon les étapes ci-après :

- réception de la plainte ;
- enregistrement de la plainte ;
- accusé de réception ;
- évaluation de l'éligibilité de la plainte ;
- examen et résolution de la plainte ;
- mise en œuvre de la résolution ;
- suivi et documentation de la mise en œuvre de la solution ;
- clôture et archivage.

### 5.1 Réception des plaintes

Par l'intermédiaire des canaux mis en place et communiqués aux différentes parties prenantes, les plaintes/réclamations sont réceptionnées aux niveaux des lieux de saisine et centralisées au niveau des secrétariats des différents comités.

Les secrétaires des différents comités sont chargés de :

- enregistrer toutes les plaintes (dater et transcrire dans le registre) ;
- notifier au plaignant la réception de sa plainte ;
- transmettre ces plaintes aux organes de gestion pour traitement ;
- recevoir et transmettre les correspondances adressées aux plaignants (accusé de réception et solutions) ;
- diffuser toute information relative au mécanisme aux parties prenantes locales.

Le plaignant est écouté puis questionné et les informations fournies sont documentées. Le secrétaire réceptionne personnellement les plaintes dans la mesure du possible.

Il est mis à la disposition des secrétaires chargés de la réception et de l'enregistrement des plaintes, des formulaires (modèle de lettre d'accusé de réception d'une plainte éligible en annexe 12, modèle de lettre d'accusé de réception d'une plainte non éligible en annexe 13) des registres (modèle de registre des plaintes en annexe 9 et modèle de fiche d'enregistrement des plaintes en annexe 10) et des autres outils (fiche de délais indicatifs pour le traitement des plaintes en annexe 11).

Ils doivent enregistrer les coordonnées du plaignant et si celui-ci le désire, l'aider à formuler sa plainte. Il est tenu de prendre toutes les informations pour remplir les différentes parties du formulaire de plainte. Les plaignants sont encouragés à fournir toute preuve surtout physiques (photos, documents, audio, etc.) pouvant attester de la véracité des allégations.

L'enregistrement de toute plainte est immédiat et automatique et consigné dans le registre des plaintes dont les pages sont numérotées quel que soit le mode de transmission de la plainte. Pour les cas de plaintes soulevées lors des réunions, le Procès-verbal de la séance doit en faire mention clairement.

## **5.2 Enregistrement de la plainte**

### **Canaux de transmission des plaintes et réclamations**

Conformément au principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié (plaintes orales, écrites, etc.). Les plaintes orales sont des plaintes transmises verbalement par des personnes qui ont un faible niveau d'instruction et qui ne sont pas en mesure de bien s'exprimer en français (à l'écrit comme à l'oral). Un interprète pourra être mis à la disposition du plaignant pour qu'il se sente à l'aise en vue d'exprimer son insatisfaction vis-à-vis du projet dans la langue qu'il maîtrise. La traduction et la transcription (écrite) de la plainte orale dans le registre s'imposent dans ce cas. Pour s'assurer de la fidélité de la transcription, elle est lue et traduite du français à la langue locale parlée par le/la plaignant/e par une autre personne ressource, en présence du/de la plaignant/e qui validera le contenu de la transcription. Cela permet de s'assurer de l'intégrité de sa déclaration.

Une plainte peut être déposée directement ou par l'intermédiaire de tiers.

Une attention particulière est donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

### **Organisation du registre**

Principales informations du cahier d'enregistrement :

- Numéro de réclamation,
- Date d'enregistrement de la réclamation,
- Objet de la réclamation,
- Lieu et identité du requérant (Ne pas renseigner si anonymat),
- Date de résolution,
- Mécanisme de résolution,
- Instance impliquée à la résolution,
- Résolution finale.

### **Informations à fournir par le plaignant**

Le (la) plaignant (e) doit fournir les informations suivantes :

- a) Identifier les activités et/ou le projet en cause ;
- b) Énoncer le ou les impacts négatifs du projet subis ;
- c) Indiquer l'identité du ou des requérants et préciser si elle doit rester confidentielle ;

- d) Préciser si elle est soumise par un représentant : personne(s) ou communauté(s) affectée(s) par le projet, le nom, la signature, les coordonnées et le mandat écrit de ce représentant ;
- e) Inclure des propositions de résolution de la plainte que le plaignant estimerait appropriées.

La présentation de pièces justificatives n'est pas obligatoire, mais peut être utile pour l'examen de la plainte et des solutions à y apporter. L'identité des plaignants est gardée confidentielle à moins que ces derniers en décident autrement.

### **5.3 Accusée de réception**

L'accusé de réception sera adapté au canal de transmission de la plainte :

- Pour les cas de plaintes orales ou écrites, l'accusé de réception se fait par écrit (fiche d'accusé de réception remplie et signée).
- Pour les cas de plainte électronique (WhatsApp, sms, e-mail, etc.), l'accusé de réception sera délivré par le même canal. Toutefois, l'accusé de réception (annexes 12 et 13) sera imprimé et archivé.
- L'accusé de réception sera délivré au plus tard dans les 48 heures suivant l'enregistrement de la plainte.
- Concernant les plaintes à travers les boîtes à suggestions, l'accusé de réception est délivré au dépouillement. La fréquence d'ouverture des boîtes à suggestion est hebdomadaire et une équipe de dépouillement sera mise en place. Cette équipe sera composée de deux membres du COGES (le responsable de formation sanitaire et un membre issu de la communauté).
- Pour les cas de plaintes reçues par téléphone, l'accusé de réception est notifié par le même canal aussitôt que la plainte est reçue. Cette plainte est enregistrée et archivée.
- Pour les cas de plaintes anonymes ou des cas d'auto saisine d'un comité de gestion des plaintes, il ne sera pas possible d'accuser réception. Toutefois, les informations liées à la plainte seront enregistrées.

### **5.4 Évaluation de l'éligibilité de la plainte**

Le Comité des plaintes (CP) évaluera chaque plainte enregistrée pour juger de son éligibilité par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il s'agira de rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de faire le tri et de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou transférée à d'autres mécanismes hors MGP (judiciaires ou extrajudiciaires). Pour ce faire, les critères ci-dessous serviront de base pour l'évaluation de l'éligibilité de la plainte.

#### Critères d'éligibilité

Les plaintes reçues pour le compte du projet SSEQCU doivent obligatoirement remplir les conditions ci-après :

- se rapporter systématiquement à une activité ou une intervention dans le cadre du projet SSEQCU ou d'un projet dont les actions concourent directement à l'atteinte des résultats de SSEQCU. On recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet ;
- être comprises dans les catégories de plaintes du MGP du projet SSEQCU ou du moins, il doit s'agir d'une doléance.

#### Réponse après évaluation de l'éligibilité

Après examen de l'éligibilité, deux situations peuvent se présenter.

En cas d'éligibilité de la plainte, le plaignant sera informé de la suite de la procédure.

En cas d'inéligibilité de la plainte, la réponse expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord avec les motifs de l'inéligibilité de sa plainte, il peut ressaisir le comité de gestion des plaintes qui procédera comme suit :

- enregistrer les raisons du désaccord ;
- répertorier les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement ;
- délibérer sur la nouvelle requête de considération du plaignant et préciser la suite à donner ;
- notifier la solution au plaignant.

Si le désaccord persiste, le comité de gestion des plaintes renseignera le plaignant sur la possibilité de faire recours au niveau supérieur ou d'autres voies de recours en dehors du MGP (organisations judiciaires ou non judiciaires).

### **5.5 Examen et résolution de la plainte**

Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. Selon la gravité de la plainte, le Comité pourra :

- notifier, si aucune enquête n'est nécessaire, une réponse écrite au plaignant dans les sept (07) jours suivants l'enregistrement de la plainte avec la/les proposition(s) d'action(s) à diligenter pour résoudre la plainte ;
- mettre en place une équipe pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles, si une enquête est nécessaire.

L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- visite du/des plaignant(s) avec déplacement sur le terrain pour observer la situation ;
- échange avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses (leurs) préoccupations, et discuter avec lui (eux) des différentes modalités de résolution de la plainte, lui (leur) faire des propositions concrètes de solution et recueillir ses (leurs) préférences ;
- rédaction d'un rapport d'enquête à soumettre au comité de gestion.

Sur la base des éléments du rapport établi par l'équipe d'enquête, le comité de gestion siège pour proposer des solutions au(x) plaignant(s).

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (ont) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Au besoin, un interprète pourra être mis à la disposition du plaignant pour faciliter la compréhension des termes de la lettre. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur la (les) solutions proposée(s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la(les) solutions proposée(s), y compris les délais.

Un formulaire de proposition de réponse à la plainte est joint en annexe 14.

Dans le cas des enquêtes, le délai de réponse dépendra de la gravité et de la complexité de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation.

### **5.6 Mise en œuvre de la résolution**

La mise en œuvre de la réponse proposée peut concerner soit une action directe, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier à d'autres structures plus appropriées.

Si le plaignant rejette la résolution proposée, le comité de gestion doit procéder comme suit :

- enregistrer les arguments du refus ;
- fournir les informations complémentaires au plaignant ;
- si possible, revoir l'approche proposée.

## Révision des réponses en cas de non résolution

En cas de non conciliation, le comité de gestion tentera de trouver une proposition des mesures alternatives qui satisfont aux préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non conciliation, il indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires.

Quelle que soit l'issue, les comités doivent documenter et communiquer aux parties toutes les discussions et les choix opérés.

## Recours en cas de non-résolution

En cas de non-résolution suite à la mise en œuvre des actions recommandées par le comité central de gestion des plaintes, celui-ci proposera des mesures alternatives aux préoccupations du plaignant, en accord avec la Banque mondiale. En cas de persistance de(s)/ la situation(s) décriée(s), le comité central de gestion des plaintes indiquera au plaignant d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes judiciaires ou non judiciaires. Ainsi, les plaignants non satisfaits dans le cadre des termes et conditions du présent MGP, ont donc la liberté de saisir les juridictions compétentes en vertu des dispositions nationales en vigueur.

La prescription du délai du MGP est de quinze (15) mois à partir de la date de clôture officielle du projet. Le Comité des plaintes documentera toutes les discussions et les solutions proposées. Passé ce délai, tout plaignant peut exercer une action en justice pour faire entendre ses prétentions.

## **5.7 Suivi et documentation de la mise en œuvre de la solution**

Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Il est assuré par le comité ayant géré la plainte. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise à la coordination stratégique pour les dispositions à prendre au besoin, et l'archivage.

## **5.8 Clôture et archivage**

La clôture de la plainte peut être effective dans plusieurs cas de figures :

- Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution de la plainte à un quelconque niveau, la plainte peut être clôturée au niveau où le plaignant n'a pas trouvé de satisfaction, du moment où il saisit le niveau supérieur ;
- Si le plaignant est satisfait de la résolution de la plainte au niveau saisi, la plainte peut être clôturée et un procès-verbal de résolution de la plainte est dressé (Annexe 15) ;
- Si un comité ne s'estime pas compétent pour traiter une plainte, elle peut être clôturée au niveau où la plainte est déposée ; toutefois, elle est remontée au niveau supérieur ou aux instances qualifiées pour son traitement avec un rapport et un accusé de réception du dossier transmis et un suivi est fait du dossier ;
- Si le plaignant épuise tous les niveaux de recours du MGP sans satisfaction, la plainte peut être clôturée à tous ces différents niveaux ; la plainte sort du cadre de règlement du MGP. Un procès-verbal de résolution de la plainte est dressé et rend compte de l'appel de la décision du comité de gestion des plaintes. Le formulaire de ce PV est proposé à l'annexe 15.

A tous les niveaux du processus, toutes les étapes doivent être documentées et il en est de même pour les résultats.

Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. La réponse

du plaignant sur sa satisfaction ou non par rapport à la solution proposée est contenue dans la fiche de résolution des plaintes (Annexe 7).

Il est nécessaire de documenter la leçon tirée lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle. Les originaux de tous les dossiers de plainte sont envoyés à la coordination du projet pour archivage. Le répertoire de l'archivage des plaintes pour le suivi est présenté à l'annexe 8.

Le Comité central de gestion des plaintes désignera un responsable chargé de l'administration des plaintes qui sera préférentiellement le Spécialiste en sauvegarde sociale.

L'UCP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. En vue de préserver l'intégrité et la confidentialité qui régissent le MGP afin d'éviter de potentielles représailles aux plaignants/es, l'archivage des dossiers de plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.) est géré par une seule personne : le spécialiste en sauvegarde sociale du projet. Un carton d'archivage ou une chemise à sangle sera utilisé pour constituer le dossier de chaque plainte gérée ; à l'intérieur du dossier, les chemises ou sous chemises seront utilisées pour les principales étapes du processus de gestion des plaintes. Les cartons et chemises à sangle seront marqués à l'extérieur du nom et de la référence de la plainte. Les plaintes seront classées par catégorie et par ordre chronologique. Le système de classement debout sera utilisé. Les dossiers de plaintes physiques sont conservés dans des coffres qui se ferment à clé et les clés sont gardées au niveau du Spécialiste en sauvegarde sociale. En ce qui concerne le système d'archivage électronique, il détiendra seul la clé (mot de passe) qui ouvre les dossiers de plaintes.

Quelle que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes de résolution de la plainte et à tous les niveaux, le comité de gestion des plaintes au niveau central est informé du processus de résolution.

Chaque entité de mise en œuvre du projet doit obligatoirement remonter les informations de manière à faciliter l'archivage physique et électronique et le classement des plaintes au niveau central. Le système d'archivage sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Le système donnera accès aux informations sur : (i) les plaintes reçues ; (ii) les solutions trouvées et (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. Une centralisation des informations sur les plaintes se fera au niveau de l'UCP afin d'en informer régulièrement les partenaires sur la vie du projet.

Les Spécialistes en sauvegarde environnementale et en sauvegarde sociale sont chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution (s) proposée (s) et rendront compte à l'UCP. Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans un délai suivant le traitement et n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours.

La procédure de gestion des plaintes est résumée dans le tableau 3 :

**Tableau 3 : Procédure de gestion des plaintes**

Tâche	Niveau de réalisation					Délais
	Cantonal	Communa l	Préfectoral	Régional	Central	
<b>Réception des plaintes</b>	Chefs de canton, de villages ou de quartier, responsables de formations sanitaires/Comités de Gestion (COGES),	Mairies ou formations sanitaires	Préfectures, dans les directions préfectorales de la santé ou dans les agences de	Préfectures des chefs-lieux de régions, les directions régionales	Secrétariat général du Ministère chargé de la santé, au secrétariat de la coordinatio	Immédiate

	l'agent de santé communautaire (ASC)		liaison de l'INAM	de la santé ou dans les délégations régionales de l'INAM	n du projet SSEQCU	
Enregistrement de la plainte	Secrétaire du chef canton	Secrétaire Général de la mairie	Secrétaire Général de la Préfecture	Secrétaire Général de la Préfecture du chef-lieu de région	Secrétaire Général du MSHPAUS	01 jour ouvré calendaire à partir de la réception au plus tard
Accusé de réception	Secrétaire du chef canton	Secrétaire Général de la mairie	Secrétaire Général de la Préfecture	Secrétaire Général de la Préfecture du chef-lieu de région	Secrétaire Général du MSHPAUS	02 jours ouvrés calendaires à partir de l'enregistrement au plus tard
Evaluation de l'éligibilité de la plainte	CCAGP	CCOGP	CPGP	CRGP	CCGP	05 jours ouvrés calendaires à la date de réception au plus tard
Examen et résolution pour les plaintes sans enquête	CCAGP	CCOGP	CPGP	CRGP	CCGP	07 jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard
Examen et résolution pour plaintes nécessitant d'enquêtes	CCAGP	CCOGP	CPGP	CRGP	CCGP	45 jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard
<b>Mise en œuvre et suivi de la résolution</b>	CCAGP et les parties prenantes dont l'UCP	CCOGP et les parties prenantes dont l'UCP	CPGP et les parties prenantes dont l'UCP	CRGP et les parties prenantes dont l'UCP	CCGP et les parties prenantes dont l'UCP	Dépendant de la nature de la plainte mais au plus dans 90 jours suivant la notification de la solution de résolution convenue
<b>Clôture et archivage</b>	CCAGP et les parties prenantes dont l'UCP	CCOGP et les parties prenantes dont l'UCP	CPGP et les parties prenantes dont l'UCP	CRGP et les parties prenantes dont l'UCP	CCGP et les parties prenantes dont l'UCP	07 jours au plus tard après la mise en œuvre de la résolution convenue.

Source : Equipe d'élaboration du MGP, février 2022

L'annexe 4 montre le circuit des plaintes.

## 6. CAS DES DOLEANCES ET DES PLAINTES SENSIBLES

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas d'EAS/VBG/HS et VCE. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de prévoir des dispositions particulières qui rassurent les personnes plaignantes qu'elles peuvent soumettre leurs plaintes en toute sécurité. Il est préconisé une approche centrée sur la survivante « *survivor-based approach* ».

Il est important de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection. Pour ce faire, des messages pour faciliter et établir la confiance leur seront communiqués pour les informer par rapport à la confidentialité qui régit le traitement des plaintes de nature sensible. La communication portera sur l'anonymat qui est accepté par le MGP en vue de permettre à toute/plaignant/e qui a peur des représailles ou qui ne souhaite pas s'exprimer à visage découvert, de saisir le MGP sans crainte aucune. Les canaux confidentiels et accessibles (boîte à plainte, ligne verte, utilisation du tiers indépendant...) seront utilisés pour éviter aux personnes plaignantes de s'exposer aux jugements de valeur, aux représailles...

### ❖ Modes de dépôt des plaintes sensibles

Il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés sur l'utilisation du MGP.

Le projet fournira des informations aux parties prenantes sur la façon de signaler les allégations d'EAS/HS et VCE par le biais du Mécanisme de plaintes et des doléances sensibles.

Les plaintes EAS/HS seront reçues par des points d'entrées confirmés comme sûrs et accessibles. Les plaintes peuvent être soumises selon les modes suivants :

- Les prestataires de services VBG préalablement identifiées dans la localité. Il pourra s'agir des maisons d'écoute, des organisations féminines ou de certaines ONG disposant de l'expertise en la matière. A cet effet, une cartographie des prestataires VBG sera réalisée pour identifier les structures disposant de cette expertise ;
- Les survivantes pourront aussi, si elles le désirent, soumettre leur plainte au niveau des prestataires de santé maternelle.

En dehors des prestataires cités ci-dessus, le/la plaignant(e) a le choix de dénoncer une situation à n'importe lequel des comités de gestion et/ou structures sanitaires, cela au regard du critère de confiance.

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficie de la protection si nécessaire.

En cas de plainte non anonyme d'EAS/HS/VCE, le comité de gestion prendra toutes les dispositions nécessaires pour son orientation vers les structures ou prestataires spécialisées.

### ❖ Démarches spécifiques dans le traitement des cas d'EAS/HS/VCE

Il est essentiel qu'en documentant et en répondant à l'allégation, l'identité de la survivante et de

l'auteur présumé reste confidentielle et que la sécurité de la survivante soit priorisée.

Dès que la personne désignée par le projet reçoit une allégation d'EAS/HS/VCE ou qu'elle en est informée, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS/VCE accordé doit être appliqué. Cela inclut (1) l'application de processus éthiques et sûrs pour enquêter sur l'allégation et y répondre et (2) l'orientation de la survivante vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS/VCE dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux, le soutien psychosocial et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS/VCE doivent accompagner la survivante tout au long du processus et peuvent jouer un rôle essentiel dans la planification de la sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivantes, selon leur mandat. Cela comprendra la prise en charge psychosocial, médical et légal.

#### ❖ **Recours à la justice**

Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs du pays. Dans le cas des plaintes liées à l'EAS/HS/VCE, la résolution à l'amiable n'est pas recommandée. Par contre, pour une plainte liée à l'EAS/HS/VCE le recours à la justice est possible si la survivante souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

## **7. DIFFUSION DU MGP, MESSAGES CLES DE COMMUNICATION ET CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES**

### **7.1 Diffusion du mécanisme**

Une stratégie de communication est élaborée pour faciliter la mise en œuvre du MGP.

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

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (individus, services techniques, les organisations communautaires, les ONG et les populations locales, etc.), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects, les potentielles personnes affectées, etc.

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

- Emissions radiophoniques sur des Radio urbaines et rurales en français et en langues locales ;
- Spots publicitaires en français et en langues locales ;
- Publications dans la presse écrite ;
- Publications à travers les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, etc.) ;
- Elaboration et dissémination des prospectus affiches ;
- Utilisation des canaux traditionnels (gon, réunions et dialogues communautaires, réunions des groupements de femmes et jeunes).

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

Les messages clés à communiquer autour du MGP doivent être formulés dans un langage clair et simple en réponses aux préoccupations que voici :

- comment une plainte peut-elle être soumise ?
- où trouver un formulaire de plainte ?

- quels sont les temps de traitement des plaintes ?
- quelles sont les limites de la compétence de l'organisme en matière de traitement des plaintes/doléances ?
- quels sont les autres niveaux de résolution des plaintes ?
- quelles sont les options disponibles pour une personne si elle n'est pas satisfaite de la manière dont sa plainte a été traitée ou des résultats de la résolution ?

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

- il n'y a pas de frais financiers pour déposer une plainte ;
- les citoyens sont encouragés à se plaindre s'ils sont insatisfaits ou se sentent lésés ;
- les plaintes peuvent être écrites si le plaignant a un niveau d'instruction qui lui permet de s'exprimer en français à l'écrit. Mais elles peuvent aussi être orales si le plaignant le souhaite ;
- pour saisir le MGP, le plaignant a le droit de parler dans sa langue maternelle ou dans la langue locale. Le MGP privilégie la langue parlée par le plaignant : la langue dans laquelle il s'exprime avec aisance ;
- les plaintes sont traitées de manière confidentielle sans répercussions négatives pour un plaignant ;
- le MGP prévoit l'utilisation d'un tiers indépendant pour surveiller le traitement qui est fait des plaintes ;
- le projet apprécie les plaintes car elles l'aident à améliorer son approche, ses systèmes et la prestation de ses services ou ses interventions.

Toutes les informations sur les risques et impacts potentiels du projet ainsi que les mesures de mitigation seront fournies aux parties prenantes à travers les créneaux et formats de communications locaux accessibles à toutes les catégories de parties prenantes selon leurs niveaux (journaux, radios, affiches, crieurs publics, ONG et associations, groupements locaux organisés, réunions publiques, etc.). Ces informations seront diffusées à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Les voies de saisine y compris l'anonymat seront clairement mentionnées ainsi que des informations indiquant au public des données sur le projet (nature, lieux des travaux, lieux d'enregistrement des plaintes, etc.), les adresses : localisation, numéros de téléphone si possible, etc. de l'entité à laquelle il peut s'adresser pour déposer la plainte ainsi que de la démarche à suivre dans le processus de gestion des plaintes.

La diffusion veillera à cibler les obstacles qui empêchent les gens à avoir accès au MGP et en faire un bon usage. Outre informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

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

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

- analphabétisme ;
- manque de connaissance de leurs droits ;
- culture et traditions locales ;
- méfiance envers le gouvernement et peur des représailles ;
- manque d'accès à la technologie et à l'électricité ;
- présomption que les responsables du projet ne donneront pas suite à leurs plaintes, etc.

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

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

- informer les bénéficiaires sur les procédures du MGP ;
- établir des lieux de prise en charge des plaintes dans les zones où vivent des personnes pauvres et marginalisées ;
- faire participer les intermédiaires locaux et/ou les femmes (organisations communautaires ou de la société civile) pour faciliter le dépôt des doléances ;
- déployer des stratégies de communication spécifiques à la communauté pour dissiper les craintes et augmenter le niveau de confort pour soumettre des doléances ;
- s'assurer qu'il n'y a pas de frais formels ou informels associés au dépôt des doléances ;
- traiter les doléances de manière confidentielle.

### **7.3 Synthèse des consultations des parties prenantes**

La consultation des parties prenantes se révèle très importante dans l'élaboration du présent MGP qui devra être adapté aux particularités culturelles, vu qu'elle a permis de recueillir les réponses des personnes consultées en fonction de leur vécu, des réalités culturelles de leur communauté. Ces réponses ou informations recueillies sont pertinentes dans le montage du présent MGP.

L'élaboration de ce document a été précédée des consultations des parties prenantes dans les quatre régions les plus défavorisées du pays (Savanes, Kara, Centrale, Plateaux) en vue de recueillir les préoccupations et opinions des différentes parties prenantes (communautés locales, autorités locales, services techniques locaux...). Elle a été organisée du 24 au 29 janvier 2022 aux chefs-lieux des régions cibles (Dapaong, Kara, Sokodé et Atakpamé) et certaines préfectures (Tandjouare, Pagouda, Blitta et Anié).

L'essentiel des Procès-verbaux de réunions (consultations avec les parties prenantes) suivis des listes de présence ainsi que quelques illustrations des rencontres avec les acteurs rencontrés sont en annexes 17 et 18. De même, des points d'échanges avec les parties prenantes est résumé dans le tableau 4 suivant.

**Tableau 4 : Points d'échanges avec les parties prenantes**

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
1.	Existe-t-il un mécanisme endogène de gestion des plaintes ?	Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires	Les MGP endogènes existent dans toutes les régions et préfectures : * au niveau coutumier, les plaintes sont gérées par la chefferie traditionnelle sous l'arbre à palabre. *au niveau administratif, les plaintes sont gérées par les autorités administratives (préfets, maires, Inspection de l'éducation, Inspection du travail) à travers les textes réglementaires, statuts et règlements intérieurs. *de l'ordre judiciaire, les plaintes sont gérées par les juges et auxiliaires de justice (règlement à l'amiable)  *Religieux selon les confessions religieuses  * Associatifs à travers les responsables des ONG/OSC, Syndicalistes.	Mécanismes fonctionnels mais avec des insuffisances en termes de célérité, confidentialité et d'équité

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
			Les plaintes sont exprimées verbalement et en langues locales. Le français est parfois utilisé surtout avec les autorités administratives	
		Groupe de personnes vulnérables  Groupes de femmes	Il existe les mécanismes de gestion des plaintes mais les ménages qui comprennent des personnes en situation de handicap voulant préserver l'image de ces dernières et quelques fois à cause de la honte, les cachent. Ainsi, les personnes vulnérables ne sont pas vraiment prises en compte par les mécanismes de gestion des plaintes.  Les femmes en général et en particulier, les mères célibataires, chefs de ménages ayant en leur charge des enfants ne sont souvent pas prises en compte dans les mécanismes sans préjugé. Elles sont appelées « femmes libres » à l'image des prostituées ; d'où le jugement de valeur qui ne les favorisent pas dans les systèmes de gestion des plaintes endogènes.	
		Responsables de formations sanitaires (RFS)	Les plaintes sont généralement liées à l'accueil dans les formations sanitaires ou à la disponibilité des médicaments.  La gestion des plaintes se fait selon l'ampleur du problème au niveau du responsables de la formation sanitaire, du directeur préfectoral au niveau du district ou au niveau du préfet.	
		Les membres des organes de gestion de plaintes du projet REDISSE	Les plaintes dans le cadre de la santé hors projets sont gérées par les COGES qui servent d'interface entre la communauté et le personnel de santé.	
		Leaders religieux	Le MGP est selon les confessions religieuses  En général, pour exprimer une quelconque plainte, en tant que religieux, la première voie qu'on utilise, c'est de se tourner vers Dieu par la prière. Toutefois, selon la gravité de la plainte, il arrive que le plaignant s'adresse à certains religieux en qui, il a plus confiance. A un niveau plus élevé, il peut s'adresser au curé de la paroisse ou au premier responsable de la paroisse ou du couvent.  C'est vrai qu'il y a les tribunaux, mais en qualité de religieux, le dernier recours, s'il y a plainte, c'est Dieu.	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
		<p>OBC (CVD, CCD),</p> <p>Les membres des organes de gestion de plaintes du projet REDISSE</p> <p>Maires et Préfets</p>	<p>MGP d'autres projets : REDD+, REDISSE, PIDU, ANADEB (FSB, EJV...), STAR et Santé maternelle et infantile</p> <p>Les canaux d'expression des plaintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité des sages pour la gestion foncière ;</li> <li>Maisons de justice ;</li> <li>Centres d'écoute</li> </ul> <p>Bureau du citoyen</p> <p>Comité local de paix</p>	<p>Mécanismes très peu connus dans les localités visitées. La communication autour de ces MGP a peut-être manqué</p>
		<p>Chefferie traditionnelle</p> <p>OBC (CVD, CCD),</p>	<p>Il existe un mécanisme qui existe au niveau de la chefferie traditionnelle.</p> <p>Quand une plainte parvient au chef de canton, de village ou de quartier, cela amène le chef et ses notables à examiner la plainte en menant une investigation (sur la base des témoignages recueillis) sur le sujet de la plainte.</p> <p>Les parties concernées sont convoquées pour une confrontation.</p> <p>La délibération est faite au plus tard entre 3 et 5 jours après la réception de la plainte : la responsabilité est située et le fautif est sanctionné et est appelé à réparer le tort causé à autrui en plus d'une amende à verser à la cour du chef.</p> <p>Le recours à la chefferie se fait par le plaignant contre un montant qui peut s'élever à 5000 FCFA. Mais pour des plaignants qui n'ont pas de moyen, il peut arriver qu'il soit exempté du paiement de ce montant.</p> <p>Les CVD ou CCD interviennent dans le règlement des conflits si besoin il y a. Ils interviennent généralement pour discuter des questions de développement au niveau de la chefferie, de la mairie ou de la préfecture. Ils n'ont pas un MGP en leur sein mais ils œuvrent à trouver des solutions aux problèmes qui se posent dans les communautés.</p>	<p>Ces acteurs ont été rapidement sensibilisés sur la nécessité que les plaintes ayant un lien avec le projet SSEQCU soient traitées sans contribution financière du plaignant.</p>
		<p>OSC (Associations et ONG)</p>	<p>A travers les responsables des ONG/associations, Syndicalistes,</p> <p>Les plaintes sont exprimées verbalement et en langues locales. Le français est parfois utilisé si le plaignant et l'accusé se comprennent dans cette langue.</p>	
		<p>Maires et Préfets</p>	<p>Les plaintes difficiles à gérer au niveau des chefs traditionnels, parviennent au bureau du maire ou du préfet. Le préfet s'occupe très souvent des affaires foncières et d'autres plaintes qui relèvent de sa compétence.</p>	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
		Inspecteurs du travail	Ils interviennent dans la gestion des plaintes relatives à l'exécution des chantiers de construction	
2.	Existe-t-il un mécanisme spécifique de gestion des plaintes dans la santé ?	Responsables de formations sanitaires (RFS)  OBC (CVD, CCD)  Maires et Préfets,	MGP du projet REDISSE organisé en 3 trois niveaux de gestion par des comités dirigés par les SG de préfecture  Le mécanisme de gestion des plaintes des COGES Les plaintes sont souvent reçues par le COGES et débattues au cours de ses réunions Les autres canaux d'expression/recueil des plaintes sont les tierces personnes, les enquêtes de satisfaction, boîtes à suggestion, les Assemblées générales de restitution, les réunions préparatoires d'élaboration des PAO ou directement les chefs de villages ou autorités administratives qui interpellent les acteurs des FS	
3.	Quels sont les principaux acteurs impliqués dans le MGP endogène ?	Leaders religieux  Chefferie traditionnelle  OBC (CVD, CCD)  OSC (Associations et ONG)	*Coutumier : chefs traditionnels, notables, personnes ressources, protagonistes *Administratif : autorités administratives (préfets, maires, responsables des services déconcentrés) *Judiciaire : juges et auxiliaires de justices  *Religieux : responsables des confessions religieuses et des prêtres traditionnels  *Associatifs : responsables des ONG/OSC, Syndicalistes	En cas d'insatisfaction d'une partie, les plaignants saisissent d'autres mécanismes
		Chefferie traditionnelle  OBC (CVD, CCD)	Secteurs de la santé : COGES : RFS, Membres de la communauté, DPS Inspecteurs de l'éducation Inspecteur de l'enseignement ONG intervenant dans la santé	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
4.	Comment se font la réception et l'enregistrement des plaintes ?	<p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Bénéficiaires</p> <p>Leaders religieux</p> <p>Chefferie traditionnelle</p> <p>OBC (CVD, CCD)</p> <p>OSC (Associations et ONG)</p>	<p>*Coutumier Chez les chefs/notables ou leurs secrétaires Plaintes formulées verbalement en langues locales et parfois en français, rarement enregistrées</p> <p>*Administratif Plaintes écrites et parfois verbales en langues locales et transcrites, français ou autres au niveau des responsables ou des secrétariats de ces services</p> <p>*Judiciaire : plaintes écrites et parfois verbales en langues locales et transcrites en français nécessairement au secrétariat</p> <p>*Religieux : auprès des responsables des confessions religieuses et des prêtres traditionnels oralement</p> <p>*Associatifs : auprès des secrétaires ou des responsables des ONG/OSC et Syndicalistes</p> <p>Plaintes écrites et parfois verbales en langues locales et transcrites en français</p>	Réception immédiate parfois subordonnée à une contribution Les cas sociaux sont exemptés de ces frais
		Inspecteurs du travail	<p>Organisations professionnelles</p> <p>Plaintes écrites et parfois orales en langues locales et transcrites en français</p>	
5.	Description de la procédure de traitement des plaintes (Accent sur la démarche suivie)	<p>Maires et Préfets,</p> <p>Chefferie traditionnelle</p> <p>Inspecteurs du travail</p>	<p>La procédure de traitement se présente comme suit :</p> <p>Recueil des plaintes ;</p> <p>Enregistrement de la plainte ;</p> <p>Feed-back (confirmation de la réception de l'accusé réception de la plainte) ;</p> <p>Constat des faits</p> <p>Confrontation des protagonistes</p> <p>Recherche d'approche de solution de conciliation</p>	Il n'y a pas un système de clôture des plaintes pour le coutumier et le religieux
6.	Comment se fait la résolution des plaintes ? (Durée de traitement des plaintes, y a-t-il différents niveaux de résolution des plaintes, quels sont les acteurs présents à la résolution de la plainte)	<p>Maires et Préfets,</p> <p>Chefferie traditionnelle</p> <p>Inspecteurs du travail</p> <p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires</p>	<p><b>Résolution des plaintes</b></p> <p>La résolution des plaintes se fait par :</p> <p>Écoute des deux parties</p> <p>Investigation auprès des parties</p> <p>Discussion avec les deux parties</p> <p>Convocation de l'accusé avec signification des faits Conciliation (entre le plaignant et l'accusé)</p> <p><b>Durée de traitement :</b></p> <p>Résolution instantanée ou dans un délai</p> <p>Délai variable et dépendant de la nature de la plainte.</p> <p>Niveaux de résolution des plaintes :</p> <p>Existence de plusieurs niveaux hiérarchiques dépendant de la voie utilisée</p> <p><b>Acteurs présents à la résolution des plaintes :</b></p> <p>Les protagonistes (plaignant et accusé) ;</p> <p>Médiateur, les personnes ressources concernées, les services techniques</p>	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
7.	Quelles sont les difficultés rencontrées dans la gestion des plaintes ?	Groupes de femmes Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires  Groupe de personnes vulnérables  Responsables de formations sanitaires (RFS)	Les principales difficultés rencontrées dans la gestion des plaintes sont : Non disponibilité des membres du MGP ; Absence de moyens de déplacement ; Pesanteurs culturelles (poids de la tradition) ; Mauvaise qualification/catégorisation de la plainte ; Désaccords entre protagonistes ; interfaces ; Ingérences des autorités politiques et administratives ; Corruption ; Défense des intérêts personnels ; Violence et représailles ; Refus de la confrontation ; Népotisme et clientélisme	
8.	Quelles sont les difficultés propres aux femmes/jeunes/groupes de personnes vulnérables à pouvoir déposer plainte auprès du mécanisme endogène	Groupes de femmes  OBC (CVD, CCD)  OSC (Associations et ONG)  Groupe de personnes vulnérables	<p><b><u>DIFFICULTES PROPRES AUX FEMMES :</u></b>            Faible expression des plaintes des femmes en raison du poids de la tradition, Influence des hommes, méconnaissance des droits du genre, Faible statut socio-économique des femmes, analphabétisme.</p> <p><b><u>DIFFICULTES PROPRES AUX JEUNES</u></b>            Conflit de génération, la peur d'être marginalisée, les tabous et interdits, l'immaturation.</p> <p><b><u>DIFFICULTES PROPRES AUX GROUPES VULNERABLES</u></b>            Stigmatisation, la ségrégation, la vulnérabilité, manque de confiance en soi, l'interdépendance, faible situation socio-économique</p>	
9.	Comment peut-on améliorer le mécanisme endogène de gestion des plaintes ?	Les membres des organes de gestion de plaintes du projet REDISSE  OBC (CVD, CCD)  OSC (Associations et ONG)	Pour améliorer le mécanisme de gestion des plaintes, il faut : Renforcer la sensibilisation de la population à la base ; Former les acteurs impliqués sur différentes thématiques (accueil, gestion des plaintes, Communiquer par rapport au MGP, Doter les comités des moyens pour faciliter le travail (communication, déplacement) ; Prévoir un outil d'évaluation de la performance des comités	Il est à envisager la formation en médiation environnementale et sociale pour des membres clés
10.	Que faire pour réduire voire éliminer les obstacles au dépôt des plaintes ?	Groupes de femmes  Chefferie traditionnelle  OBC (CVD, CCD)  OSC (Associations et ONG)	Pour éliminer ou réduire les obstacles aux dépôts des plaintes il faut : Information, éducation et communication permanente ;  Mettre en place des comités d'écoute ; Suivi-évaluation et capitalisation  Travailler avec les ONG et l'ensemble des organisations de la société civile, les CVD, les groupes de femmes et les groupes de personnes vulnérables pour rapprocher les	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Réponse des personnes consultées	Observations
		Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires	comités de gestion des plaintes des populations et usagers du MGP  Former les membres des comités de gestion des plaintes endogènes sur le MGP du projet SSEQCU et renforcer leurs capacités sur les principes fondateurs dont l'accessibilité	
11.	Quels sont les meilleurs canaux pour informer la cible dans le contexte du milieu (Préfecture, Ville/village, Commune/Canton ?)	Groupes de femmes  OBC (CVD, CCD)  Responsables de formations sanitaires (RFS)  OSC (Associations et ONG)	Les meilleurs canaux pour informer la cible sont : Crieurs publics ; Les réunions des groupes de personnes vulnérables, des groupes de femmes ASC et relais communautaires Les dialogues communautaires Les radios communautaires, Réseaux sociaux (WhatsApp) ; Leaders communautaires et religieux ; Comités d'écoute Affiches illustrées Réunion communautaire/religieuses ; Création de lignes vertes	
12.	Les membres de l'organe de gestion des plaintes ont-ils besoin d'un renforcement de capacité ?	Groupes de femmes  Chefferie traditionnelle  Responsables de formations sanitaires (RFS)  Les membres des organes de gestion de plaintes du projet REDISSE	Les thématiques de formation des comités MGP : Écoute active, Communication interpersonnelle ; Dynamique de gestion des conflits ; Dynamique de groupe ; Gestion des rumeurs Leadership et management ; Technique de négociation ; Lobbying.	Il peut être envisagé la formation en médiation environnementale et sociale qui est utile lorsque surviennent des différends importants,
13.	Autres (commentaire libre)	Groupes de femmes OSC (Associations et ONG)  Chefferie traditionnelle  Les membres des organes de gestion de plaintes du projet REDISSE	Pour un meilleur fonctionnement des comités MGP, il faut s'appuyer sur : - le dynamisme des membres ; - la moralité des membres ; - une périodicité pour les réunions des comités MGP ; - un plan d'action de travail pour les comités MGP, - la motivation des membres du comité MGP	

Les échanges sur les questions spécifiques ont eu lieu au cours de la tournée de consultations.  
Les résultats des discussions sont contenus dans le tableau 5 suivant.

**Tableau 5: Synthèse des résultats de discussion sur les questions spécifiques**

N°	Questions	Parties prenantes	Eléments de réponses
1.	Quelle est la procédure légale de gestion des plaintes ?	Inspecteurs du travail	Les plaintes sont de deux ordres, plaintes individuelles et plaintes collectives L'expression des plaintes se fait souvent à l'inspection du travail qui dispose d'un mécanisme de règlement sur place ou fait recours au tribunal de travail
2.	Comment sont gérés les différends entre les travailleurs et leurs employeurs ?	Inspecteurs du travail OSC (Associations et ONG) OBC (CVD, CCD)	Enregistrement des plaintes et vérification des faits sur le terrain par l'inspection du travail Convocation de l'employeur ; Confrontation des parties ; Conciliation Recours à la juridiction au besoin
3.	Y a-t-il souvent des plaintes entre les employés et les employeurs ?	OBC (CVD, CCD) Chefferie traditionnelle Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires	Plaintes fréquentes avec les entreprises BTP (travaux de construction de route ou de bâtiment)
4.	Êtes-vous souvent impliqués dans le processus de gestion des plaintes liées à la main d'œuvre ?	Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires Inspecteurs du travail Maires et Préfets OBC (CVD, CCD)	L'inspection du travail est souvent concernée, cependant d'autres plaintes viennent au niveau des autorités administratives (préfet/maires)
5.	Quelles sont les plaintes relatives à la gestion de la main d'œuvre que vous avez déjà recueillies ? Comment les avez-vous gérés ? ces plaintes ont-elles été gérées jusqu'à extinction ?	Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires Inspecteurs du travail Maires et Préfets OBC (CVD, CCD)	La majorité des plaintes sont relatives au non-paiement des salaires ou de la main d'œuvre pour les ouvriers saisonniers ou temporaires. Le plus souvent les travailleurs sont sur le chantier sans aucun contrat ou des sous-traitances gré à gré sans documents formels (inexistence de contrat formel). Certaines plaintes ne sont pas gérées jusqu'à extinction puisque les employeurs sont souvent à Lomé et ne comparaissent pas. Pour des plaintes devant aller au tribunal de travail, les plaignants abandonnent le processus en raison de l'éloignement du tribunal de travail qui se trouve à Lomé
6.	Quels sont les conseils pratiques que vous pouvez nous en donner/leçons apprises ?	Inspecteurs du travail Maires et Préfets OBC (CVD, CCD)	Il faut toujours un contrat de travail à l'embauche qui lie l'entreprise aux ouvriers.

N°	Questions	Parties prenantes	Eléments de réponses
7.	Quelle est la situation des plaintes relatives aux VBG, EAS/HS sur les chantiers et dans les communautés cibles (y a-t-il eu des cas ? Si oui comment ont-ils été gérés ? Quels sont les acteurs impliqués dans la gestion des cas ?)	<p>Groupes de femmes</p> <p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires</p> <p>Inspecteurs du travail</p> <p>OSC (Associations et ONG)</p> <p>OBC (CVD, CCD)</p>	<p>Les VBG existent dans les localités mais très peu notifiées en raison de multiples raisons : absence de preuve, Pesanteurs traditionnelles ;</p> <p>Faibles pouvoirs économiques des femmes/filles et ménages</p> <p>Il n'y a pas eu de cas gérés. Cependant on a plusieurs enfants sans père après les travaux de l'entreprise EBOMAF</p>
8.	Quelle est la situation des VCE (Travail des enfants) sur les chantiers et dans les communautés cibles (y a-t-il eu des cas ? Si oui comment ils ont été gérés ? Quels sont les acteurs impliqués dans la gestion des cas ?)	<p>Groupes de femmes</p> <p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires</p> <p>Inspecteurs du travail</p> <p>OSC (Associations et ONG)</p> <p>OBC (CVD, CCD)</p>	<p>Le travail des enfants existe mais très peu ressentit en raison des pesanteurs. D'aucuns estiment que c'est une formation pour les futurs responsables ou une gestion familiale des ressources humaines de la famille</p> <p>Le travail des enfants est souvent ressentit pendant les vacances sur les chantiers ; le motif est la préparation de la rentrée scolaire ; ce qui rend difficile les interventions des services compétents.</p> <p>Au travail des enfants, s'ajoute le trafic des enfants en direction des pays voisins</p>
			<b>Plaintes relatives à l'assurance</b>
9.	Quelles sont les plaintes régulièrement enregistrées par rapport à l'assurance	<p>Groupes de femmes</p> <p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires, Potentielles PAP et Bénéficiaires</p> <p>Inspecteurs du travail</p> <p>OSC (Associations et ONG)</p> <p>OBC (CVD, CCD)</p>	<p>Les ouvriers sont le plus souvent non assurés et non déclarés à la caisse de sécurité sociale</p>
10.	Comment (où et par qui) sont-elles enregistrées	<p>Inspecteurs du travail</p> <p>Chefferie traditionnelle</p> <p>Populations riveraines aux sites identifiés pour abriter les formations sanitaires</p> <p>OBC (CVD, CCD)</p>	<p>Les plaintes ne sont pas souvent exprimées mais c'est sur le terrain que l'inspection du travail se rend compte de ces cas (auto saisine de l'Inspecteur du Travail)</p>
11.	Comment sont-elles gérées	<p>Inspecteurs du travail</p>	<p>Les employeurs sont souvent interpellés à le faire. Au cas où il y a une plainte quelconque et l'employeur n'est pas en</p>

N°	Questions	Parties prenantes	Eléments de réponses
			règle, il est tenu de verser les droits à l'ouvrier et de le déclarer à la caisse

## 8. SUIVI DU MGP

Il sera tenu les statistiques sur les plaintes reçues (annexe 16), les mesures prises et les résultats obtenus, y compris les délais de réponse et de clôture.

Afin d'améliorer continuellement le MGP, des analyses seront faites pour tirer les leçons, proposer des améliorations et envisager le renforcement des capacités des acteurs impliqués. Ainsi, le Spécialiste en développement social élaborera un rapport de suivi trimestriel et un rapport de synthèse semestriel qui comprendront ces statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. Ce rapport servira de base à la revue du processus de gestion des plaintes par le Comité des plaintes qui se tiendra au moins une fois an. La synthèse de la gestion des plaintes sera présentée dans le rapport semestriel d'avancement du projet diffusé à la Banque mondiale pour information.

## 9. INDICATEURS DE SUIVI DU MGP

Les indicateurs suivants permettent de mesurer le résultat et la performance du MGP :

- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes jugées non éligibles ;
- nombre de plaintes provenant des personnes vulnérables.
- délai moyen de traitement ;
- pourcentage des plaintes résolues ;
- pourcentage des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;
- pourcentage des plaintes traitées dans les délais prescrits ;
- pourcentage des plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes;
- nombre de réunions de sensibilisation et de formation au MGP réalisées ;
- nombre de personnes (hommes et femmes) touchées par les sensibilisations sur les MGP ;
- nombre de plaintes résolues en relation avec les EAS/HS/VCE ;
- pourcentage des plaintes EAS/HS/VCE qui ont été référées aux fournisseurs de services de VBG ;

Les données relatives à ces indicateurs seront collectées au quotidien et transmises à la coordination du projet mensuellement à travers le moyen le plus approprié. Un système de collecte desdites informations sera conçu via l'application *GEMS Kobotoolbox* à cet effet.

## CONCLUSION

La mise en place du mécanisme de gestion de plaintes du Projet SSEQCU répond au souci de trouver des réponses avec efficacité et efficience, à toutes les situations qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités.

Il est à rappeler que le projet SSEQCU vise la couverture sanitaire universelle et couvre tout le Togo, donc en contact permanent avec les populations. Dans ces conditions, il n'est pas à exclure de rencontrer un quelconque désagrément subi ou une insatisfaction sur un service rendu dans le cadre de ses activités. Le Mécanisme de gestion des plaintes est l'outil qui doit canaliser toutes les interventions d'insatisfaction et de réclamations au niveau des bénéficiaires. Il est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur, notamment le Cadre de politique de réinstallation des populations (CPRP). Il détaille l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le Projet SSEQCU pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes. De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

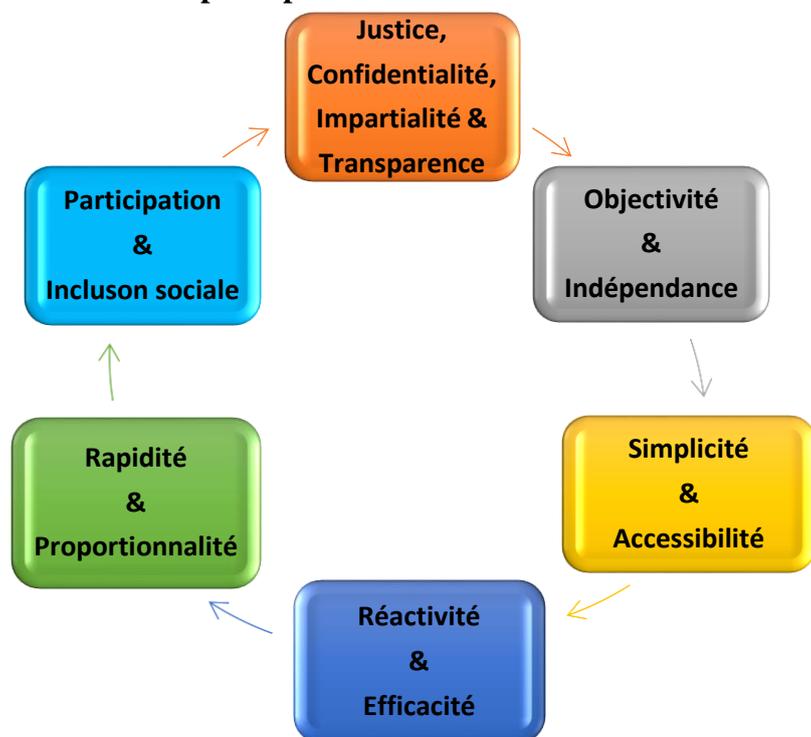
Pour permettre une meilleure appropriation par toutes les parties prenantes, il est prévu une phase de diffusion et de renforcement des capacités.

## 10. ANNEXES

### Annexe 1: Principes fondateurs du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Confidentialité (Sécurité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protéger l'anonymat des plaignants</li> <li>- Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes sensibles,</li> <li>- Limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles,</li> <li>- S'assurer de l'absence de représailles suite aux dénonciations</li> </ul>	Représailles enregistrées à la suite de dénonciations
Accessibilité et mise en contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, etc.</li> <li>- Expliquer clairement les procédures de gestion de plaintes,</li> <li>- Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes,</li> <li>- Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès.</li> </ul>	Nombre de comités locaux mis en place par rapport aux bénéficiaires vulnérables ; Taux des plaintes éligibles ; Variété des sources des plaintes
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réagir promptement à tous les plaignants,</li> <li>- Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</li> </ul>	Délai moyen de traitement Taux de réponse
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes</li> <li>- S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> <li>- Garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaire pour leur participation au processus d'examen des plaintes</li> </ul>	Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement</li> <li>- Communiquer au plus grand nombre l'objet et la fonction du MGP</li> </ul>	

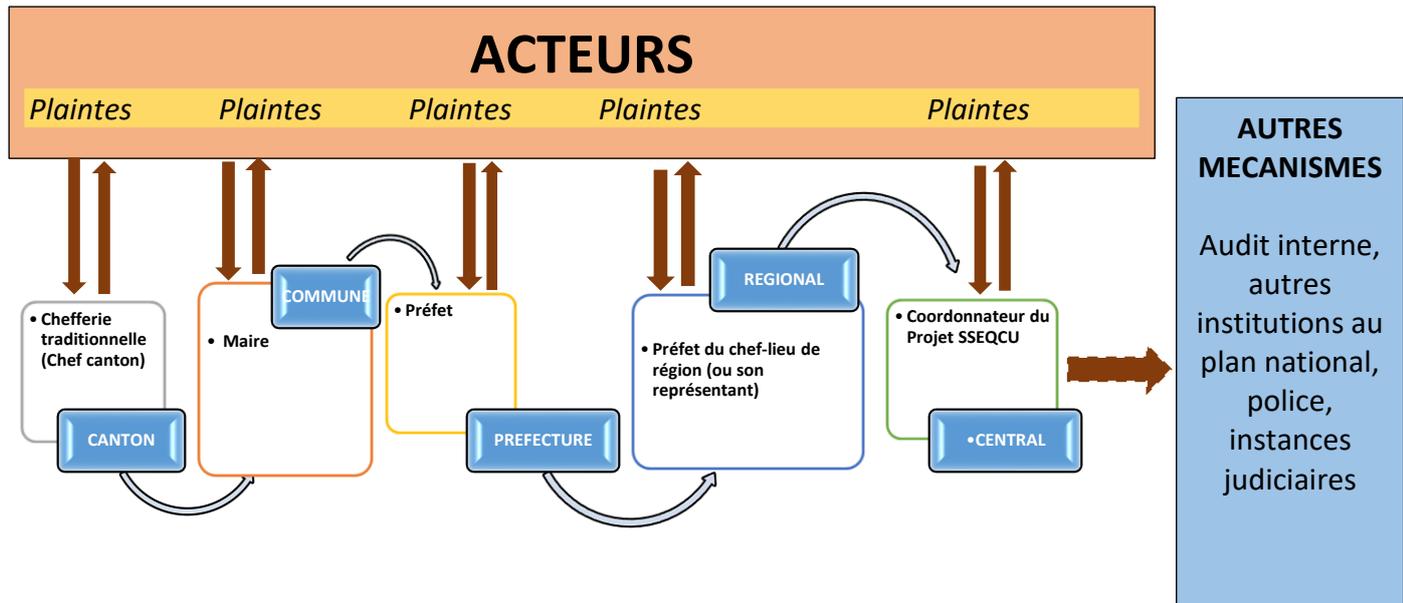
## Annexe 2: Schéma des principes fondateurs du MGP



## Annexe 3: Synthèse des principales étapes de gestion des plaintes

Étapes	Mesures d'application	Observations
Réception et enregistrement des plaintes	Accusée de réception Validité de la plainte Enregistrement des plaintes Nature des plaintes Usagers du mécanisme Canaux de transmission	Toute plainte doit se rapporter aux activités ou des questions qui relèvent du champ d'intervention du projet. Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception.
Traitement des plaintes	Éligibilité de la plainte au mécanisme Cas des plaintes non fondées Proposition de réponses	S'assurer de l'éligibilité de la plainte selon les critères définis et convenus par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet.
Mise en œuvre des mesures	Planification et mise en œuvre de la résolution	Clarifier le problème, les parties impliquées, les intérêts et préoccupations, etc.
Révision des réponses en cas de non résolution	Proposition des mesures alternatives aux préoccupations du plaignant.	En cas de persistance de la non conciliation, indiquer d'autres voies de recours, y compris les mécanismes administratifs, judiciaires.
Clôture de la plainte	Documenter la résolution satisfaisante	Il sera nécessaire de documenter la leçon tirée

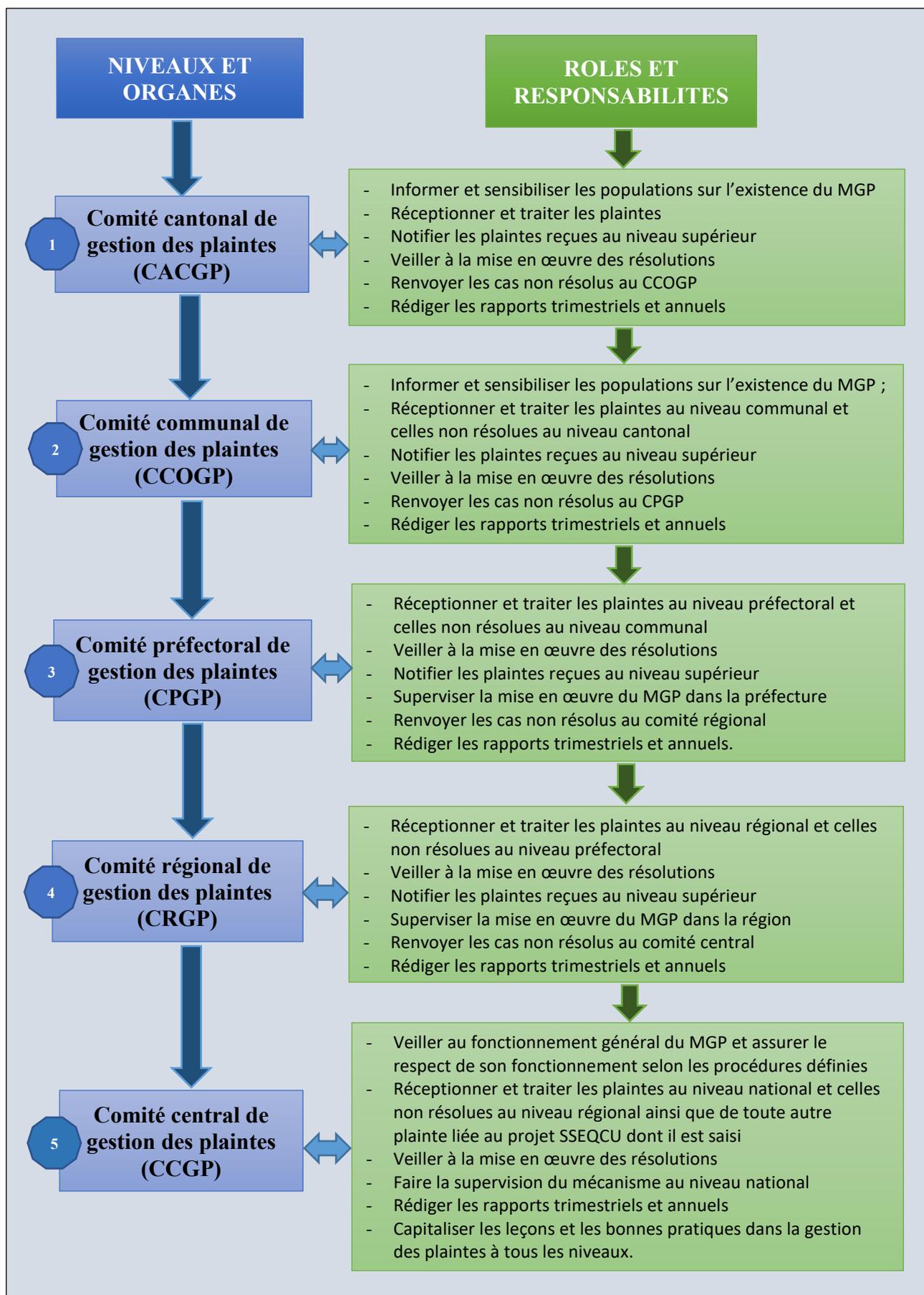
#### Annexe 4: Circuit des dossiers de plaintes



#### Annexe 5: Circuit des plaintes sensibles



## Annexe 6: Schéma du dispositif de gestion des plaintes dans le cadre du projet SSEQCU



Annexe 7: Fiche de résolution des plaintes

<b>FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES</b>	
Date de résolution de la plainte :.....	
Région :.....	Préfecture.....
Commune:.....	Canton .....
Nom du plaignant :.....	
Sexe du plaignant (M/F) : .....	
N° de téléphone : .....	
Adresses du plaignant : .....	
.....	
Numéro de la plainte ou doléance : .....	
Mode de saisie : .....	
Description de la plainte	Date du dépôt de la plainte: ...../...../202...
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
Solution proposée	Date de proposition de solution : ...../...../202...
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
Réponse du plaignant	Date de réponse : ...../...../202.....
Satisfaction par rapport à la solution proposée (oui ou non) : .....	.....
(Si non) commentaire : .....	.....
.....	.....
.....	.....
Résolution finale (inscription de la décision finale relative à la plainte) :.....	
.....	
.....	
.....	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.) :.....	
.....	
.....	
Signature et contact du plaignant	Signature et contact du président du comité

**Annexe 8: Répertoire de l'archivage des plaintes pour le suivi**

N°	Date	Nom du plaignant	Type de plainte	Objet de la plainte	Résumé succinct	Lieu de dépôt/personne ayant reçu la plainte	Observations

### Annexe 9: Modèle de registre des plaintes

N <sup>o</sup>	Date de la plainte	Numéro d'identification du plaignant (*) <sup>4</sup>	Nom, prénoms et coordonnées du plaignant	Sexe (M/F)	Libellé de la plainte	Lieu de la plainte	Mode de réception de la plainte (**) <sup>5</sup>	Catégorie de la plainte (***) <sup>6</sup>	Date de l'accusé de réception	Plainte éligible (Oui/non)	Solutions convenues avec le plaignant	Date de la notification réponse	Plainte clôturée (Oui)

<sup>4</sup> (\*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

<sup>5</sup> (\*\*): Mode de réception de la plainte : (1) : Auto saisine du Comité sur la base des rapports de supervision, des articles de presse. (2) : Faits relevés au cours de réunions, de visite de terrain. (3) : Courrier formel transmis à l'UCP SSEQCU. (4) : Courrier électronique transmis à l'UCP SSEQCU. (5) : Appel téléphonique

<sup>6</sup> (\*\*\*) : Catégorisation de la plainte : Plainte Sensible (PS), Plainte Non Sensible (PNS)

### Annexe 10: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

N°	RUBRIQUE	REPONSES / DESCRIPTION
1	N° de la plainte	
2	Canal/voie de réception de la plainte	
3	Date de réception de la plainte	
4	Nom et prénom(s) de l'auteur de la plainte <sup>7</sup>	
5	Sexe	
6	Adresse (N° Tél, E-mail)	
7	Lieu de résidence du plaignant :	
8	Localisation du sous-projet : (Village, canton, préfecture, commune, région)	
9	Projet, Composante et sous-composante concerné	
10	Objet de la plainte	
11	Mode de saisine	
12	Lieu de dépôt de la plainte	
13	Catégorie de la plainte	<input type="checkbox"/> 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information <input type="checkbox"/> 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet <input type="checkbox"/> 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption <input type="checkbox"/> 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet <input type="checkbox"/> 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre
14	<b>Description complète de la plainte</b> <i>[Fournir un résumé concis de la plainte            Fournir un calendrier des événements qui ont mené à la plainte, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes, le cas échéant Énumérez les noms et indiquez quel rôle chacun a joué dans les enjeux et les événements à ce jour]</i>	
15	Nom de l'accusé	
16	Orientation du Traitement de la plainte	<input type="checkbox"/> Si catégorie 1 et 2, apporter l'information ou référer le plaignant au projet ou programme concerné <input type="checkbox"/> Si catégorie 3 à 5, fournir la raison dans les observations
17	Observations/Justification	
18	Le plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui à quelle date ?
19	Plainte reçue par (nom, signature, date)	
20	Auteur de la plainte (nom, signature, date)	

<sup>7</sup> Dans la suite du processus, tenir compte de l'anonymat souhaité par le plaignant.

**Annexe 11: Délais indicatifs pour le traitement des plaintes**

N°	Étapes	Délais
1.	Réception catégorisation et enregistrement des plaintes	Immédiat (01 jour)
2.	Accusée de réception	48 heures à partir de la date réception
3.	Évaluation de l'éligibilité de la plainte au MGP	03 jours ouvrables à partir de la date de la réception
4.	Examen de la plainte, détermination des options de solutions possibles et réponse au plaignant	07 jours maximum (si pas d'enquête)
		60 jours maximum (en cas d'enquête)
5.	Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte	90 jours maximum

**Annexe 12: Lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible**  
**Coordonnées du Comité des plaintes**

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

**Date :**.....

**Nom du plaignant (si anonymat pas requis)**

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

Objet : Plainte au sujet de .....(libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_ (date). Notre Comité de gestion des plaintes prend en compte les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute transparence.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre proposition de règlement, par écrit, dans \_\_\_ jours (délai) à compter de la date du présent courrier. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Veillez trouver ci-joint les étapes et les délais indicatifs de notre Mécanisme de gestion des plaintes pour plus d'informations sur le processus de traitement de votre plainte.

Veillez agréer, Cher/Chère Monsieur/Madame/Mademoiselle, l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes)

Pièces jointes (si applicable)

### **Annexe 13: Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible**

(Coordonnées du Comité des plaintes)

(Date)

(Nom du plaignant (si anonymat pas requis) ou de l'entité soumettant la plainte)

(Adresse du plaignant ou de l'entité soumettant la plainte)

Objet : Plainte au sujet de \_\_\_\_\_ (libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_ (date). Notre Comité de gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, et après évaluation, votre plainte a été jugée inéligible et ne peut de ce fait être traitée par notre mécanisme de gestion des plaintes pour le(s) motif(s) ci-dessous :

[Libellé du (des) motif(s)]

Nous désirons vous informer que l'inéligibilité de votre plainte à notre Mécanisme de gestion des plaintes pour les motifs cités ci-dessus n'empêche pas de saisir les autorités compétentes pour d'autres voies de recours, si vous en manifestez l'intérêt et si vous n'êtes pas satisfait de nos explications et notre position.

Veillez agréer, Cher/Chère Monsieur/Madame/Mademoiselle, l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes)

Pièces jointes (si applicable)

**Annexe 14: Formulaire de proposition de réponse à la plainte**

N°	RUBRIQUE	REPONSE / DESCRIPTION
1	N° de la plainte	
2	Structure ou personne concernée par la plainte	
3	Date de réception de la plainte par la structure concernée	
4	Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
5	Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	<input type="checkbox"/> Pas d'action nécessaire <input type="checkbox"/> Action(s) nécessaire
6	Détail sur les actions proposées - Proposition pour le règlement de la plainte (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
7	Nom et prénom du représentant du comité de gestion des plaintes : Titre : Tel : Date de signature :	
8	Réponse du plaignant	
9	Nom et prénom du plaignant : Fonction : Tel : Date de signature :	
10	Solutions convenues avec le plaignant	
11	Délai de mise en œuvre des solutions convenues avec le plaignant	
12	Date de signature du plaignant :  Date de signature du représentant du comité de gestion des plaintes :  Pièces justificatives :	

Réponse validée par le CGP :

 Oui

 Non

Plaignant informé des actions et la décision du CGP :

 Oui

 Non

Date d'information au plaignant : .....

## Annexe 15: Formulaire de procès-verbal de résolution de plainte

Identification du plaignant	Référence de la plainte
Nom et prénoms : ..... Contact : ..... Quartier : .....	Dossier N°:.....
<b>Description de la plainte</b>	
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
<b>Investigation/constats/</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
<b>Commentaires et analyses :</b> ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
<b>Résolution :</b> Niveau de traitement : ..... Délai écoulé..... Décision prise (action à mener ou menée) ..... ..... ..... ..... .....	
<b>Avis du plaignant sur la décision</b> ..... ..... ..... .....	
<b>Appel de la décision</b>	

Vu que le plaignant n'est pas satisfait, désire-t-il faire appel de la décision ? Oui.../ Non...

Si oui, la plainte sera réexaminée au niveau ..... et le comité fera le retour au plaignant dans un délai de .....

**Fait à .....le .....**

**Emargement**

Le plaignant

Le comité de gestion de la plainte

## Annexe 16: Fiche de suivi des plaintes

Catégorie de Plaintes <sup>8</sup>	Nombre de plaintes reçues	% des Plaintes résolues	% des Plaintes résolues suivi par le retour de l'information au plaignant	% des Plaintes traitées dans les délais prescrits ; ou le temps requis pour résoudre les plaintes	% des plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes	% des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord	% des Plaintes qui ont été soumises à d'autres structures hors MGP	Nombre de plaintes jugées non éligibles	Nombre de réunions de sensibilisation et de formation au MGP réalisées	Nombre de plaintes provenant des personnes vulnérables.	Nombre de plaintes EAS/HS/VCE qui ont été référées aux fournisseurs de services de VBG
1											
2											
3											
4											
5											

<sup>8</sup> Catégorie 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information

Catégorie 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet

Catégorie 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption

Catégorie 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet

Catégorie 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre.