



**REPOBLIKAN'I MADAGASIKARA**  
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

**PRIMATURE**



**FONDS D'INTERVENTION  
POUR LE DEVELOPPEMENT  
MADAGASCAR**

**Projet Filets Sociaux de Sécurité**  
**Crédit IDA n°5708-MG - Don IDA 1450-MG - Don IDA 4340-MG**

## **GUIDE OPERATIONNEL TRAITEMENT DE CAS DE MALVERSATION DE LA PART DES PARTENAIRES**

**Novembre 2019**



Document rédigé par : ETUDES - CONSEILS - SERVICES

## Acronymes

AGEX	Agence d'Exécution
CCS	Comité de Ciblage et de Suivi
CE	Consultant Externe
CIRTCS	Commission Inter Régionale de Traitement des Cas Spéciaux
CPS	Comité de Protection Sociale
DIR	Direction Inter Régionale
DIRGEN	Direction Générale
FID	Fonds d'intervention pour le Développement
PV	Procès-Verbal
RGC	Responsable de la Gouvernance Citoyenne
RSE	Responsable de Suivi Evaluation
SIG	Système d'Information et de Gestion
SO	Socio-Organisateur
SOGC	Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne

## Table des matières

1.	Contexte.....	2
2.	Caractéristiques .....	2
2.1.	Définition .....	2
2.2.	Portes d'entrée des plaintes .....	2
2.3.	Emetteur .....	3
3.	Prises en charge des plaintes sur les cas de malversation .....	3
3.1.	Recevabilité et durée de traitement .....	3
3.2.	Etapas du traitement .....	3

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   2
	Traitement de cas de malversation des partenaires	Création :
		Révision : Juin 2019

## 1. Contexte

Dans le cadre du renforcement de la Gouvernance Citoyenne sur les programmes mis en œuvre par le FID, un système de gestion de plaintes et cas spéciaux a été mis en place pour assurer la garantie et la prestation de meilleurs services aux bénéficiaires des programmes. En effet, le système de gestion des plaintes et cas spéciaux fait partie des aspects de la redevabilité sociale.

Ce guide va aider les Directions Inter Régionales du FID dans le traitement rationnel des cas et dans la gestion équitable du contrat des partenaires afin de prendre de mesure et décision appropriée suivant la situation.

## 2. Caractéristiques

### 2.1. Définition

La malversation, c'est l'action de détourner ou de dissimuler tout ou une partie de fonds ou des actifs dont on a la garde.

### 2.2. Portes d'entrée des plaintes

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les programmes de filets sociaux de sécurité, personnes vulnérables ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le FID ou la capacité d'en influencer les résultats peuvent accéder au mécanisme de gestion de plaintes à travers des canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données mis à disposition pour recevoir les plaintes. Les moyens de recours sont faciles d'accès et disponibles à tout usager, tels que :

- *Audience publique* : à travers les Assemblées Générales.
- *Formulaire de plaintes* : des formulaires sont mis à disposition des citoyens.
- *Appel téléphonique ou SMS* : des numéros verts sont mis à la disposition des citoyens pour recevoir les plaintes. Ces numéros sont communiqués par voie d'affichage dans tous les sites, auprès des partenaires et lieux stratégiques de mise en œuvre des programmes :

Directions/Antennes	Numéro vert AIRTEL <sup>1</sup>	Numéro vert TELMA
FID - Direction Inter Régionale d'Antananarivo	033.65.300.03	034.30.810.90
FID - Direction Inter Régionale de Fianarantsoa	033.65.300.03	034.30.810.92
FID - Direction Inter Régionale de Manakara	033.65.300.03	034.30.810.96
FID - Direction Inter Régionale de Toamasina	033.65.300.03	034.30.810.94
FID - Direction Inter Régionale de Toliara	033.65.300.03	034.30.810.95
FID – Direction Inter Régionale de Fort Dauphin	033.65.300.03	034.30.810.88

**Nota** : En cas de coupure des numéros verts, la Direction Inter Régionale concernée doit signaler systématiquement le Responsable au niveau de la Direction Générale.

- *Site web du FID (<http://www.fid.mg/plainte-doleance/>)* : le mécanisme de gestion des plaintes et des cas spéciaux est mis à la disposition de tout citoyen dans le site web du FID. Tout plaignant peut ainsi déposer dans le site ses plaintes ou doléances.

<sup>1</sup> Seul numéro vert pour l'ensembles des Directions Inter Régionales à l'exception de la DIR de Sambava

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   3
	Traitement de cas de malversation des partenaires	Création :
		Révision : Juin 2019

- *Boîte de doléances* : des boîtes de doléances sont mis à la disposition des usagers, notamment dans les bureaux du FID (Direction Générale et Directions Inter Régionales) et dans chaque site FIAVOTA.
- *Plaintes auprès du bureau du Bianco* : ceci entre dans le cadre de la convention de partenariat signée entre le FID et le Bianco « Promouvoir une attitude proactive et intolérante vis-à-vis de la corruption ».

### 2.3. Emetteur

La plainte sur l'existence de cas de malversation pourrait être émise par toute personne liée directement ou indirectement au programme.

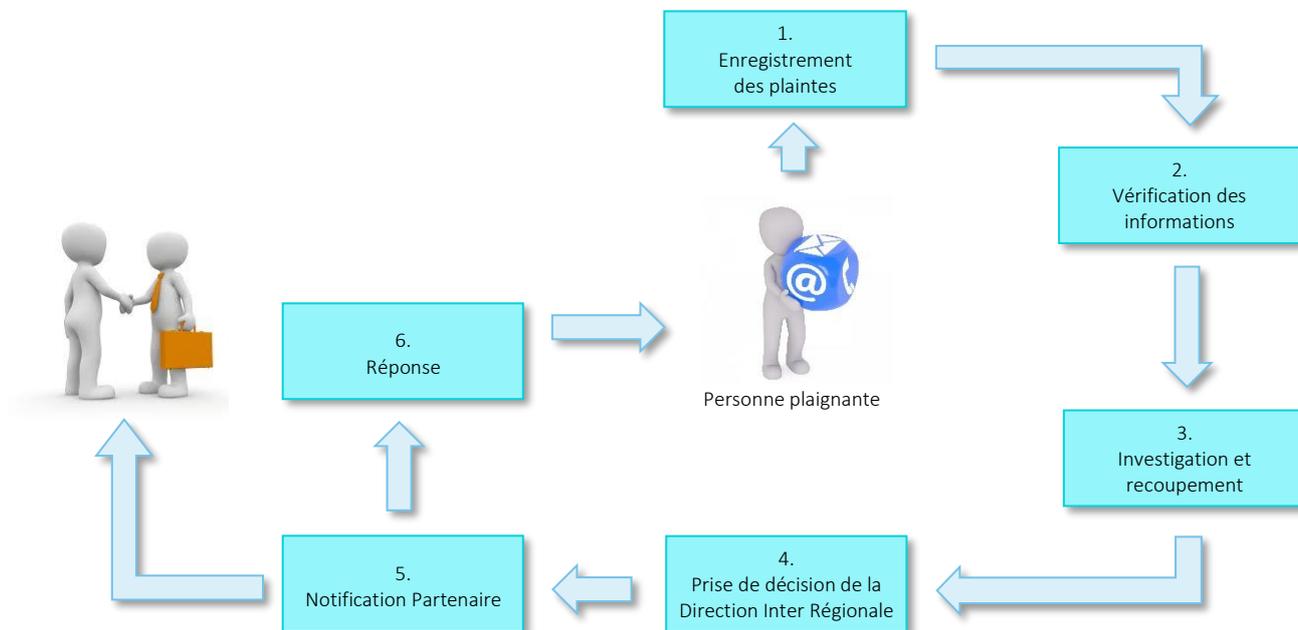
## 3. Prises en charge des plaintes sur les cas de malversation

### 3.1. Recevabilité et durée de traitement

Car il s'agit des bénéficiaires des ménages bénéficiaires du programme, toute plainte émise doit être considérée comme recevable. Et le traitement du cas est prioritaire et devrait être effectué dans un meilleur délai afin de rembourser aux ménages victimes le montant détourné.

### 3.2. Etapes du traitement

Le mécanisme de traitement des plaintes sur les cas de malversation se décline à six (6) étapes :



#### 1. Enregistrement des plaintes :

Il s'agit de l'enregistrement du cas dans la base de données, comme plainte reçue, par le SOGC.

#### 2. Vérification des informations :

Il s'agit de faire la consultation des documents physiques disponibles au niveau du FID (états de paiement, ...) ou au niveau de partenaire (livret de compte, ...).

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   4
	Traitement de cas de malversation des partenaires	Création : Révision : Juin 2019

### 3. *Investigation et recoupement :*

Des descentes sur site doivent être effectuées systématiquement pour les investigations. Suivant le cas, des entretiens avec des personnes ressources pourraient être faits. La réunion d'audience publique est la plus recommandée (en présence du représentant du partenaire), mais compte tenu de sa limite, on peut tenir une réunion avec les bénéficiaires. A noter que les informations, les données collectées lors des investigations et des recoupements, ainsi que la personne responsable désignée pendant l'audience publique à remplacer doivent être constatées + dans un PV.

Les DIRs pourront recourir à la DIRGEN dans les situations difficiles surtout si un agent du FID est impliqué dans la manœuvre.

### 4. *Prise de décision de la DIR :*

Compte tenu des résultats obtenus lors de l'investigation et du recoupement et en respectant le présent guide, la Direction par le biais d'une réunion de Commission Inter Régionale de Traitement des Cas Spéciaux (CIRTCS) prend les décisions.

### 5. *Notification du partenaire :*

Pour les plaintes fondées, le FID notifie le partenaire. Si le contrat a été signé par la DIR (marché passé au niveau de DIR), c'est à cette dernière de notifier le partenaire. Pour le cas contraire (marché passé au niveau de DIRGEN), la DIR soumet à la DIRGEN le PV de réunion de la CIRTCS (avec les annexes) contenant les dispositions à prendre. Sur ce, la DIRGEN notifie le partenaire.

Par la lettre de notification, le FID informe le partenaire sur l'existence du cas de malversation de la part de son agent en précisant le total du montant détourné ou collecté, suivant le(s) PV de recoupement et/ou d'investigation. Le FID demande aussi le plan de remboursement de ce montant (paiement de bénéficiaire), au plus tard au cours du prochain paiement.

A l'expiration de ce délai, le FID traduira l'affaire en justice.

Le FID applique aussi la disposition supplémentaire suivant le cas.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   5
	Traitement de cas de malversation des partenaires	Création :
		Révision : Juin 2019

Le tableau ci-après présente les dispositions à prendre suivant chaque cas :

Montant total préjudice/ Détournement (M) au sein d'un même site		CI Montant confié	Agence de paiement	Agence payeur	AGEC Indemnité CPS ou autre montant confié	AGEE Volet paiement des bénéficiaires
I	M ≤ 500 000 Ar	- Remboursement	- Remboursement - Remplacement du personnel	- Remboursement - Remplacement du personnel	- Remboursement - Remplacement du personnel	- Remboursement - Remplacement du personnel
	Récidive	- Remboursement du triple du montant détourné - Résiliation	- Remboursement du triple du montant détourné - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement	- Remboursement du triple du montant détourné - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement	- Remboursement du triple du montant détourné - Remplacement du personnel - Retrait de l'UTB	- Remboursement du triple du montant détourné - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement
II	500 000 Ar < M ≤ 2 000 000 Ar	- Remboursement - Résiliation	- Remboursement - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement	- Remboursement - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement	- Remboursement - Remplacement du personnel - Retrait de l'UTB	- Remboursement - Remplacement du personnel - Retrait du site de paiement
	Récidive	- Remboursement du triple du montant détourné - Résiliation	- Remboursement du triple du montant détourné - Retrait du site de paiement - Retrait de la Commune Rurale inscrivant le plus de cas - Retrait du/des sites de paiement inscrivant les autres cas	- Remboursement du triple du montant détourné - Retrait du site de paiement - Retrait de la CR inscrivant le plus de cas - Retrait du/des sites de paiement inscrivant les autres cas	- Remboursement du triple du montant détourné - Résiliation du contrat	- Remboursement du triple du montant détourné - Retrait du site de paiement - Retrait de la CR inscrivant le plus de cas - Retrait du/des sites de paiement inscrivant les autres cas - Résiliation
III	M > 2 000 000 Ar	- Remboursement - Résiliation du contrat	- Remboursement - Résiliation du contrat	- Remboursement - Résiliation du contrat	- Remboursement - Résiliation du contrat	- Remboursement - Résiliation du contrat

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   6
	Traitement de cas de malversation des partenaires	Création :
		Révision : Juin 2019

## 6. Réponse au plaignant

Une fois la réunion de la CIRTCS au niveau de la DIR effectuée, le(s) ménage(s) plaignant(s) sera(seront) notifiés sur la décision prise par le FID (y compris le remboursement du fonds détourné).

Nota : Quel que soit l'état de la procédure de traitement des plaintes pour malversation, le FID se réserve le droit de porter le dossier auprès des autorités judiciaires compétentes.

\*

\*

\*