

---

**MECANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES  
DANS LE CADRE DES PASSATIONS DE MARCHES LANCEES PAR  
LE FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT  
Mai 2016**

**1. Objectif**

Un mécanisme de traitement des plaintes relatives à la passation de marchés est instauré au sein de l'Agence d'exécution du Projet afin que **les demandes de renseignements ou éclaircissements sur les passations de marchés lancées par le projet trouvent une réponse, mais également des résolutions de problèmes découlant de la mise en œuvre et les plaintes et griefs y sont résolus de manière efficace et efficiente.**

Ce mécanisme devra :

- fournir aux soumissionnaires le moyen de rechercher la transparence d'une procédure de passation de marché.
- assurer qu'en cas d'existence d'erreurs ou d'abus, il existe un recours adéquat pour les parties lésées et que les réparations correctes soient effectuées.

**2. Les avantages du mécanisme de traitement des plaintes (MTP)**

- En agissant comme un mécanisme d'alerte rapide, les MTP peuvent aider les équipes opérationnelles à protéger à la fois les fonds alloués au projet et leur réputation.
- Identifier les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus préoccupants et/ou qu'ils ne se généralisent, et ainsi préserver les fonds destinés au projet et leur réputation.
- Sensibiliser l'opinion publique au sujet du projet et de ses objectifs ;
- **Dissuader la fraude et la corruption ;**
- Donner au personnel du projet des suggestions et/commentaires pratiques ;
- Permettre au personnel d'être plus responsable, **transparent** et réceptif à l'égard des bénéficiaires ;
- Évaluer l'efficacité des processus d'organisation interne ;
- Accroître l'engagement des parties prenantes au projet.

**3. Les plaignants**

Les plaintes peuvent émaner :

- des prestataires (bureaux d'études, Consultants firmes ou individuels, Entreprises de travaux, Associations, ONG, Fournisseurs de biens et services...),
- des bénéficiaires du Projet
- des Elus et des Autorités centrales ou locales
- de simples citoyens...

**4. Forme des plaintes**

Les plaintes peuvent prendre la forme d'une demande d'information sur :

- le rejet d'une offre
- ou d'une manière générale sur le processus de passation de marché depuis la présélection des dossiers de manifestation d'intérêt, l'établissement de short list
- sur l'exécution du contrat et le paiement

Elles peuvent également prendre la forme d'une doléance ou d'une requête sur la procédure.

Enfin, les plaintes peuvent être émises sous la forme d'une dénonciation à l'encontre du Projet ou de son personnel sur la conduite de la passation de marché, de l'exécution du contrat et les paiements (corruption, manque de transparence...)

## **5. Conditions d'un bon mécanisme de traitement des plaintes**

Pour être efficace, un MTP requiert les conditions suivantes :

- existence d'une communication sur le MTP (publication sur le site web, affichage, insertion dans le manuel, informations sur le MTP dans les DAO ou demande de proposition au même titre que les articles sur les fraudes et corruptions, ...)
- publication des résultats de présélection et des attributions de marchés

## **6. Processus de traitement des plaintes**

### **6.1 Réception des plaintes**

#### **6.1.2 Lieux de réception**

Les plaintes sont reçues au niveau du bureau de réception des courriers de la Direction Générale, de chaque Direction Inter Régionale et Antenne Régionale du FID

Si des plaintes à l'endroit du FID sont déposées hors des bureaux de ce dernier, elles peuvent être acheminées vers l'une des Directions et Antennes du FID pour être traitées.

#### **6.1.3 Forme**

Les plaintes doivent être écrites et signées sous forme de courrier physique ou de message électronique (email)

Elles doivent comporter : le nom du plaignant avec adresse physique et email, et éventuellement numéro de téléphone

### **6.2 Acteurs des traitements des plaintes au niveau de l'Agence d'exécution du Projet**

Les plaintes sont traitées au niveau de la Direction Générale ou au niveau des Directions Inter Régionales et Antennes Régionales du FID.

#### **6.2.1 Au niveau de la Direction Générale**

La commission de traitement des plaintes, dirigée par le Directeur Général, sera composée d'au moins trois personnes parmi les personnes suivantes :

Le Directeur Administratif et Financier et Responsables rattachés (Comptabilité Finances, Transferts et Conformités des paiements, Affaires Juridiques)

Le Directeur des Transferts pour le Développement Humain (TMDH) et les Responsables rattachés

Le Directeur des Activités ACT/ACTP et Infrastructures et les Responsables rattachés

Le Conseiller en Infrastructures

Les Assistants Techniques (Agronomie et Environnement, Génie Rural, Statisticien)

Le Responsable de Passation de Marchés

Le Chef de Service du Système d'information

Le Chef de Service du Suivi Evaluation et les Responsables rattachés (Planification et Suivi Evaluation, Gouvernance citoyenne et cas spéciaux)

### **6.2.2 Au niveau de la Direction Inter Régionale et Antenne Régionale**

La commission de traitement des plaintes, dirigée par le Directeur Inter Régional, ou le Chef d'Antenne, sera composée d'au moins trois personnes parmi les personnes suivantes :

Le Chef de Service des Opérations et environnement

Le Chef de Service Administratif et financier

Les différents Responsables (TMDH/ACTP/Suivi Evaluation)

Les chargés de projet (Ingénieurs, Socio-Organisateurs)

Le Socio-Organisateur chargé de la Gouvernance citoyenne

L'Assistant technique en Agronomie, Mobilisation Communautaire et Développement

Rural

**Si la plainte est émise à l'encontre de l'une des personnes citées précédemment, elle sera exclue de la Commission**

### **6.3 Enregistrement des plaintes**

Les plaintes seront enregistrées au niveau du Bureau de réception des courriers, puis transmises au Responsable de la Gouvernance citoyenne et cas spéciaux pour triage selon la nature des plaintes, enregistrement et suivi:

#### **6.3.1 Plaintes émanant des bénéficiaires sur l'exécution du Projet**

Les plaintes émanant des bénéficiaires ou autres entités sur l'exécution opérationnelle du Projet seront traitées et suivi par le Responsable de la Gouvernance citoyenne et cas spéciaux. Les plaintes peuvent être transmises à la Direction opérationnelle concernée suivant la nature de la plainte ou de la requête.

#### **6.3.2- Plaintes relatives à la passation des marchés**

Après enregistrements auprès du Responsable de la Gouvernance citoyenne et cas spéciaux, les plaintes seront transmises au Directeur Général ou Directeur Inter Régional selon le cas,

qui désignera les membres de la Commission de traitement des plaintes. Les plaintes seront ensuite transmises à cette commission pour traitement.

### **6.3.3- Accusé de réception**

Lorsque la plainte est remise entre les mains de la Commission de traitement, au plus tard cinq (05) jours après sa réception, un accusé de réception sera envoyé au plaignant lui informant que sa plainte a été reçue, sera traitée, et qu'il sera informé de la suite de sa plainte en temps opportun.

## **6.4 Traitement des plaintes**

### **6.4.1 Délai de traitement**

Le délai maximal de traitement des plaintes est de vingt (20) jours suivant sa réception, en fonction de sa complexité. Si le traitement dépasse les 20 jours, le plaignant sera informé des raisons du retard et éventuellement de la date probable de la réponse.

### **6.4.2 Collecte d'informations et Investigation**

La Commission de traitement consultera les dossiers afférents à la plainte et le cas échéant, fera des recherches, des enquêtes ou même fera auditer le dossier par les auditeurs internes ou des experts indépendants suivant sa complexité.

a- Si la plainte se limite à une demande d'information ou d'éclaircissement, une réponse allant dans ce sens sera envoyée au plaignant.

b- Si la plainte est fondée sur une requête sur la procédure, ou sur une accusation et que les faits reprochés portent préjudices au plaignant, les investigations seront approfondies et doivent aboutir à une réparation des préjudices si la plainte est fondée.

### **6.4.3 Décision de la Commission**

Dans le cas d'une accusation, la Commission doit consigner dans un rapport les points suivants :

- le bien-fondé de la plainte ou l'irrecevabilité
- les démarches adoptées pour la collecte d'informations
- les résultats des investigations
- les propositions de corrections, redressement à effectuer ou mesures à prendre
- en cas de rejet de la plainte, motifs de rejet
- la proposition de révision des procédures le cas échéant

### **6.4.4 Mesures de redressement**

Les mesures de redressement, après approbation du Directeur Général, et éventuellement après avis de non objection de la Banque Mondiale seront mises en œuvre. Elles peuvent concerner

sans être exhaustif, l'inclusion d'un prestataire dans la liste restreinte, l'annulation de l'attribution de marché, l'attribution du marché en faveur du plaignant, la révision d'un contrat, l'approbation d'un livrable, le paiement d'une facture refusée, révision des procédures...

Des sanctions et éventuellement des poursuites judiciaires peuvent être effectuées à l'endroit d'un personnel, d'une entité défaillante en cas de détournement, de fraude et de corruption

#### **6.4.5 Informations au plaignant**

Le plaignant doit être informé par écrit de tout le processus de traitement de sa plainte : réception de la plainte, les démarches adoptées, les résultats des investigations, les redressements pour réparation des préjudices.

Cependant, le Projet doit maintenir confidentielles certaines informations concernant le l'offre des soumissionnaires concurrents.

#### **6.4.6 Publication**

Si le redressement concerne la correction d'une attribution de marché, le nouveau résultat sera publié de la même manière que l'attribution initiale.

### **6.5 Suivi des plaintes**

Le tableau suivant sera dressé aux fins de suivi des plaintes :

ETAPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	DATE	OBSERVATIONS
Réception de la plainte		
Accusé de réception envoyé par écrit au plaignant		
Remise dossier à la Commission de traitement		Préciser la Composition de la Commission
Rapport de traitement		
Redressement		Préciser la nature des redressements
Information par écrit des résultats au plaignant		
Publication		

### **6.6 Archivage**

Le rapport de traitement des plaintes, toutes les correspondances, les éléments recueillis suite aux investigations, hors dossiers archivés initialement et ayant conduit à la décision finale de redressement seront archivés séparément aux fin de suivi et audit.