



**REPUBLIKANI MADAGASIKARA**  
Fitiavana - Tanindrazana - Fandrosoana

**PRIMATURE**



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

## **GUIDE OPERATIONNEL GESTION DE PLAINTES ET CAS SPECIAUX**

Novembre 2021

## Acronymes

ACT	Argent Contre Travail
AEC	Allocation d'Égalité des Chances
AUE	Allocation Universelle pou l'Enfant
BIANCO	Bureau Indépendant Anti-Corruption
FSP	Filets Sociaux Productifs
AGEX	Agence d'Exécution
CE	Consultant Externe
CGP	Commission de Gestion des Plaintes
CIN	Carte d'Identité Nationale
CIRTCS	Commission Inter Régionale de Traitement des Cas Spéciaux
CISCO	Circonscription Scolaire
CMS	Comité de Mobilisation Sociale
CPS	Comité de Protection Sociale
CRL	Comité de Règlement des Litiges
DIR	Direction Inter Régionale
DIRGEN	Direction Générale
DSESI	Direction Suivi Evaluation et Système d'Information
FEC	Fiche d'Évaluation Communautaire
FID	Fonds d'intervention pour le Développement
IEC	Information, Education, Communication
LUL	Let Us Learn
MEN	Ministère de l'Éducation Nationale
MINSAN	Ministère de la Santé Publique
MIS	Management Information System
MPPSPF	Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAPs	Personnes Affectées par le Projet
PAR	Plan d'Actions de Réinstallation
PV	Procès-Verbal
RACTP	Responsable Argent Contre Travail Productif
RGC	Responsable de la Gouvernance Citoyenne
RSE	Responsable de Suivi Evaluation
RTMDH	Responsable Transfert Monétaire pour le Développement Humain
SIG	Système d'Information et de Gestion
SO	Socio-Organisateur
SOGC	Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne
TDRs	Termes de références
TMC	Transfert Monétaire Conditionnel
TMDH	Transfert Monétaire pour le Développement Humain
U-PNNC	Unité de Programme National de Nutrition Communautaire
VBG	Violence Basée sur le Genre

## Table des matières

1. Contexte .....	3
2. Rappel des objectifs de la gestion des plaintes et des cas spéciaux .....	3
2.1. Objectifs globaux.....	3
2.2. Objectifs spécifiques .....	3
3. Quelques définitions utiles .....	3
4. Catégories des plaintes et des litiges possibles .....	4
5. Eléments du circuit des plaintes et des cas spéciaux.....	5
5.1. Emetteur.....	5
5.2. Portes d'entrée des plaintes et des cas spéciaux.....	5
5.3. Récepteur .....	6
6. Prises en charge des plaintes .....	7
6.1. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes.....	7
6.1.1. Enregistrement des plaintes .....	8
6.1.2. Analyse et catégorisation des plaintes .....	8
6.1.2.1. <i>Recevabilité et durée de traitement des plaintes</i> .....	8
6.1.2.2. <i>Analyse et catégorisation des plaintes</i> .....	9
6.1.3. Traitement des plaintes .....	9
6.1.3.1. <i>Traitement au niveau local</i> .....	9
6.1.3.2. <i>Traitement au niveau régional</i> .....	14
6.1.3.3. <i>Traitement au niveau central</i> .....	16
6.1.4. Prise de décision et émission des réponses .....	22
6.1.4.1. <i>Prise de décision</i> .....	22
6.1.4.2. <i>Emission des réponses</i> .....	23
6.1.5. Recours en appel et recours au tribunal.....	23
6.1.5.1. <i>Recours en appel</i> .....	23
6.1.5.2. <i>Recours au tribunal</i> .....	23
6.1.6. Clôture et archivage .....	23
6.1.7. Rapportage .....	24
7. Prises en charge des cas spéciaux.....	24
7.1. Les étapes du mécanisme de traitement des cas spéciaux .....	24
7.2. Ménage à intégrer au programme .....	25
7.2.1. Exemples de ménage à intégrer dans le programme.....	25
7.2.2. Processus de traitement .....	26
7.3. Ménage à réintégrer au programme .....	26
7.3.1. Justification de la réintégration .....	26
7.3.2. Processus de traitement .....	26
7.4. Ménage à maintenir au programme .....	26
7.4.1. Justification du maintien.....	26
7.4.2. Processus de traitement .....	27
7.5. Ménage à sortir du programme.....	27
7.5.1. Caractéristiques.....	27
7.5.2. Processus de traitement .....	27
8. Mise en place du système de gestion des plaintes et des cas spéciaux.....	28
8.1. Renforcement de la sensibilisation interne .....	28
8.2. Renforcement de capacité sur le mécanisme et sur le SIG (MIS).....	28
8.2.1. Renforcement de capacité sur le mécanisme.....	28
8.2.2. Renforcement de capacité sur le Système d'Information et de Gestion SIG (MIS) .....	28

<b>8.3. Renforcement de la communication et de la sensibilisation .....</b>	<b>29</b>
<b>8.4. Prise en charge par les différents dispositifs .....</b>	<b>29</b>
<b>9. Liste de plaintes possibles et démarches à suivre pour les résoudre .....</b>	<b>29</b>
Annexes.....	30
<b>Annexe 1. Formulaire de plainte.....</b>	<b>31</b>
<b>Annexe 2. Cahier de registre des plaintes .....</b>	<b>32</b>

## Liste des figures

<i>Figure 1. Mécanisme de gestion des plaintes .....</i>	<i>7</i>
<i>Figure 2. Flux de traitement des plaintes contre quelqu'un .....</i>	<i>18</i>
<i>Figure 3. Flux de traitement des plaintes sur les mécanismes des programmes.....</i>	<i>19</i>
<i>Figure 4. Mécanisme de traitement des cas spéciaux.....</i>	<i>25</i>

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   3
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

## 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 et cas spéciaux relatifs à la mise en œuvre opérationnelle des programmes de filets sociaux à l'exception de :

- *Tout ce qui a trait à la gestion des contrats avec les partenaires qui relève du service de Passation de Marchés ; et*
- *Toute mise à jour des informations concernant les ménages bénéficiaires qui relève de la responsabilité des responsables en charge de la mise en œuvre des activités.*

Ce 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 et des cas spéciaux

### 2.1. Objectifs globaux

Le système de gestion des plaintes et des cas spéciaux vise globalement à :

- Renforcer la capacité des ménages vulnérables ou éligible à défendre leur droit ;
- Renforcer la capacité de la communauté bénéficiaire 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 ;
- 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 et des cas spéciaux sont de :

- Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants ;
- Soutenir la transparence du processus ;
- Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions ;
- 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 ;
- Accroître le niveau d'engagement et de participation citoyenne dans l'interpellation.

## 3. Quelques définitions utiles

Dans le cadre de la mise en œuvre opérationnelles des programmes de protection sociale relatifs aux transferts monétaires, l'on entend par :

**Plaintes** : Les plaintes peuvent prendre la forme de *doléance*, de *réclamation* et de *dénonciation*.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   4
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

- **Doléance** : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de droit humain, 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 (FID), le Comité de ciblage et de Suivi, le Comité de protection sociale, les partenaires et prestataires de service (Consultants, AGEX, Agence de transfert, ...) ; et
  - Sur le processus, l'effet ou l'impact des activités du programme (ciblage, enregistrement, paiement des bénéficiaires, réalisation des activités, co-responsabilité travail et co-responsabilité scolaire) ;
  - Sur le non-respect des mesures sanitaires évitant la propagation de la pandémie COVID19.
- **Réclamation** : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit :
  - *Montant reçu incorrect* : ne correspond pas au nombre de jours travaillés (ACT), ne correspond pas à ce qui est écrit dans les états de paiements ou dans le contrat (TMNC/TMC) ;
  - *Bénéfice non reçu* : ménage non figuré dans l'état de paiement ou figuré mais avec montant 0 Ar ; et
  - *Reliquat non versé* : transfert précédent non reçu et reliquat non inclus dans le nouveau transfert.
- **Dénonciation** : Signalement de la culpabilité d'autrui :
  - Déclaration de fausse information ;
  - Inclusion ou exclusion volontaire lors du ciblage ; et
  - Injustice, mauvais comportement, mauvais traitement (violence basée sur le genre et violence sur les enfants) ;
  - Non-respect des mesures sanitaires évitant la propagation de la pandémie COVID19.

#### Cas spéciaux :

- **Cas particuliers (rares)** : qui défendent l'intérêt des ménages vulnérables ou éligibles et qui méritent un traitement spécial :
  - Toutes actions pouvant aboutir à l'**intégration/réintégration** ou au **maintien** aux programmes d'un ménage prouvé être vulnérable ou éligible, même si les conditions requises ne sont pas remplies totalement (non acquisition de CIN, non acquisition d'une copie d'acte de naissance, décès du chef de ménage monoparental, ...) ;
  - Toutes actions pouvant aboutir à la **sortie** d'un ménage prouvé être non vulnérable ou non éligible au programme même si toutes les conditions sont respectées et si toutes étapes sont franchies (inclusion, fausse déclaration ou fraude prouvée) ; ou d'un ménage n'ayant plus respecté les critères d'éligibilités (déménagement hors de la zone d'intervention, pas d'enfants suivis, ...).

#### 4. Catégories des plaintes et des litiges possibles

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléance, de réclamation et de dénonciation. Le guide de gestion des plaintes du projet capturera 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   5
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

- **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 involontaire<sup>1</sup>.
- **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, etc.) ; et
  - 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.

## 5. Eléments du circuit des plaintes et des cas spéciaux

### 5.1. 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* : ménage habitant le Fokontany, non lié au processus de la mise en œuvre du programme ;
- *Ménage postulant au programme* : ménage préinscrit/préenregistré/recensé ;
- *Ménage éligible* : ménage enquêté dont les données sont complètes (ayant respectant les critères d’éligibilité) ;
- *Ménage bénéficiaire* : ménage éligible, validé par la communauté ou enregistré et ayant de livret/contrat de bénéficiaire;
- *Comité* : Comité de Protection Sociale (CPS), ou Commission de Gestion des Plaintes (CGP, pour FIAVOTA) ou Comité de Mobilisation Sociale (CMS, pour AUE) ;
- *Mères leaders ou Parents Leaders* ;
- *Relais communautaires* ;
- *Autorités locales* ;
- *Partenaires du programme*
- *FID* : constat des faits, pour le cas d’exclusion ou d’inclusion du programme (suite aux travaux de vérification ou lors de descente sur terrain).

### 5.2. Portes d'entrée des plaintes et des cas spéciaux

Tout individu, groupe d’individus ou structure affectés directement ou indirectement par le programme, personnes vulnérables ou éligibles ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le FID ou la capacité

<sup>1</sup> 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   6
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

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 devraient être faciles d'accès et disponibles à tout usager. Ils devraient être communiqués de façon claire et ouverte aux communautés et bénéficiaires cibles. Les plaintes pourraient parvenir au FID et/ou au guichet unique du MPPSPF au moyen de canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données, tels que :

- *Audience publique* : à travers les différentes Assemblées Générales au niveau des sites ;
- *Formulaire de plaintes* : des formulaires sont mis à disposition par les membres du CPS, CGP et CMS
- *Appel téléphonique* : des numéros verts sont mis à la disposition des citoyens, des bénéficiaires ou de la communauté pour recevoir les doléances. 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	Numéro vert TELMA	Numéro vert ORANGE
FID - Direction Générale / TMU	950	034.30.810.13	950
FID – Direction Générale / IPU	950	034.30.810.12	950
FID - Direction Interrégionale d'Antananarivo	950	034.30.810.90	950
FID – Direction Interrégionale d'Antsirabe	950	034.30.819.98	950
FID - Direction Inter Régionale de Fianarantsoa	950	034.30.810.92	950
FID – Antenne Ambositra	950	034.30.819.97	950
FID – Direction Inter Régionale de Manakara	950	034.30.810.96	950
FID - Direction Inter Régionale de Toamasina	950	034.30.810.94	950
FID - Direction Inter Régionale de Toliara	950	034.30.810.95	950
FID – Direction Inter Régionale de Fort Dauphin	950	034.30.810.88	950

**Nota** : En cas de coupure des numéros verts, la Direction Inter Régionale concernée doit signaler systématiquement les Responsables au niveau de la Direction Générale (Responsable des affaires juridiques et Responsable de Gouvernance Citoyenne).

- *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.
- *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 et le Responsable Gouvernance Citoyenne se chargent de collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux (Facebook, twitter, YouTube, ...).

### 5.3. Récepteur

Les plaintes et les cas spéciaux peuvent être réceptionnés par l'une des entités ou personnes suivantes :

- *CPS, CGP, CMS* : il est l'élément local du système de plainte où les membres de la communauté s'adressent pour faire enregistrer leur cas dans le formulaire approprié et dans le cahier de registre des plaintes. Toutes les plaintes et cas spéciaux recueillis, traités ou non par le CPS/CGP/CMS devraient être ultérieurement transmis au FID.
- *Mère leader, parent leader* : elle/il est l'interlocuteur de ses membres de groupe. Elle aide les plaignants à remplir convenablement le formulaire et le transmettre ensuite auprès du



FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   7
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

CPS/CGP/CMS. Elle/il appuie aussi les CPS/CGP/CMS à la remise des réponses de plainte aux plaignants.

- *FID* : le personnel du FID en visite ou au bureau (si la personne émettrice vient au bureau du FID) accompagne les plaignants dans l'enregistrement de leur cas. Les plaintes reçues lors de mission devraient être enregistrées auprès des CPS/CGP/CMS.
- *Partenaires sur terrain* : ils peuvent aider les bénéficiaires dans l'enregistrement de leur cas et les transmettre ensuite auprès du CPS/CGP/CMS.
- *Guichet unique du MPPSPF* : ils sont le point focal du MPPSPF dans les communes et district d'intervention du programme. Ils sont responsables de la mise à jour mensuelle des critères d'éligibilité (grossesse, naissance, évaluation du handicap). Tout plainte relative à la mise à jour des critères d'éligibilité (grossesse, naissance handicap) sera traité par le guichet unique. Les autres types de plaintes soumises au guichet unique seront transmises au FID pour traitement.

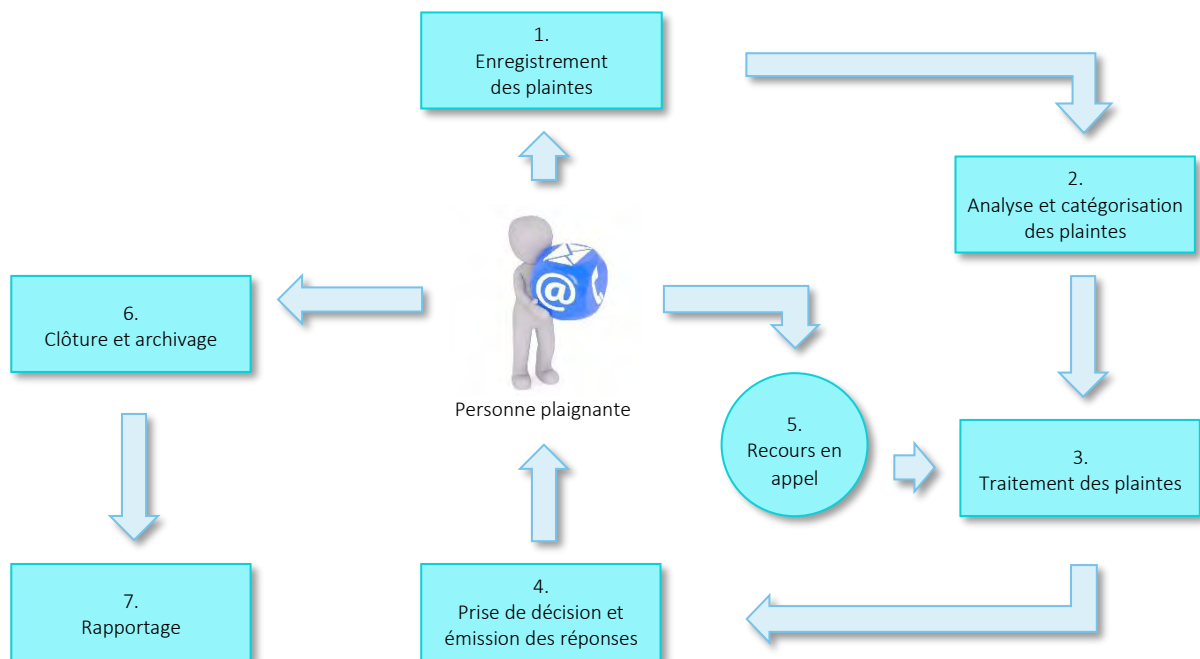
**Nota** : La seule structure de gestion des plaintes au niveau des sites, c'est le CPS/CGP/CMS.

## 6. Prises en charge des plaintes

### 6.1. Etapes du mécanisme de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes à tous les niveaux (local, régional, central) se décline en sept (7) étapes de l'enregistrement de la plainte à sa clôture et rapportage.

*Figure 1. Mécanisme de gestion des plaintes*



FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   8
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### 6.1.1. Enregistrement des plaintes

Le FID met à disposition des usagers plusieurs canaux ou outils d'émission et différents formats pour la présentation de plaintes (audience publique, remplissage de formulaire de plainte, appel téléphonique et SMS, formulation de plainte dans le site web, remise de plainte dans la boîte de doléances). Ainsi, chaque usager utilisera le canal ou le format qui lui convient, de façon nominative ou **anonyme**.

Selon les types de canaux disponibles, l'enregistrement des plaintes se caractérise comme suit :

- *Audience publique* : Toutes plaintes émises lors d'une audience publique doivent être matérialisées dans le procès-verbal de réunion. Elles sont ensuite enregistrées dans le Cahier de registre des plaintes. La fiche de présence fait office d'auteurs des plaintes qui accompagne le PV ;
- *Formulaire de plainte individuel* : Le formulaire doit être rempli et signé par le plaignant et visé par la personne en charge de sa réception, notamment, un membre de CPS/CGP/CMS. Le coupon au bas du formulaire doit être remis au plaignant. Chaque plainte est enregistrée dans le Cahier de registre des plaintes.  
Toutes les fiches reçues par le CPS/CGP/CMS doivent être transmises au FID ou au guichet unique du MPPSPF pour être comptabilisées, enregistrées au SIG et traitées.
- *Appel téléphonique des plaignants* : Le SOGC se charge de la réception des plaintes à partir des lignes vertes dédiées des plaignants. Toutes plaintes reçues par appel vocal devraient être reportées dans le cahier d'enregistrement des plaintes. Le SOGC essaie de résoudre directement toute plainte à son niveau. Les cas non résolus sont traités comme toutes autres formes de plaintes.
- *Site web du FID* : Les plaintes enregistrées en ligne via le site web sont transférées directement dans l'adresse e-mail du Responsable Gouvernance Citoyenne (RGC) qui se charge par la suite de les transférer auprès des Socio-Organisateurs en charge de la Gouvernance Citoyenne (SOGC) des Directions Inter Régionales concernées pour être traitées ;
- *Boîtes de doléances* :
  - *Direction Inter Régionale* : Le SOGC détient la clé de la boîte de doléance. Une fois par semaine, le SOGC en présence du Directeur Inter Régional ouvre la boîte et ils dépouillent ensemble les courriers reçus. Ceux qui font partie des plaintes sont traités par le SOGC avec l'appui du Responsable concerné ;
  - *Direction Générale* : Le RGC détient la clé de la boîte de doléance. Une fois par semaine, le RGC en présence du Secrétaire Réceptionniste ouvre la boîte de doléance et ils dépouillent ensemble les courriers reçus. Un PV est établi et signé par le RGC, le Secrétaire et le DSESI. Ceux qui font partie des plaintes sont traités par le RGC avec l'appui du Responsable concerné. Si le traitement incombe de la Direction Inter Régionale, le RGC transfère les plaintes au concerné pour être traitée.

Toutes les plaintes reçues et enregistrées dans le Cahier de registre des plaintes seront saisies dans le SIG par les SOGC.

**Nota** : Pour le cas de doléance et de réclamation, le plaignant doit s'identifier pour que son cas puisse être traité. Pour la dénonciation, la plainte anonyme est recevable et acceptable.

### 6.1.2. Analyse et catégorisation des plaintes

#### 6.1.2.1. 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.** Il est ainsi important de traiter avant le prochain transfert les réclamations, de répondre dans des délais les plus courts possibles les plaintes reçues.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   9
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

- **Les plaintes reçues lors des événements assistés par le personnel du programme doivent être prises en charge et traitées sur place avec le CPS/CGP/CMS.** Les autres plaintes nécessitant du travail au bureau ou d'autres interventions sur le terrain telles que des visites de recoupement seront traitées dans les meilleurs délais possibles.
- 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".**

#### 6.1.2.2. Analyse et catégorisation des plaintes

Il s'agit de voir à quel moment du programme la plainte est-elle liée : au ciblage/enquête/recensement, à l'enregistrement des bénéficiaires, au paiement des bénéficiaires ou à la réalisation des activités (ACT/FSP) ou bien aux co-responsabilités (ACT/FSP/TMC/TMDH) et à quel niveau la plainte sera-t-elle traitée.

Cette analyse permet de voir contre qui la plainte est-elle émise ou bien par rapport aux services offerts par qui ? On peut citer les différents opérateurs de terrain : CPS/CGP/CMS, le programme (FID) ou ses institutions partenaires : Cabinet de ciblage, AGEX, Agences de paiement, Consultants ou autres prestataires, l'équipe du MPPSPF.

Les plaintes reçues sont triées en trois (3) catégories :

- Plaintes pouvant être traitées localement ;
- Plaintes à traiter au niveau du FID : recensement, enregistrement, réalisation des activités, co-responsabilité, paiement, ... ;
- Plaintes à traiter au niveau du guichet unique du MPPSPF : mise à jour des informations sur les critères d'éligibilité.

#### 6.1.3. Traitement des plaintes

Les traitements des plaintes peuvent être fait, soit au niveau local, au niveau régional ou au niveau central.

##### 6.1.3.1. Traitement au niveau local

D'une manière générale, le Comité essaie de résoudre toutes plaintes relevant de ses compétences au niveau local, surtout pour les plaintes liées au ciblage communautaire.

#### Responsables du traitement des plaintes :

Les responsables du traitement des plaintes au niveau local sont :

- *Comités (CPS, CGP et CMS)* : Ils sont les premiers responsables de la gestion des plaintes au niveau de la communauté. Le personnel du FID et ses partenaires les appuient dans cette tâche ;
- *Assemblée Générale* : Elle est en charge de traiter en audience publique la résolution des plaintes ;
- *Comité de Règlement des Litiges (CRL)* : Un CRL est érigé au niveau de chaque Commune concernée qui se charge de régler en médiation les plaintes sur le foncier non résolues par prise en main directe du Comité ou après audience publique ;
- *Agents du FID* : Le personnel du FID en visite dans la communauté, notamment les Chargés de projet, sont également responsables de la gestion des plaintes. Ils peuvent prendre directement en charge les plaintes à l'exception des cas spéciaux<sup>2</sup>.

#### Moyen à disposition du Comité :

- *Prise en main directe* :  
Le Comité peut résoudre une plainte de sa compétence, en particulier sur des conflits sociaux ou sur le ciblage communautaire directement en discutant avec le plaignant.  
Les types de résolution prise par le Comité sont de différentes formes :

<sup>2</sup> Les cas spéciaux relèvent de la décision de la Direction Inter Régionale

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   10
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

- Réponse favorable : à l’instar de l’inscription du ménage dans la liste des ménages préenregistrés ou des ménages bénéficiaires ;
  - Réponse défavorable : regret de ne pas pouvoir satisfaire le plaignant ;
  - Comité se déclarant incompétent : les plaintes sont référées au niveau du FID ou au niveau du guichet unique du MPPSPF.
- *Traitement communautaire en Audience publique :*
- Si aucune résolution n’est prise avec le plaignant après la prise en main directe, le Comité peut convoquer une audience publique pour résoudre certaines plaintes ou conflits. L’appui d’un représentant du programme ou d’une autorité peut être sollicité en tant que facilitateur.
- En revanche, les plaintes émises lors de toutes les Assemblées générales peuvent être traitées en audience publique.
- Les types de plaintes traitées au niveau communautaire sont :
- Celles liées au **ciblage communautaire** : plainte d’un ménage non postulant car il est non préenregistré ; plainte d’un ménage non validé par la communauté ; plainte d’un ménage à information incomplète ou erronée ; et
  - Celles à **caractère socio-organisationnel** : plaintes issues de conflits sociaux ou celles que le Comité estime leur résolution à la responsabilité de la communauté elle-même.
- *Médiation par le Comité de Règlement de Litiges :*
- Dans le cas où les plaintes sur le foncier ne sont pas résolues au niveau du Fokontany, les dossiers sont remis et traités par le Comité de Règlement des Litiges (CRL) de la Commune. Le CRL s’organise pour traiter l’ensemble des plaintes en : (i) analysant la pertinence de la plainte et vérifiant de manière approfondie sur le bien-fondé de l’objet des plaintes ; (ii) rapportant sa décision et ses recommandations dans le Cahier de registre des plaintes.
- Dans le cas où les décisions ne satisfont pas au plaignant, les plaintes sont transmises au niveau du FID pour traitement.

### **Vérification et recoupement :**

La vérification ou recoupement s’agit d’une investigation directe ou d’une vérification physique auprès du plaignant ou au moyen de réunion, de confrontation, de visite sur le terrain ou par téléphone.

Autant que possible, toute sorte de vérification ou de recoupement est à faire pour confirmer la raison de la plainte. Toutefois, le recoupement sur le terrain n’est pas à faire systématiquement car c’est pratiquement impossible. C’est aux SOGC d’en juger si cela est nécessaire. Il importe toutefois de noter que dans le cas d’une dénonciation, le recoupement sur le terrain est obligatoire.

Nota : La suspension de ménage au programme est acceptable en cas de soupçon ou en attente de vérification ou de recoupement pour le non-respect des manuels de procédures opérationnelles.

Cette étape (suspension) est à franchir si la vérification ou le recoupement des informations sur le ménage en question n’est pas encore achevé avant la préparation du prochain paiement. La décision sur la suspension de ménage doit être prise au niveau de la Commission Inter Régionale de Traitement des Cas Spéciaux (CIRTCS). Si le ménage est maintenu au programme après vérification ou recoupement, le FID doit payer le montant dû lors de sa suspension. Quoique que la suspension fasse partie du cas spécial, la responsabilité relève directement du Chargé de projet.

En ce qui concerne la mise à jour des données dans le MIS, le Chargé de projet doit terminer toutes les saisies relatives aux ménages, une fois que la CIRTCS décide la sortie de ces derniers.

### **Acheminement des Formulaires de plaintes auprès du FID :**

Les Formulaires de plaintes dûment remplis, collectés et traités ou non par le Comité (CPS ou CGP) doivent être acheminés au programme (FID). Cela se fait lors des missions de suivi et de supervision des Chargés de projet ou de tout autre personnel du FID en visite sur le site. La personne qui a pris les fiches doit signer et

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   11
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

mettre son nom et son numéro de téléphone sur le Cahier de registre des plaintes qui sert également de cahier de transmission.

Pour plus de commodité, si les plaintes concernent le Comité, le plaignant peut transmettre directement le formulaire de plainte auprès du personnel du FID, remettre les plaintes dans la boîte de doléance du FID ou utiliser les lignes vertes téléphoniques.

Les plaintes acheminées au niveau du FID seront saisies par le SOGC dans la base de données ou le SIG et traitées suivant le protocole d'usage.

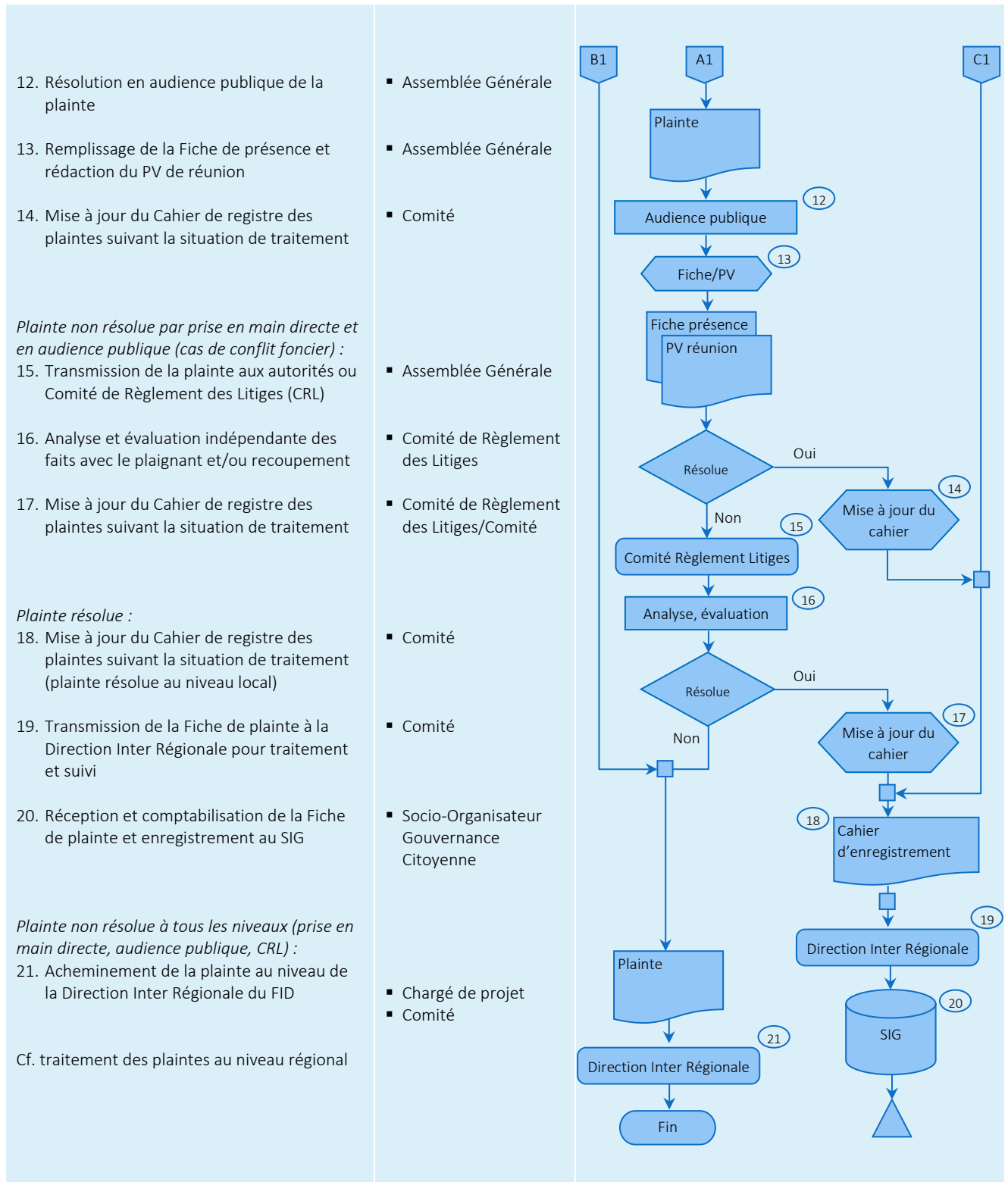
### Flux de traitement des plaintes au niveau local :

Descriptions	Intervenants	Diagramme de circulation de document	1/2
<p>1. Mise à disposition des formulaires de plainte au niveau de la localité</p> <p>2. Remplissage et signature de formulaire de plainte<sup>3</sup></p> <p>3. Dépôt du formulaire de plainte rempli et signé à la personne en charge de sa mise à disposition</p> <p>4. Visa du formulaire de plainte et remise du coupon au bas du formulaire au plaignant</p> <p>5. Enregistrement de la plainte dans le Cahier de registre des plaintes</p> <p>6. Vérification de la recevabilité de la plainte</p> <p><i>Plainte non recevable<sup>4</sup> :</i></p> <p>7. Formulation des motifs du rejet, orientation et transmission au plaignant dans le meilleur délai</p> <p><i>Plainte recevable :</i></p> <p>8. Analyse et catégorisation (identification du niveau de traitement)</p> <p><i>Traitement au niveau local :</i></p> <p>9. Prise en main directe de la résolution de la plainte</p> <p>10. Remplissage et mise à jour du Cahier de registre des plaintes suivant la situation de traitement</p> <p><i>Plainte non résolue par prise en main directe :</i></p> <p>11. Convocation en Assemblée Générale pour la résolution de la plainte en audience publique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comité<sup>5</sup></li> <li>▪ Mère Leader</li>   <li>▪ Plaignant</li>   <li>▪ Plaignant</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li>   <li>▪ Comité</li> </ul>		
Descriptions	Intervenants	Diagramme de circulation de document	2/2

<sup>3</sup> Le plaignant peut faire appel au membre de Comité (CPS ou CGP), à la Mère Leader, au partenaire sur terrain ou au personnel du FID en visite sur terrain pour remplir le Formulaire de plainte

<sup>4</sup> Une plainte est classée non recevable lorsqu'elles n'ont pas de lien avec le programme ou sont reçues au-delà d'un évènement donné

<sup>5</sup> Comité désigne le CPS ou le CGP (FIAVOTA)



FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   14
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### 6.1.3.2. Traitement au niveau régional

Les plaintes non résolues au niveau local ou celles identifiées comme relevant de la compétence du programme sont acheminées pour traitement au niveau du FID.

#### Responsables du traitement des plaintes :

Le SOGC est la personne impliquée directement dans la gestion des plaintes au niveau du FID. D'autres personnes telles que le Responsable du Système d'Information, les Chargés de projet pourront apporter leurs appuis en cas de besoin.

- *Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne (SOGC)* : Il est chargé de l'enregistrement de toutes les plaintes reçus dans le SIG. Il est aussi le premier responsable de toute investigation ou recoupement sur le terrain pour compléter les informations nécessaires avant la prise de décision, surtout pour le cas d'implication d'autre personnel du FID ;
- *Responsable du Système d'Information* : Le RSI est chargé d'apporter son assistance technique au SOGC sur la saisie des plaintes dans le SIG ;
- *Chargés de projet (CP)* : Ils sont chargés de remettre les formulaires de plainte vierges auprès des Comités (CPS ou CGP ou CMS), d'une part et de récupérer les plaintes reçues lors de leurs missions de supervision pour les transmettre au SOGC, d'autre part. Ils ont également le rôle d'apporter des informations complémentaires concernant les bénéficiaires et les activités en cours. Ils ont l'obligation d'aider le SOGC quand il y a des recoupements sur le terrain à faire. Une fois les réponses de plainte disponibles, les Chargés de projet se charge de la transmission des réponses aux Comités (CPS ou CGP ou CMS) en utilisant à cet effet un bordereau d'envoi.
- *Commission Interrégionale de Traitement de Cas Spéciaux (CIRTCS)* : Ce Comité se réunit pour arbitrer les cas spéciaux au niveau de la Direction Interrégionale concernée et décider ainsi sur l'intégration/réintégration, la suspension, le maintien et la sortie d'un ménage. Par ailleurs, les plaintes jugées « délicates » ou « difficiles » seront également soumises à cette commission.

La Commission est composée, généralement de :

- Directeur Interrégional ou Directeur en charge de l'activité (DTM/DFSP)
- Chef de Service des Opérations et Environnement (CSOE)/Responsable de l'activité
- Responsable de Suivi Evaluation (RSE)
- Socio-organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne (SOGC)
- Charge de projet en charge du site concerné

#### Moyen à disposition :

- *Traitement de plainte au bureau* : Le traitement est suivi de la mise à jour du SIG par le SOGC, avec l'assistance technique du RSI.

Il incombe au SOGC de préparer les réponses aux plaintes. La distribution des réponses est organisée par la Direction du FID en fonction des missions sur le terrain.

- *Traitement des plaintes sur terrain* : Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et/ou d'une enquête pour en déterminer la validité, analyser les causes et conséquences, établir quel engagement ou promesse n'a pas été respecté, et décider des mesures à prendre ou solutions possibles pour y donner suite. Il s'agit de faire une investigation directe et de procéder à une vérification physique suivant le cas : vérification et recoupement auprès du plaignant ou au moyen de réunions, de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone. Il revient au SOGC de décider comment faire enquête au sujet d'un grief donné dans la mesure où le recoupement sur le terrain n'est pas à faire systématiquement car c'est pratiquement impossible. Notons toutefois que dans le cas d'une dénonciation, le recoupement sur le terrain est obligatoire.



**Flux de traitement des plaintes au niveau régional :**

Descriptions	Intervenants	Diagramme de circulation de document <span style="float: right;">1/1</span>
1. Acheminement des plaintes au niveau du FID	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité</li> <li>Chargé de projet</li> </ul>	
2. Enregistrement de l'arrivée des plaintes dans le Registre des courriers Arrivée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secrétaire réceptionniste</li> </ul>	
3. Transmission des plaintes au Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne (SOGC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secrétaire réceptionniste</li> </ul>	
4. Enregistrement dans le SIG de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
5. Analyse et traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> <li>Chargé de projet</li> </ul>	
<i>Plaintes résolues :</i>		
6. Archivage des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
<i>Plaintes non résolues :</i>		
7. Acheminement des plaintes au niveau de la Direction Générale du FID	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
8. Enregistrement de l'arrivée des plaintes dans le Registre des courriers Arrivée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secrétaire réceptionniste</li> </ul>	
9. Transmission des plaintes au Responsable Gouvernance Citoyenne (RGC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secrétaire réceptionniste</li> </ul>	
10. Vérification et recoupement <sup>6</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
11. Réunion pour prise de décision et de résolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité central</li> </ul>	
12. Envoi des résultats du traitement à la Direction Inter Régionale concernée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
13. Enregistrement de la résolution dans le SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
14. Suivi des actions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	
15. Archivage des documents	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	

<sup>6</sup> Si nécessaire auprès du plaignant ou au moyen de réunions de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   16
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### *6.1.3.3. Traitement au niveau central*

Les plaintes non résolues au niveau régional ou celles identifiées comme relevant de la compétence centrale sont transmises par les Directions Inter Régionales pour traitement à la Direction Générale.

#### ***Responsables du traitement des plaintes :***

Les plaintes émises au niveau central sont traitées par le Responsable Gouvernance Citoyenne (RGC).

Pour les plaintes jugées « délicates » ou « difficiles », une Commission centrale de gestion des plaintes est mise en place et est en charge de prendre de décision concernant les plaintes non résolues au niveau des DIRs et envoyées à la Direction Générale pour avis. Des mails ou courriers seront envoyés aux DIRs en guise de réponse, mais c'est la DIR concernée qui s'occupera de l'envoi de la réponse au plaignant.

La Commission centrale est composée de :

- Directeur du Suivi Evaluation et du Système d'Information (DSESI) ;
- Directeur de l'activité concernée par la plainte (DFSP ou DTM ou DPCSFA ou DI) ;
- Responsable des activités concernées par la plainte ;
- Responsable Gouvernance Citoyenne (RGC).

Toute plainte parvenue au niveau de la Direction Générale est enregistrée auprès du Secrétaire Réceptionniste et traitée par le RGC et la Commission centrale pour prise de décision. Si la plainte concerne une Direction Inter Régionale, les résultats du traitement y sont ensuite envoyés pour la suite des actions.

**Flux de traitement des plaintes au niveau central :**

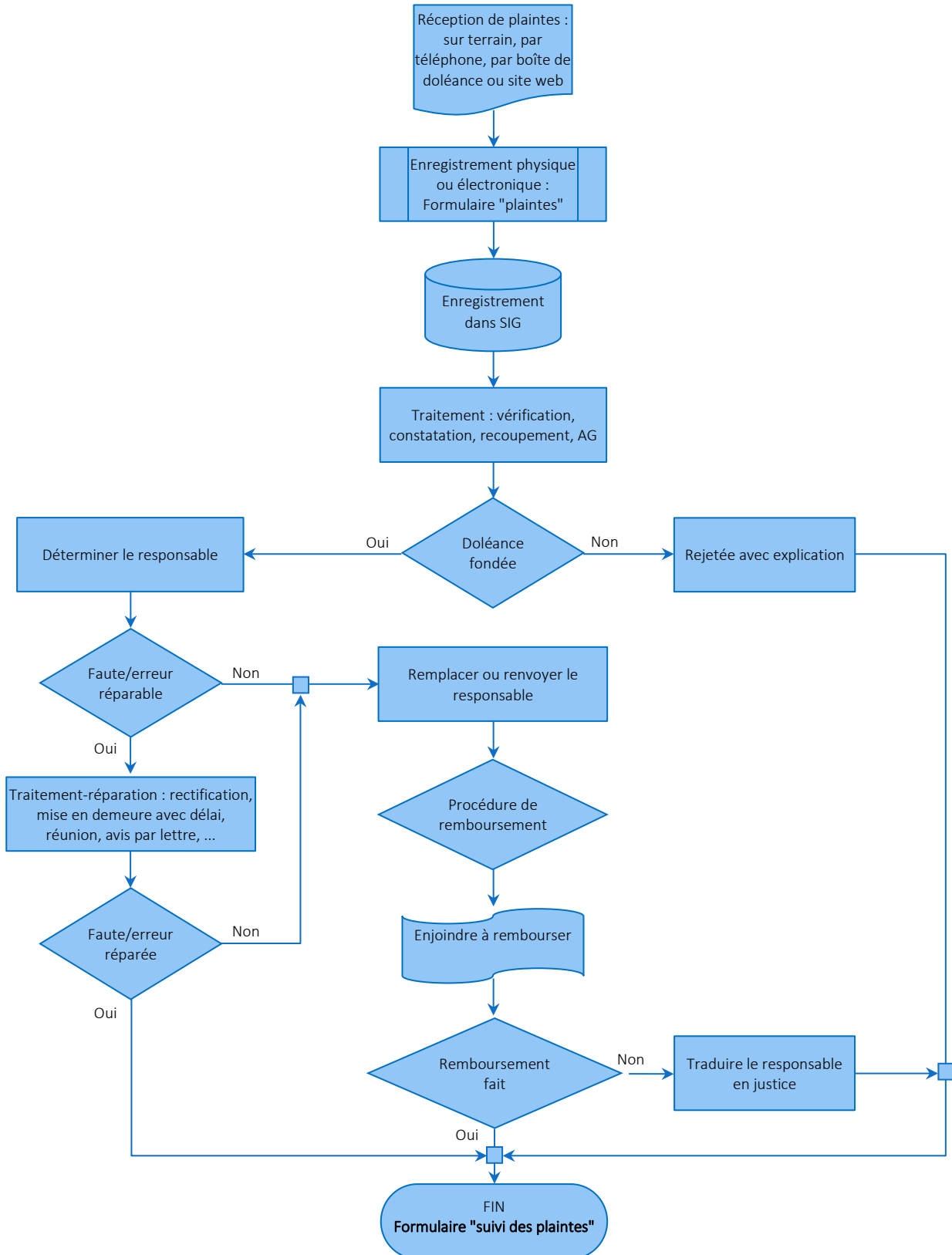
Descriptions	Intervenants	Diagramme de circulation de document
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acheminement des plaintes au niveau de la Direction Générale du FID</li> <li>2. Enregistrement de l'arrivée des plaintes dans le Registre des courriers arrivée</li> <li>3. Transmission des plaintes au Responsable Gouvernance Citoyenne (RGC)</li> <li>4. Vérification et recouplement<sup>7</sup></li> </ol> <p><i>Résolution relevant de la compétence de la Direction Générale (plaintes jugés délicates ou difficiles) :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Convocation à une réunion du Comité Central</li> <li>6. Réunion pour prise de décision et de résolution</li> <li>7. Envoi des résultats du traitement à la Direction Inter Régionale concernée par mail ou courrier</li> </ol> <p><i>Résolution ne relevant pas de la compétence de la Direction Générale :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Acheminement des plaintes au niveau de la Direction Inter Régionale</li> <li>9. Traitement des plaintes</li> <li>10. Suivi des actions</li> <li>11. Archivage des documents</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Secrétaire réceptionniste</li> <li>▪ Secrétaire réceptionniste</li> <li>▪ Responsable Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Responsable Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Comité Central</li> <li>▪ Responsable Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Responsable Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> <li>▪ Socio-Organisateur Gouvernance Citoyenne</li> </ul>	

<sup>7</sup> Si nécessaire auprès du plaignant ou au moyen de réunions de confrontation, visites sur le terrain ou par téléphone

Les plaintes peuvent être déposées directement au bureau de la Direction Générale du FID, par écrit en utilisant le formulaire qui convient, par la boîte de doléance, par téléphone ou par le site web.

**Flux de traitement des plaintes contre quelqu'un (Comité de protection sociale, personnel du programme, prestataires contractuels et partenaires)**

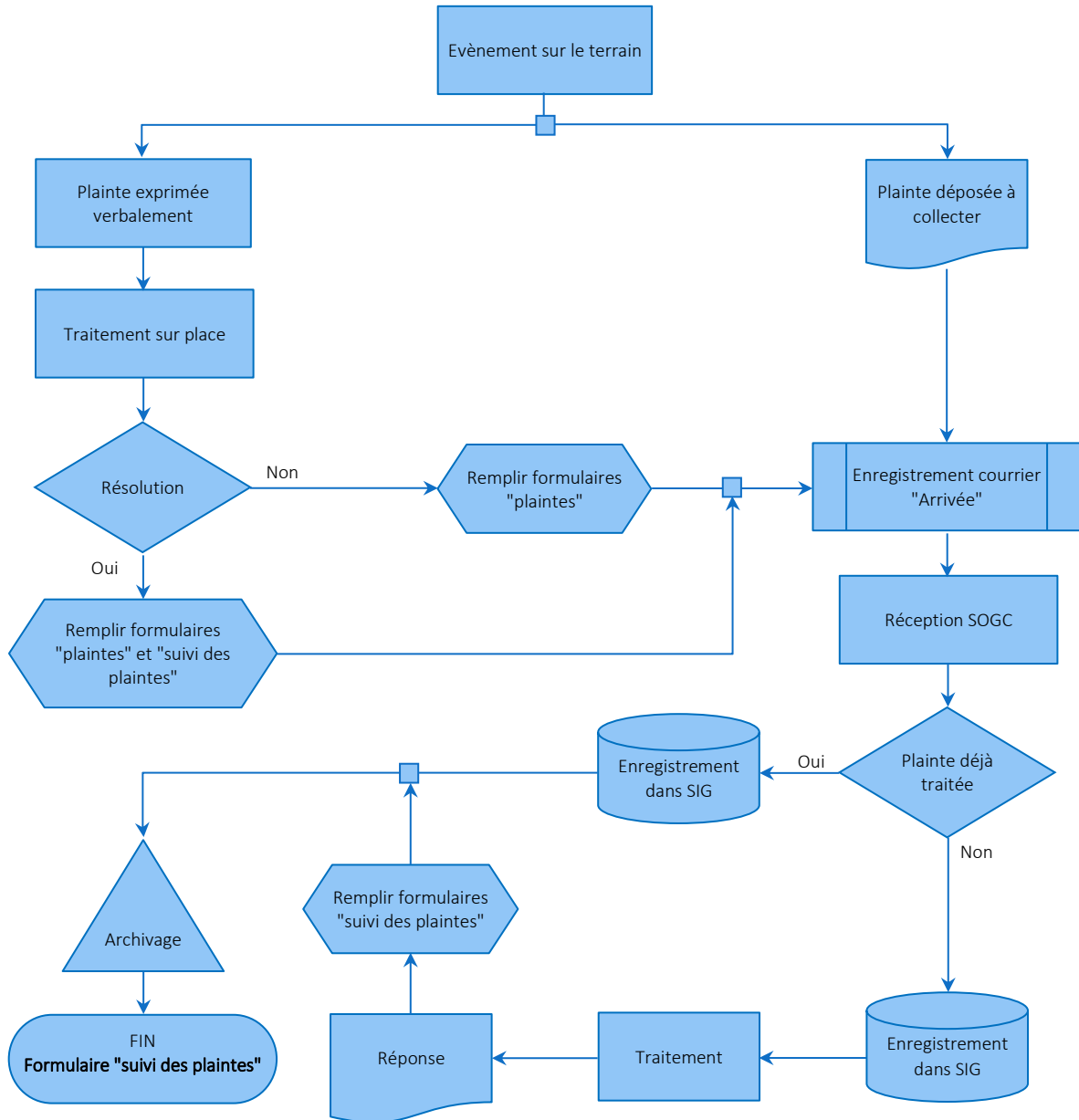
Figure 2. Flux de traitement des plaintes contre quelqu'un



Les plaintes sur le programme sont, soit exprimées verbalement lors des visites sur terrain, soit déposées par écrit en utilisant le formulaire qui convient, par la boîte de doléance, par téléphone ou par le site web.

**Flux de traitement des plaintes sur les mécanismes du programme**

*Figure 3. Flux de traitement des plaintes sur les mécanismes des programmes*



FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   20
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### **Règlement des litiges ou des conflits (cas foncier) :**

Le règlement des litiges est d'abord réalisé par des « sages » du Fokontany et de la Commune. Dans le cas où les litiges ne sont pas résolus au niveau du Fokontany, les dossiers sont remis et traités par le Comité de Règlement des Litiges (CRL) de la Commune<sup>8</sup>. Les cas où les litiges dans le cadre du projet et qui ne sont pas réglés au niveau des CRL sont transmis au niveau de la Direction Inter Régionale du FID pour traitement. Dans le cas d'un échec de règlement à l'amiable, le dossier est transmis au niveau du Tribunal.

Ainsi, trois (3) modes de traitement de plainte sont disponibles au niveau local :

#### **(a). Gestion du conflit à l'amiable :**

Le processus de gestion à l'amiable comprend les étapes énoncées ci-après :

- Inscription des plaintes émanant des PAPs (Personnes Affectées par le Projet) dans le Cahier de registre des plaintes ;
- Production si nécessaire de tout dossier jugé être utile pour étayer les dires ;
- Traitement de la plainte dans un délai de quelques jours, dont les actions consistent à :
  - Analyser la pertinence de la doléance. Procéder à la vérification approfondie sur le bien-fondé de l'objet des plaintes et des litiges.

De plus, le principe d'équité doit être respecté afin de régler de manière impartiale les litiges. Pour ce faire, les enquêtes profondes de recoupement doivent être faites, au tout début du processus, c'est-à-dire lors de l'établissement du bien-fondé du litige. En ce sens, la consultation doit être faite auprès de différentes sources d'information au niveau local : Chef Fokontany, notables, responsables communautaires, autorités traditionnelles.

- Prendre une décision et des recommandations ;
- Enregistrer les décisions et recommandations dans le registre des plaintes et communiquer la réponse aux plaignants. Une fiche synthétisant les plaintes avec la décision et les recommandations y afférentes dûment signées par les parties est remise au plaignant
- Information régulière de la situation des traitements des litiges.
- Regroupement et centralisation des plaintes et des litiges traités comme suit :
  - Classement de dossier des cas résolus ;
  - Suite à donner à la Commune et à l'unité de gestion du Projet ;
  - Transfert des cas litigieux au niveau des instances supérieures avec les dossiers y afférents.

Le traitement au niveau du Fokontany et par le biais du CRL, et même le traitement au niveau régional suit le même processus.

#### **(b). Médiation par le Comité de Règlement de Litiges :**

Un Comité de Règlement des Litiges (CRL) est érigé dans le cadre de la mise en œuvre du PAR (Plan d'Actions de Réinstallation). Le cas référé au CRL est celui dont aucune solution acceptable par les parties n'ait pu être trouvée à l'amiable. L'entité d'accompagnement appuie le plaignant dans le transfert de son dossier pour traitement au niveau du CRL.

<sup>8</sup> Un CRL est érigé au niveau de chaque Commune concernée.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   21
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

La composition proposée de CRL est la suivante (sans être exhaustif) :

Entité	Nombre proposé	Explications
Représentant de la Préfecture	Un (1)	
Représentants de la Commune	Au moins deux (2)	Le Maire et son adjoint. On peut également intégrer un membre du Conseil Municipal, dans le cas où le nombre de PAPs de la Commune dépasse plus de 100 Ménages.
Représentants du Fokontany	Deux (2)	Le Président et son adjoint.
Représentants des PAPs	Au moins un (1) par groupe de 10 PAPs	La répartition peut changer en fonction du regroupement géographique des PAPs. Un groupement appartenant à une localité (village) peut se faire représentant dans le CRL, même si le nombre de 10 n'est pas atteint.
Représentant d'ONG indépendant (si besoin)	Au moins un (1)	Nombre susceptible d'augmenter lors de la mise en œuvre du PAR, compte tenu de l'activité des ONG dans la localité et des approches auprès de ces ONG.

Le CRL analyse la doléance et décide sur l'audition du plaignant et sur la base d'un rapport rédigé par un expert d'une ONG indépendante. Ce dernier a pour charge de rédiger un rapport indépendant retraçant à la fois :

- La procédure mise en œuvre pour aboutir au résultat litigieux afin d'observer s'il y a un vice de forme ;
- Les éléments contestés dans le résultat obtenu en détaillant l'ensemble des éléments et en établissant, de son côté, une évaluation indépendante de ce résultat ; et
- La mise en perspective des résultats avec des résultats similaires d'autres PAPs.

Le CRL s'organise pour traiter l'ensemble des plaintes et litiges en :

- Analysant la pertinence du ou des desideratas, et les décisions et recommandations ; et
- Rapportant sa décision et ses recommandations dans le Cahier de registre des plaintes et sur la Fiche à remettre au plaignant.

Dans le cas où les décisions ne satisfont pas au plaignant, le CRL transfère l'affaire à la Direction Inter Régionale qui à son tour essaiera de continuer le traitement à l'amiable.

### ***(c). Recours au tribunal :***

Le recours aux tribunaux n'est fait qu'après avoir épuisé toutes les tentatives de règlement à l'amiable. Les personnes affectées insatisfaites peuvent donc introduire leur litige auprès du Tribunal de première instance du lieu d'opération.

Le recours judiciaire se fait selon les modalités suivantes :

- Une assistance est fournie aux Personnes Affectées par le Projet (PAPs) afin de leur permettre de pouvoir exercer leur droit de recours ;
- La période minimale pour présenter un recours est de quarante (40) jours calendaires après le refus d'accepter l'offre d'indemnisation ou l'échec de la conciliation, le dernier à survenir s'appliquant ;
- Un accès est assuré à un fonds d'appui pour financer les cas de litiges présentés par des personnes affectées illetrées ou considérées vulnérables ou éligibles selon les études socio-économiques de base ; et
- Les instances sont flexibles et ouvertes à diverses formes de preuves.

Au cas où des personnes expropriées s'avisent à induire en erreur l'opinion publique à travers des médias, des sessions de discussions seraient organisées et des notes d'information en Français et en Malagasy seraient élaborées en conséquence et distribuées aux médias.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   22
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### **Prise en charge des cas de violences basées sur le genre (VBG) :**

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme et en complément du mécanisme de gestion des plaintes présenté précédemment, il est également établi un protocole spécifique de prise en charge des violences et abus sexuels envers les femmes. A cet effet, le FID travaille en étroite collaboration avec des organismes spécialisés, notamment la Cellule d'écoute et de Conseils juridiques auprès du MPPSPF, les Associations ou ONGs, les plateformes, ... pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre (VBG), entre autres « toutes activités spécifiques de sensibilisation, mobilisation et prise en charge de cas » dans le cadre du projet.

Des conventions de partenariat sont ainsi développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre enregistrées dans le cadre du projet sont directement transférées et traitées par ces entités spécialisées, après recoupement. La victime sera orientée vers le service de prise en charge approprié. La fonction ou le bénéfice de la personne impliquée sera suspendu jusqu'au verdict.

### **Prise en charge des cas de non-respect des mesures sanitaires contre la propagation du COVID19 :**

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme, notamment durant tous les évènements organisés par le FID (réunion, paiement, travaux, ...), les mesures sanitaires devraient être respectés pour éviter la propagation du COVID19 ; le personnel ainsi que ses partenaires devraient renforcer la sensibilisation. Le public est donc à inciter à porter plainte sur le non-respect de ces mesures.

Les plaintes reçues seront traitées avec le Socio-Organisateur chargé de la sauvegarde environnementale et sociale.

### **Prise en charge des cas de corruption :**

Dans le cadre du renforcement de la gouvernance des programmes mis en œuvre par le FID, la lutte anti-corruption est à renforcer en collaboration avec le BIANCO. Des sensibilisations sur cette lutte sont à intensifier, à divers canaux et à plusieurs niveaux, à savoir : personnel du FID, partenaires et prestataires de service ayant contrat avec le FID, autorités locales, communautés bénéficiaires.

Pour le cas de corruption sévère, sans distinction d'acteur, les dossiers de plainte seront transférés à la Direction territoriale du BIANCO pour traitement, après recoupement.

Pour le cas de concussion par les acteurs locaux (membre de CPS/CMS, Mères leader/Parents Leader, Accompagnateur local, Relais communautaire, ...), la fonction de la personne impliquée sera suspendue et pour le cas d'une Mère leader, elle sera sortie du programme, si le cas est confirmé lors d'une audience publique. Il est à noter que le montant collecté devrait être remboursé aux victimes. Si le Chef de Fokontany est impliqué dans le cas, les autorités de tutelle (Maire et Chef de district) devraient être informées pour prise de décision.

Pour le cas de malversation par les prestataires de service, son traitement devrait suivre le guide y afférent.

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

## **6.1.4. Prise de décision et émission des réponses**

### **6.1.4.1. Prise de décision**

A la suite d'un examen et/ou d'une enquête, quelque chose devrait être corrigée, modifiée ou changée pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse évidente. Le SOGC ou le RGC doit statuer sur les décisions prises :

- *Plainte fondée* : Si une exclusion ou inclusion volontaire, favoritisme, non-respect du droit humain, non-respect des engagements, malversation ou erreur sont prouvés, l'entité décideur prend la



FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   23
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

décision de rectifier la situation. A titre d'exemple de redressement : refaire l'enquête/enregistrement, ou corriger le responsable de la faille, ou compléter les reliquats non payés, ...

- *Plainte non fondée, ou aucun recours possible, ou délai de considération de la plainte dépassé :* Envoi d'une lettre de regret au plaignant en lui donnant les explications y afférentes.

#### 6.1.4.2. Emission des réponses

Il est fondamental de communiquer clairement au plaignant les constats issus du processus d'examen et/ou d'enquête et de le tenir dûment informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses devraient se faire verbalement (par le CPS/CGP) ou par écrit et sont systématiquement documentées :

- Toutes les plaintes traitées au niveau régional (Direction Inter Régionale) et central (Direction Générale) doivent être répondues par lettre officielle aux plaignants ;
- Pour les plaintes traitées localement, que ce soit par le Comité, par Audience publique, par le Comité de Règlement de Litiges (CRL) ou par l'Agent du FID, les réponses écrites ne sont pas obligatoires. Il suffit de noter sur le PV de réunion ou sur le cahier de registre que la plainte est déjà traitée ;
- Passer les réponses de plainte et les deux bordereaux au CPS/CGP/CMS qui à son tour va compléter la partie « date de réception des réponses » dans le Cahier de registre des plaintes, puis remettre les réponses de plainte aux plaignants en faisant signer le 2<sup>ème</sup> bordereau.

### 6.1.5. Recours en appel et recours au tribunal

#### 6.1.5.1. Recours en appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut décider de faire appel de la réponse. Le recours en appel permet au FID de réexaminer les vérifications/recoupements déjà effectués et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen.

Pour plus d'objectivité, la nouvelle investigation devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, et ce afin de démontrer au plaignant l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le mécanisme. Le circuit de traitement d'un recours en appel est toujours par médiation.

#### 6.1.5.2. Recours au tribunal

Le recours au tribunal n'est fait qu'après avoir épuisé toutes les tentatives de règlement à l'amiable ou après échec des interventions antérieures de résolution. Les personnes affectées insatisfaites peuvent donc introduire leur litige auprès du Tribunal de première instance du lieu d'opération.

### 6.1.6. Clôture et archivage

La clôture du dossier survient après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution. Le SOGC ou RGC peut demander au plaignant de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. De même, il est appelé d'évaluer le processus et sa conclusion.

Les SOGC assurent l'archivage des dossiers afférents (lettres de réponses, bordereau d'envoi des réponses au CPS/CGP/CMS, bordereau d'envoi attestant la réception de réponse par le plaignant, et autres pièces justificatives).

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   24
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

La modalité de classement se présente comme suit :

- Classement de chaque dossier dans une sous chemise mentionnant le site de l’activité concernée (Fokontany) ;
- Classement de la sous chemise dans une chemise mentionnant la Commune ;
- Rangement de la chemise dans un carton archive mentionnant l’activité concernée.

Les documents doivent être maintenus confidentiels. Les dossiers de plainte doivent être archivés dans un délai illimité.

### 6.1.7. Rapportage

En partant de la base des données qui est mise à jour régulièrement, un rapport relatant la situation des plaintes doit être rédigé mensuellement par le SOGC et envoyé à la Direction générale.

Le SOGC établit une base de données SIG pour capitaliser l’ensemble des plaintes reçues, et au besoin publie les statistiques sur le nombre des plaintes reçues, la nature des griefs, les mesures prises, les délais de traitement, et les résultats obtenus sans être nominative. Une analyse des données recueillies peut être étudiée eu regard des échéanciers et des événements clés afin de dégager des tendances au niveau des résultats et peut permettre de voir les changements qu’il faut envisager d’apporter. Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d’évaluation du mécanisme et permet de faire des apprentissages et d’apporter des ajustements au besoin au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à la mise en œuvre du programme.

## 7. Prises en charge des cas spéciaux

Les cas spéciaux peuvent résulter des informations recueillies par le biais :

- Des plaintes ou des dénonciations émises par la communauté bénéficiaire ;
- Des mises à jour des informations des ménages bénéficiaires qui peuvent engendrer leur sortie du programme ; et
- Des constatations des faits lors des missions de supervision faites par les agents du FID.

Comme il s’agit des cas spéciaux, chaque cas qui se présente est à traiter spécifiquement.

### 7.1. Les étapes du mécanisme de traitement des cas spéciaux

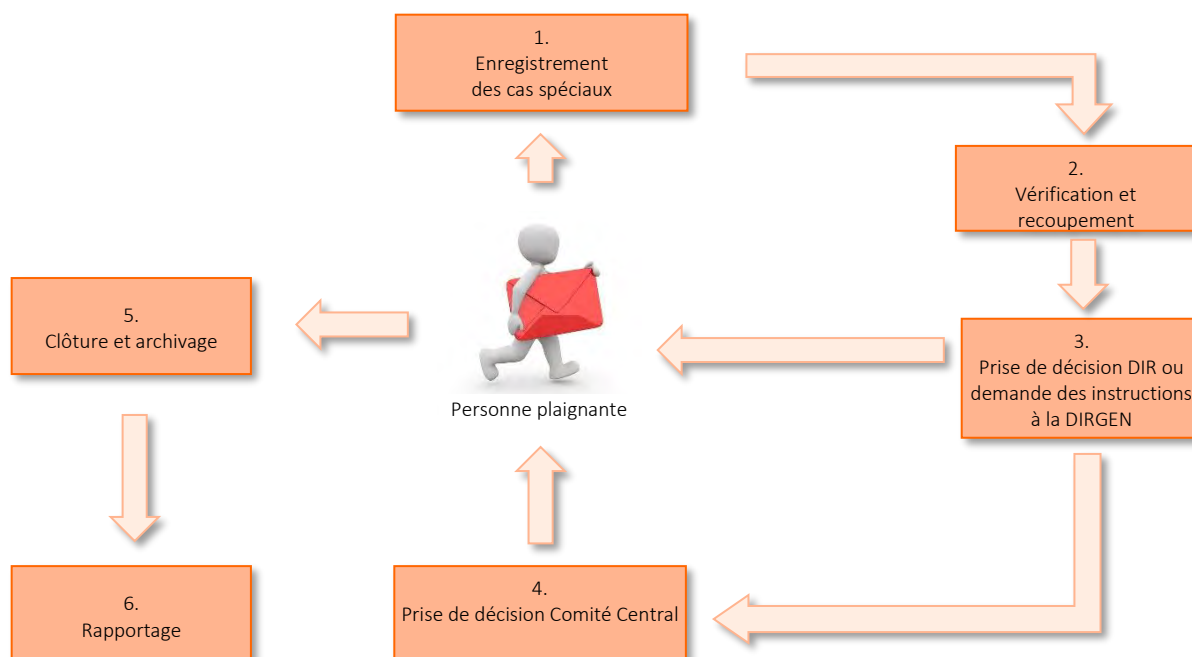
Le traitement d’un cas spécial incombe à la Direction Inter Régionale concernée et à la Direction Générale. En effet, le traitement d’un cas spécial peut aboutir à :

- L’**intégration** d’un ménage vulnérable ou éligible au programme même s’il ne satisfait pas toutes les conditions requises dans la procédure normale,
- La **réintégration** d’un ménage vulnérable ou éligible sorti du programme selon la procédure en vigueur,
- Le **maintien** d’un ménage vulnérable ou éligible au programme après ultime vérification selon la procédure en vigueur,
- La **sortie** d’un ménage du programme après vérification de son inclusion car le ménage en question est prouvé non vulnérable ou non éligible (présentation de fausses informations, erreur de calcul du score PMT, erreur d’enregistrement, ...) ou de non-respect des conditions requises selon la procédure en vigueur (demeurant en dehors de zone d’intervention suite au déménagement, absence prolongée aux travaux, non retrait fréquent des bénéficiaires, ...)

Nota : Les Directions Inter Régionales peuvent procéder à la suspension de ménage si la vérification des informations et des données nécessite un peu plus de temps. Après vérification et suivant les résultats obtenus, le ménage concerné pourrait être sorti ou maintenu au programme.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   25
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

**Figure 4.** Mécanisme de traitement des cas spéciaux



**Nota :**

Le traitement des cas jugés évidents incombe à la Direction Interrégionale (c'est-à-dire, sans demander l'avis de la Direction Générale). Sur ce, les décisions devraient toujours être prises au niveau de la commission interrégionale de traitement des cas spéciaux, avec le procès-verbal accompagné des pièces justificatives.

La Direction Interrégionale concernée devrait informer la Direction Générale en envoyant la copie du procès-verbal et des pièces justificatives y afférents, après la prise de décision de la commission.

Par contre, pour les cas jugés délicats, la Direction Interrégionale pourrait demander des instructions du Responsable de Gouvernance Citoyenne (RGC) de la Direction Générale.

**7.2. Ménage à intégrer au programme**

Chaque plainte reçue sur le ciblage doit être traitée soigneusement par le SOGC surtout si le ménage plaignant est prouvé être vulnérable ou éligible. En effet, le rôle du SOGC est de s'assurer qu'il n'y ait pas, ni d'exclusion ni d'inclusion volontaire ou par manque d'attention.

**7.2.1. Exemples de ménage à intégrer dans le programme**

Ci-après, à titre d'exemple, le ménage pouvant être intégré dans le programme :

- Ménage vulnérable ou éligible mais prouvé être exclu volontairement du processus (existence d'un conflit social avec les membres du CPS ou marginalisé par la communauté) ;
- Ménage préenregistré, éligible et validé mais non enregistré par omission ;
- Ménage préenregistré et éligible dont certains dossiers ne sont pas encore complets (CIN, Copie d'acte de naissance des enfants, ...) au moment de l'enregistrement alors que son score est assez élevé ; et
- Tout autre cas de ménage vulnérable ou éligible qui mérite d'être considéré particulièrement.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   26
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### 7.2.2. Processus de traitement

Si l'un des cas suscités se présente, la Direction Inter Régionale concernée fait le nécessaire pour :

- Vérifier dans le plus bref délai l'information avec recueil des pièces justificatives (PV de recoupement, copie de la liste des préenregistré, résultat de l'enquête ou de contre-enquête, certificats, copie d'acte de naissance, ...);
- Prendre la décision au niveau de la CIRTCS (formalisée par un PV) ;
- Prendre la disposition nécessaire pour intégrer le ménage dans le programme.

### 7.3. Ménage à réintégrer au programme

Chaque fois que le résultat d'une mise à jour des informations aboutit à la sortie du ménage, les Chargés de projet avisent le SOGC pour la suite du traitement. Le SOGC doit bien vérifier et bien analyser le cas pour éviter la prise de décision hâtive de la Direction Inter Régionale. Au cas où la décision a été déjà prise et que par la suite on a reçu une plainte et/ou on a découvert d'autres informations permettant de réintégrer le ménage, le SOGC rassemble toutes les preuves nécessaires dans le plus bref délai.

#### 7.3.1. Justification de la réintégration

Si la plainte du ménage sorti est fondée et/ou les informations recueillies sont correctes (appuyées par des pièces justificatives), la Direction Inter Régionale peut procéder au processus de réintégration.

#### 7.3.2. Processus de traitement

Si l'un des cas suscités se présente, la Direction Inter Régionale concernée fait le nécessaire pour :

- Vérifier dans le plus bref délai l'information avec recueil des pièces justificatives (certificat d'hospitalisation, lettre d'engagement, certificat de résidence, ...);
- Prendre de décision sur la réintégration du ménage suivant les pièces justificatives ;
- Prendre la disposition nécessaire pour réintégrer le ménage dans le programme.

### 7.4. Ménage à maintenir au programme

Si un ménage bénéficiaire a été soupçonné non éligible quel que soit la raison ou le motif, le SOGC doit bien vérifier et bien analyser le cas pour éviter la prise de décision pressée. Il rassemble toutes les preuves nécessaires dans le plus bref délai. Si le cas n'est pas justifié ou des justificatifs sont valables et disponibles, le ménage mérite d'être maintenu au programme.

#### 7.4.1. Justification du maintien

Parmi les causes suscitées, il peut y avoir des raisons qui, indépendamment de la volonté du ménage concerné, nécessitent une attention particulière, à savoir :

- Maladie grave justifiée (hospitalisation de longue durée du récepteur) pour le « non retrait du bénéfice 3 fois consécutives » ;
- Maladie grave justifiée pour le non-respect de la co-responsabilité travail (ACT/ACTP) (hospitalisation de longue durée du travailleur qui n'a pas de remplaçant) ;
- Toute autre raison qui mérite d'être considérée particulièrement.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   27
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

#### 7.4.2. Processus de traitement

Si l'un des cas suscités se présente, la Direction Inter Régionale concernée fait le nécessaire pour :

- Vérifier dans le plus bref délai l'information avec recueil des pièces justificatives (certificat d'hospitalisation, lettre d'engagement, certificat de résidence, ...);
- Prendre de décision sur le maintien ou la sortie du ménage suivant les pièces justificatives;
- Prendre la disposition nécessaire pour maintenir ou sortir le ménage dans le programme.

#### 7.5. Ménage à sortir du programme

##### 7.5.1. Caractéristiques

Il s'agit d'un ménage bénéficiaire, ayant passé par toutes les étapes du programme : ciblage communautaire ; enregistrement et remplissant toutes les conditions requises mais qui est prouvé par la suite non vulnérable ou non éligible (déclaration des fausses informations ce qui est démontré lors des investigations).

Cette information peut provenir d'une **dénonciation** faite par un membre de la communauté (bénéficiaire ou non) ou par des constatations des faits lors des missions de supervision faites par les Agents du FID.

Conformément au Manuel de procédures opérationnelles en vigueur, l'une des causes suivantes pourrait aboutir à la sortie du programme d'un ménage :

- Non perception de trois (3) fois consécutives du transfert et ce sans motif valable ;
- Non-respect de co-responsabilité au travail ; absence 10 jours consécutifs sans motif valable (ACT/FSP) ;
- Cumul de reliquat de transfert d'une valeur supérieure à 90 000Ar non justifiés, pour FSP (équivalent de 20 jours de travail) ;
- Déménagement dans un Fokontany où le projet n'est pas en place ;
- Décision de quitter le projet (avec lettre de désistement précisant le motif) ;
- Plus d'enfants âgés de **0 à 14** ans pour TMDH ;
- Plus d'enfant scolarisé dans la CISCO couverte ou environnante par le programme TMDH ;
- Ménage éclaté ou disloqué ;
- Déclaration de fausse information et prouvé comme ménage non vulnérable ou non éligible ;
- Ménages non vulnérables ou non éligibles après re certification ou recoupement ;
- Non-assistance aux espaces de bien-être, sans motif valable, après avertissement ;
- Dérogation aux règles et normes sociales (comme les VBG, la corruption, ...);
- Autre cas qui portent atteinte au bon déroulement du programme.

##### 7.5.2. Processus de traitement

Si la dénonciation se présente, la Direction Inter Régionale concernée fait le nécessaire pour :

- Vérifier dans le plus bref délai l'information à l'aide d'une mission de recoupement et si nécessaire avec une contre-enquête ; à cet effet, des pièces justificatives devront être rassemblées (résultat de l'enquête, PV de recoupement, photos, ...);
- Si l'information est vérifiée, prendre une décision au niveau de la CIRTCS tout en établissant un PV
- Prendre la disposition nécessaire pour sortir le ménage dans le programme.

Pour les autres cas (déménagement dans un Fokontany non touché par le programme, désistement volontaire, etc.), la DIR procède à la :

- Vérification de l'information par le biais des pièces justificatives ;
- Si l'information est vérifiée, prise de décision pour la sortie du ménage au niveau de la CIRTCS ;
- Prise de disposition nécessaire pour sortir le ménage dans le programme.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   28
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

## 8. Mise en place du système de gestion des plaintes et des cas spéciaux

La mise en place du système de gestion des plaintes et des cas spéciaux 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 de sensibilisation à l'endroit des autres acteurs (prestataires de service, communautés bénéficiaires, ...) ;
- Prise en charge par les différents dispositifs.

### 8.1. Renforcement de la sensibilisation interne

Il s'agit du renforcement de la sensibilisation interne sur la Gouvernance Citoyenne appliquée au sein du FID et sur la lutte anti-corruption. 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 acteurs plus responsables et intègres dans l'exercice de leur fonction respective. Elle permet également à la communauté bénéficiaire d'être informé, de savoir et de défendre leur droit. Ce qui rentre dans le cadre de la mission du FID « aider les communautés pauvres ou éligibles et en particuliers les ménages vulnérables » ;
- La Gouvernance Citoyenne complète les activités opérationnelles mises en œuvre par le FID (ACT, TMNC, TMC) ; et
- La mise en place des mécanismes de Gouvernance Citoyenne dans la gestion du programme augmente la performance et la crédibilité du projet vis-à-vis de la population bénéficiaire, du gouvernement, et des bailleurs de fonds.

### 8.2. Renforcement de capacité sur le mécanisme et sur le SIG (MIS)

Il s'agit du renforcement de la capacité des SOGC, de l'équipe opérationnelle des DIRs ainsi que les autres partenaires du FID sur le mécanisme de gestion des plaintes et cas spéciaux et sur le Système d'Information et de Gestion SIG (MIS).

#### 8.2.1. Renforcement de capacité sur le mécanisme

Les SOGC et l'équipe opérationnelle du FID feront toujours l'objet de renforcements de capacités ou de communication chaque fois qu'il y a des révisions des outils ou de stratégie sur la gestion des plaintes et des cas spéciaux.

Il en est de même pour l'équipe des prestataires recrutés par le FID. Leur formation est en général assurée par le SOGC sur les mêmes thèmes, lors de la prise en main.

Les membres du Comité local (CPS/CGP/CMS) recevront la formation par le SOGC avec l'appui des Socio-organisateur sur l'utilisation des formulaires appropriés, l'enregistrement dans un cahier de toutes les plaintes qui leur parviennent et particulièrement la résolution des plaintes spécifiques au niveau communautaire.

L'équipe du FID effectue aussi des suivis et des appuis à chaque mission sur terrain pour l'opérationnalisation du mécanisme au niveau local.

#### 8.2.2. 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 Système d'Information 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.

FID	GUIDE OPERATIONNEL	Page   29
	Gestion des plaintes et cas spéciaux	Création : 2019
	Activités ACT, FSP, TMC/TMDH/TMNC/AUE-AEC	Révision : Novembre 2021

### 8.3. Renforcement de la communication et de la sensibilisation

Il s'agit du renforcement de la communication et de la sensibilisation à l'endroit des communautés, des ménages bénéficiaires et des autres acteurs (autorités locales, prestataires de service) sur le processus de gestions des plaintes et des cas spéciaux, notamment de faciliter l'accès à l'information relative aux droits des ménages et sur la lutte anti-corruption :

- Sensibiliser les acteurs de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes et des cas spéciaux, des moyens de recours disponibles, les réponses de plainte ;
- Communiquer et sensibiliser les acteurs sur les types de corruption possibles et sur la lutte anti-corruption ;
- Renforcer l'explication sur la gratuité des programmes et la mobilisation de la communauté à se mettre en garde contre les risques d'escroquerie et de malversation ;
- Expliquer à la communauté et aux ménages bénéficiaires la finalité du mécanisme de gestion des plaintes utilisés par le programme dès la première audience publique, c'est-à-dire lors de l'Assemblée Générale d'initiation ;
- Informer continuellement la communauté et aux ménages bénéficiaires de leurs droits respectifs ;
- Faire savoir à la communauté et aux ménages bénéficiaires les rôles et les responsabilités de tous les intervenants du programme (FID, Comité local, Agence d'exécution, Agence de paiement, ...) ;
- Informer la communauté et les ménages bénéficiaires les démarches à suivre en cas de non-respect de leur droit (remplissage des fiches de plaintes, appel du numéro vert, déposition de plainte dans la boîte des doléances, ...), le processus de gestion des plaintes (la réception jusqu'à la remise de réponse de plainte, la durée de traitement des plaintes, la confidentialité d'une dénonciation ;
- Répéter l'explication et la communication sus mentionnées à toute occasion ;
- Identifier et utiliser les canaux de communication habituels de la communauté ;
- Encourager les membres du CPS/CGP et la communauté de résoudre autant que possible localement les plaintes émises surtout celles concernant le ciblage communautaire et les conflits sociaux.

### 8.4. 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 et des cas spéciaux ;
- Duplication et dépôt des formulaires auprès du Comité de Protection Sociale ;
- Communication des lignes vertes pour la réception des plaintes par téléphone ;
- Dotation de Cahier de registre de plaintes pour l'enregistrement des plaintes au CPS ;
- Remplissage des bases de données existantes.

Nota : Pour mieux suivre l'utilisation des différents outils, la réception des outils (formulaires de plainte et des Cahiers de registre de plaintes, affiches, ...) par les CPS est à justifier par un accusé.

## 9. Liste de plaintes possibles et démarches à suivre pour les résoudre

Les plaintes peuvent être émises tout le long du processus du programme. En effet, elles sont souvent liées aux actions des programmes suivants :

- Ciblage communautaire ;
- Enregistrement des bénéficiaires ;
- Paiement des bénéficiaires ;
- Réalisation des activités ou co-responsabilité ;
- Services offerts par les opérateurs de terrain : CPS, le Programme (FID) ou ses institutions partenaires (AGEX, Agence de paiement, ...) ;
- Autres.

## Annexes



**Annexe 1. Formulaire de plainte**



**FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT**



ACT     ACTU     FSP     TMDH     TMNC     TMU     AUE/AEC

**FISY FITARAINANA**

N° ...../FKT .....KMN..... DATIN'NY FITARAINANA : .....

**1- NY MPITARAINA (Azo tsy fenoina ireto raha fitoroana olona no hatao):**

Anaran'ny Lohampianakaviana :

N° Karapanondro :     N° TEL :

Laharan'ny Tokantrano :

Anaran'ny Vady :

Fonenana :

Tokantrano mpahazo tombontsoa :     Tokantrano tsy mpahazo tombontsoa :

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

Fitiliana mpisitraka :     Fandraharahana :

Fandoavam-bola :     Hafa (mariho eto)  :  
.....

**3- FANAZAVANA NY FITARAINANA :**

**4- MITARAINA NOHO NY AFITSOKY NY :**

**NY MPITARAINA**

**SONIA**

**NY KOMITY MPIAHY NY MPIARA-BELONA**



ROSIA NANDRAISANA NY FITARAINAN'I .....

N° ...../FKT .....

Anio faha - : \_\_\_\_\_

SONIA SY ANARAN'NY KOMITY NANDRAY NY FITARAINANA

**Annexe 2. Cahier de registre des plaintes**

<b>N°- Fisy</b>	<b>Daty fitarainana</b>	<b>Anaran'ny mpitaraina</b>	<b>Adiresin'ny mpitaraina Sy Fokontany</b>	<b>Anton'ny fitarainana</b>	<b>Anaran'ny Tomponandraikitra nandray ny fitarainana</b>	<b>Voavaha teny ifotony ve? ENY/TSIA</b>	<b>Daty nampitana ny fisy tany amin'ny FID</b>	<b>Anarana sy laharana finday- n'ny nampitondrana ny fisy</b>	<b>Daty nandraisana ny valiny avy amin'ny FID</b>	<b>Daty nanomezana ny valiny tany amin'ny mpitaraina</b>

