



REPUBLIQUE DU TCHAD
PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE
DIRECTIONS GENERALES

**PROJET DE RENFORCEMENT DE LA RESILIENCE CLIMATIQUE ET DE LA
PRODUCTIVITE AGRICOLE DURABLE (ProPAD)**

**PROJET D'APPUI REGIONAL A L'INITIATIVE POUR L'IRRIGATION AU SAHEL
(PARIIS)**

PROJET DE MOBILITE ET CONNECTIVITE RURALE (PMCR)

**MECANISME DE DIALOGUE ET DE
GESTION DES DOLEANCES
(MDGD)**

Juin 2019

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
LISTE DES ABREVIATIONS	3
1. INTRODUCTION	4
1.1. Contexte des trois projets.....	Erreur ! Signet non défini.
1.2. Objectif de Développement des trois projets (ODP)	4
2. JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES DOLÉANCES (MDGD)	5
1.3. Justification	5
1.4. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Doléances	6
3. DOLÉANCES DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROPAD, PARIIS ET PMCR	6
1.5. Définitions des concepts de base	6
1.6. Acteurs habilités à déposer une Doléance.....	9
1.7. Catégories des doléances potentielles	9
1.8. Causes des doléances	10
4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MECANISME DE GESTION DES DOLÉANCES	11
5. DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DE DOLÉANCES	12
1.9. Comité Local de gestion de doléances(CLGD).....	13
a. Processus de mise en place.....	13
b. Composition	13
c. Attributions et fonctionnement.....	14
1.10. Comité Intermédiaire de gestion des Doléances	14
a. Processus de mise en place.....	15
b. Composition	15
c. Attributions et fonctionnement.....	15
1.11. Comité National de Gestion des Doléances.....	16
a. Composition	16
b. Attributions et fonctionnement.....	16
6. PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES DOLÉANCES	17
1.13. Mécanisme de résolution à l’amiable des doléances	17
6.2.1. Réception et enregistrement des Doléances.....	19

6.2.2. Accusé de réception par les projets.....	19
6.2.3. Tri et le traitement des doléances	19
6.2.4. Examen et enquête	20
6.2.5. Réponses et prise de mesures	21
6.2.6. Disposition administrative et recours à la justice	21
6.2.7. Résolution	22
6.2.8. Suivi-évaluation, clôture et archivage.....	22
Indicateurs de Résultats	Erreur ! Signet non défini.
CONCLUSION	24
ANNEXES	25
ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES DOLÉANCES	25
ANNEXE 2 : MODELE DE TABLEAU DE REGISTRE DES DOLEANCES.....	0
ANNEXE 3 : MODELE DE REGISTRE DE SUIVI DU TRAITEMENT DE LA DOLEANCE	0

LISTE DES ABREVIATIONS

AG	Assemblée Générale
CDA	Comité Départemental d'Action
MDGD	Mécanisme de Dialogue et de Gestion des Doléances
ODP	Objectif de développement de projet
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PV	Procès –Verbal
UGL	Unité de Gestion Locale
IDA	l'Association Internationale pour le Développement
ProPAD	Projet de Renforcement de la résilience climatique et de la Productivité Agricole Durable
PARIIS	Projet d'Appui Régional à l'Initiative pour l'Irrigation au Sahel
PMCR	Projet de Mobilité et Connectivité Rurale
ODP	Opérateur de Proximité
URCTF	Unité Régionale de Coordination Technique et Fiduciaire
MDGD	Mécanisme de Gestion de doléances
CLGD	comité local de gestion de doléances
CIGD	Comité Intermédiaire de Gestion des Doléances
CNGD	Comité National de Gestion de Doléances

1. INTRODUCTION

Le Projet de Renforcement de la résilience climatique et de la Productivité Agricole Durable (ProPAD), le Projet d'Appui Régional à l'Initiative pour l'Irrigation au Sahel (PARIIS) et le Projet de Mobilité et Connectivité Rurale (PMCR) sont des initiatives conjointes entre le Gouvernement du Tchad et la Banque qui visent à améliorer les conditions de vie des populations en milieu rural à travers l'amélioration de la productivité agricole. Les trois projets interviennent dans une zone commune à savoir les provinces du Mandoul et du Moyen Chari. Ainsi, Dans le cadre des synergies d'action pour une meilleure efficacité des actions sur le terrain et pour répondre au mieux aux soucis des bénéficiaires lesdits projets ont jugé nécessaire de mettre en place un Mécanisme spécifique de gestion des plaintes nommé « Mécanisme de Dialogue et de Gestion des Doléances (MDGD) ». Ce mécanisme spécifique est une déclinaison des manuels de base de chacun de trois des projets.

1.1. Objectif de Développement des trois projets (ODP)

L'Objectif de Développement du ProPAD, est de «promouvoir l'adoption de technologies améliorées conduisant à une productivité accrue et au renforcement de la résilience climatique des systèmes de production agricole dans les zones ciblées par le projet».

L'Objectif de développement de PARIIS consiste à améliorer la capacité des parties prenantes à développer et gérer l'irrigation et à accroître les superficies irriguées en suivant une approche régionale basée sur les « solutions » dans les pays participants du Sahel. Le projet visera à institutionnaliser les solutions d'irrigation élaborées par les six pays en vue d'assurer la capitalisation des connaissances acquises et garantir la durabilité de l'approche au-delà de la durée de vie des trois projets.

L'Objectif de développement visé par le PMCR, est de : (i) désenclaver les localités situées dans la zone des trois projets ; (ii) faciliter l'évacuation des produits agricoles de la zone de production vers les centres de commercialisation et de forte consommation ; (iii) faciliter l'accès des populations vers les services sociaux de base et (iv) répondre promptement et avec efficacité en cas de catastrophe.

2. JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DU MECANISME DE DIALOGUE ET DE GESTION DES DOLÉANCES (MDGD)

2.1. Justification

Les trois projets étant financés par la Banque Mondiale, l'emprunteur se doit de se conformer aux exigences en matière de sauvegarde environnementale et sociale du Bailleur. Pour ce faire, la transparence dans le mécanisme de gestion des doléances est une des recommandations du bailleur de fonds, impliquant les partenaires de mise en œuvre à la culture de la redevabilité auprès des communautés bénéficiaires des trois projets.

Les activités des trois projets, dans la zone qui leur est commune, seront mises en œuvre avec la participation active des bénéficiaires, des services techniques déconcentrés et des organisations de la société civile et ce, à travers leurs Unités de Gestion de Projet (UGP, URCTF, UGL).

L'interaction entre les acteurs de mise en œuvre des trois projets et les bénéficiaires directs et indirects des actions programmées entraînera sans doute des doléances et griefs divers. Ces doléances peuvent résulter des faiblesses diverses dont celles liées au ciblage, aux fraudes et même à la corruption et à des violations de certains droits de façon volontaire ou involontaire d'où la nécessité de mettre en place un mécanisme de leur gestion.

Ainsi, le présent MDGD permettra principalement de : (i) maintenir les bonnes relations avec les communautés et autorités locales ; (ii) traiter les problèmes de manière précoce avant qu'ils ne prennent de l'ampleur ; (iii) corriger les malentendus qui peuvent déboucher sur des fausses rumeurs et qui ternissent l'image des trois projets et (iv) éviter des procédures très longues et onéreuses etc.

Ce manuel opérationnel sert de cadre de référence en matière de gestion de dialogue et des doléances. En tant qu'outil, il est destiné spécifiquement aux parties prenantes dans l'exécution des activités du ProPAD, du PARIIS et du PMCR afin qu'ils puissent être informés sur la manière dont une doléance peut être formulée, suivie et gérée. Son élaboration se veut itérative et participative, elle pourrait être enrichie en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre des trois projets ainsi que des leçons tirées de son application.

Ce document a fait l'objet d'une consultation participative de toutes les parties prenantes. Il doit être vulgarisé à tous les niveaux dans la zone d'intervention du ProPAD, du PARIIS et du PMCR afin de permettre au plaignant potentiel de s'en approprier pour s'en servir en cas de besoin.

Aussi, pour des questions d'efficacité dans la mise en œuvre de ce mécanisme, les trois projets se sont mis en synergie d'action en mettant en place un dispositif commun de gestion des doléances dans la zone commune.

2.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Doléances

L'élaboration de ce manuel spécifique a pour objectif global de proposer sur la base des mécanismes des trois projets les procédures définissant clairement le mode opératoire du système de gestion de doléances en termes de mise en place des comités sur le terrain et leur composition, leur fonctionnement, et le processus d'enregistrement, de traitement et de réponses aux doléances et la stratégie de communication qui accompagne le processus.

De façon spécifique, il s'agit de :

- Promouvoir la bonne gouvernance à la base et entre le projet et l'ensemble des communautés bénéficiaires ;
- Instaurer et entretenir un dialogue permanent entre le ProPAD, PARIIS et PMCR et les communautés sur la gestion des activités et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres ;
- Prôner un comportement responsable du personnel des trois projets à la hauteur de la confiance placée en eux et de rendre les communautés et les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de leurs activités ;
- Reconnaître, promouvoir et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs réactions et ou déposer des doléances ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la violence basée sur le genre, aux maltraitances et exploitation des enfants au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion des trois projets ;
- Donner des instructions claires sur la conduite à tenir en matière de gestion des doléances en définissant des procédures simples, pratiques et efficaces qui seront largement diffusées au sein des communautés pour gérer les doléances et y donner une suite appropriée dans le respect de la dignité humaine ;
- Utiliser le service des comités locaux pour gérer les erreurs d'inclusion et/ou d'exclusion ainsi que les incompréhensions et conflits au sein de la communauté et /ou des ménages qui résulteraient de la mise en œuvre des activités du ProPAD, PARIIS et PMCR.

3. DOLÉANCES ET GRIEFS POTENTIELS DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROPAD, PARIIS ET PMCR

3.1. Définitions des concepts de base

➤ **Redevabilité**

Dans le cadre des trois projets, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue de l'ensemble des parties prenantes (bailleurs,

partenaires et communautés au service desquelles le projet œuvre) impliquées dans la mise en œuvre du projet. Les projets s'engagent à agir en fonction de ce que disent les parties prenantes et à être responsables devant elles des décisions et des actions prises. La redevabilité concerne les rapports que les projets entretiennent avec les gens (hommes, femmes et enfants), fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

Un Mécanisme de Dialogue et de Gestion des Doléances (MDGD) efficace peut servir à demander des comptes au projet ou aux partenaires de mise en œuvre au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints et de détecter à l'avance des faiblesses. Les renseignements reçus par le biais du MDGD permettent d'apporter des changements opportuns ou de prendre des décisions pour corriger les imperfections ou réduire les risques éventuels.

➤ **Dialogue**

Le dialogue désigne un type de communication entre plusieurs personnes ou groupes de personnes. Le dialogue se distingue de la discussion et du débat : il réfère à un mode de conversation qui comporte nécessairement raison, discernement, exactitude et sagesse, ainsi qu'une interpénétration des arguments convergents et convaincants, au fur et à mesure de ce que le dialogue se déploie parmi les interlocuteurs.

➤ **Doléance**

La doléance est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse d'une personne.

Les doléances sont directement liées aux engagements pris par un projet, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre des activités. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par l'un des trois projets lors de la mise en œuvre. Une doléance officielle exige une réponse et si le projet reçoit une doléance, il a le devoir de répondre au plaignant.

On distingue plusieurs types de doléances à savoir :

- **Les doléances opérationnelles** qui sont liées à la mise en œuvre des activités.
- **Les doléances plus sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, le manque d'éthique et d'intégrité.

- **Les doléances malveillantes** : ce sont les doléances fabriquées de toutes pièces, dont les auteurs même reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d'un gain ou d'un ressentiment personnel.
- **Les doléances anonymes** : une doléance est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes.
- **Plaignant ou plaignante** est la personne ou groupe de personne qui dépose une doléance.
- **Partie visée par la doléance** est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave.
- **Témoin** est une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.
- **Erreur** est une violation non intentionnelle du programme ou des règles. Les erreurs officielles sont dues aux erreurs du personnel et les erreurs des clients surviennent lorsque des clients donnent par mégarde des informations incorrectes.
- **Corruption** consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.
- **Fraude** est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.
- **Mécanisme de Dialogue et de Gestion des Doléances Commun aux trois projets** : c'est un processus non judiciaire de règlement de différends à l'amiable, à travers lequel les parties prenantes de la mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR déposent une doléance/ réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. C'est également un ensemble de procédures simples et rapides qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des doléances *dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle des trois projets.*

3.2. Acteurs habilités à déposer une Doléance

Toute communauté, population, organisation ou individu peut soumettre sa doléance en lien avec l'exécution des trois projets et obtenir des réponses au moment opportun. Cependant, toutes les doléances ne sont pas éligibles mais une réponse sera donnée par le projet concerné à chaque fois qu'une doléance sera soumise.

3.3. Catégories des doléances potentielles

La réalisation des activités va générer sans doute les doléances au niveau institutionnel et opérationnel. Il convient de rappeler brièvement les catégories des doléances potentielles qui pourraient être soulevées par les parties prenantes lors de la mise en œuvre des trois projets et leur niveau de sensibilité.

Catégorie 1 : Pour cette catégorie, il pourra s'agir potentiellement des demandes d'information relatives à la mise en œuvre des activités du ProPAD, PARIIS et PMCR notamment les critères de ciblage géographique, les critères d'éligibilités des sous projets à financer et les modalités de leur mise en œuvre, etc. Ces doléances sont d'une sensibilité mineure et peuvent être directement résolues et documentées par les comités locaux ou par les structures opérationnelles pendant les visites de terrains.

Catégorie 2 : Il s'agira essentiellement pour cette catégorie des demandes de soutien autres que ceux proposés par le ProPAD, PARIIS et PMCR, pour être inclus dans la liste des villages à couvrir, la demande d'être inclus dans la liste des personnes qui devraient bénéficier des mesures de sauvegarde environnementale (compensations par exemple), le changement de la situation d'un bénéficiaire des mesures de sauvegarde environnementale (perte de la pièce d'identité, décès du chef de ménage bénéficiaire etc.). Ces doléances sont d'une sensibilité mineure et peuvent être soit directement résolues et documentées par les comités locaux ou par les structures opérationnelles ou peuvent faire l'objet de transmission à l'expert en charge du MDGD qui les oriente à son tour, chez les experts des trois projets concernés pour leur résolution.

Catégorie 3 : Ce sont des doléances modérément sensibles qui concernent la mise en œuvre des activités par le staff des trois projets ou par les opérateurs. Il s'agit entre autre des mécontentements en rapport avec la réalisation des activités (mauvaise exécution des travaux, matériaux et articles de mauvaise qualité, Non-respect de délai d'exécution, non prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux, manque de suivi des activités, désaccord dans l'utilisation des ouvrages et des matériels communautaires). Ces doléances doivent être traitées avec attention par les comités intermédiaires et ou central et l'équipe des trois projets afin d'apporter des réponses appropriées aux plaignants.

Catégorie 4 : les doléances de cette catégorie sont des doléances majeures qui résultent du mécontentement des parties prenantes en rapport avec les activités des trois projets. Il s'agira potentiellement de l'expression du mécontentement lié au non-respect des critères de ciblage géographique ou communautaire, au favoritisme dans la sélection des sous projets à financer, au manque de concertation dans l'identification des sites d'implantation des micros projets, au problème foncier, à la dégradation du cadre de vie suite aux impacts des activités des trois projets, aux interférences dans le processus de passation de marché communautaire ou dans la sélection des sous projets par les autorités locales, le staff des trois projets et les membres des opérateurs. Cette catégorie de doléances doit être traitée avec une grande minutie et au besoin avec l'examen et l'enquête approfondie. La prise en charge de ces doléances impliquera le comité intermédiaire et central.

Catégorie 5 : Ce sont des doléances sensibles concernant le comportement inapproprié ou des abus de la part du personnel des projets, d'un partenaire, d'un contractant ou d'une autorité locale impliquée dans la mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR. Il s'agira notamment des insultes de la part du personnel des trois projets ou d'un membre des opérateurs partenaires ou autre situation d'abus de pouvoir de leur part, des intimidations des bénéficiaires par le personnel des trois projets ou par un membre de l'opérateur partenaire, des chantages, des manipulations, des menaces physiques, du torpillage des procédures de passation de marchés ou de recrutement, des détournements, de la corruption de la fraude, du vol, des demandes de faveurs de tout type en échange de marchés ou de l'appui des trois projets. Ces doléances doivent être prise en charge par le comité central avec la contribution si possible, de certains membres du comité intermédiaires.

3.4. Causes des doléances

Dans le cadre de la mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR, les doléances, sans être exhaustives, peuvent résulter de :

- Erreurs dans l'identification des Personnes Affectées par les Projets et l'évaluation des biens ;
- Désaccord sur des limites de parcelles ;
- Conflit sur la propriété d'un bien ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; type d'habitat proposé ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- Conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- Immixtion des autorités locales, du personnel des trois projets ou des du personnel des opérateurs sous contrats avec les projets (trafic d'influence, corruption, détournement, etc.).

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MECANISME DE DIALOGUE ET DE GESTION DES DOLÉANCES

Pour s'assurer que le mécanisme de Dialogue et de gestion des doléances est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, quelques principes fondamentaux suivants doivent être observés :

- **La Participation** : le succès et l'efficacité du mécanisme ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du PROPAD, PARIIS et PMCR. Les communautés de la zone d'intervention des trois projets doivent si possible participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre. Dans le cadre de l'élaboration du MDGD commun aux trois projets, les communautés à la base n'ont pas été suffisamment en amont consultées au regard des contraintes liées au délai imparti. Toutefois, les dispositions seront prises pour informer amplement les communautés sur le processus de la mise en place du mécanisme et les modalités de sa mise en œuvre.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier des trois projets mis en œuvre. Cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une Doléance ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception du MDGD. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace.
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance au mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une Doléance et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations relatives aux doléances sensibles.
- **Transparence** : Les usagers doivent être clairement informés de la démarche à suivre pour avoir accès au MDGD et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

- **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les bénéficiaires des actions des trois projets ainsi que le public doivent être informés du mécanisme de gestion des doléances, de la démarche, des règles, des procédures de gestion des doléances et des voies de recours. Ils doivent pouvoir les utiliser en cas de besoin. Pour cela, ProPAD, PARIIS et PMCR veilleront à développer une stratégie de communication cohérente qui permet de rendre accessible l'outil à toutes les parties prenantes (membres des communautés toutes catégories confondues, les responsables de projets, les partenaires, la société civile et les médias). **Respect et dignité** : les usagers du MDGD doivent exprimer leur perception du mécanisme, s'ils ont l'impression de demander des « faveurs » ou d'être dans leur droit.

- **Responsabilisation** : Si ProPAD, PARIIS et PMCR peuvent démontrer qu'ils prennent les doléances et les commentaires au sérieux, qu'ils écoutent ce qu'on leur dit et que cela se reflète dans leur manière de travailler, ils ont de fortes chances de renforcer le sentiment de confiance des usagers et autres parties prenantes à leur égard. Il y a plus de chances que les gens continuent d'avoir recours au MDGD s'ils constatent qu'en parlant ouvertement des choses qui les préoccupent, ils peuvent obtenir une réponse adéquate.

- **Capacités, valeurs, attitudes et comportements appropriés** : Vérifier la perception que les membres du personnel ont du MDGD. Est-ce qu'ils y attachent de l'importance et le démontrent dans leur façon d'agir ou de travailler auprès de la communauté ? Il est possible que les employés du ProPAD, PARIIS et PMCR y voient un moyen de les surveiller et pourraient donc ne pas avoir confiance dans le système et ne pas être enthousiaste à l'idée de le promouvoir au sein des communautés bénéficiaires. Les membres de la haute direction du ProPAD, PARIIS et PMCR doivent aussi démontrer qu'ils attachent de l'importance au système et aux leçons à en tirer.

DISPOSITIF DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE DIALOGUE ET DE GESTION DE DOLÉANCES

Le MDGD du ProPAD, PARIIS et PMCR est fondé sur un dispositif organisationnel à trois niveaux : local, intermédiaire et national. A chacun de ces niveaux il sera mis en place un comité de gestion des doléances. Ces comités doivent être mis en place avant le début de la mise en œuvre

effective des activités du ProPAD, PARIIS et PMCR sur le terrain et suivant la stratégie du déploiement progressif des trois projets. La composition et le fonctionnement d'un comité de gestion des doléances varie d'un niveau à un autre.

3.5. Comité Local de gestion de dialogue et de doléances (CLGDD)

Le comité local de gestion de doléances est une structure communautaire composée de sages et mise en place par les communautés elle-mêmes avec l'appui des trois projets pour assurer le fonctionnement du MDGD tel que défini par le ProPAD, PARIIS et PMCR. Il sert d'interface entre les communautés et les projets. Ce comité est une instance appropriée et efficace qui permet aux communautés d'exprimer leurs préoccupations par rapport aux aspects de mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR. De ce fait, il constitue une structure de réception et de gestion des doléances soit en les traitant localement ou en les transmettant au Comité Intermédiaire de Gestion des Doléances (CIGD) ou au Comité National de Gestion des Doléances (CNGD).

a. Processus de mise en place

Le CLGDD sera mis en place à l'échelle cantonale après une Assemblée Générale (AG) communautaire en présence des représentants respectifs du ProPAD, PARIIS et PMCR qui expliqueront clairement les objectifs poursuivis et les attributions du Comité. Ils rappelleront également à l'AG les principaux critères d'éligibilité notamment : être membre de la communauté, accepter de travailler de façon bénévole, avoir une bonne moralité, être honnête, impartial, disponible, discret, patient. Ce sera enfin à la communauté de décider du mode de choix de ses représentants (par vote ou par consensus).

Le plus important est que le processus soit conduit de manière transparente et participative avec la volonté affichée des personnes choisies.

La communauté doit aussi veiller à ce que les membres du Comité ne soient pas issus d'une même famille. En cas de vacance de poste (démission, exode, incapacité, incompétence, faute grave, décès, etc.), la communauté procède au pourvoi dudit poste à travers une assemblée générale.

Après l'élection des membres du comité en AG, il faut sanctionner le processus par l'élaboration d'un procès-verbal (PV). Il y a lieu également de préciser en AG que le mandat des membres du comité de gestion de doléances est **d'un an renouvelable**.

b. Composition

Le CLGD sera composé entre sept (07) et onze (11) membres dont 35% de femmes au moins remplissant tous les critères nécessaires pour être membres et répartis comme suit :

- ✓ Président (Producteur ou un membre de la communauté) ;
- ✓ Secrétaire : (un homme ou une femme sachant lire et écrire) ;
- ✓ Chargé de communication : (un homme ou une femme) ;
- ✓ Membres (femme et homme).

Il est souhaitable qu'au moins un des membres du comité sache lire et écrire. Il sera établi les noms des membres du Comité, leurs adresses et numéros de téléphone.

Il est composé d'au moins 5 membres dont 35% de femmes remplissant tous les critères nécessaires pour être membre. La composition du comité peut varier en fonction du type d'aménagement ou de micro projet. Elle pourra être au-delà de 07 membres lorsqu'il s'agit d'un micro projet regroupant plusieurs villages.

c. Attributions et fonctionnement

Les principales responsabilités du comité local de gestion des doléances sont :

- ✓ Recevoir et enregistrer les doléances ;
- ✓ Analyser les doléances (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(s) ;
- ✓ Aider les trois (ProPAD, PARIIS et PMCR) à gérer et à corriger les erreurs d'inclusion et d'exclusion constatées dans la mise en œuvre de leurs activités ;
- ✓ Servir d'interface entre ProPAD, PARIIS et PMCR et les communautés par rapport à la gestion des doléances ;
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec les Unités de gestion locale des trois projets et les différents Opérateurs Techniques (ODP, OPDL, CDA) au niveau provincial qui serviront de relais pour la transmission des informations relatives aux activités du comité de Doléance à l'Unité de Gestion des trois projets ;
- ✓ Faire le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation ;
- ✓ Faire le retour aux personnes ayant déposé la Doléance et si nécessaire, au grand public et clôturer la Doléance ;

En outre, Il est important et même nécessaire de faire une distinction très nette entre les rôles du comité de gestion des doléances et ceux des chefs traditionnels et leaders religieux. Le comité de gestion des doléances ne prend en charge que les doléances liées aux interventions du ProPAD, PARIIS et PMCR et avec l'appui des autorités traditionnelles. Le comité doit travailler en étroite collaboration avec l'autorité coutumière qui reste et demeure la première instance de régulation des conflits au niveau du canton ou du village.

Le comité local se réunit dans **les 3 jours** qui suivent l'enregistrement de la Doléance. Le comité après avoir entendu le plaignant délibère. Il lui sera informé de la décision prise et notifiée par les membres du comité. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le niveau Départemental.

3.6. Comité Intermédiaire de gestion des Doléances

Le CIGD constitue une structure de réception et de gestion des doléances soit en les traitant localement ou en les transmettant au Comité National de Gestion des Doléances (CNGD).

a. Processus de mise en place

Le Comité Intermédiaire de Gestion des Doléances (CIGND) est mis en place par arrêté du Gouverneur sur proposition des Unités de Coordination Provinciale des trois projets.

b. Composition

Le Comité Intermédiaire de Gestion des Doléances est présidé par le Préfet du Département. Il est composé de :

- Préfet du Département ;
- Chef de canton de la localité concernée ;
- représentants des trois projets au niveau local ;
- Spécialistes en Genre, spécialistes Sauvegarde Sociale (SGSS) et les Spécialistes en sauvegarde environnementale du projet visé par la doléance ;
- Représentant du CDA (Secrétaire Général) ;
- Représentant du Comité de Gestion des doléances du canton concerné,
- Représentant des producteurs agricoles et d'élevage ;
- Représentante de l'association des femmes.

Il sera établi les noms des membres du Comité, leurs adresses et numéros de téléphone.

c. Attributions et fonctionnement

Les principales responsabilités du CIGD sont :

- ✓ Traiter les doléances non résolues par le CLGD et proposer des mesures correctives y afférentes ;
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec les différents Opérateurs Techniques (OPDL, OSI, EAS, CPA, CDA) au niveau provincial et les Unités de Coordination Technique et Fiduciaire des trois projets à qui il transmet des informations relatives aux activités de gestion de doléances ;
- ✓ Faire le suivi-évaluation des actions des mesures d'atténuation ;
- ✓ Faire retour aux personnes ayant déposé la Doléance et si nécessaire au grand public et clôturer la Doléance ;

Le comité intermédiaire se réunit dans **les 7 jours** qui suivent l'enregistrement de la Doléance. Après avoir entendu le plaignant, le comité délibère et notifie au plaignant la décision prise. Si le plaignant n'est pas satisfait alors il pourra saisir le niveau national.

3.7. Comité National de Gestion des Doléances

Le CNGD constitue une structure de réception et de gestion des doléances de dernier niveau au cas où elles ne trouvent pas de solutions au niveau local et intermédiaire. Il est mis en place par une décision conjointe des Directeurs Généraux respectivement du Ministère de la Production, de l'Irrigation et des Equipements Agricoles et du Ministère des Infrastructures, des transports et du Désenclavement sur proposition des Coordinations Nationales du ProPAD, PARIIS et PMCR.

a. Composition

Le Comité National de Gestion des Doléances est présidé par l'un des trois Coordonnateurs du projet visé par la doléance. Il est composé de :

- Coordinateurs (trice) de trois projets ;
- Préfet de la localité concernée ;
- Responsables de Suivi-évaluation des trois projets ;
- Responsables Administratif et Financier du projet ;
- Spécialistes en Genre, spécialiste en Sauvegarde Sociale et spécialiste en sauvegarde environnemental des projets
- Spécialiste en passation de marchés.

b. Attributions et fonctionnement

Le CNGD, en dernier ressort, joue les mêmes rôles que le CIGD dans le dispositif de mise en œuvre des trois projets : enregistrer les doléances non résolues, les examiner et traiter, prendre des mesures pour répondre à ces doléances et les clôturer.

Le Comité National de Gestion des Doléances se réunit dans les 7 jours qui suivent l'enregistrement de la Doléance délibère et notifie au plaignant. A ce niveau une solution devrait être trouvée afin d'éviter le recours à la justice. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait alors, il pourra saisir les juridictions compétentes nationales.

Les membres des Comités de gestion de doléances à tous les niveaux travaillent de façon bénévole et se réunissent **une fois tous les six (06) mois** en réunion bilan leur permettant de s'autoévaluer et de capitaliser les leçons apprises sous forme d'un bref **rapport de synthèse semestriel et annuel**. Ce rapport comprendra les statistiques des doléances (reçues, traitées par le comité, transmises à l'UCR/UCTF, commentaires) ainsi que les propositions d'amélioration.

Les réunions des comités de gestion des doléances doivent se tenir en présence d'un représentant du ProPAD, PARIIS et PMCR pouvant être un partenaire de mise en œuvre ou de suivi. **L'organisation de ces réunions sera appuyée par les trois projets.**

PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES DOLÉANCES

3.8. Mécanisme d'accès à l'information

Pour un accès facile au MDGD, des procédures simples, conviviales seront accessibles à tous les plaignants(es) potentiels (les) même ceux et celles qui ne savent pas lire, quels que soient leur sexe, l'âge, l'éloignement du lieu d'habitation, le niveau de revenus.

Tous les membres du dispositif de mise en œuvre des trois projets au niveau national et provincial seront formés sur le MDGD. Celui-ci sera intégré dans la campagne de communication et sera publié dans les sites WEB des trois projets.

Les radios communautaires, les réunions d'information sur les projets, les affiches, l'internet, et les réseaux sociaux (pages Facebook des trois projets), les structures de concertations communales et villageoises, les radios locales etc. seront utilisées à cet effet. Les modalités de réception des doléances spécifiant les différents moyens de transmission seront précisés. De façon particulière les femmes et les couches vulnérables qui n'ont pas souvent l'habitude de se plaindre seront informées du MDGD pour avoir l'assurance d'une réponse anonyme et confidentielle.

Dans le cadre du présent MDGD du ProPAD, PARIIS et PMCR une stratégie commune de communication sera établie afin d'offrir une gamme d'outils qui pourra être utilisée par les parties prenantes pour exprimer leurs préoccupations : Les canaux qui pourront être valorisés pour exprimer les doléances sont entre autre :

- Appels téléphoniques à travers le numéro vert ;
- Remontés via les comités villageois et inter-villageois de gestion de doléances ou les structures opérationnelles (UGL, OPDL, OSI, etc.) ;
- Focus group de discussions avec les représentants des communautés ;
- Boîtes à doléances ;
- Courriel et courrier sous pli fermé transmis au Projet visé ;
- Messages téléphoniques ou à travers les réseaux sociaux.

3.9. Mécanisme de prise en charge des doléances

Dans le cadre de la mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR, les étapes comme le montre la figure ci-dessous seront suivies pour la prise en charge des doléances.

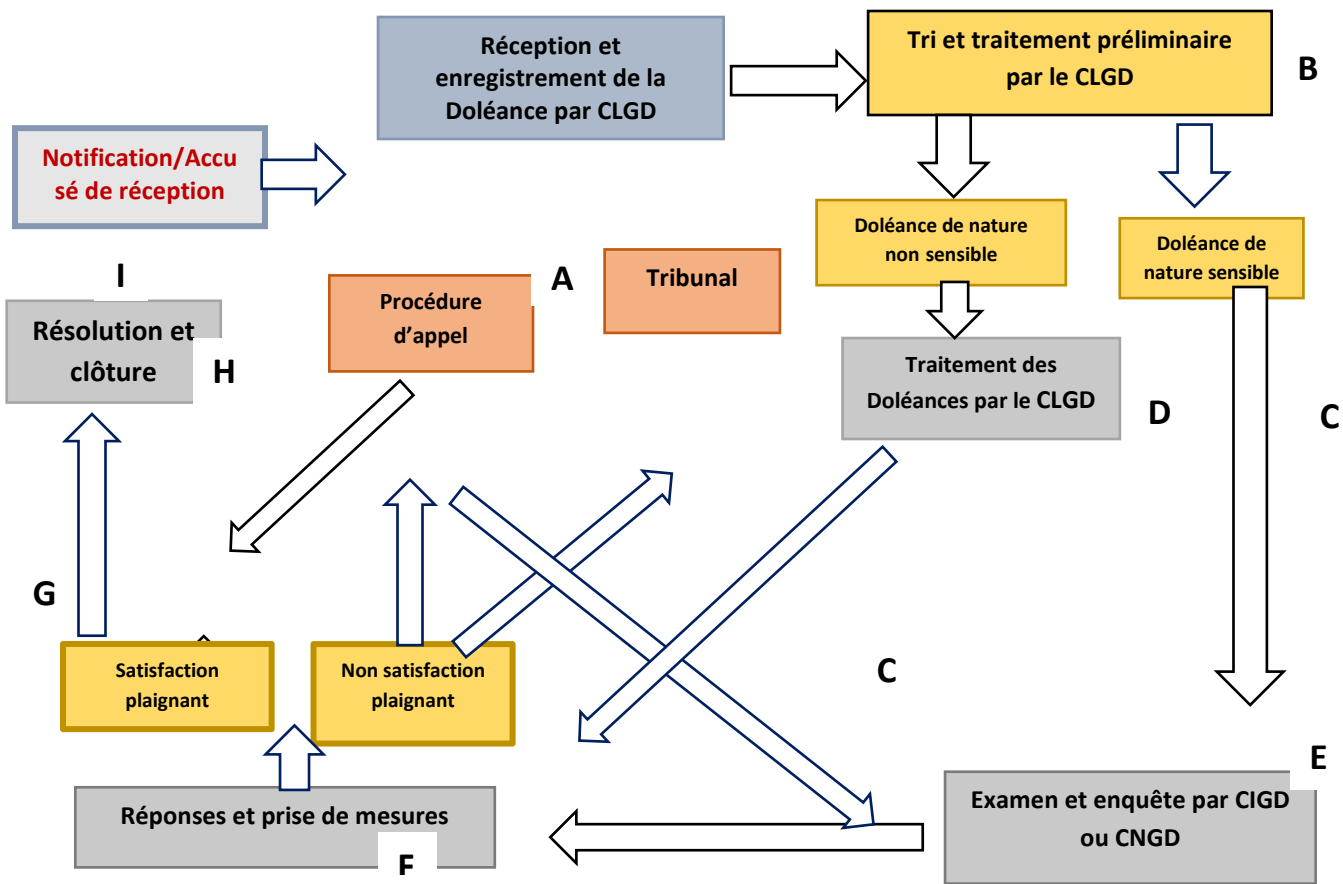


Figure 1 : Procédure de mise en œuvre du MDGD

6.2.1. Réception et enregistrement des Doléances

Les trois projets mettront en place des registres des doléances qui seront ouverts dès la mise en œuvre du MDGD, en l'occurrence dès le lancement des activités sur le terrain. Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs doléances auprès du comité local de gestion des doléances (CLGD).

Après dépôt de la doléance, la personne plaignante va aussitôt recevoir un accusé de réception de sa doléance. Le comité de gestion des doléances ou l'UCR/UCTF se chargeront de lui expliquer comment la doléance sera traitée et ce qu'elle peut attendre du processus.

Par ailleurs, les projets acceptent des doléances anonymes car elles peuvent être fondées et peuvent faire penser que les plaignants ont de bonnes raisons de vouloir cacher leur identité ; de telles doléances sont par contre plus difficiles à traiter. Les projets feront de leur mieux pour s'assurer qu'il n'y ait aucune représailles envers une personne portant sa doléance contre l'un des projets ou contre un partenaire.

6.2.2. Accusé de réception par les projets

Un accusé de réception sera systématiquement délivré dès réception de la doléance dans le cas de réclamations écrites. Dans ce cas, un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans le cas d'une doléance par voie électronique, une réponse automatique de réception de la doléance est envoyée. Dans le cas où les réclamations sont exprimées au cours des réunions, elles seront inscrites dans le PV de la réunion et officiellement transmises après.

Les plaignants devront être informés des étapes du processus et des délais de traitement de leurs doléances. Les délais devront être respectés et en cas de non-respect, ils seront informés.

6.2.3. Tri et le traitement des doléances

Le dépôt de doléances se fera de façon hiérarchique du comité local au Comité National. Toutefois, en cas de refus de réception par le comité local, le plaignant peut s'adresser directement au CIGD ou au CNGD pour exprimer sa doléance.

Toutefois, pour permettre de rendre le mécanisme accessible et de promouvoir la confidentialité des plaignants, des doléances anonymes sont recevables sans condition. Elles peuvent être déposées directement ou indirectement par les plaignants.

Le niveau de traitement d'une doléance est fonction de :

- La personne visée : Le traitement de la doléance relève d'un niveau supérieur de la personne visée. Lorsqu'un agent des trois projets est mis en cause, la doléance est transmise à son supérieur hiérarchique.

- La complexité de la doléance : plus la doléance est complexe, plus sa gestion va passer d'un niveau à un autre : CLGD, CIGD, CNGD.
- L'immixtion des autorités administratives et coutumières : lorsque les autorités s'ingèrent dans l'expression d'une insatisfaction, cela nécessiterait un niveau plus élevé de règlement de la doléance.
- Au niveau de chaque village, les doléances auront un centre de traitement unique, qu'est le Comité Local de Gestion des Doléances.
- Le traitement d'une doléance doit se faire en présence des parties impliquées (plaignant(e) et l'accusé(e), en privilégiant la conciliation.
- Une Cellule de Gestion des Doléances sera constituée au niveau national, autour des Coordonnateurs Nationaux du ProPAD, PARIIS et PMCR en collaboration avec les experts concernés par le traitement des doléances.
- Des boîtes à suggestion seront également placées au niveau des villages pour recevoir les avis des communautés sur les processus de mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et PMCR et aussi certaines doléances.
- Une base de données sera établie avec le numéro d'identification de la doléance, sa description, le contact du /de la plaignant (e), la date de réception de la doléance, la catégorie de la doléance, le nom de la personne à qui la doléance a été transférée pour traitement, la date de transfert, la date prévue pour la résolution, la date de la résolution, le résumé de l'action ou de la décision prise, les commentaires.

6.2.4. Examen et enquête

Les conditions doivent être réunies pour une résolution diligente, transparente et équitable de la réclamation, et des délais de réponse (n'excédant pas une semaine) devront être fixés. Au cours de cette période, les doléances doivent être objectivement évaluées sur la base des faits et les actions adéquates pour la résolution de la doléance seront enclenchées.

La résolution peut être prise en charge à travers différents mécanismes de traitement des doléances. Cependant, le règlement à l'amiable et au niveau communautaire sera privilégié dans le cas des doléances non sensibles avec éventuellement le recours au CNGD du ProPAD, PARIIS et/ou PMCR.

Les doléances classées sensibles (catégorie 4 et 5) seront directement et immédiatement transmises à la coordination nationale du ou des projet(s) visé(e) et le Coordinateur ou la Coordinatrice Nationale impliquera le Spécialiste en Suivi-Evaluation dans le traitement. De telles doléances ne doivent être révélées et débattues avec aucun des autres membres du personnel des trois projets. Le Spécialiste en Suivi-Evaluation et le/la Coordinateur (trice) National(e) ou le Coordonnateur Provincial du projet visé par la doléance doivent ensuite communiquer de façon bilatérale et enquêter plus en profondeur avant de s'accorder sur la suite à donner à la doléance. Si nécessaire, ils peuvent également faire le lien avec le plaignant directement afin de l'informer du résultat de

sa doléance. Un retour ne sera fait à l'Expert chargé de la gestion de doléance de l'UGP que lorsque la doléance aura été complètement réglée et il pourra alors clore la procédure.

Pour les autres catégories de doléance (1, 2, et 3), une fois qu'elles sont reçues et enregistrées, l'Expert en charge de la gestion de doléances de l'UCTF concernée identifiera la composante des trois projets à laquelle se réfère la doléance et cette dernière doit être transmise au Spécialiste concerné. Celui-ci se chargera du suivi de la doléance, de la prise d'actions correctives si nécessaire et ensuite de faire le retour au point focal en charge de la gestion de doléance pour clore le processus et répondre au plaignant dans les 15 jours suivant l'enregistrement de sa doléance.

6.2.5. Réponses et prise de mesures

À la suite d'un examen et d'une enquête réalisés par la cellule de gestion de doléance, l'action devra être prise pour corriger, modifier ou changer afin d'améliorer la situation et résoudre le problème. Une doléance formelle exige une réponse rapide de la part des trois projets. Le ProPAD, PARIIS et/ou le PMCR vont fondamentalement communiquer clairement à la personne ou à la communauté plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête, et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses vont se faire par écrit après échange verbal selon ce qui aura été convenu avec la partie plaignante et elles seront documentées.

Cette rétroaction démontre que les projets et les autres parties prenantes écoutent les doléances et les prennent au sérieux. Cela montre que les problèmes posés ont été examinés et que des mesures appropriées ont été prises. Cela démontre aussi aux parties prenantes de la mise en œuvre du ProPAD, PARIIS et/ou du PMCR que le MDGD est un instrument sûr et qui fonctionne en vue d'améliorer la qualité de l'intervention et ainsi renforcer la redevabilité.

6.2.6. Disposition administrative et recours à la justice

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée 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.

La procédure d'appel va être clairement définie : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée.

Elle va être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MDGD. Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question par les projets. Si un trop grand

nombre de réponses font l'objet d'un appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MDGD ou dans la mise en œuvre du ou des projets visé(e). Dans ce cas, il sera procédé à la révision et d'apporter des corrections nécessaires pour améliorer la qualité du document ou des services aux fins de répondre efficacement aux doléances des requérants.

En cas de non satisfaction, le ou les plaignantes pourront recourir au règlement judiciaire.

6.2.7. Résolution

Toutes les parties concernées par la doléance parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la doléance a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution. Toutes les résolutions des doléances à tous les niveaux (comité local, CIGD, CNGD) doivent être systématiquement documentées et archivées dans la base des données.

6.2.8. Suivi-évaluation, clôture et archivage

Il repose sur un système d'enregistrement et de classement des doléances par catégories, la mise en place de cadres et/ou l'utilisation de cadres existants pour la gestion des doléances.

La cellule de gestion des doléances contactera les plaignants (es) par courrier, appel téléphonique ou tout autre moyen disponible pour leur expliquer comment leurs doléances ont été prises en charge et quelles sont les solutions proposées.

Aucune doléance ne sera sans réponse. Les solutions appropriées retenues seront communiquées aux plaignants par réponse signée du Coordinateur National ou de la Coordinatrice Nationale de ProPAD, PARIIS ou du PMCR dans le cas d'un courrier ou par le canal utilisé par le/la plaignant (e) (téléphone, courriel, réseaux sociaux, site internet des trois projets, etc.), l'administration locale. Les structures communautaires et les notables locaux seront impliqués dans le relais des dispositions retenues et transmises aux plaignants. La doléance sera ainsi clôturée et la résolution documentée fera l'objet de l'archivage dans la base de données de gestion des doléances gérée par les experts des trois projets en charge du MDGD.

Des rapports périodiques de synthèse permettront d'établir les statistiques des doléances, les résolutions proposées et les résultats obtenus mettant le focus sur les indicateurs clés suivants :

Nombre de doléances reçues :

- Nombre de doléances enregistrées ;
- Nombre de doléances résolues ;
- Nombre de doléances non résolues ;
- Délai de réponse ;
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre sa doléance par :
 - En personne

- Téléphone
- SMS/ texte
- Message électronique et/ou courrier.

CONCLUSION

Les activités futures des trois projets dans les provinces du Mandoul et du Moyen-Chari : ProPAD, PARIIS et PMCR mettront aux prises des groupes sociaux, dont les intérêts pourront être parfois divergents ou incompris, faisant ainsi naître des conflits de divers ordres et à divers niveaux d'intervention dans le processus de leur mise en œuvre.

Il est donc apparu nécessaire de définir une seule procédure commune aux trois projets devant être transparente et consensuelle, ayant pour vocation de faciliter la gestion des potentiels différends.

C'est ainsi que, conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme spécifique de gestion des doléances dénommé ici « Mécanisme de Dialogue et de Gestion des Doléances (MDGD) » qui sera mis en œuvre par les trois projets. Il doit être perçu comme un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite de leurs activités dans les provinces du Mandoul et du Moyen-Chari. Le MDGD a pour but essentiel de :

- Gérer les risques et les éventuels conflits,
- Diffuser les informations sur les projets,
- Permettre l'alerte précoce,
- Augmenter la responsabilisation ;
- Impliquer les parties prenantes dans la mise en œuvre des activités des trois projets.

Il présente également les responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MDGD en s'assurant que les préoccupations/doléances venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle des trois projets.

Le MDGD s'appuie sur trois niveaux graduels de gestion des doléances allant du Comité local (CLGD) au Comité national (CNGD), en passant par un comité intermédiaire de gestion des doléances (CIGD).

Ainsi la mise en place et l'opérationnalisation urgente du présent MDGD soutenue par une stratégie efficace de communication permettra aux trois projets de répondre aux attentes des parties prenantes pour la réussite des projets et l'adhésion des communautés bénéficiaires.

ANNEXES

ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES DOLÉANCES

Date de réception : ___ / ___ / _____

Province :

Canton :

N° d'enregistrement :

Département :

Village :

- A travers le comité de Doléance ;
- A travers une ligne téléphonique verte ;
- A travers les autorités traditionnelles locales ;
- A travers une correspondance sous pli fermé ou boîtes à doléances ;
- A travers le courriel ;
- A travers les agents de ProPAD , PARIIS ou PMCR .

Mode de communication de la Doléance

Nom du plaignant:

Sexe du plaignant :

- Sexe masculin Sexe féminin

Numéro de téléphone du plaignant (si disponible) :

Peut-on appeler le plaignant ?

- Oui Non

Peut-on visiter le plaignant ?

- Oui Non

Description de la Doléance :

Catégorie de la Doléance (cochez l'option qui convient) :

- Catégorie 1 :** Demande d'informations sur les activités d'un projet (Ex : critères de choix de site ou d'éligibilité des sous projets)
- Catégorie 2 :** Demande d'appui, demande d'assistance.
- Catégorie 3 :** Mécontentement en rapport avec les activités (Ex : Mauvaise exécution des travaux, matériaux et articles de mauvaise qualité Non-respect de délai d'exécution, non prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux, manque de suivi des activités)
- Catégorie 4 :** Mécontentement en rapport avec les activités (problèmes liés à la sélection des sous projets/ciblage des bénéficiaires)
- Catégorie 5 :** Violation des droits, manque d'intégrité (allégation de comportement inapproprié ou de faute grave du personnel des trois projets ou d'un partenaire ou ses représentants y compris la fraude : le vol, la corruption-le détournement de biens ou tentative d'extorsion (abus verbal, physique ou sexuel, l'exploitation sexuelle des bénéficiaires ou un comportement qui pourrait être perçu comme abusif).
- Autres (à préciser): _____

Doléance reçue par _____ **Signature** _____

*N'oubliez pas que Les doléances relevant de la **catégorie 5** doivent être immédiatement renvoyées devant la Coordinatrice Nationale du ProPAD, PARIIS et PMCR Tchad selon le cas, ou la Coordonnatrice National en choisissant la plus rapide de ces options. La personne recevant la Doléance ne devrait pas tenter d'enquêter sur l'affaire mais se contenter de la remonter.*

Doléance transmise à : _____ Fonction _____

Date de renvoi : ____/____/____

1. FORMULAIRE DE RESOLUTION DES DOLÉANCES

(Ce formulaire doit être annexé au formulaire d'enregistrement si c'est une Doléance)

Description de l'enquête et/ou du processus de résolution de la Doléance :

Description de la résolution finale choisie :

Mode de communication de la résolution au plaignant

- A travers le comité de Doléance ;
- A travers une ligne téléphonique verte ;
- A travers les autorités traditionnelles locales ;
- A travers une correspondance sous pli fermé ;
- A travers le courriel ;
- A travers le staff des trois projets lors des visites de terrain.

Date de retour au plaignant : ____ / ____ / ____

Demande de recours ? Oui Non

Date de demande de recours : ____ / ____ / ____

Description de la résolution finale choisie après recours :

Date de retour au plaignant après recours : ____ / ____ / ____

Dossier clos ? Oui Non

