



REPUBLIKAN'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 GESTION DE PLAINTES RELATIVES AUX TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Réhabilitation - Reconstruction - Construction

Juin 2019



Document rédigé par : ETUDES - CONSEILS - SERVICES

Acronymes

AGEX	Agence d'Exécution
DIR	Direction Inter Régionale
DIRGEN	Direction Générale
EPI	Equipement de Protection Individuelle
FID	Fonds d'intervention pour le Développement
MIS	Management Information System
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
VBG	Violence Basée sur le Genre

Table des matières

1.	Contexte.....	2
2.	Rappel des objectifs de la gestion des plaintes	2
2.1.	Objectifs globaux	2
2.2.	Objectifs spécifiques	2
3.	Catégories et types de plaintes	2
4.	Eléments du circuit des plaintes.....	3
4.1.	Emetteur.....	3
4.2.	Portes d'entrée des plaintes	4
4.3.	Récepteur	4
5.	Prises en charge des plaintes	5
5.1.	Recevabilité et durée de traitement des plaintes	5
5.2.	Etapas globale de traitement d'une plainte.....	5
5.2.1.	<i>Traitement au niveau local</i>	<i>5</i>
5.2.2.	<i>Traitement au niveau régional.....</i>	<i>6</i>
5.2.3.	<i>Traitement au niveau central.....</i>	<i>7</i>
6.	Mise en place du système de gestion des plaintes	7
6.1.	Renforcement de la sensibilisation interne.....	7
6.2.	Renforcement de capacité sur le mécanisme et sur le SIG	7
6.2.1.	<i>Renforcement de capacité sur le mécanisme.....</i>	<i>8</i>
6.2.2.	<i>Renforcement de capacité sur le Système d'Information et de Gestion SIG (MIS)</i>	<i>8</i>
6.3.	Renforcement de la communication.....	8
6.4.	Prise en charge par les différents dispositifs.....	8
7.	Liste de plaintes possibles	9
	Annexes	10
	<i>Annexe 1. Guide simplifié sur la gestion locale des plaintes.....</i>	<i>11</i>
	<i>Annexe 2. Formulaire de plainte</i>	<i>13</i>
	<i>Annexe 3. Cahier de registre des plaintes</i>	<i>15</i>
	<i>Annexe 4. Canevas de base de données.....</i>	<i>16</i>

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 2
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	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 traite les plaintes relatives à la mise en œuvre des travaux d'infrastructures (réhabilitation, reconstruction, construction). Il guide est destiné à l'usage de toutes les parties prenantes ou personnes impliquées dans la gestion des plaintes et des cas spéciaux, et particulièrement le personnel opérationnel du FID, afin de leur permettre d'intervenir suivant leur responsabilité respective.

2. Rappel des objectifs de la gestion des plaintes

2.1. Objectifs globaux

Le système de gestion des plaintes vise globalement à :

- Renforcer la capacité de la communauté bénéficiaire à défendre leur droit, à traiter et résoudre localement leurs conflits ;
- Renforcer et asseoir la redevabilité du programme auprès des communautés bénéficiaires tout en encourageant l'engagement et la participation citoyenne ; et
- Assurer une amélioration continue de la qualité d'intervention du FID et ses partenaires en tirant les leçons issues des plaintes reçues.

2.2. Objectifs spécifiques

Spécifiquement, les objectifs de la gestion des plaintes sont de :

- Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants ;
- Soutenir la transparence du processus ;
- Connaître les limites des processus/mécanismes afin d'apporter de l'amélioration qui répond mieux à la réalité ;
- Avoir un peu plus de maîtrise de la situation réelle dans la connaissance des vérités ; et
- Accroître le niveau d'engagement et de participation citoyenne dans l'interpellation.

3. Catégories et types de plaintes

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléances, de réclamations et de dénonciation. Le guide de gestion des plaintes du programme capture toutes les catégories de plaintes :

- **Plaintes relatives à la gouvernance du projet :**
Les plaintes peuvent concerner des actions/faits telle que :
 - a. La corruption ou fraude ;
 - b. L'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ;
 - c. Le non-respect des engagements (exemple : non application du Plan d'action de réinstallation, mauvais équipement ou matériel, etc.) ..., mais qui sont liées directement ou indirectement au Projet et aux sous-projets ;
 - d. L'abus de pouvoir et d'autorité ; et
 - e. La transparence.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 3
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

- **Plaintes liées aux non respects des procédures :**
 - a. Non-respect des dispositifs de passation de marché du projet ; et
 - b. Non-respect des politiques opérationnelles ou des dispositions de sauvegardes environnementales et sociales : non-respect des normes environnementales et sociale, plaintes liées à l'acquisition de terre et à la réinstallation involontaire¹.
- **Plaintes liées aux non respects des droits humains :**
 - a. Inclusion/exclusion ;
 - b. Discrimination ;
 - c. Atteinte aux droits ou non-respect des droits : droits humains, droits des travailleurs, ... ;
 - d. Violence basée sur le genre (VBG), au harcèlement sexuel, Violence sur les enfants, mais qui sont liées directement ou indirectement au Projet et aux sous-projets.

Dans le cadre de la mise en œuvre des travaux d'infrastructures, il existe trois (3) types de plaintes :

- **Doléance :** Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice :
 - Sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel (le FID), les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) ; et
 - Sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.
- **Réclamation :** Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit :
 - Sur le paiement des salaires du personnel ou des ouvriers
- **Dénonciation :** Signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une injustice
 - Sur le comportement, la corruption, la malversation, le vol, la violence, ...

4. Eléments du circuit des plaintes

4.1. Emetteur

Une plainte (doléance, réclamation, dénonciation) ou un cas spécial pourrait être émis par toute personne liée directement ou indirectement au programme, et plus particulièrement par :

- *Membre de la communauté :* habitant dans le Fokontany, lié ou non au processus de la mise en œuvre du programme ;
- *Ménage de l'association des usagers :* bénéficiaire de l'infrastructure ;
- *Fokontany :* Chef de Fokontany et son équipe ;
- *Commune :* Maire et son équipe ;
- *Partenaires du programme :* services relatifs aux infrastructures à mettre en place ;
- *Prestataires de service :* bureau d'études, entreprise et leur personnel.

¹ Avant la réinstallation, les types de plaintes susceptibles d'apparaître sont : (i) Conflit sur la propriété d'un bien, faute de preuve matérielle tel le titre foncier ou le certificat foncier ; (ii) Conflits sur le partage de bien entre les ayants-droits (entre héritiers), à cause de processus de succession non officiellement abouti ; (iii) Désaccord et erreur sur l'évaluation du bien perdu et faisant l'objet de l'expropriation et de réinstallation ; (iv) Différends entre les mitoyens sur des limites du bien.

Durant la mise en œuvre du PAR, les conflits peuvent encore subsister, et souvent viennent s'adjoindre de nouveaux types des conflits, nés de la jalousie et des rivalités entre les riverains, dont les plus probables concernent : (i) Différends dans le partage des indemnités au sein d'un ménage ; (ii) Différends entre le voisinage quant au nouvel emplacement de la PAP expropriée ; (iii) Hostilités des riverains à l'endroit des nouveaux venus et création de troubles dans l'accès aux ressources naturelles, au sein des communautés ; (iv) Plaintes sur la régularisation des indemnités : non-respect de calendrier de paiement, ou retard de paiement, ...

Après la mise en œuvre du PAR, les PAPs pourraient se sentir lésées en matière de règlement de la compensation dans la mesure où elles considèrent les indemnités perçues comme inappropriées et ne correspondant pas aux termes de conventions signées. D'autre part, elles pourraient aussi être insatisfaites de leurs conditions de vie après la réinstallation, de telle sorte que leur vie ne s'est pas pour autant améliorée. En ce sens, elles se pourraient qu'elles reviennent réclamer plus d'indemnités.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 4
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

4.2. 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 différentes Assemblées Générales.
- *Formulaire de plaintes* : des formulaires sont mis à disposition au niveau local par le Chef Fokontany, Président et Secrétaire de l'Association des usagers.
- *Appel téléphonique ou SMS* : des numéros verts sont mis à la disposition des citoyens, des bénéficiaires ou de la communauté pour recevoir les doléances des plaignants. 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 ²	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.
- *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).
- *Médias, réseaux sociaux* : le Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne (Direction Inter Régionale) et le Responsable Gouvernance Citoyenne (Direction Générale) se chargent de collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes, doléances, réclamations ou dénonciations à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux (Facebook, twitter, YouTube, ...).
- *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 ».

4.3. Récepteur

Les plaintes peuvent être réceptionnés par l'une des entités ou personnes suivantes :

- *Responsables de gestion des plaintes au niveau de la communauté (Chef Fokontany, Président et Secrétaire de l'Association des usagers)* : ils constituent l'élément local du système de gestion des plaintes où les membres de la communauté s'adressent pour faire enregistrer leur cas. Toutes les

² Seul numéro vert pour l'ensembles des Directions Inter Régionales à l'exception de la DIR de Sambava

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 5
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

plaintes recueillies, traitées ou non par ces responsables devraient être ultérieurement transmises au FID.

- *Chef de chantier au niveau de l'entreprise* : la personne qui est présent en permanence sur site ;
- *FID* : le personnel du FID en visite ou au bureau (si la personne émettrice vient au bureau du FID, ou fait un appel téléphonique) accompagne les plaignants dans l'enregistrement de leur cas.

5. Prises en charge des plaintes

5.1. Recevabilité et durée de traitement des plaintes

Les conditions de recevabilité et de traitement des plaintes se présentent comme suit :

- Pour la dénonciation, la plainte anonyme est recevable et acceptable.
- Traiter les plaintes dans les meilleurs délais renforce la confiance des gens vis-à-vis du programme.
- Date « FIN de considération » qui est la date de réception des travaux appliquée à chaque type de plaintes : **les plaintes reçues au-delà de cette date sont toujours enregistrées dans le Cahier de registre des plaintes (au niveau local) et dans le SIG (pour le FID) mais doit recevoir tout de suite des réponses de regret.** La date de réception de plainte est donc très importante et mérite ainsi une attention particulière.
- **Les plaintes reçues lors des événements assistés par le personnel du programme (FID) doivent être prises en charge et traitées sur place.**
- Lorsque le traitement d'une plainte est terminé, **le statut dans les « registres des plaintes au niveau local » et « dans le SIG » passe à "Clôturé".**

5.2. Etapes globale de traitement d'une plainte

Le mécanisme de gestion des plaintes se décline à trois (3) niveaux.

5.2.1. Traitement au niveau local

Il s'agit des plaintes reçues par les responsables de gestion des plaintes au niveau de la commune et des Chefs de chantier de l'entreprise.

Plaintes reçues par les trois (3) responsables de gestion des plaintes :

Etapes	Observations
1. Remplissage du Formulaire selon la plainte	Cf. annexe 2
2. Enregistrement de la plainte dans le Cahier de registre des plaintes	Cf. annexe 3
3. Analyse et catégorisation de la plainte	Niveau de traitement
4. Envoi des fiches de plainte au FID pour traitement	Plaintes non traitées localement
4'. Vérification et recoupement	Auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, des visites sur le site
5. Prise de décision compte tenu du résultat obtenu	
6. Remplissage de la Fiche de suivi de plainte	
7. Emission de réponse au plaignant	Réponse verbale, par les 3 responsables (de préférence)
8. Envoi des fiches de plainte traitée au niveau local au FID	Pour compte rendu

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 6
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

Plaintes reçues par l'Entreprise :

Etapes	Observations
1. Remplissage du Formulaire selon la plainte	Par le Chef de chantier, Cf. annexe 2
2. Enregistrement de la plainte dans le Cahier de registre des plaintes	Par le Chef de chantier, Cf. annexe 3
3. Analyse et catégorisation de la plainte	Niveau de traitement (Entreprise même/local/FID)
4. Envoi des fiches de plainte au FID ou aux responsables locaux pour traitement	Plaintes dont le traitement ne relève pas de l'Entreprise
4'. Vérification et recoupement	Auprès du plaignant ou au moyen de réunions de chantier, de confrontation, des visites sur le site
5. Prise de décision compte tenu du résultat obtenu	Sans ou avec l'appui du personnel du bureau d'études (contrôle et surveillance), suivant les règlements intérieurs de l'entreprise et suivant les cas
6. Remplissage de la Fiche de suivi de plainte	
7. Emission de réponse au plaignant	Réponse verbale, par le Chef de chantier (de préférence)
8. Envoi des fiches de plainte traitée au niveau Entreprise et au FID	Pour compte rendu

Limite de traitement de cas de plaintes par l'entreprise :

- L'entreprise ne peut pas traiter que des problèmes internes à elle, des petits problèmes d'ordre technique causés par les travaux dont la résolution et le traitement relève de sa compétence, ou des problèmes liés à son règlement intérieur propre ;
- Le cas de plainte liée à la Violence Basée sur le Genre (VBG) et touchant les personnels de l'entreprise est réservé pour être traité conjointement par l'équipe de FID et le représentant de l'entreprise.

5.2.2. Traitement au niveau régional

Il s'agit des plaintes reçues et traitées au niveau de la Direction Inter Régionale.

Etapes	Observations
1. Réception d'appel téléphonique	Par le SOGC ou les Ingénieurs
2. Remplissage du formulaire selon la plainte	Cf. annexe 2
1'. Réception des plaintes venant du site	
3. Analyse et catégorisation de la plainte	Niveau de traitement (régional ou central)
4. Envoi des fiches de plainte à la DIRGEN pour traitement	Plaintes non traitées au niveau de la Direction Inter Régionale
5. Enregistrement de la plainte dans la BDD et SIG	Cf. annexe 4
6. Vérification et recoupement	Auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, des visites sur le site ou par téléphone
7. Prise de décision compte tenu du résultat obtenu	
8. Remplissage de la fiche de suivi de plainte	
9. Emission de réponse au plaignant	Par lettre officielle
10. Clôture et Archivage	
11. Rapportage	Cf. annexe 5

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 7
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

5.2.3. Traitement au niveau central

Il s'agit des plaintes reçues et traitées au niveau de la Direction Générale.

Etapes	Observations
1. Réception d'appel téléphonique	
2. Remplissage du formulaire selon la plainte	Cf. annexe 2
1'. Réception des plaintes venant de la DIR ou du site	Venant des sites intervenus directement par la Direction Générale
3. Enregistrement de la plainte dans la BDD et SIG	Cf. annexe 4
4. Vérification et recoupement	Auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, des visites sur le site ou par téléphone
5. Prise de décision compte tenu du résultat obtenu	
6. Remplissage de la fiche de suivi de plainte	
7. Emission de réponse au plaignant	Par lettre officielle
8. Clôture et Archivage	

6. Mise en place du système de gestion des plaintes

La mise en place du système de gestion des plaintes passe par quatre (4) étapes importantes :

- Renforcement de la sensibilisation interne ;
- Renforcement de capacité sur le mécanisme et le SIG (MIS) ;
- Renforcement de la communication ; et
- Prise en charge par les différents dispositifs.

6.1. Renforcement de la sensibilisation interne

Il s'agit du renforcement de la sensibilisation interne sur la Gouvernance Citoyenne appliquée au sein du FID. Il est important de rappeler l'importance et la finalité de la Gouvernance Citoyenne à tous les personnels cadres du FID :

- La Gouvernance Citoyenne rend les communautés bénéficiaires plus responsables. Elle permet également à ces derniers d'être informés, de savoir et de défendre leurs droits ;
- La Gouvernance Citoyenne complète les activités opérationnelles mises en œuvre par le FID ; et
- La mise en place des mécanismes de Gouvernance Citoyenne dans la gestion des programmes augmente la performance et la crédibilité du projet vis-à-vis de la population bénéficiaire, du gouvernement, et des bailleurs de fonds.

6.2. Renforcement de capacité sur le mécanisme et sur le SIG

Il s'agit du renforcement de la capacité de l'équipe opérationnelle des Directions Inter Régionales ainsi que les autres partenaires du FID (Bureau d'études, entreprise, ...) sur le mécanisme de gestion des plaintes et sur le Système d'Information et de Gestion SIG (MIS).

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 8
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

6.2.1. Renforcement de capacité sur le mécanisme

Les SOGC et l'équipe opérationnelle des Directions Inter Régionales feront toujours l'objet de renforcements de capacités chaque fois qu'il y a des révisions des outils ou de stratégie sur la gestion des plaintes.

Il en est de même des prestataires en activité. Leur formation est en général assurée par le personnel des Directions Inter Régionales sur les mêmes thèmes.

Les responsables au niveau local recevront la petite formation par le SOGC et l'Ingénieur, sur l'utilisation du formulaire de plainte, l'enregistrement dans un cahier de toutes les plaintes qui leur parviennent et particulièrement la résolution des plaintes spécifiques au niveau communautaire (Cf. annexe 1).

6.2.2. Renforcement de capacité sur le Système d'Information et de Gestion SIG (MIS)

Une formation en cascade sera effectuée. En premier temps l'équipe d'INGENOSIA, concepteur du logiciel MIS va former l'équipe du SIG au sein de la Direction Générale et tous les Responsables de Suivi Evaluation des Directions Inter Régionales, par la suite l'équipe SIG au sein de la Direction Générale formera à leur tour toute l'équipe opérationnelle de chaque Direction Inter Régionale ainsi que tout personnel de la Direction Générale qui va utiliser le SIG.

6.3. Renforcement de la communication

Il s'agit du renforcement de la communication à l'endroit des communautés bénéficiaires sur le processus de gestions des plaintes, notamment de faciliter l'accès à l'information relative aux droits de la communauté :

- Sensibiliser la communauté de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes et des cas spéciaux, des moyens de recours disponibles, les réponses de plainte ;
- Expliquer à la communauté bénéficiaires la finalité du mécanisme de gestion des plaintes utilisés par le programme dès la première Assemblée Générale de prise en main ;
- Informer continuellement la communauté bénéficiaire de leurs droits respectifs ;
- Faire savoir à la communauté bénéficiaires les rôles et les responsabilités de tous les intervenants du programme (FID, Bureau d'études, Entreprise, Association des usagers, Responsables de gestion des plaintes, ...) ;
- Informer la communauté bénéficiaires les démarches à suivre en cas de non-respect de leur droit (remplissage des fiches de plaintes, appel du numéro vert, demande de conseil aux responsables) ;
- Répéter l'explication et la communication sus mentionnées à toute occasion ;
- Identifier et utiliser les canaux de communication habituels de la communauté ;
- Encourager les responsables de gestion des plaintes et la communauté de résoudre autant que possible localement les plaintes émises surtout les conflits sociaux.

6.4. Prise en charge par les différents dispositifs

Il s'agit de :

- Prise en charge des Manuels de procédure en vigueur et des guides de gestion des plaintes ;
- Duplication et dépôt des formulaires auprès des responsables de gestion des plaintes ainsi que le cahier de registre pour l'enregistrement des plaintes ;
- Remplissage des bases de données existantes ; et
- Remplissage du SIG.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page 9
	Gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures	Création :
	Réhabilitation – Reconstruction – Construction	Révision : Juin 2019

7. Liste de plaintes possibles

Les plaintes pourraient être émises tout le long du processus de mise en œuvre de l'infrastructure. En effet, elles sont souvent liées aux actions des programmes suivants :

- **Savoir vivre** : non-respect du « code de conduite de l'entreprise », comportement envers la communauté, comportement d'un membre de la communauté envers le personnel de l'entreprise, non-respect de règle, des us et coutumes, violence basée sur le genre (Harcèlement sexuel, harcèlement physique-morale-psychologique, pédophilie, coercition³/viol...), violence sur les enfants ;
- **Gestion de chantier et de personnel** : effectif et qualification de personnel, paiement des salaires, utilisation des EPI, non-respect de droit humain, ...
- **Réalisation des activités** : dégât causé par les travaux, non-respect de l'environnement, non-respect de normes et de qualité décrit dans le cahier de charge, vol et fuite des matériaux, complicité dans une infraction, ...
- **Autres** : concussion (collecte d'argent à l'entreprise, collecte d'argent à la communauté bénéficiaire, ...), ...

Note : En cas de plaintes ayant trait aux violences basées sur le genre, incluant les violences sur les enfants, la corruption ainsi qu'aux accidents pouvant entraîner des incapacités, les Directions Inter Régionales devraient informer la Direction Générale dans les premières 48 heures, afin que cette dernière puisse informer à son tour la Banque mondiale.

³ La pratique de persuader quelqu'un de faire quelque chose en utilisant la force ou les menaces.

Annexes

TORO-LALANA MOMBA NY FITANTANANA FITARAINANA

I- TARI-DRESAKA

Ho fanamafisan'orina ny « fifampitondran'ny samy olom-pirenena » (gouvernance citoyenne) eo amin'ny tetikasa rehetra tanterahan'ny FID dia apetraka ny rafitra fitantanana fitarainana. Izany no hatao dia mba hiantohana ny kalitaon'ny asa sy ny fandraharahana ao anivon'ny mpisitraka.

Ity toro-làlana ity dia natao indrindra hitantanana ireo fitarainana voaray mikasika ny asa fanorenana na fanarenana foto-drafitrasa.

II- FAMARITANA

Misy karazany 3 ny endriky ny fitarainana :

- Fitarainana tsotra (doléance): fanehoana zavatra tsy rariny noho ny tsy fanajana ny zo maha-olona, tsy fanajana izay nifanarahana
- Fitakiana (réclamation): fitakiana ny zavatra izay ananana zo, araka ny fifanarahana natao
- Fitoroana (dénonciation): fitoroana olona noho ny zavatra tsy mety ataony

III- FAMETRAHANA NY RAFITRA FITANTANANA FITARAINANA

- 1- Fanentanana sy fampahalalana mitohy sy matetika amin'ny mponina momba ny fifampitondran'ny samy olom-pirenena, indrindra ny fisian'ny rafitra fitantanana fitarainana momba ny asa fanorenana foto-drafitrasa,
- 2- Fampahalalana amin'ny mponina ny fomba hahafahana manao fitarainana,
- 3- Fampahalalana amin'ny mponina ny fomba hitantanana ny fitarainana sy ny fisian'ny tomponandraikitra hisahana ny fitarainana (Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoratra ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa no eo anivon'ny Fokontany ary ny "Chef de chantier no eo anivon'ny Orinasa),
- 4- Fanomezana toro-làlana tsotra ho an'ny tomponandraikitra momba ny fitantanana fitarainana,
- 5- Fametrahana fitaovana entina miasa (Fisy fitarainana, kahie : avy amin'ny FID)

IV- MPITARAINA

Afaka mitaraina daholo ny olona rehetra : mponina, mpikambana anaty fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa, ny manampahefana (Fokontany, Kaominina), ny mpanatanteraka asa (mpiasa/mpampiasa), ny mpanara-maso ny asa.

V- FANAOVANA FITARAINANA

Ireto no fomba hahafahana manao fitarainana :

- Filazana ao anatin'ny fivoriam-be,
- Famenoana ny fisy fitarainana (ny fisy dia mipetraka amin'ireo tomponandraikitra),
- Antso finday (amin'ny laharana maitso tsy andoavam-bola na laharana andoavam-bola)

VI- MPANDRAY NY FITARAINANA

- Ny Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoratra ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa (fitarainana an-tsoratra),
- Ny « Chef de chantier »-n'ny orinasa
- Ny FID (antso finday).

VII- FITANTANANA FITARAINANA

N°	Asa	Tomponandraikitra	Fanamarihana
1	Famenoana ny fisy fitarainana	mpitaraina	Mampiasa fisy, any amin'ny Tomponandraikitra
2	Fandraiketana ny fitarainana ao anaty kahie	Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa, Chef de chantier (Orinasa)	Mampiasa Kahie, fisy
3	Fanasokajiana ny fitarainana	Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa, Chef de chantier (Orinasa)	Sehatra hamahana ny fitarainana (Tomponandraikitra, Orinasa, , FID)
4	Fandefasana ny fitarainana any amin'ny FID	Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa, Chef de chantier (Orinasa)	Raha tsy voavaha ifotony na eo amin'ny orinasa, mampiasa kahie
5	Fanadihadihana/fanamarinana ny fitarainana	a- Ifotony : Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa b- Orinasa : Chef de chantier c- FID : Ingénieur, ...	Mampiasa fitarainana, Mety hisy fiaraha-miasa eo amin'ny mpiantsehatra (Tomponandraikitra, Orinasa, Mpanara-maso)
6	Fandraisana fanapahan-kevitra	- Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa, - FID, - Mpanara-maso, - Mpanatanteraka asa	Mampiasa fitarainana, Arakaraka ny vokatry ny famahana fitarainana
7	Famenoana ny fisy fanarahana ny fitarainana	- Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa (eny ifotony) - Chef de chantier - FID (raha novahana tany @ FID)	Mampiasa Fisy fitarainana
8	Fandefasana ny valin'ny fitarainana any amin'ny mpitaraina	- FID - Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa - Chef de chantier	- Famaliana an-tsoatra, - Famaliana am-bava,
9	Fandefasana ny fisy fitarainana any amin'ny FID	- Sefo Fokontany, ny Filoha sy ny Mpitan-tsoatry ny fikambanan'ny mpampiasa ny foto-drafitrasa - Chef de chantier	Mampiasa kahie, Fitarainana voavaha tany ifotony

Fetran'ny famahan'ny Orinasa fitarainana :

- Ny orinasa dia tsy afaka mamaha afa-tsy ireo olana ao anatin'ny orinasa ihany, ireo olana madinika momba ny ara-tekhnika vokatry ny asa ka manandrify ny andraikiny sy fahafaha-manaony, na koa olana mikasika ny fitsipika mifehy azy,
- Ny fitarainana momba ny herisetra mikasika ny maha-lahy na maha-vavy ka mahakasika ny mpiasan'ny orinasa dia hovahana miaraka amin'ny FID.



FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT



ASA FANORENANA FOTODRAFITRASA

FISY FITARAINANA

N°/FKTKMN.....DATIN'NY FITARAINANA :

1- NY MPITARAINA (Azo tsy fenoina raha hanao fitoroana):

Anarana sy fanampiny :

N° Karapanondro :

N° TEL :

Fonenana :

Mponina : Mpiasa amin'ny orinasa : Mpiasa amin'ny mpanara-maso ny asa :

Mpikambana ao amin'ny Fikambanana : Hafa :

2- ANTON'NY FITARAINANA : (asio X izay izy)

Fanatanterahana ny asa : Fitantanana « chantier » :

Fahaiza-miaina : Hafa (mariho eto) :

3- FANAZAVANA NY FITARAINANA :

4- MITARAINA NOHO NY AFITSOKY NY :

NY MPITARAINASONIA
NY CHEF DE CHANTIERNY KOMITY

FARITRA VOATOKANA HO AN'NY FID
 PLAINTE RECUE LE _____ PAR TELEPHONE PAR _____

✂-----

ROSIA NANDRAISANA NY FITARAINAN'I

N°/FKT

Anio faha - : _____

SONIA SY ANARAN'NY TOMPONANDRAIKITRA NANDRAY NY FITARAINANA



FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT



ASA FANORENANA FOTODRAFITRASA

FISY FANARAHANA FITARAINANA

FITARAINANA N°/FKTKMN.....

1- FAMAHANA OLANA NATAO :

Daty nanombohana ny famahana ny olana (fitarainana) : _____

- TANY AN-TOERANA
 - firesahana tamin'ny mpitaraina
 - fivoriambem-pokonolona
 - fakàna manam-pahefana eo an-toerana (Sefo Fokontany, Ben'ny tanàna)
 - Hafa : _____
- TANY AMIN'NY FID (DIR)
 - fanamarinana an-tarobia t@ _____
 - fanamarinana teny an-toerana
 - Hafa : _____
- TANY @ FID/DIRGEN (Farito) _____
- Fitarainana nalefa any @ _____ ho vahana.

2- VOKATRY NY FAMAHANA NY OLANA

3- VALIN'NY FITARAINANA

4- ZAVA-MISY ANKEHITRINY

- Miandry
- Eo am-pamahana
- Harahi-maso
- Vita

SONIA

NY TOMPONANDRAIKITRA FID na NY KOMITY na NY CHEF DE CHANTIER

Annexe 3. Cahier de registre des plaintes

Daty fitarainana	Anton'ny fitarainana	N° Fisy	Anaran'ny mpitaraina	Anaran'ny komity na Chef de chantier nandray ny fitarainana	Sonian'ny Mpitaraina	Nodinihina sy novahan'ny Orinasa ve?	Voavaha teny ifotony ve? ENY/TSIA	Daty nampitana ny fisy tany amin'ny FID	Sonia, anarana, laharana findain'ny nampitondraina ny fisy nankany amin'ny FID	Daty nandraisana ny valiny avy amin'ny FID	Daty nanomezana ny valiny tany amin'ny mpitaraina

Annexe 4. Canevas de base de données

N°	PROJET	Non du CP (Ingénieur)	Fokontany	Site	Commune	District	Région	Date émission/ constat	Date réception	Forme / canal	Auteur (nom)	Sexe	Type auteur	Type de plaintes : Doléance/ Réclamation/ Dénonciation	Plainte liée à quoi?	Description sommaire de la plainte
	MRI/FSS															

Destinataire de la plainte/ réclamation	Plainte/ Réclamation contre qui	Date début traitement	Traitement (Détails des démarches effectuées /actions de traitement)	Date fin du traitement	TRAITEMENT < 2 MOIS	Résultat traitement	Catégorie du traitement : Local, Régional, Central	Traitement Local : Responsables/ Entreprise	Réponses émises : Favorable/ Non favorable	Situation actuelle : En cours de traitement, clôturée (FIN)	OBSERVATION