



**MINISTRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE**

\*\*\*\*\*

**SECRETARIAT GENERAL**

\*\*\*\*\*

**DIRECTION DE LA VULGARISATION ET DE LA PROFESSIONNALISATION  
DES PRODUCTEURS**

\*\*\*\*\*

**PROJET D'URGENCE DE RENFORCEMENT DE LA PRODUCTION  
ALIMENTAIRE A MADAGASCAR  
(PURPA)**

**MANUEL DE GESTION DES PLAINTES DU PURPA**

**RAPPORT PROVISoire**

**Juin 2024**

## TABLES DES MATIERES

TABLES DES MATIERES .....	i
LISTE DES TABLEAUX .....	iii
LISTE DES FIGURES .....	iii
LISTE DES ACRONYMES .....	iv
RESUME TECHNIQUE.....	1
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	2
I.1. Contexte.....	2
I.1.1. Composantes du Projet.....	2
I.1.2. Catégorisation .....	2
I.2. Justification de la mise en place du MGP pour le projet PURPA.....	3
I.3. Définitions des concepts de base .....	3
II. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP .....	8
II.1. Objectifs du MGP.....	8
II.2. Principes du MGP.....	9
III. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS .....	11
III.1. Avantages du MGP.....	11
III.2. Contraintes dans l'atteinte des objectifs .....	12
IV. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL DU MGP .....	12
IV.1. Le dispositif.....	12
IV.2. Composition et responsabilités .....	12
IV.2.1. Au niveau local .....	12
IV.2.2. Au niveau régional.....	13
IV.2.3. Au niveau central .....	13
<b>IV.3. Canaux de transmission</b> .....	15
IV.3.1. Emetteur.....	15
IV.3.2. Canaux de transmission des plaintes.....	15
IV.3.3. Récepteur .....	16
IV.4. Etapes de gestion des plaintes.....	16
IV.4.1. Introduction, réception et enregistrement des plaintes.....	16
IV.4.2. Tri des plaintes.....	17
IV.4.3. Examen et enquête pour la vérification.....	18
IV.4.4. Proposition de réponses et prise de mesure.....	19
IV.4.5. Transmission au niveau supérieur.....	20
IV.4.6. Résolution de la plainte.....	20
IV.4.7. Rapportage, clôture et archivage de la plainte .....	20
IV.4.8. Recours à la justice .....	20
IV.5. Diffusion du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	21
IV.6. Suivi – évaluation du MGP.....	22
IV.7. Archivage .....	24

V.	PLAN D’ACTION ET COÛT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	25
V.1.	Plan d’action du MGP .....	25
V.2.	Budget de mise en œuvre du MGP .....	28
ANNEXES	.....	30
Annexe 1 :	Fiche d’enregistrement de plaintes .....	31
Annexe 2 :	Fiche d’accusé de réception des plaintes .....	33
Annexe 3 :	PV de résolution de la plainte .....	35
Annexe 4 :	Registre de plaintes au niveau local.....	37
Annexe 5 :	Registre de plainte au niveau régional.....	38
Annexe 6 :	Registre de plainte au niveau central .....	39

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1: Synthèse du dispositif organisationnel du MGP.....	14
Tableau 2: Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP.....	23

## **LISTE DES FIGURES**

<b>Figure 1:</b> Synthèse des étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PURPA.....	21
---	----

## **LISTE DES ACRONYMES**

AEFPF	Facilité Africaine de Production Alimentaire d'Urgence
BAD	Banque Africaine pour le Développement
CEP	Cellule d'Exécution du Projet
CGMGP	Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes
CML	Comité de Médiation Locale
CN	Coordonnatrice National
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
DAJC	Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses
DRAE	Direction Régionale de l'Agriculture et de l'Élevage
EAF	Exploitant Agricole Familial
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
E&S	Environnemental et Social
FDA	Fonds de Développement Agricole
FIFAMANOR	FIompiana FAmbolena MAlagasy NORvezianina
FOFIFA	FOibe Fikarohana momba ny FAmbolena (Centre National de la Recherche Appliquée au Développement Rural)
GPS	Global Positioning System
Ha	Hectare
HS	Harcèlement Sexuel
MECIE	Mise en compatibilité des investissements avec l'environnement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes/réclamations
MinAE	Ministère de l'Agriculture et de l'Élevage
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PEJAA	Programme de promotion de l'Entreprenariat des Jeunes dans l'Agriculture et l'Agro-industrie
PURPA	Projet d'Urgence de Renforcement de la Production Alimentaire
PV	Procès-Verbal
RAF	Responsable Administratif et Financier
RCOMM	Responsable en Communication
RPCA	Réserve Public de Céréales Alimentaires
RPM	Responsable Passation des Marchés

RSE	Responsable Suivi Evaluation
RSES	Responsable Sauvegarde Environnementale et Sociale
SSI	Système de Sauvegarde Intégré de la Banque
UC	Unité de Compte
VCE	Violence contre les enfants
VBG	Violence Basée sur le Genre

## **RESUME TECHNIQUE**

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est préparé dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Alimentaire à Madagascar (PURPA), financé par la Banque Africaine pour le Développement. Le PURPA a pour objectif principal d'accroître la production de céréales et d'oléagineux pour renforcer la sécurité alimentaire et réduire la dépendance du pays aux importations de produits alimentaires. Ses principales activités sont la dotation de kits d'intrants à ses bénéficiaires.

Ce manuel prend en considération les systèmes locaux traditionnels et les systèmes administratifs en matière de gestion des plaintes/conflits. Il vise à répondre aux préoccupations et aux plaintes d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de certains aspects de la culture, soucieux des droits des femmes et des enfants et facilement accessible à toutes les parties prenantes. Suivant ce Manuel, les plaintes peuvent être traitées en trois niveaux : localement (niveau district et commune), régional et central.

Des comités de gestion des plaintes seront instaurés pour chaque niveau. Ce comité est composé entre autres du Représentant de l'Administration, représentant des autorités locales, représentant des autorités traditionnelles, représentant des leaders religieux, représentant des femmes, représentant des bénéficiaires.

Ce MGP servira donc à collecter, trier, enregistrer et traiter les plaintes et griefs liés aux activités du Projet. Il cherchera plus particulièrement à trouver des solutions et de prendre des mesures ou des décisions pour des actions que les personnes affectées par le projet estimaient qu'elles n'ont pas été prises de manière appropriée et équitable.

Un système de suivi - évaluation sera mise en place pour voir l'effectivité du fonctionnement du présent manuel. Cette évaluation permettra de vérifier si les résultats attendus pour la mise en place du MGP sont atteints. Ce suivi servira aussi à tirer des leçons en vue d'une éventuelle amélioration du manuel qui est voué à évoluer.

Pour la diffusion et mise en œuvre de ce Manuel, des séances de formations, de distributions des kits de collecte des plaintes, des missions de suivi sont programmés. Pour ce faire, le coût estimatif pour la mise en œuvre de ce manuel est d'environ 143 000 000 Ariary (28 600 UC).

## I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### I.1. Contexte

Afin de permettre aux pays africains de faire face aux chocs extérieurs comme les impacts des conflits en Ukraine, le groupe de la BAD a lancé la Facilité Africaine de Production Alimentaire d'Urgence (AEFPF). Cette initiative vise l'amélioration de la production alimentaire de ces pays pour réduire leur dépendance aux importations et aux chocs extérieurs. Madagascar a bénéficié d'un montant de 15 Millions d'Unité de Compte (UC), pour la mise en œuvre du Projet PURPA Projet d'Urgence de Renforcement de la Production Alimentaire (PURPA). Le Ministère de l'Agriculture et de l'Élevage (MinAE) est l'Agence d'exécution du Projet et l'équipe de la Coordination du Programme PEJAA (Coordonnateur National, RAF, RPM) assure sa coordination mais renforcé par des personnel clé : responsable technique, responsable genre, responsable environnemental et social, responsable suivi-évaluation, secrétaire administratif, assistant financier, assistant passation de marché.

Conformément aux directives opérationnelles de la Banque, le Projet doit mettre en place un système de capture des différentes réclamations émises durant sa mise en œuvre. En effet, des plaintes peuvent exprimées par les parties prenantes et qui peuvent même dégénérer en conflits sociaux si des dispositions ne sont pas prises pour créer un mécanisme de réclamation, recours et règlement des plaintes.

Le but général de ce document est de mettre en place un mécanisme fonctionnel de gestion des plaintes et réclamations liées à la mise en œuvre du Projet et à réduire au minimum les risques sociaux et environnementaux liés à la mise en œuvre du projet. Pour ce faire, et vu le caractère urgent et à court terme du Projet, il va avoir recours à des systèmes déjà en place au niveau des Régions et de les adopter afin de capturer et traiter toutes les doléances relatives au Projet.

L'application de la procédure de traitement des plaintes/doléances devrait aboutir à un changement systémique qui aura pour effet de réduire les litiges et renforcer les relations entre le PURPA et ses différentes parties prenantes.

#### I.1.1. Composantes du Projet

Le Projet est articulé autour de trois (03) composantes :

##### ***Composante 1 : Renforcement de la production agricole et des opérations post-récolte***

- Sous-composante 1.1 : Renforcement des systèmes semenciers
- Sous-composante 1.2 : Renforcement de la production agricole

##### ***Composante 2 : Renforcement de l'accès aux aliments***

- Sous-composante 2.1 : Appui à la production de farines alternatives (manioc, sorgho)
- Sous-composante 2.2 : Appui à la mise en place des Réserves Publics des Céréales Alimentaires (RPCA) dans le Sud de Madagascar

##### ***Composante 3 : Gestion et coordination du projet***

#### I.1.2. Catégorisation

Les risques environnementaux et sociaux du Projet sont anticipés comme étant faibles à modérés. Ainsi, le PURPA est classé en catégorie 2 selon le système de la Banque, et ne fera pas l'objet de publication préalable de documents E&S en raison des dispositions de la Facilité d'urgence.

## I.2. Justification de la mise en place du MGP pour le projet PURPA

Le Projet étant classé en catégorie 2, ses risques environnementaux et sociaux sont considérés comme faibles à modérés tels que : (i) pollution des sols et des eaux dans les bassins de production liée à l'utilisation accru des intrants ; (ii) production de déchets solides plus particulièrement une quantité importante de contenants contaminés (sacs plastiques et bouteilles); (iii) risqué d'eutrophisation des milieu aquatiques.

Conformément au décret N° 2004-167 du 03 février 2004 relatif à la mise en compatibilité des investissements avec l'environnement (MECIE), et selon le Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la Banque, les parties affectées par le Projet devrait avoir accès aux mécanismes de règlement des plaintes du Projet, aux mécanismes locaux de règlement des griefs et au mécanisme indépendant de recours de la Banque si besoin.

Étant donné ses activités, le PURPA appui le renforcement du système semencier, la fourniture d'engrais pour renforcer la production ainsi que le renforcement d'accès aux aliments. Pour ce faire, les bénéficiaires cibles du Projet sont des Exploitants Agricoles Familiaux de type 2 (EAF 2), remplissant les critères: (i) ayant une situation modérée d'autosuffisance alimentaire, en commercialisant au moins 20% de leurs produits et ayant la capacité en termes de capitalisation; (ii) disposant d'au moins 0,3 à 0,5ha de terrains et mobilisant des mains d'œuvre extérieures supérieure à 10%, et (iii) pouvant s'engager à suivre les formations sur les bonnes pratiques dispenses par le Projet.

De tout ce qui précède, la mise en place d'un dispositif de Gestion des Plaintes est nécessaire pour la capture et la résolution des plaintes et griefs lors de la mise en œuvre du Projet.

## I.3. Définitions des concepts de base

- (i) **Approche centrée sur les victimes** : ce processus se fonde sur un ensemble de principes et de compétence conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leur échange avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions ;
- (ii) **Auteurs potentiels** : les auteurs potentiels de EAS /HS peuvent être le personnel associé au projet : cela peut inclure non seulement les consultants et personnels de projet ou personnel d'assistance technique ou gardes de sécurité embauchés pour protéger un site du projet ;
- (iii) **Confidentialité** : un principe d'éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillis auprès des survivants (es) et ne partagent que des informations sur les cas avec leur permission explicite ;
- (iv) **Conflit** : Situation d'opposition ou de divergence entre une ou plusieurs personnes/parties en lien avec le processus de mise en œuvre desdits projets

(v) **Consentement** : choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration ;

(vi) **Doléances** : Requêtes adressées par une tierce et/ou une partie à une autorité et/ou institution pour faire des remarques ou exprimer un souhait (première proposition de reformulation).

(vii) **Exploitation et sévices sexuels** : c'est tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Les sévices sexuels s'entendent de « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires ». Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la BAD, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels ;

(viii) **Exploitation sexuelle** : tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité ;

(ix) **Faveurs sexuelles** : c'est une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation ;

(x) **Fournisseurs de services** : une organisation offrant des services spécifiques pour les survivants (es) de Violence Basée sur le Genre (VBG), tels que les services de santé, le soutien psychosocial, l'abri, l'aide juridique, les services de sûreté / sécurité, etc. ;

(xi) **Grief**

- **Grief (a)** : Sujet, motif de plainte que l'on estime avoir contre quelqu'un ou son attitude pour une éventuelle réparation (sens général).
- **Grief (b)** : Exposé des motifs d'une demande en justice (dans le cadre d'une procédure de justice).

(xii) **Groupes vulnérables** : personnes qui, du fait de leur genre, de leur ethnie, de leur âge, de leur handicap physique ou mental, ou de facteurs économiques ou sociaux, leur origine, peuvent se trouver affectées de manière plus importante par le processus de déplacement et de réinstallation ou ont une capacité limitée à réclamer ou à bénéficier de l'assistance à la réinstallation et autres avantages ;

(xiii) **Harcèlement sexuel** : comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle ou tout autre comportement de nature sexuelle qui pourrait être raisonnablement prévu ou perçu comme causant une infraction ou l'humiliation à un

autre lorsqu'un tel comportement se mêle au travail ; devient une condition d'emploi ; ou crée un climat de travail intimidant, hostile ou offensant.

Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

Le harcèlement sexuel diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations ;

- (xiv) **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** : est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux préoccupations relatives au projet de manière systématisée.
- (xv) **Parties prenantes** : Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.
- (xvi) **Personne vulnérable** : Personne fragile, prédisposée à être blessée et à voir leurs droits bafoués : il s'agit de : personne âgée, personne malade, personne souffrant d'un handicap ou possède une déficience (physique, psychique) et femme en état de grossesse.
- (xvii) **Plaignant/Plaignante** : Tout individu, groupe d'individus ou structures affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.
- (xviii) **Plainte** : toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du projet ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement.
- **Plainte (a)** : Expression de mécontentement ou d'insatisfaction sur la qualité ou la non-conformité des services fournis et sur l'effet ou l'impact des activités du Projet sur l'environnement des bénéficiaires (sens général).
  - **Plaintes (b)** : Dénonciation d'une infraction par la personne qui en a été la victime (dans le cadre d'une procédure de justice).

Les plaintes peuvent porter sur la qualité et l'accès aux services, et Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du projet tel que :

Les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale (par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la divulgation des documents de

sauvegarde du projet, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le PGES de chantier, etc.).

Les plaintes pour non-respect des lois et règlementations,

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

Les plaintes peuvent aussi être des préoccupations concernant les démarches administratives.

Les plaintes peuvent revêtir les aspects de :

- **Doléances** : insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ;
- **Dénonciations** : signalement de la culpabilité d'autrui.

(xix) **Plainte à orienter** : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement ;

(xx) **Plainte à référer** : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l'endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur ;

(xxi) **Plainte non sensible** : concerne la mise en œuvre d'activités, d'une décision prise ou d'une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet ;

(xxii) **Plainte recevable** : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulé par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet

(xxiii) **Réclamations** : Action de protester, de revendiquer, de réclamer quelque chose auquel on estime avoir droit.

(xxiv) **Survivant(e)/victime** : personne ayant subi une violence basée sur le sexe. Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant(e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible ;

(xxv) **Témoin** : 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 ;

(xxvi) **Traite des personnes** : le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une

situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation. L'exploitation comprend, au minimum, l'exploitation de la prostitution d'autrui ou d'autres formes d'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes (Nations Unies 2000. Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants ;

(xxvii) **Traitement de la plainte** : une plainte est considérée comme traitée une fois qu'une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation agréées par les parties impliquées ont été mises en œuvre. Le délai de traitement d'une plainte est de maxi quatorze (14) à trente (30) jours et ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception.

(xxviii) **Viol** : pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet ;

(xxix) **Violence à l'égard des femmes** : cette forme de violence est définie comme "tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée." (Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes, Résolution 48/104 de l'Assemblée générale de l'ONU) ;

(xxx) **Violence basée sur le genre ou violence sexiste ou violence basée sur le sexe** : expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015).

Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde. La violence à l'égard des femmes revêt des aspects physique, sexuel, affectif et économique. Les formes de violence les plus répandues sont la violence familiale et la violence perpétrée par un partenaire intime, la violence sexuelle (y compris le viol), le harcèlement sexuel et la violence affective ou psychologique. Le recours à la violence sexuelle comme arme de guerre et comme conséquence des situations d'urgence est également répandu dans les pays et les régions touchés par les conflits ou par les crises humanitaires. D'autres formes de violence perpétrées contre les femmes sont : l'exploitation sexuelle, la traite sexuelle, et les pratiques nuisibles comme la mutilation/excision génitale féminine, le mariage forcé et précoce ;

(xxxix) **Violence psychologique/affective** : c'est l'infliction d'une douleur ou d'un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirées, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc. ;

(xxxii) **Violence sexuelle** : toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.

## II. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

### II.1. Objectifs du MGP

Le mécanisme a pour principaux objectifs de : (i) mettre en place un système permettant aux bénéficiaires de faire part de leurs préoccupations ou de leurs suggestions concernant les actions du PURPA ; (ii) mettre à disposition un moyen et un outil afin d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, et si besoin à prendre en charge des actions/activités ayant fait l'objet de griefs et (iii) prendre les mesures de redressements adéquats.

Le but général de ce document est de mettre en place une procédure officielle destinée à gérer les plaintes et les réclamations liées à la mise en œuvre du PURPA et à réduire au minimum les risques sociaux liés au projet. L'application de la procédure de traitement des plaintes/doléances devrait aboutir à un changement systémique qui aura pour effet de réduire les litiges et renforcer les relations entre le PURPA et ses parties prenantes.

Cette procédure officielle est requise pour gérer les risques et garantir un partenariat à long terme avec les parties prenantes du PURPA, notamment durant la phase d'implémentation du projet.

La présente procédure a été communiquée à l'ensemble du personnel du projet et à ses différents partenaires techniques. Les objectifs spécifiques de la procédure sont les suivants :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées et/ou intéressées et des autres parties prenantes qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ;
- S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- Promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés aux interventions du projet ;
- Renforcer la capacité des parties prenantes du projet à défendre leur droit, à traiter et résoudre les conflits éventuels à différents niveaux ;
- Donner des réponses aux plaignants ;
- Évaluer l'efficacité des processus d'organisation interne et assurer une amélioration continue ;
- Établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les bénéficiaires et autres parties prenantes ;
- Réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions ;
- Accroître le niveau de participation citoyenne dans l'interpellation.
- Prévenir et traiter promptement et de façon systématique les doléances, plaintes et les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier dans des délais raisonnables les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;

- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la violence basée sur le genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.
- Dissuader la fraude et la corruption ;
- Donner aux communautés, parties prenantes et au personnel des suggestions et commentaires pratiques ; et
- Permettre au personnel d'être plus responsable, transparent et réceptif à l'égard des bénéficiaires et autres parties prenantes.

Il est à préciser que le mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

## II.2. Principes du MGP

Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le MGP soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement :

- **Légitime** : Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le MGP doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible** : Être connu de toutes les parties prenantes concernées par le PURPA et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur sexe, âge, ou statut socioéconomique. Le Ministère, la CEP PURPA, les entreprises de travaux, cabinet de contrôle et surveillance, les parties prenantes, ... doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- **Équitable** : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de

respect, d'équité et de clarté. Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le Projet PURPA et le plaignant. Le plaignant devra bénéficier d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

- *Transparent* : Tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le MGP en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que le Projet s'engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
- *Compatible avec les droits* : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout MGP. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera le redressement des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- *Source d'apprentissage permanent* : Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le MGP contribue à l'apprentissage institutionnel : le PURPA pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- *Fondé sur la consultation et le dialogue* : Consulter les parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les bénéficiaires concernés suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

Particulièrement, le MGP doit répondre au principe général de « feedback loop » qui veut que toutes plaintes reçues doivent être traitées et clôturées dans des délais définis :

- *Principe d'information* : informer les différentes parties prenantes de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes.
- *Principe de collecte des plaintes* : s'assurer que ceux qui ont des griefs ont la possibilité de faire part librement de ces griefs et d'émettre des plaintes.

- *Principe de traitement équitable des griefs* : pas d'intérêt contraire de ceux qui sont chargés de diligenter et de traiter les griefs.
- *Principe d'ajustement* : à l'issue de l'analyse des griefs, les ajustements adéquats seront effectués et la plainte devra être clôturée.
- *Principe de retro information* : les parties concernées, notamment celles à la source de l'émission des plaintes seront informées du traitement qui a été fait.
- *Principe de subsidiarité* : les griefs seront traités autant que possible et en premier lieu à un niveau le plus proche de l'émetteur de la plainte, avant d'aller à un niveau plus élevé si besoin.
- *Principe de considération particulière* : les plaintes des personnes vulnérables pour abus de faiblesse seront traitées en priorité du fait de leurs incapacités physiques et la nature des plaintes.

### III. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

#### III.1. Avantages du MGP

Le fait d'instaurer un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ne signifie pas que les autres canaux de résolution de conflit judiciaires ou extrajudiciaires seront ignorés ou inapplicables pour le projet. Mais il vise surtout à offrir aux plaignants la possibilité de bénéficier d'un traitement de plaintes :

- **Rapide** à cause du principe du feedback loop qui veut que chaque plainte récoltée soit traitée dans un délai défini ;
- **Facile d'accès pour tout le monde** car des structures de récolte et de traitement des plaintes sont instaurées auprès de chaque localité concernée par le projet afin que les plaignants puissent s'approcher d'une entité compétente qui leur soit la plus proche possible afin d'y déposer leurs plaintes ;
- **Impartial** puisque les personnes qui seront chargées du traitement des plaintes sont formées à ce qu'en tout temps, elles agissent sans entrer elles-mêmes en considération dans l'action ;
- **Équitable** et de la manière la plus adapté possible au contexte aussi bien culturel que culturel de chaque localité ;
- **Prenant en considération une démarche inclusive** garantissant une meilleure participation de toutes les parties prenantes du projet aux processus de prise de décision et visant à traiter de manière adéquate les plaintes émanant des groupes vulnérables pour éviter le phénomène de l'exclusion sociale.

Par ailleurs, malgré le fait que Madagascar ne dispose pas encore de texte spécifique sur l'accès à l'information, les principes sur lesquels reposent le MGP de PURPA permettent à chaque plaignant **d'avoir libre accès à toutes les informations liées à leurs doléances**.

En général, les avantages de l'instauration d'un MGP sont essentiellement de :

- Créer d'un environnement confiant et exempt d'exploitation, abus et harcèlement sexuel, etc. ;
- Conforter la réputation du projet vis-à-vis des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;

- Réduire la vulnérabilité des femmes et filles de la communauté face aux VBG/EAS/HS
- Permettre à ce que le même MGP sensible aux VBG/EAS/HS soit utilisé par plusieurs acteurs de la zone du projet.

### III.2. Contraintes dans l'atteinte des objectifs

Sur le plan socio-culturel, les contraintes du mécanisme de gestion des plaintes se rapportent généralement (i) à la peur ou la réticence à utiliser le mécanisme par des survivant(e)s et personnes tierces, (ii) à la gestion des allégations d'EAS/HS qui peut être éclipsée par des processus de traitement des plaintes axées sur d'autres problèmes, et (iii) au non-respect de la confidentialité, principe cardinal de gestion des plaintes EAS/HS.

## IV. DISPOSITIF ORGANISATIONNEL DU MGP

### IV.1. Le dispositif

Il comprend les organes, les parties prenantes, les rôles et responsabilités des structures en charge de la mise en œuvre du MGP à différents niveaux.

Il est nécessaire de voir ce mécanisme comme un outil ou un cadre d'échange et de dialogue participatif scindé en trois (03) niveaux à savoir: local, régional et national.

**Les organes du mécanisme** sont: le Comité de Médiation Local (CML), le Comité Régional des Gestion des Plaintes (CRGP) et la Coordination Générale du MGP (CGMGP) au niveau central.

La Cellule d'Exécution du Projet (CEP-PURPA) doit être informée de toute plainte enregistrée par les différents niveaux.

**Les parties prenantes** comprennent : la CEP-PURPA, les bénéficiaires, les autorités administratives et coutumières, la société civile, les organisations paysannes, les prestataires de service et les PTF.

### IV.2. Composition et responsabilités

En ce qui concerne la composition, les rôles et responsabilités des organes du mécanisme aux différents niveaux de mise en œuvre du Projet, ils se présentent comme suit :

#### IV.2.1. Au niveau local

Un comité de médiation local (CML) de gestion des plaintes sera instruit au niveau du District. Ce comité est inspiré des structures locales existantes et des structures au niveau des institutions décentralisées.

Il comprend essentiellement :

- ✚ Le Chef du district ou son représentant
- ✚ Le maire ou son représentant
- ✚ Le chef traditionnel (Lonaky, Ampanjaka, Sojabe, ...)
- ✚ Un représentant de la société civile
- ✚ Un représentant des leaders religieux
- ✚ Une représentante des femmes
- ✚ Un représentant des jeunes
- ✚ Un représentant des bénéficiaires

Le comité CML, placé sous la présidence du District, sera chargé de :

- Suivi et la mise en œuvre du MGP

- Recevoir les plaintes, les enregistrer ou les transcrire dans le registre si elles sont verbales ;
- Recevoir et transmettre au plaignant les solutions proposées aux plaintes émises ;
- Le traitement des plaintes non sensibles ;
- Le suivi et la mise en œuvre des solutions consensuelles ;
- La transmissions des plaintes non traitées au niveau régional.

Le comité agit de manière indépendante. Au cas où les plaintes sont résolues et résolues au niveau local, elles ne remonteront pas au niveau régional. Seules les plaintes non résolues au niveau local sont acheminées vers le Comité régional qui les transmettra au niveau central au cas où la solution n'est pas trouvée.

#### IV.2.2. Au niveau régional

Au niveau de la Région, la présidence du Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) sera assurée par le Secrétaire Général Adjoint du Gouvernorat.

Le comité régional de plaintes comprend :

- ✚ Le SGA du Gouvernorat ;
- ✚ Un représentant du Conseil Régional ;
- ✚ Les Services techniques de l'Agriculture et de l'Elevage, de l'Environnement, de l'Eau, de la Population ;
- ✚ Un représentant de la Société civile ;
- ✚ Un représentant des leaders religieux.

Le secrétariat sera assuré par la Direction Régional de l'Agriculture et de l'Elevage pour réceptionner et enregistrer les plaintes.

Le comité a pour rôles :

- L'examen approfondis des informations reçues ;
- Le traitement des plaintes non résolues transmises par le CML ;
- Le suivi et supervision de la mise en œuvre des solutions acceptées ;
- La transmission des plaintes non-traitées vers le CGMGP au niveau central.

#### IV.2.3. Au niveau central

Au niveau central, la CEP-PURPA assure la Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes (CGMGP). La coordination générale du MGP comprend :

- ✚ Le Coordinateur national du PURPA ;
- ✚ Le Coordinateur national adjoint du PURPA ;
- ✚ Le responsable en sauvegarde environnementale et sociale ;
- ✚ Le responsable genre ;
- ✚ Le responsable administratif et financier ;
- ✚ Le responsable suivi-évaluation ;
- ✚ Le responsable en passation des marchés ;
- ✚ Le responsable en communication.

Le secrétariat de la CGMGP sera assuré par le responsable en sauvegarde environnementale et sociale et le responsable genre.

Ainsi, la Coordination Générale du MGP a pour rôles :

- Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ;
- Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement ;
- Evaluer la nature et le coût, si besoin, des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;

- Documenter et archiver conséquemment le processus ;
- Veiller au renforcement des capacités et au fonctionnement des comités et assurer leur formalisation ;
- S’assurer de l’opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;
- Analyser les rapports d’activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.

La CEP-PURPA est tenue d’être informée par les secrétaires des comités de gestion des plaintes de toutes les plaintes reçues dans le 72heures qui suivent par voie de communication appropriée (appel téléphonique, mail, WhatsApp, ...).

Si les plaintes ont trouvé des solutions au niveau du comité de gestion des plaintes saisi, celui-ci se contentera juste d’informer la CEP-PURPA. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte sera soumise à l’arbitrage du comité national. En l’absence d’un règlement à l’amiable, la plainte fera l’objet d’un recours en justice

**Il est à noter que la fonction de membre du comité de gestion des plaintes ne sera pas rémunérée. Cependant, les membres du comité de gestion des plaintes pourraient bénéficier des avantages liés à la mise en œuvre de certaines activités du Projet (formations, ...).**

Le dispositif organisationnel du mécanisme est schématisé comme suit :

Tableau 1: Synthèse du dispositif organisationnel du MGP

Niveau	Organe	Composition	Rôles/responsabilités des organes du MGP
Local	Comité de Médiation Local (CML)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le Chef du district ou son représentant</li> <li>✓ Le maire ou son représentant</li> <li>✓ Le chef traditionnel (Lonaky, Ampanjaka, Sojabe, ...)</li> <li>✓ Un représentant de la société civile</li> <li>✓ Un représentant des leaders religieux</li> <li>✓ Une représentante des femmes</li> <li>✓ Un représentant des jeunes</li> <li>✓ Un représentant des bénéficiaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suivi et la mise en œuvre du MGP</li> <li>✓ Recevoir les plaintes, les enregistrer ou les transcrire dans le registre si elles sont verbales ;</li> <li>✓ Recevoir et transmettre au plaignant les solutions proposées aux plaintes émises ;</li> <li>✓ Le traitement des plaintes non sensibles ;</li> <li>✓ Le suivi et la mise en œuvre des solutions consensuelles ;</li> <li>✓ La transmissions des plaintes non traitées au niveau régional.</li> </ul>
Régional	Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le SGA du Gouvernorat ;</li> <li>✓ Un représentant du Conseil Régional ;</li> <li>✓ Les Services techniques de l’Agriculture et de l’Elevage, de l’Environnement, de l’Eau, de la Population ;</li> <li>✓ Un représentant de la Société civile ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L’examen approfondis des informations reçues ;</li> <li>✓ Le traitement des plaintes non résolues transmises par le CML ;</li> <li>✓ Le suivi et supervision de la mise en œuvre des solutions acceptées ;</li> <li>✓ La transmission des plaintes non-traitées vers le CGMGP au niveau central.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Un représentant des leaders religieux.</li> </ul>	
<b>Central</b>	Coordination Générale du Mécanisme de Gestion des Plaintes (CGMGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le Coordonnateur national du PURPA ;</li> <li>✓ Le Coordonnateur national adjoint du PURPA ;</li> <li>✓ Le responsable en sauvegarde environnementale et sociale ;</li> <li>✓ Le responsable genre ;</li> <li>✓ Le responsable administratif et financier ;</li> <li>✓ Le responsable suivi-évaluation ;</li> <li>✓ Le responsable en passation des marchés ;</li> <li>✓ Le responsable en communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ;</li> <li>✓ Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement ;</li> <li>✓ Evaluer la nature et le coût, si besoin, des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;</li> <li>✓ Documenter et archiver conséquemment le processus ;</li> <li>✓ Veiller au renforcement des capacités et au fonctionnement des comités et assurer leur formalisation ;</li> <li>✓ S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;</li> <li>✓ Analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.</li> </ul>

#### IV.3. *Canaux de transmission*

Le circuit de communication des plaintes comprend : l'*émetteur* (plaignant), le *canal de transmission* et le *récepteur* de la plainte.

##### IV.3.1. Emetteur

Une plainte peut être émise par tout individu ou groupement d'individus y compris le personnel du PURPA directement ou indirectement affecté par les activités de Projet et de ses prestataires dans le cadre de sa mise en œuvre, ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats, positivement ou négativement.

Il s'agit particulièrement de :

- ✓ Un membre de la communauté : habitant du village, lié ou non au processus de la mise en œuvre du Projet ;
- ✓ Une structure communautaire : les bénéficiaires ou non du Projet ;
- ✓ Le chef du village représentant des communautés bénéficiaires des interventions ;
- ✓ Les acteurs et élus locaux ;
- ✓ Les soumissionnaires/Prestataires de services : Boutiques partenaires, partenaires techniques du Projet ;
- ✓ Le Personnel du Projet ou de ses partenaires techniques ;
- ✓ Etc.

##### IV.3.2. Canaux de transmission des plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, plusieurs canaux ont été identifiés pour recevoir les plaintes :

- ✓ Audience publique
- ✓ Formulaire de plaintes : des formulaires seront mis à la disposition des Directions Régionales et des secrétaires chargés de l'enregistrement des plaintes ;
- ✓ Lettres ;
- ✓ Appel téléphonique ou SMS
- ✓ Par courrier électronique

- ✓ Réseaux sociaux : collecter toutes les informations susceptibles d'avoir trait à des doléances, réclamations, dénonciations à l'encontre des activités du Projet ;
- ✓ Plaintes écrites et verbales.

#### IV.3.3. Récepteur

Les plaintes peuvent être réceptionnées par l'un des organes de gestion suivant :

- ✓ Au niveau local :
  - Le Comité local de médiation qui constitue l'élément local du système de gestion des plaintes où les membres de la communauté s'adressent par écrit ou par voie orale pour l'enregistrement de leurs plaintes
  - Les bureaux des autorités locales
  - Les bureaux des DRAEs respectifs
  - Les autorités traditionnelles et la société civile
- ✓ Au niveau régional à travers le Comité Régional de Gestion des Plaintes
- ✓ Au niveau central : la CEP-PURPA, le secrétariat de la coordination générale du MGP enregistre toutes les plaintes reçues directement par les plaignants et celles non traitées par les Comités Régionaux de gestion des plaintes. Dans le cas où la plainte n'a pas été solutionnée au niveau des différents comités, la responsabilité du traitement de la plainte sera soumise à l'arbitrage du CGMGP. En l'absence d'un règlement à l'amiable, le plaignant peut faire recours aux juridictions compétentes.

#### IV.4. Etapes de gestion des plaintes

La communauté bénéficiaire sera sensibilisée et informée, par les différents comités (local, régional, central), sur le processus du MGP afin de lui permettre une meilleure compréhension. Les comités recevront toutes les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du Projet et statueront pour analyser les faits et proposeront des réponses. La procédure opérationnelle de gestion des plaintes comporte les étapes suivantes :

1. Introduction, réception et enregistrement des plaintes ;
2. Tri et traitement des plaintes ;
3. Examen et enquête pour la vérification ;
4. Proposition des réponses et prise de mesure ;
5. Transmission au niveau supérieur ou Procédure d'appel ;
6. Résolution de la plainte ;
7. Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte.

##### IV.4.1. Introduction, réception et enregistrement des plaintes

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (Local, Régional et Central) seront dotées d'un registre des plaintes spécialement ouvert à cet effet. Toutes les plaintes introduites seront réceptionnées et enregistrées par les secrétaires des comités des différents niveaux

d'intervention pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement. Le secrétaire du Comité délivre un accusé de réception dans les 48 heures qui suivent.

#### IV.4.2. Tri des plaintes

Dans un délai maximum de 72 heures après réception de la plainte, un examen de la plainte enregistrée sera fait et une réponse sera donnée aux plaignants. Lors de ce tri, le comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du projet.

L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité (**Plainte recevable**) ou non (**Plainte irrecevable**) dans le cadre du MGP :

- Au cas où la **plainte ne serait pas éligible** (Si la plainte n'a aucun rapport avec les activités du Projet), le comité à travers le Secrétaire informera par écrit/ou par appel téléphonique le plaignant de la non-éligibilité de sa plainte dans les 24 heures qui suivent. En cas d'insatisfaction du plaignant, des orientations possibles peuvent lui être données (les services compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte). Le secrétaire informera le plaignant le retrait de l'accusé de réception

**Les plaintes non éligibles** sont entre autres :

- ✓ Toute plainte sans lien avec les activités du Projet ;
  - ✓ Toute plainte rédigée dans l'objectif de nuire à une personne ou une structure ;
  - ✓ Toute plainte non étayée par des faits ou basée sur des accusations sans preuves, des mensonges ou des diffamations ;
  - ✓ Toute plainte basée sur l'appartenance ou non à un groupe ethnique, religieux ou portant atteinte à un individu sur la base de ses origines ou de sa parenté ;
  - ✓ Toute plainte contrevenant à la loi ;
  - ✓ Une plainte déjà résolue.
- 
- Au cas où la **plainte serait éligible** dès sa réception le Secrétaire du comité doit procéder à son enregistrement dans un support spécialement ouvert à cet effet. Un accusé de réception de la plainte doit être établi et délivré au plaignant dans les 48 heures

qui suivent. Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.

- Une **classification des plaintes** dans des chemises doit être faite selon qu'elles soient de nature « **sensible** » ou « **non sensible** » de façon que les plaintes soient traitées conformément à la stratégie et à la procédure appropriées.
  - ✓ **Les plaintes sensibles** portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG : le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. Au cours des séances d'information/sensibilisation, les Comités de gestion des plaintes garantiront aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à **éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.**
  - ✓ **Les plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Elles peuvent concerner les choix des sites, la sélection des bénéficiaires, la qualité des kits distribués, etc.

***Si le Comité juge que les plaintes dépassent ses compétences, il peut transmettre par courrier à l'instance supérieure dans un délai maximum de sept (7) jours après la délibération.***

#### IV.4.3. Examen et enquête pour la vérification

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- Déterminer la validité ou véracité ;
- Établir clairement quel engagement ou quelle promesse n'a pas été respectée et ;
- Décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Pour vérifier, il revient au Comité de conduire l'enquête relativement à la nature de la plainte (*sensible ou non sensible*) dans un délai maximum d'une (1) semaine :

- ✓ **Dans le cas des plaintes de nature non sensible**, le Comité et le personnel du prestataire de service (prestataire de service ou autres partenaires) examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et s'en occuperont directement.

- ✓ **Dans le cas des plaintes de nature sensible**, l'enquête sera menée de manière confidentielle auprès d'un nombre limité de personnes.

Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours, en plus des membres du comité, à d'autres personnes ressources ou compétentes (administratives, techniques, coutumières, etc.). Pour les cas des plaintes sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

#### IV.4.4. Proposition de réponses et prise de mesure

Après l'enquête et l'examen de la plainte, le Secrétaire du Comité rédige le rapport d'enquête et informe le plaignant de la réponse par appel téléphonique dans un délai maximum de 48 heures afin de recueillir son avis.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre de l'une des réponses proposées, à savoir :

- 1) Une action directe du comité de gestion des plaintes ;
- 2) Un examen approfondi des plaintes ;
- 3) Le classement du dossier.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant rejette les mesures de résolution proposées ou ne croit pas à l'inéligibilité de sa plainte, le comité de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- 1) Enregistrer les raisons de son refus ;
- 2) Fournir les informations complémentaires ;
- 3) Si possible revoir l'approche proposée, et si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante.
- 4) Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut 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, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle devrait 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 MGP.

#### IV.4.5. Transmission au niveau supérieur

Si la plainte n'est pas résolue au niveau du comité saisi, elle est renvoyée au niveau supérieur avec tous les renseignements possibles (plainte, sa date d'enregistrement au niveau du comité, les résolutions prises, les motifs de refus des résolutions du plaignant) dans un délai maximum de sept (7) jours par courrier.

Cependant, si la nature de la plainte sort du cadre des prérogatives de la CEP et de ses limites d'intervention, la réclamation sera transmise à la Direction des Affaires Juridiques et Contentieux (DAJC) qui la traitera de manière appropriée selon les lois et réglementations en vigueur.

#### IV.4.6. Résolution de la plainte

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord. La personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et équitable et que les mesures qui ont été prises apportent une solution satisfaisante. Dans ce cas, l'affaire est close.

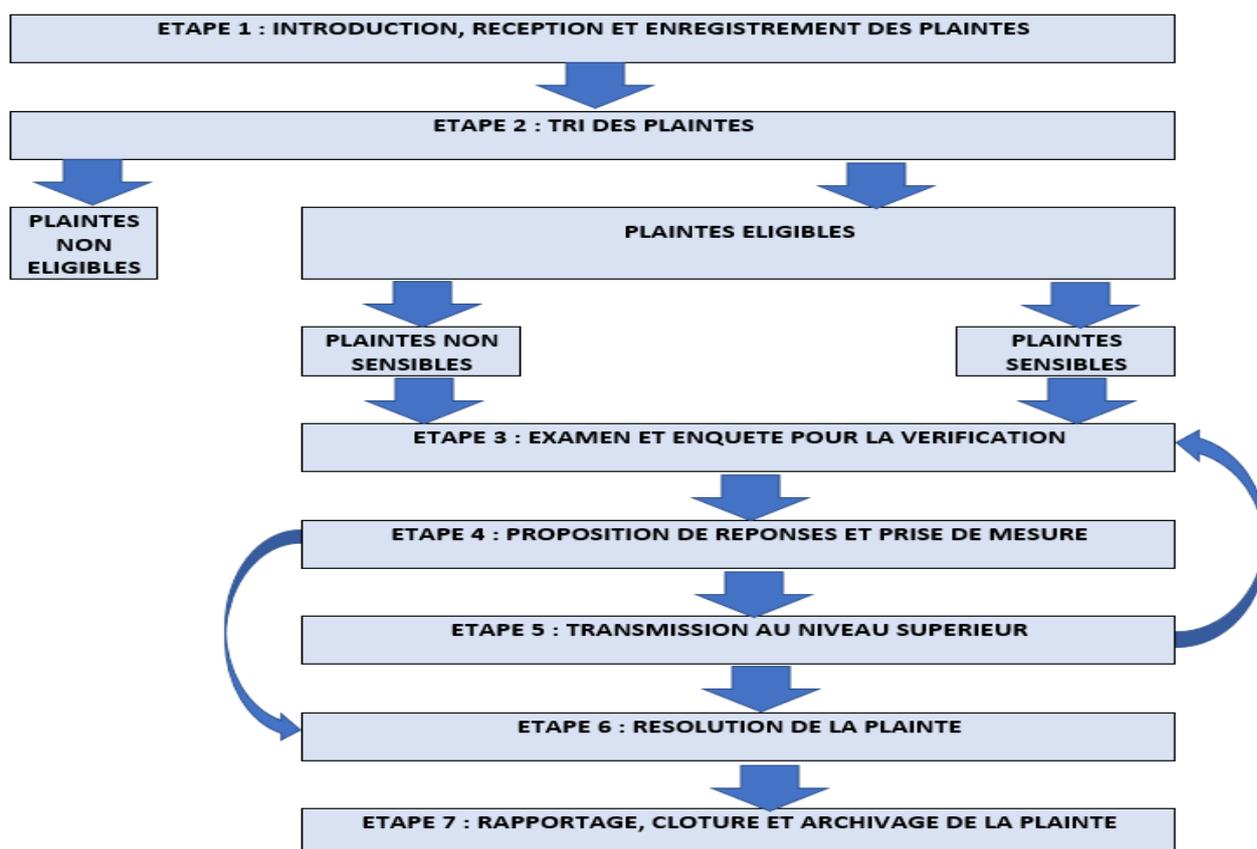
#### IV.4.7. Rapportage, clôture et archivage de la plainte

Si la médiation est satisfaisante pour les parties, la procédure sera clôturée et sanctionnée par un procès-verbal (PV) rédigé par le secrétaire du comité.

Par ailleurs, quelle que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la gestion des plaintes par le secrétaire du comité.

#### IV.4.8. Recours à la justice

Si le désaccord persiste au niveau de toutes les instances du mécanisme de gestion, il intervient le recours à la justice qui sera fait par le plaignant s'il juge nécessaire. La procédure de règlement privilégie le mode de résolution à l'amiable, le recours aux cours et tribunaux sera en dernier lieu.



**Figure 1:** Synthèse des étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PURPA

#### IV.5. Diffusion du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le MGP élaboré par le PURPA est un document dont la diffusion repose sur une approche participative pour faire connaître aux populations (i) la possibilité de déposer une plainte, (ii) les procédures de dépôt et de traitement des plaintes, (iii) les voies de recours, et (iv) les résultats des actions liées au MGP afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population. Pour sa diffusion, il s'agit de renforcer la communication à l'endroit des parties prenantes sur le processus de gestion des plaintes :

#### IV.6. Suivi – évaluation du MGP

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : la participation et l'inclusion, mise en contexte et pertinence, sécurité, confidentialité et respect, transparence, et accessibilité. L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter des solutions aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés pendant le processus. A l'aide des données collectées dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, permettront d'élaborer les rapports de suivi périodique. Ces derniers doivent ressortir les types de plaintes qui reviennent régulièrement, la localisation du plus grand nombre de plaintes et les enseignements à tirer des plaintes reçues.

D'une manière générale, le MGP se repose sur un système d'enregistrement et de classement des plaintes par catégories. Le principe de base veut qu'aucune plainte ne restera sans réponse. Les solutions appropriées retenues seront communiquées aux plaignants par réponse signée du responsable du comité de gestion des plaintes par le canal le plus approprié.

Le fonctionnement et la pertinence du mécanisme feront l'objet d'un suivi à travers le contact régulier avec les parties prenantes à tous les niveaux, les échanges avec les bénéficiaires afin de développer la qualité et la transparence tout au long de la mise en œuvre des activités du projet.

Notons que les survivantes VBG ne devraient pas être sollicitées pour être interrogées et les consultations doivent recueillir les opinions des femmes de la communauté en général.

Ainsi, le travail des comités de gestion de plaintes et réclamations mis en place est évalué selon une fréquence périodique. Cette évaluation permettra de vérifier si les résultats attendus du comité sont atteints, à savoir la manière dont le comité a conduit ses activités, les difficultés rencontrées, la satisfaction de la communauté par rapport au travail du comité etc. ...

Le suivi et évaluation du mécanisme comprend aussi un examen dans les détails du traitement des plaintes et réclamations déjà réglées pour en tirer les leçons (améliorations possibles dans les traitements des réclamations ou des propositions concrètes de modification en notant des exemples de bonnes pratiques, etc.). Cet exercice de capitalisation est indispensable afin que l'ensemble des erreurs et succès enregistrés permettent d'améliorer le mécanisme.

Enfin, toutes les informations recueillies doivent inclure des détails tels que : la personne qui réclame (ou un code donné en cas de cas sensibles), la communauté, le type de réclamation, la date du début et de la fin de l'enquête, les conclusions et les détails de la réparation. Les leçons apprises dans l'application de ce mécanisme de gestion des réclamations doivent être aussi capitalisées. Les indicateurs de vérification de celles-ci se résument dans le tableau ci-après.

Tableau 2: Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP

Indicateurs	Unité	Source de vérification	Fréquence de collecte
<b>Indicateurs de suivi des plaintes non sensibles</b>			
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Registres des CML, CRGP, CGMGP, rapport d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes traitées	Nombre	PV et rapports d'activités CML, CRGP, CGMGP	Mensuel
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Registres des CML, CRGP, CGMGP, rapport d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes rejetées	Nombre	Registres des CML, CRGP, CGMGP, rapport d'activités	Mensuel
Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Nombre	Rapport CML, CRGP, CGMGP	
Délais de réponse	Jour	PV de réception, de règlement ou de non-conciliation et registre des CML et CRGP	Mensuel
Nombre de plainte sur la non-confidentialité du mécanisme	Nombre	Registre des CML, CRGP, rapport d'activité CGMGP	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités et registres CML, CRGP	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à recours au tribunal par les plaignants	Nombre	PV et rapport d'activités	Trimestriel
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : verbal, en personne, par téléphone, par SMS, par courrier électronique ou courrier physique, réseaux sociaux	Nombre de plainte par type de canaux	Registres, fiche de dépôts des plaintes des CML, CRGP	Mensuel
<b>Indicateurs de suivi des plaintes sensibles</b>			
Nombre de cas de VBG/EAS/HS ayant été signalé ou dénoncé	Nombre	Rapports, registre CML, CRGP, CGMGP	Mensuel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS directement déposé par les survivants	Nombre	Rapports, registre CML, CRGP, CGMGP	Trimestriel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé à travers d'autres moyens de communication	Nombre	Rapports, registre CML, CRGP, CGMGP	Mensuel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé par de personne interposée	Nombre	Rapports, registre CML, CRGP, CGMGP	Mensuel

#### IV.7. Archivage

Chaque règlement concluant ou non doit faire l'objet d'un procès-verbal (PV) qui sera transmis à la CEP-PURPA pour capitalisation. Avec la contribution du Responsable suivi-évaluation, l'équipe sauvegarde mettra en place un système d'archivage physique (registre) et électronique des plaintes, dans un tableur Excel (plaintes reçues ; plaintes traitées ; plaintes non résolues nécessitant d'autres intervention, etc.).

## V. PLAN D'ACTION ET COÛT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

### V.1. Plan d'action du MGP

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	IOV	Responsable
01	Information/sensibilisation et identification/installation de tous les comités de gestion des plaintes à différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Information des localités couvertes par le Projet Reprographie des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés ; Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'information et de sensibilisation organisées ; Nombre de comité de médiation locale installées et PV d'installation ; Nombre de comité régional de gestion des plaintes installé et PV d'installation ; Nombre de femmes dans les comités installés	CEP PURPA RSauvegarde
02	Renforcement de capacité des membres du Comité de gestion des plaintes sur le MGP du PURPA	Doter d'outils les membres des comités et la CEP	Information des acteurs Reprographie des documents ; Organisations de sessions de renforcement de capacités	Les membres des comités ont approprié les documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes	Nombre de session de renforcement de capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées ;	CEP PURPA RSauvegarde

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	IOV	Responsable
					Types de documents mis à disposition des comités	
03	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle de formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte-rendu, formulaire de résolution, cachets et encre)	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Conception et validation des outils ; Reprographie des outils ; Préparation des kits (ensemble d'outils) ; Mise à disposition	Les comités du MGP disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et types d'outils conçus ; Nombre et type d'outils reprographiés ; Nombre de kits	CEP PURPA RSauvegarde
04	Vulgarisation du MGP	Informer les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation	Les populations de la zone du Projet sont informées de l'existence du MGP et participent au processus de sa mise en œuvre	Nombre de séance d'information, de sensibilisation et d'animation organisées	Tous les comités CEP PURPA RSauvegarde
05	Communication/réception des plaintes	Permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités	Réception et enregistrement de la plainte	Fiche disponible	Nombre de fiches remplies	Tous les comités CEP PURPA
06	Missions d'enquête	Collecter les preuves pour	Visites sur site ;	Les faits liés à la plainte sont établis	Nombre de missions	

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	IOV	Responsable
		des cas spécifiques de plaintes	Consultation des parties prenantes		d'enquête organisées ; Rapports disponibles	
07	Traitement des plaintes	Résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus	Organisation de réunions pour le traitement des plaintes et délibération ; Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi ; Rapportage ; Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues (recevables et non sensibles) sont traitées, clôturées et archivées	Les outils sont renseignés et disponibles	Comités de gestion des plaintes
08	Suivi/évaluation MGP	S'assurer que le MGP est fonctionnel	Collecte de données sur terrain ; Rédaction de rapports ; Prise en compte des données dans le suivi	Les comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes ; Pourcentage de plaintes résolues ; Pourcentage de plaintes traitées ; rapports disponibles	CEP PURPA RSauvegarde RSE

## V.2. Budget de mise en œuvre du MGP

Désignation	Unité	Nbre/Qté	PU (en Ariary)	Montant (en Ariary)
Information/sensibilisation et installation de tous les comités de gestion des plaintes	Région	20	2 000 000	40 000 000
Renforcement des capacités des membres des comités de gestion des plaintes	Région	20	2 000 000	40 000 000
Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle de formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte-rendu, formulaire de résolution, cachets et encre)	Région	20	1 000 000	20 000 000
Vulgarisation du MGP	Unité	1	3 000 000	18 000 000
Communication/transmission des plaintes	Unité	1	2 000 000	2 000 000
Réception et traitement des plaintes	FFT	1	2 000 000	2 000 000
Missions d'enquête	FFT	1	3 000 000	3 000 000
Suivi / évaluation du MGP	FFT	1	3 000 000	18 000 000
			<b>TOTAL</b>	<b>143 000 000</b>

## CONCLUSION

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques. Pour répondre à ce souci, il est prévu la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. C'est dans ce sens que le PURPA se propose à travers le présent MGP de mettre à la disposition des personnes et communautés affectées par ses activités, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées de faire recours en cas de dommages causés en lien avec les activités du projet.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé et mis à jour en fonction des dysfonctionnements constatés, observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Aussi, le système de traitement proposé dans ce document renseigne sur l'importance de faire recours au mécanisme de gestion des plaintes.

Ainsi, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à la CEP d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du projet en vue, d'améliorer sa gouvernance et sa performance afin d'assurer sa redevabilité.

**ANNEXES**

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement de plaintes

**FICHE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES**

**1. Informations sur la plainte :**

- N° de la plainte :
- Date de dépôt de la plainte :
- Mode de collecte : orale - par lettre - appel - mail - réseaux sociaux
- Nom du plaignant :
- Téléphone :
- Email :
- Adresse :
- Description de la plainte : .....
- .....
- .....

Le cas échéant, joindre des images, documents ou autres justificatifs en pièces jointes

**2. Suivi du traitement de la plainte :**

- Délivrance accusée de réception de la plainte au plaignant :
  - o Non :
  - o Oui : N°..... du .....
- Date prévue pour le traitement de la plainte :
- Solution proposée : .....
- .....
- .....
- Plainte résolue :
  - o Oui : ..... date : .....
- Non :..... Motif du non-résolution :  
.....
- .....
- Suite à donner : .....
- .....

**Le Président du Comité**

**FISY FANDRAISANA IREO FITARAINANA**

**1. Mombamomba ny fitarainana**

**Laharan'ny Fitarainana:**

**Daty :**

**Ny nahazoana azy:** am-bava - tamin'ny mailaka - taratasy - tamin'ny telefonina

**Ny mpitaraina:** Mitonona anarana Eny / Tsia

Anarana:

Fanampiny:

Adiresy:

Telefonina:

**Lazao amin'ny antsipirihany ny anton'ny fitarainana (omeo ny daty sy toerana**

**nitrangany):**

.....

.....L

azao raha misy porofo hafa toy ny sary, antontan-taratasy, fanamarinana

**2. Fizohiana ny fikarakarana ny fitarainana :**

- Fanolorana rosia fandraisana fitarainana ho an'ny mpitory:

o Tsia :

o Eny : N° ..... ny .....

- Daty nifanarahana ho famahana ilay fitarainana:

- Valinteny nomena ho famahana ny fitarainana/olana:

.....

.....

- Voavahan ny olana:

o Eny: ..... daty : .....

o Tsia : ..... Antony tsy nahavoavaha azy: .....

.....

- Tohin'ilay fitarainana : .....

.....

**Prezidan'ny Komity**

Annexe 2 : Fiche d'accusé de réception des plaintes

**FICHE D'ACCUSE DE RECEPTION DES PLAINTES**

Madame/Monsieur, <sup>1</sup>.....

**Objet :** Plainte au sujet de .....  
.....

Le comité ..... de gestion des plaintes de ....., accuse réception de votre plainte en date du ..... . Le comité prend en compte vos préoccupations et vous remercie d'avoir soumis votre plainte. Il mettra tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Le comité est doté de procédures de règlement pour examiner et traiter les plaintes.

Conformément aux procédures du MGP, le comité déterminera si votre requête satisfait les critères de recevabilité, puis envisagera les prochaines étapes.

Le comité vous tiendra informé dans un délai maximal de .... jours à compter de la date du dépôt.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

**Le Président du Comité**

---

<sup>1</sup> La personne peut être une personne physique ou morale, ou même gardée son anonymat

**FISY FANAMARIHANA FANDRAISANA FITARAINANA**

Ramatoa/Andriamatoa<sup>2</sup>, .....

**Antony** : Fitrainana mahakasika ny.....

.....

Ny Komity ..... mpikirakira fitarainana eto ....., dia manambara fa nahavoaray ny fitarainana izay nataonao ny..... .Ny komity dia mandray an-tanana ny ahiahinao ary manolotra fisaorana anao nandroso izao fitarainana izao. Hisy mpikarakara manokana handray an-tanana ny fitarainana voaray ka handinika izany manaraka ny rariny sy ny hitsiny.

Ny komity dia efa manana sori-dalàna mazava ny amin'ny fikirakirana sy fitantanana ny fitarainana izay voaray.

Araka io sori-dalàna voalaza io, dia hijery ny komity raha mitombina sy azo raisina ny fitarainana voaray, ary hanome ny tohin'ny dingana manaraka ho arahina.

Ny komity dia hanome valin-teny ho anao, fara-fahatarany ao anatin'ny..... andro .

Raiso tompoko ny haja sy fisaorana atolotra anao.

**Prezidan'ny Komity**

---

<sup>2</sup> Mety ho olona, na fikambanana, na koa tsy mitonona anarana

Annexe 3 : PV de résolution de la plainte

**PROCES VERBAL DE RESOLUTION DE PLAINE**

Date : .....

L'an ..... et le .....

Suite à une plainte déposée par Mme/M. ....

contre .....

au sujet de (motif) .....

.....

Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de Mme/M.

..... Président(e) du comité de gestion de plainte.

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

**Le plaignant**

**le Président du Comité**

**FIRAKETANA AN-TSORATRA FAMAHANA FITARAINANA**

Daty :

Ny taona ....., ny andron'ny.....  
Tohin'ny fitarainana napetrak'i Rtoa/Atoa .....  
Mahakasika ny .....  
.....  
.....

Dia nisy ny fivoriana natao ho fandravonana sy famahana ny olana izay notarihan'i Rtoa/Atoa .....  
....., Prezida ny Komity  
mpandrindra ny fitarainana.

Araka izany, dia ireto no tapaka sy nifanarahana :

.....  
.....  
.....  
.....

**Ny Mpitaraina**

**Prezidan'ny Komity**

Annexe 4 : Registre de plaintes au niveau local

- En version française

N°	Nom et prénom du plaignant(e)	Sexe	Contact	Commune District	Date de dépôt	Objet de la plainte	Description de la plainte	Mode de transmission (oral / écrit)	Plainte résolue (oui / non)	Signature du plaignant(e)

- En version malagasy

N°	Anaran'ny mpitaraina	L/V	Fifandraisana	Kaominina DistriFomka	Daty fitarainana	Anton'ny fitarainana	Fanazavana ilay fitarainana	Fampitana ny fitarainana (am-bava / antsoratra)	Voavaha (Eny / Tsia)	Sonian'ny mpitaraina

Annexe 5 : Registre de plainte au niveau régional

- En version française

N°	Nom et prénom du plaignant(e)	Sexe	Contact	Commune District	Date de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute/audition, etc)	Solution proposée	Plainte résolue (oui / non)	Date de clôture plainte

- En version malagasy

N°	Anaran' ny mpitaraina	L/V	Fifandraisana	Kaomina Distrika	Daty nandraisana voalohany ny fitarainana	Daty nahatongava ny tao amin'ny Mpitan-tsoratra	Fanazavana ilay fitarainana	Daty nahazoana ny fanamarina na fandraisana fitarainana	Asa miandry (fanamarina na, fihainoana / fakana ambavany)	Vaha-olana naroso	Voava ha (Eny / Tsia)	Datay nanakatona na ny fitarainana

Annexe 6 : Registre de plainte au niveau central

- En version française

N°	Nom et prénom du plaignant(e)	Sexe	Contact	Région District Commune concerné	Date de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Description de la plainte	Niveau de traitement de la plainte	Solution retenue	Plainte résolue (Oui / non)	Date de clôture plainte

- En version malagasy

N°	Anaran'ny mpitaraina	L/V	Fifandraisana	Faritra Distrika Kaomina voakasika	Daty nandraisa na voalohany ny fitarainana	Daty nahatongava ny tao amin'ny Mpitan-tsoratra	Fanazavana ilay fitarainana	Rafitra namahana ny olana	Vahaolana voatana	Voavahana (Eny / Tsia)	Daty nanakatona na ny fitarainana