

République de Côte d'Ivoire
Union-Discipline-Travail



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Septembre 2021

Table des matières	2
LISTE DES ACRONYMES	3
DEFINITION DE CONCEPTS USUELS	4
1. INTRODUCTION	5
2. METHODOLOGIE	5
<i>Phase 1 : Séance de travail avec le point focal FIRCA ou lancement de l'étude</i>	<i>5</i>
<i>Phase 2 : Collecte de données</i>	<i>6</i>
<i>Phase 3 : Analyse et évaluation</i>	<i>6</i>
<i>Phase 4 : Rédaction de rapport</i>	<i>6</i>
3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	7
4. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES	8
4.4.1. Le niveau local (Cellule Locale de Gestion des Plaintes)	11
4.4.2. Le niveau départemental ou régional (Cellule Régionale de Gestion des Plaintes)	12
4.4.3. Le niveau national (Comité National de Gestion des Plaintes)	14
5. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES MESURES CONVENUES	15
6. CLOTURE DE LA PLAINTE ET ARCHIVAGE	15
7. SUIVI DES GRIEFS ET REPORTAGE	15
8. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	16
9. MESURES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	17
10. CONCLUSION :	17
11. ANNEXES	19
<i>Annexe 1: Processus général de gestion des plaintes</i>	<i>20</i>
<i>Annexe 2: Circuit de traitement des plaintes</i>	<i>21</i>
<i>Annexe 3: Fiche d'expression des plaintes</i>	<i>22</i>
<i>Annexe 4: Registre des plaintes</i>	<i>25</i>
<i>Annexe 5: Procès-verbal de mise en place de comité de gestion des plaintes</i>	<i>26</i>
<i>Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation</i>	<i>28</i>
<i>Annexe 7: Fiche de clôture des plaintes</i>	<i>28</i>
<i>Annexe 8 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes</i>	<i>30</i>
<i>Annexe 9 : Termes de Reference</i>	<i>31</i>

LISTE DES ACRONYMES

AIPH	Association Interprofessionnelle de la Filière Palmier à Huile
APROMAC	Association des Professionnels du Caoutchouc Naturel de Côte d'Ivoire
CCA	Conseil Coton Anacarde
CCC	Conseil du Café-Cacao
CLGP	Comité Local de Gestion des Plaintes
CNGP	Comité National de Gestion des Plaintes
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
UGP	Unité de Gestion du Projet
OBMACI	Organisation des Producteurs Exportateurs de Bananes, d'Ananas, de Mangues et autres fruits d'exportation de Côte d'Ivoire
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OPA	Organisation Professionnelle Agricole
PTF	Partenaire Technique et Financier
VBG	Violence Basée sur le Genre

DEFINITION DE CONCEPTS USUELS

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la bonne pratique de recevoir, traiter et répondre aux préoccupations relatives à un projet de manière systématisée.

Plainte

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

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale (par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la divulgation des documents de sauvegarde d'un projet, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le PGES de chantier, etc.).

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre de Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, violence basée sur le genre, etc.).

Parties prenantes

Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre d'un projet.

Plaignant

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

1. INTRODUCTION

Inspiré de la loi n° 2001-635 du 9 octobre 2001 portant institution de Fonds de Développement Agricole, créé par décret n°2002-520 du 11 décembre 2002, et juridiquement constitué le 28 octobre 2003, le Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles (FIRCA) est une personne morale de droit privé de type particulier reconnue d'utilité publique, Statut sui generis.

Le FIRCA a pour objet le financement des programmes de services agricoles aux exploitants agricoles dans les domaines : (i) de la recherche agronomique et forestière appliquée, (ii) du conseil / vulgarisation agricole, (iii) de la formation aux métiers, (iv) du renforcement des capacités des Organisations Professionnelles Agricoles. Il a deux missions essentielles : (i) Mobiliser des ressources financières auprès des filières agricoles, de l'Etat et des partenaires au développement et (ii) Assurer le financement pérenne des programmes de fournitures de services aux filières agricoles.

Au fil des années, les missions du FIRCA se sont diversifiées, passant de la mobilisation des ressources et la coordination technique et fiduciaire, à la gestion fiduciaire de fonds de préparation des programmes et projets financés par les partenaires techniques et financiers.

Fort de ses expériences acquises en quatorze années d'existence, et au regard de son dispositif organisationnel, le FIRCA a été accrédité au Fonds pour l'Adaptation le **29 Avril 2020**.

Au regard de ce nouveau statut, le FIRCA se doit d'actualiser ses outils de gestion pour se conformer aux procédures et lignes directrices du Fonds pour l'Adaptation (FA).

Pour ce faire, le FIRCA a sollicité et obtenu l'assistance technique du Fonds pour l'Adaptation, pour actualiser sa Politique Environnementale et Sociale.

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant les projets de développement initiés par le Gouvernement de la RCI, les opérations et les projets financés par les bailleurs sont soumis aux exigences environnementales et sociales. Pour ce faire, le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré dans l'optique de prendre en compte le traitement de litiges liés à la mise en œuvre de tout projet de développement du FIRCA. Dans les cas où il n'est pas possible d'éviter des conflits dans la mise en œuvre de projet du FIRCA, le présent MGP est établi et s'appuie sur un processus transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit et sans représailles.

2. METHODOLOGIE

L'approche méthodologique utilisée pour la conduite de cette étude s'est articulée autour de quatre (04) phases.

Phase 1 : Séance de travail avec le Coordonnateur des projets climatiques du FIRCA et lancement de l'étude

Cette phase s'est organisée autour de l'activité principale de séance de travail avec le Coordonnateur des projets climatiques du FIRCA qui a eu lieu le mercredi 04 août 2021 dans les locaux du FIRCA. L'objectif était de s'accorder sur la compréhension des TDRs en harmonisant nos points de vue. Cette séance de travail a permis également de s'accorder sur la documentation nécessaire à mettre à

la disposition du consultant pour la mission.

Phase 2 : Collecte de données

Il s'est agi de recueillir des données auprès du FIRCA (04) phases : Politique environnementale et sociale, document de mécanisme de gestion des plaintes, rapports, documents du Fonds pour l'Adaptation, et tout document susceptible de contribuer à la réalisation de la mission du consultant, etc.).

Par ailleurs le consultant a fait également des recherches documentaires pour des informations complémentaires. Il a procédé également à la recherche d'informations auprès de certaines parties pertinentes (ministères, structures techniques, etc.), en cas de besoin.

En outre, le Consultant a identifié l'ensemble des parties prenantes du FIRCA afin d'analyser et comprendre leur niveau d'influence/pouvoir, leurs capacités de réseau et leur niveau d'intérêt en lien avec les différents projets pilotés par l'organisme (FIRCA). Cette analyse a permis de faire ressortir des éléments génériques en lien avec les projets susceptibles de constituer des objets de plaintes dans la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP).

Phase 3 : Analyse et évaluation

Cette phase s'est appuyé sur le Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP) existant du FIRCA par l'exploitation des données de base d'une part et le relèvement des insuffisances en rapport aux principes du Fonds d'Adaptation d'autre part. il s'agit en fait d'une étude diagnostique à ce niveau. Elle s'est articulée autour des activités principales suivantes :

- **Analyse et évaluation de l'existant, c'est-à-dire de la procédure existante** (documents et pratiques : accès à l'information, réception, enregistrement de plaintes, catégorisation et examen de l'admissibilité de la plainte, évaluation, etc.) ;
- **Analyse et évaluation des modalités de gestion et de circuit de traitement des plaintes** (ensemble des tâches réalisées en vue de la résolution de la plainte ; canaux de communication, actions correctives, etc.) ;
- **Analyse et évaluation de l'identification des acteurs pertinents et définition de rôles ;**
- **Analyse et évaluation des outils de recueil et de traitement des plaintes ;**
- **Analyse et évaluation des documents de gestion des plaintes.**

Les résultats de cette analyse diagnostique ont permis d'évaluer l'efficacité du MGP du FIRCA. Ainsi, les limites du MGP identifiées ont été mises en conformité et actualisées au regard des principes environnementales et sociales du Fonds pour l'Adaptation.

Phase 4 : Rédaction de rapport

Le présent document constitue la version actualisée du MGP du FIRCA. De même, il contient les procédures, recours et mécanismes de traitement des plaintes, documenté, en vue de permettre à l'organisme demandeur de maîtriser la conduite à tenir face aux éventuels plaintes ou conflits

pour leur résolution efficace et efficiente dans la mise en œuvre de leurs projets.

3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les produits et activités dudit projet.

Dans le cadre de tout projet de développement du FIRCA, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges ;
- Favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter au maximum le recours à la justice ;
- Minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution des projets FIRCA ;
- Assurer la durabilité des interventions des projets du FIRCA et son appropriation par les parties prenantes ;
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

L'un des buts visés est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et des projets du FIRCA et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

4. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

4.1. Accès à l'information

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes.

A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du FIRCA seront largement partagées avec les communautés, notamment dans les zones d'intervention des projets et avec toutes les parties prenantes en l'occurrence :

- Les filières agricoles ;
- Les Universités et Centres de recherches ;
- Les PTFs.

Le FIRCA utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- ✓ Au niveau régional et national, on utilisera les brochures et des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication et des communications dans les mass média. On pourra également utiliser les réseaux sociaux et internet pour vulgariser la procédure du MGP.
- ✓ Au niveau du FIRCA, la diffusion par intranet et internet se fera auprès des parties prenantes du FIRCA afin de faire connaître le MGP de l'institution.
- ✓ Au niveau local, des campagnes d'explications et de sensibilisation par des spots en langues vernaculaires des zones de projet seront privilégiées et diffusés par les radios de proximité.

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre d'action des projets et au-delà, sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

Les canaux de communication décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme.

C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité, que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues par les canaux suivants :

- Les plaignants peuvent saisir le Comité de gestion à travers des plaintes écrites ou par appels téléphoniques à travers des numéros ou un courriel mis à leur disposition, etc. ;
- Le courrier conventionnel transmis au FIRCA aux adresses qui seront précisées après la désignation des membres du Comité.
- Le courrier électronique transmis au FIRCA aux adresses électroniques qui seront précisées après la mise en place des membres du comité.
- L'appel téléphonique au projet (plaintes verbales) aux numéros de téléphone qui seront précisées après la mise en place des membres du comité.

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

4.2. Réception et enregistrement de la plainte

Une plainte émanant d'une partie prenante (un individu ou groupes d'individus) est reçue par les points focaux du CLGP qui seront désignés au niveau local, dans chaque zone d'intervention de projet.

Le registre des plaintes ou la fiche de plaintes sera renseigné à cet effet en guise d'enregistrement de chaque plainte. L'enregistrement de la plainte sera effectué par le point focal sur déclaration du plaignant.

Ce registre renfermera au minimum les éléments suivants :

- Le numéro de référence de la plainte ;
- La date de dépôt de la plainte ;
- Les informations sur le plaignant (Prénom, Nom, Sexe, Numéro de téléphone) ;
- La localité de résidence du plaignant ;
- La personne ou point focal (niveaux central ou Communal) qui a reçu la plainte ;
- La description succincte de la plainte (nature, faits, enjeux) ;
- La catégorisation de la plainte, selon l'une des catégories suivantes (liste indicative et non exhaustive) :
 - Acquisition de terrains et compensation ;
 - Facteurs de nuisance (poussière, bruit, vibrations) ;
 - Violence basée sur le genre ou abus / harcèlement sexuel ;
 - Accidents impliquant une tierce personne ;
 - Problème d'information (aucune information disponible);
 - Autre.

Un formulaire de plainte initiale avec la date de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte est consigné en Annexe 3.

Une fiche de suivi de la plainte enregistrée et des mesures prises est en annexe 4 du présent MGP. Tandis qu'une fiche de clôture du dossier est proposée en annexe 7.

Toutes les plaintes reçues feront l'objet d'une analyse préliminaire et d'un accusé de réception systématisé par le point focal.

Cet accusé de réception qui concerne les plaintes transmises par voie écrite devra parvenir au plaignant dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables suite à la réception de la plainte. Tandis que pour les plaintes soumis directement aux points focaux via le déplacement des plaignants ou les appels téléphoniques, l'accusé de réception sera matérialisé par la remise au plaignant du numéro de référence de la plainte.

4.3. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux groupes par le

point focal qui sera formé à cet effet : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- Les plaintes non sensibles concerneraient le processus de mise en œuvre des activités du projet ; Il peut concerner les choix, sites, méthodes, résultats obtenus, etc.
- Les plaintes sensibles porteraient sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement) l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementale et sociale, les violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.), les expulsions forcées sans justice préalable, les accidents graves, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux Violences Basées sur le Genre (VBG) sont admissibles. Tandis que la détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet est alors entamée dès la phase de catégorisation par le point focal au niveau du comité en relation avec le responsable assigné par l'Unité de Gestion de Projet pour valider la catégorisation des plaintes.

En effet, le FIRCA validera la catégorisation et l'admissibilité de la plainte après analyse préliminaire concertée avec le point focal. Le cas échéant (si la plainte n'est pas admissible), elle sera rejetée et le plaignant en sera informé par écrit des raisons de cette décision.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée via des ententes écrites entre le plaignant et le FIRCA via éventuellement son responsable désigné pour la gestion des plaintes.

Si l'information n'est pas suffisante, le FIRCA, en concertation avec le point focal évaluera le besoin d'informations complémentaires à même de gérer la plainte.

En tout état de cause, le FIRCA donnera une suite à toutes les plaintes.

En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie.

Le responsable désigné par le FIRCA validera et signera toutes les réponses formelles aux plaignants avant envoi.

Si une enquête est nécessaire, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps. Par conséquent, le plaignant devrait être informé selon la méthode la plus adaptée (par écrit, SMS, téléphone ou par email) dans les dix (10) jours ouvrables sur le statut de sa plainte à compter de la date d'enregistrement de la plainte.

4.4.Évaluation, enquête et résolution en interne

Durant cette étape, le travail d'évaluation sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le FIRCA si la plainte nécessite une enquête.

Cette commission comprendra au moins :

- Les responsables en sauvegardes environnementale et sociale du FIRCA ;
- Le point focal du niveau concerné ;
- Une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou

autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).

Cette investigation a pour objet d'apporter des éléments détaillés pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants.

Elle se peut nécessiter une visite de terrain, des échanges avec le(s) plaignant(s) pour recueillir des informations complémentaires ou des discussions sur les différentes modalités de résolution de la plainte et/ou des propositions concrètes de solution.

Par conséquent, l'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtention d'informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (collecter les preuves, discuter avec les témoins s'il y a lieu, etc.), discussion avec celui ou ceux ayant causé la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail des solutions possibles.

Idéalement, le processus d'enquête et d'établissement du rapport y afférent devrait se dérouler dans un délai maximal de dix (10 jours) à compter son démarrage.

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) à l'issue de l'enquête sera (seront) notifiées formellement au plaignant par courrier du Coordonnateur de l'UGP. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Les explications sur le processus et les résultats de l'enquête
- Les explications, la (les) solutions proposées (s) ;
- Si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée(s), y compris les délais d'exécution de la (les) solutions proposées (s).

Au besoin, la fiche de clôture (annexe 7) sera renseignée et archivée.

4.5. Traitement externe des plaintes à l'amiable

Lorsqu'à l'issue de l'enquête, aucune solution n'est retenue entre le FIRCA et le plaignant, le Projet activera la procédure de médiation externe dans les cinq (05) jours à compter de la date d'établissement du PV de non conciliation en interne.

Cette procédure de médiation externe est composée de trois (03) niveaux :

- Le niveau local ;
- Le niveau départemental/régional ;
- Le niveau national ;

Les niveaux ci-dessus indiqués sont des instances de règlement à l'amiable. Les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement. Si toutes ces initiatives se soldent par un échec, il est envisagé alors le recours judiciaire comme dernier ressort, mais qui reste disponible pour le plaignant à tout moment.

4.5.1. Le niveau local (Cellule Locale de Gestion des Plaintes)

Une première médiation externe au FIRCA sera faite au niveau de la commune/sous-préfecture selon les circonscriptions administratives du projet dans un délai de 5 jours maximum à compter de sa date de saisine. Ce 1^{er} niveau de traitement des plaintes concerne les plaintes à **gravité**

faible.

Les membres du comité local de gestion des plaintes seront issus des espaces relevant de la commune/sous-préfecture :

- Le Maire /le Sous-préfet ;
- Au moins d'une femme résidente, membre d'une ONG/ société civile locale ;
- Une autorité coutumière de la localité concernée ;
- Un représentant des organisations socio- professionnelles spécialisées dans les domaines propres au projet (OPA) ;
- Un conseiller municipal issu du lieu de la plainte ;
- Le représentant du FIRCA, secrétaire et garant du respect de la procédure de traitement des plaintes.

Le comité local peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Toutefois, le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Installé au niveau communal avec l'appui technique du Projet, ce comité est présidé par le Maire/le Sous-Préfet/Préfet. Il dispose de cinq (05) jours pour statuer sur une plainte.

Son rôle consiste à :

- Servir d'outil d'expression communautaire ;
- Traiter et de gérer des plaintes susceptibles d'être exprimées suite à la mise en œuvre d'une activité du projet dans l'une de ses zones d'intervention ;
- Statuer sur les solutions aux conflits et problèmes posés.

Le traitement de la plainte en comité local pourrait nécessiter des vérifications sur le terrain ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à cinq (05) jours). S'il est déterminé que la requête est fondée et qu'une solution retenue, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates qui seront consignées dans un PV signé de commun accord entre le Président et le Plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CLGP, la plainte est escaladée à un niveau supérieur qui prendra le relai.

Toutefois, l'établissement d'un PV de conciliation par le comité local est nécessaire avant la saisine du niveau supérieur par le Projet.

A ce propos, le CLGP dispose de cinq (05) jours pour établir ce PV et saisir le FIRCA.

4.5.2. Le niveau départemental ou régional (Cellule Régionale de Gestion des Plaintes)

Sous la présidence du Préfet de Région ou de son représentant, le comité régional de gestion des plaintes (CRGP) dispose de dix (10) jours pour traiter les plaintes qui lui sont transmis. Ce deuxième niveau de traitement des plaintes concerne les plaintes à **gravité moyenne**.

Il comprend :

- Le Préfet de région ou son représentant, Président ;
- Le maire de la commune concernée ou son représentant ;
- Un ou des représentants des services techniques compétents en rapport avec la nature de la plainte (agriculture, élevage, etc.) ;
- Un ou des représentants des organisations professionnelles agricoles concernées ;
- Une autorité coutumière centrale Chef concernée ;
- Une représentante des ONG ou organisations socio-professionnelles féminines actives au niveau régional concernée ;
- Le représentant du FIRCA, secrétaire et garant du respect de la procédure de traitement des plaintes.

Ce comité peut s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes.

Toutefois, le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance. Par ailleurs, d'autres attributions sont confiées au CRGP, notamment :

- Le suivi et la supervision de la mise en œuvre à l'échelle locale des solutions entérinées au niveau départemental ;
- L'instruction des dossiers et, dans ce cadre, la réalisation d'enquêtes ;
- Le rapprochement des points de vue et la proposition des solutions ;
- L'identification et la prise de contacts avec les leaders locaux, en cas d'utilisation des consultations locales, et traditionnelles pour la résolution de conflits.

De même que précédemment, le traitement de la plainte par le CRGP pourrait nécessiter des vérifications sur le terrain ; auquel cas la durée de traitement de la plainte est rallongée à cinq (05 jours). S'il est déterminé que la requête est fondée et qu'une solution retenue, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates qui seront consignées dans un PV signé de commun accord entre le Président et le Plaignant.

Par contre, si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CRGP, la plainte est escaladée à un niveau supérieur qui est le niveau national (FIRCA + Ministères techniques).

A ce propos, le CRGP dispose de cinq (05) jours pour saisir ce niveau.

Toutefois, l'établissement d'un PV de conciliation par le Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) est nécessaire avant la saisine du niveau national par le biais du FIRCA. Ainsi, le CRGP dispose de cinq (05) jours pour établir ce PV et saisir le FIRCA. En outre, le président du CRGP ou son représentant, anime les activités dudit comité par :

- La coordination les activités du comité ;
- La validation et la transmission des dossiers des plaintes au niveau National ;

- L’instruction des dossiers et le pouvoir d’organiser des investigations et enquêtes complémentaires dans le cadre de l’instruction du dossier.

4.5.3. Le niveau national (Comité National de Gestion des Plaintes)

L’examen en Comité national de gestion des plaintes sera fait dans un délai de 15 jours à compter de la date de saisine dudit comité. Le troisième niveau de traitement des plaintes concerne les plaintes à **gravité élevée**.

Le Comité national de gestion des plaintes comprendra au moins les membres suivants :

- Le représentant du Ministère de l’Agriculture et du Développement Rural, Président ;
- Le Coordonnateur de projet concerné (FIRCA) ;
- Le(s) représentant(s) des Ministères techniques concernés par le projet ;
- Le représentant de l’organisation professionnelle agricole concernée ;
- Un représentant national d’ONG/Associations nationale active dans la défense des droits des citoyens, de l’équité sociale et des personnes vulnérables ;
- Un représentant de la Banque qui finance le projet, Observateur.

Le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) peut s’adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources) aptes à l’appuyer dans la résolution des plaintes.

Si le plaignant n’est pas satisfait du traitement en Comité National de Gestion des plaintes, le plaignant peut, s’il le souhaite, saisir directement la justice.

A l’issue de la séance, le Comité National de Gestion des Plaintes dressera un PV qui sera signé par le président de séance.

Les résolutions issues de cette séance seront exécutoires si le plaignant est satisfait, et ceci dans les 30 jours qui suivent la tenue de ladite séance.

En tout état de cause, la/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (seront) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Les explications sur la ou les solution(s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- Si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solution (s) proposée(s), y compris les délais.

Si les plaignants ne sont toujours pas satisfaits du résultat du traitement de leurs plaintes par le mécanisme de résolution à l’amiable, l’ultime recours reste la saisine de la justice.

NOTA BENE : Pour tous les niveaux de traitement des plaintes à l’amiable, le FIRCA mettra en œuvre le programme de renforcement des capacités tel que contenu dans les sections ci-dessous à l’intention des membres des différents comités. Ce programme vise à s’assurer que les membres des comités sont aptes à documenter tout le processus, à traiter toutes les plaintes dans le respect des principes d’équité, de transparence et d’efficacité.

4.5.4 Schéma de synthèse sur la procédure de résolution à l’amiable

La résolution à l'amiable est privilégiée dans le traitement des plaintes. Elle est recommandée à tous les niveaux : local, départemental et/ou régional et national. Si une solution à l'amiable est trouvée, elle fera l'objet de signature de procès-verbal entre le plaignant et la cellule concernée ce qui clôturera le dossier de la plainte.

5. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES MESURES CONVENUES

C'est durant cette étape, que la solution et/ou les mesures correctives issues des différends processus de médiation seront mises en œuvre et suivies.

Le FIRCA assumera tous les coûts financiers des actions requises pour la mise en œuvre des mesures correctives.

Les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale et Sociale du FIRCA seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendront compte de l'évolution du Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués.

6. CLOTURE DE LA PLAINTÉ ET ARCHIVAGE

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (voir annexe 7).

En outre, afin de tenir à jour le processus de gestion des plaintes, 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.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte est aussi close.

L'ensemble du processus de règlement des plaintes et ses résultats doit être évalué pour tout projet du FIRCA et un budget de fonctionnement sera dédié à cet effet.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le FIRCA mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en rapport avec les points focaux désignés au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi.

L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

7. SUIVI DES GRIEFS ET RAPPORTAGE

7.1. SUIVI DES GRIEFS

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par le FIRCA, comme suit :

- Nombre de réclamations ouvertes au cours du mois ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- Nombre de séances de médiation dans les 03 comités ;

- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par le FIRCA à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse moyen après réception de la plainte ;
- Temps moyen de résolution de la plainte (selon son niveau 1,2 ou 3)
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé.

7.2. RAPPORTAGE

PERSONNES RESSOURCES	ACTIONS A MENER
Plaignant	Expression de la plainte
Point focal	Recueil des plaintes
	Enregistrement des plaintes
	Transmission au comité
Comité de gestion des plaintes	Traitement de la plainte
	-Analyse de la plainte (Plainte justifiée ? gravité, etc.)
	-Investigation
	-Proposition de solution
	-Validation de la solution
	-Action corrective
Comité de gestion des plaintes	Communication au plaignant de la résolution avec accusé de réception
Comité de gestion des plaintes	Clôture de la plainte

Pour les détails de rapportage, veuillez consulter les fiches annexées au présent rapport (annexe 2 ; annexe 3 ; annexe 4).

8. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; identification des points focaux et central de coordination ; transparence et absence de représailles ; et information proactive.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la

préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont reproductibles à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'adapter le mécanisme de gestion des plaintes en cas de nécessité.

Les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels.

Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme.

9. MESURES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités au niveau local, départemental, régional et national est nécessaire pour permettre une meilleure adoption et efficacité du MGP.

A cet effet les activités de renforcement de capacité pourraient porter notamment sur les points suivants :

- ✓ Mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
- ✓ Formation des acteurs
- ✓ Elaboration de guide résumant les procédures du MGP
- ✓ Acquisition et distribution de kits et exploitation de données (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation), etc.

10. CONCLUSION :

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été élaboré pour permettre aux parties prenantes de susciter des préoccupations vis-à-vis des projets de développement pilotés par le FIRCA.

A ce titre, si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGP pour présenter des plaintes relatives aux impacts du projet ou, en fait, au processus de consultation et d'engagement mis en œuvre par un projet.

Ce mécanisme de gestion des plaintes adopté par le FIRCA sera utiliser pour examiner et traiter les griefs et plaintes portés à l'attention de tout projet dirigé par le FIRCA. Un formulaire pour enregistrer les plaintes sera utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet. Des procédures spécifiques seront élaborées pour traiter les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG).

11. ANNEXES

Annexe 1 : Processus Général de Gestion des plaintes

1 : Entrée du processus

- Recueil des plaintes
- Enregistrement des plaintes

2 : TRAITEMENT DES PLAINTES

- Ensemble des taches à réaliser en vue de la résolution de la plainte (actions correctives)

3 : Sortie du processus

- Communication au plaignant de la résolution faite
- Et identification des actions préventives

Annexe 2 : Circuit de traitement des plaintes



Annexe 3 : Fiche d'expression des plaintes

	FICHE D'EXPRESSION DES PLAINTES	Réf : xxx_FP_07- 2012 N° : _ _____/MM/2 021
--	--	---

EXPRESSION DE LA PLAINTÉ / RÉCLAMATION

Date d'expression : _ _____

A. IDENTIFICATION

*Nous vous recommandons de fournir vos contacts pour nous permettre de vous informer de la suite donnée à votre plainte.
Merci !*

Nom et prénoms (facultatif) :			
Raison sociale :			
Caisse de :	Agence de :	Guichet de :	Dossier N° :
Tél :	Cél :	BP :	E-Mail :

B. FORMULATION DE LA PLAINTÉ OU RECLAMATION (*Cochez la ou les cases correspondantes*)

La plainte concerne :

- Service : _____
- Produit : _____
- Agent : _____
- Autres : _____

NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	
Tentative de racket <input type="radio"/>	Trop perçu sur compte <input type="radio"/>	Mauvais accueil <input type="radio"/>	Retard de traitement <input type="radio"/>

Harcèlement	<input type="radio"/>	Intérêts mal calculés	<input type="radio"/>	Insultes / Dispute	<input type="radio"/>	Document égaré	<input type="radio"/>
Détournement	<input type="radio"/>	Solde incorrect	<input type="radio"/>	Ecart de langage	<input type="radio"/>	Geste déplacé	<input type="radio"/>
Autre à préciser :							

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ / RÉCLAMATION (réservé au CLGP, CRGP, CNGP)

C. DETAILS DE LA PLAINTÉ OU RECLAMATION (veuillez décrire ci-dessous votre plainte)

TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ / RÉCLAMATION (réservé au CLGP, CRGP, CNGP)

Date de réception : _____	Service d'affectation : _____	Niveau de gravité :
Plainte traitée par (Nom et Prénoms) : _____		
Recevabilité de la plainte :	OUI <input type="radio"/>	NON <input type="radio"/>
	Si non, raisons :	

Action corrective :

Description :

Proposée par :		Approuvée par :		Communication au plaignant par :	Effectuée par (nom) :	
					Date :	Observation
Nom & Prénom		Prénom et Nom		Appel téléphonique : <input type="checkbox"/>		
Fonction		Fonction		SMS : <input type="checkbox"/>		
Date		Date		E-mail : <input type="checkbox"/>		
Visa / Signature		Visa / Signature		Courrier : <input type="checkbox"/>		

Satisfaction du plaignant :	OUI <input type="checkbox"/>	
	Non <input type="checkbox"/>	Rendez-vous <input type="checkbox"/>
		Reformulation de plainte <input type="checkbox"/>

Conception : le consultant

Annexe 5 : Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes

CLGP/CRGP/CNGP

Commune/SP/Département/Région de : Localité de

Date (jour, mois et année) :

Nombre de participants à l'AG : Hommes : Femmes :

Les préalables :

- ❖ Présentation sommaire du Projet
- ❖ Présentation du Mécanisme de Gestion des Plaintes
- ❖ Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes
- ❖ Le profil nécessaire pour les membres dudit comité
- ❖ Questions - Réponses

Election des membres du comité de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus :
Membres				Vote : Consensus :

Le président élu du Ont signé :

CLGP/CRGP
Le représentant du projet (FIRCA)

Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation

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

Suite à une plainte déposée par :.....

Contre

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant :

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 7 : Fiche de clôture des plaintes

N° de référence	Date de clôture	Solution mise en œuvre	Réplicabilité possible	Modifications des pratiques requises
		<i>Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées</i>	<i>Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires</i>	<i>Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être Mises en œuvre</i>

Annexe 8 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Projet : Composante :

Commune/SP/Département/Région de :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

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

Principales solutions apportées à ces difficultés ?

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

Appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

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

Suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

.....
.....

Annexe 9 : Termes de Reference



**MISE A JOUR DES PROCEDURES / MANUELS /
DIRECTIVES DU FIRCA POUR LA SELECTION DES
PROJETS EN FONCTION DES RISQUES
ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX AINSI QUE DES
RISQUES LIES AU GENRE**

TERMES DE REFERENCE

Mars 2021

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Inspiré de la loi n° 2001-635 du 9 octobre 2001 portant institution de Fonds de Développement Agricole, créé par décret n°2002-520 du 11 décembre 2002, et juridiquement constitué le 28 octobre 2003, le Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles (FIRCA) est une personne morale de droit privé de type particulier reconnue d'utilité publique, Statut sui generis.

Le FIRCA a pour objet le financement des programmes de services agricoles aux exploitants agricoles dans les domaines : (i) de la recherche agronomique et forestière appliquée, (ii) du conseil / vulgarisation agricole, (iii) de la formation aux métiers, (iv) du renforcement des capacités des Organisations Professionnelles Agricoles. Il a deux missions essentielles : (i) Mobiliser des ressources financières auprès des filières agricoles, de l'Etat et des partenaires au développement et (ii) Assurer le financement pérenne des programmes de fournitures de services aux filières agricoles.

Au fil des années, les missions du FIRCA se sont diversifiées, passant de la mobilisation des ressources et la coordination technique et fiduciaire, à la gestion fiduciaire de fonds de préparation des programmes et projets financés par les partenaires techniques et financiers.

Fort de ses expériences acquises en quatorze années d'existence, et au regard de son dispositif organisationnel, le FIRCA a été accrédité au Fonds pour l'Adaptation le **29 Avril 2020**.

Au regard de ce nouveau statut, le FIRCA se doit d'actualiser ses outils de gestion pour se conformer aux procédures et lignes directrices du Fonds pour l'Adaptation (FA).

Pour ce faire, le FIRCA a sollicité et obtenu l'assistance technique du Fonds pour l'Adaptation, pour actualiser sa Politique Environnementale et Sociale.

Dans le cadre de la réalisation de cette activité, le FIRCA souhaite s'associer les services d'un consultant ayant une parfaite connaissance des procédures et lignes directrices du FA en matière de sauvegardes environnementales et sociales et de la législation nationale en vigueur dans le domaine de l'environnement.

Les présents termes de référence ont pour objet de préciser les objectifs de l'étude.

II. OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif principal de la mission est la sélection d'un consultant qualifié chargé de la mise à jour des procédures/manuels/directives du FIRCA, pour la sélection des projets en fonction des risques environnementaux et sociaux, ainsi que des risques liés au genre.

De façon spécifique le consultant aura la charge de :

- Réaliser l'audit de la Politique Environnementale et Sociale (PES) et élaborer un plan d'action ;
- Développer des outils de sélection des risques environnementaux et sociaux et de genre pour tous les projets mis en œuvre ;
- Élaborer un guide pour l'intégration de la dimension genre au niveau institutionnel au niveau de la PES ;
- Actualiser la politique environnementale et sociale du FIRCA en tenant compte des principes du FA.

III. RESULTATS ATTENDUS

Au terme de cette consultation, le FIRCA dispose d'un plan d'action pour la mise en œuvre des recommandations de l'évaluation de la mise en œuvre de la PES et d'une **politique environnementale et sociale** conforme aux principes du Fonds pour l'Adaptation.

IV. METHODOLOGIE DE LA CONSULTATION

Le consultant proposera au FIRCA, une méthodologie pour la réalisation de la mission.

L'étude sera réalisée en étroite collaboration avec le Chef de Service Genre et Environnement du FIRCA.

V. DATE ET LIEU DE LA CONSULTATION

La durée d'exécution de la consultation est de **60 jours** calendaires, à compter de la date de signature du contrat. Pour ce faire un chronogramme détaillé devra être proposé dans l'offre de service du consultant.

VI. LIVRABLES DE LA MISSION

Au terme de la mission, le consultant transmettra au FIRCA :

- Un rapport de démarrage de la mission (un exemplaire) au démarrage de la mission ;
- Un rapport synthétique des résultats de l'évaluation de la mise en œuvre de la PES (trois exemplaires), contenant un plan d'action un mois après le démarrage de la mission ;
- Un document de politique environnementale et sociale (trois exemplaires) conforme aux principes du fa en version papier et version électronique deux mois après le démarrage de la mission.

VII. CHOIX DU PRESTATAIRE ET MODE DE SELECTION

La présente mission sera réalisée par un consultant individuel de niveau minimum BAC + 4, spécialisé en sciences sociales, sciences de l'environnement, économie rural, management de projet ou tout autre domaine connexe avec une bonne expérience en planification et suivi-évaluation de projets/programmes :

- Avoir une expérience significative (au moins 5 ans) dans l'identification, la planification, le suivi et évaluation des politiques, plans et programmes de développement en lien avec le secteur agricole ;
- Avoir une bonne connaissance en matière d'élaboration des outils de sélection des risques E & S et de genre ;
- Avoir déjà réaliser au moins deux missions d'élaboration de documents de politique nationale ;
- Avoir déjà élaborer au moins une politique environnementale et sociale d'une institution nationale ou sous régionale qui a pour champ d'action le secteur agricole ;
- Avoir une bonne connaissance et des expériences avérées en matière de gestion axée sur les résultats.

Une connaissance des questions de genre serait un atout.

Les consultants seront sélectionnés sur comparaison de 3 CV suivant les procédures du FIRCA.