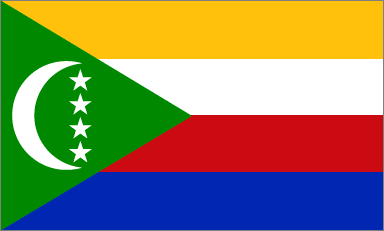
****

****

**UNION DES COMORES**

**Unité – Solidarité – Développement**

**-------------------**

**MINISTERE DES TRANSPORTS MARITIME ET AERIEN**

**--------------------**

**PROJET DE CONNECTIVITE INTER-ILES DES COMORES**

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

(MGP)

**Septembre 2021**

Table des matières

**Introduction5**

1. **Objectif du MGP6**
2. Cadre organisationnel6
   1. Présentation des structures d’intervention6
   2. Cadre fonctionnel7
3. Procédures de gestion de plaintes7
   1. Sensibilisation et information sur le MGP7
   2. Mécanisme de dépôt de plaintes8
   3. Procédure de traitement de plaintes 8
4. Suivi et rapports9
5. Renforcement de capacités pour l’efficacité du MGP10
6. Annexes11

Annexe 1. Fiche d’enregistrement des plaintes 12

Annexe 2 : Fiche de Traitement de la Plainte13

Annexe 3 : Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes14

Annexe 4 : Procès-verbal de médiation15

Annexe 5 : Fiche de suivi des plaintes16

Annexe 6 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes17

Annexe 7 : Budget MGP18

# Liste des acronymes

ASE : Abus Sexuel sur les Enfants

AVD : Association Villageoise pour le Développement

BM : Banque Mondiale

CES : Cadre Environnemental et Social

CGPP : Comité de Gestion de Plainte Provisoire

MGP : Mécanisme de Gestion de Plaintes

PICMC : Projet Connectivité Inter Îles des Comores

PPA : Phase Préparatoire du Projet

PV : Procès-Verbal RSS : Responsable en Sauvegarde Sociale

UGP : Unité de Gestion du Projet

VBG : Violence Basée sur le Genre

# Introduction

Le Projet Connectivité Inter Îles des Comores (PICMC) est un projet financé par la Banque Mondiale à hauteur de 40 millions de dollars visant soutenir l'amélioration de la connectivité et de la sécurité du transport maritime entre les îles, tant du point de vue physique qu'institutionnel. Son but est de mieux connecter les personnes aux marchés, intégrer les marchés intérieurs des Comores et élargir l'accès aux opportunités économiques et aux services sociaux et améliorer la résilience climatique de l'économie. Le projet est particulièrement axé sur l'île de Mohéli, qui, bien qu'étant la région la plus pauvre et la plus isolée du pays, possède des potentialités économiques encore inexploités, notamment les produits d'exportation et le tourisme. Avec des services de transport inter-îles plus efficaces, plus fiables et plus sûrs, le projet devrait à terme stimuler une croissance inclusive aux Comores, en soutenant le développement du secteur privé, la création d'emplois et la réduction de la pauvreté.

**Composante1 : Amélioration de la capacité et la résilience des infrastructures portuaires**

**Composante 1.1. Amélioration des infrastructures de Port de Fomboni**

Pour étendre la capacité portuaire et renforcer la résilience climatique à Fomboni, cette composante vise à soutenir la réhabilitation des infrastructures critiques, en particulier le brise-lames, et construire une protection supplémentaire afin d'offrir une zone abritée permanente permettant d'accueillir en toute sécurité les navires Ro-Pax. Certains travaux de dragage, une pente d'atterrissage, des dispositifs d'accostage appropriés et des aides à la navigation correspondantes feront également partie du projet.

**Composante 1.2. Amélioration des ports secondaires**

Ce volet vise à soutenir la construction des ports secondaires des trois îles dans les trois principaux sites de débarquement où partent et arrivent les bateaux de kwassa-kwassa : Chindini en Grande Comore, Hoani à Moheli et Bimbini à Anjouan. Pour améliorer la sécurité et l'efficacité de ces opérations de navigation informelles et protéger l'environnement côtier, le projet soutiendra des améliorations minimales des abris, la construction de pentes d'atterrissage, des installations d'élimination et la mise en œuvre d'aides à la navigation de base pour faciliter les approches et les atterrissages.

**Composante 2. Renforcement de la sécurité des opérations de transport maritime, y compris un programme de renouvellement de bateaux**

Cette composante appuie les efforts du gouvernement pour officialiser les opérations kwassa-kwassa et les rendre plus efficaces, plus vertes et plus sûres. À cette fin, la composante financera un programme de renouvellement des navires permettant aux opérateurs de services de transport informel de renouveler leurs navires, de retirer les bateaux anciens et dangereux et d'enregistrer correctement les nouveaux bateaux

**Composante 3. Appui à la mise en œuvre et renforcement des capacités**

Cette composante soutient l'entité d'exécution du projet ainsi que les travaux préparatoires nécessaires, tels que la conception détaillée et les documents de sauvegarde. La composante vise également à financer l'assistance technique pour améliorer le cadre institutionnel et la capacité du gouvernement à mettre en œuvre correctement les politiques maritimes inter-îles, y compris la gestion des ports.

## **Objectif du MDGP**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d’exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les produits et activités dudit projet.

Dans le cadre du PICMC, le MGP vise, d’une part, à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet. D’autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

* Mettre à la disposition de toute personne affectée par le projet, un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui leur permettrait de se plaindre et éviter les litiges ;
* Favoriser le règlement social et à l’amiable des plaintes et éviter le mieux que l’on peut le recourt à la justice ;
* Prévenir et résoudre les problèmes/conflits avant qu’ils ne prennent une certaine ampleur ;
* Minimiser la mauvaise publicité et rectifier les malentendus et les incompréhensions pouvant porter atteinte à l’image du projet.

1. **Cadre organisationnel**

Durant la phase PPA, tout cas de plaintes ou doléances en relation avec le projet sera prise en charge par un Comité de Gestion de Plainte Provisoire (CGPP) constitué du Responsable en Sauvegarde Sociale et d’autres responsables désignés issus de la communauté locale.

### **Présentation des structures d’intervention**

Le MDGP s’organise en deux niveaux :

* Le niveau local où les structures de gestion sont composées par :
* **Le chef du village**

C’est un personnage qui incarne l’autorité locale et le rôle de la sagesse.

* **Le maire de la commune**

La mairie incarne la fonction de police communautaire. Elle joue un rôle important dans le règlement de litiges.

* **Les notables du village**
* **Associations villageoises de développement**
* **Le niveau Projet**
* **Le Responsable en Sauvegarde Social**

Il assure et veille à l’application et au respect des mesures de sauvegardes sociales et au développement durable et inclusif du projet et de ses sous-projets.

### **Cadre fonctionnel**

**Tableau N°1** : Fonctions et rôles des intervenants au processus de gestion des conflits.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau d’intervention** | **Partie prenante** | **Responsable** | **Attribution rôle** |
| Projet | UGP | RSS | * Coordonner la procédure de traitement des plaintes dans l’ensemble des trois îles * Collecter tous les enregistrements des plaintes et des réponses fournies * Suivre et superviser le traitement des plaintes * Intervenir dans la résolution des plaintes les plus complexes nécessitant une évaluation plus approfondie (exemple de plaint contre une communauté de pêcheur, ou contre le personnel du projet…) |
| Local | Mairie | Maire | Médiation dans la résolution des conflits |
| Chef du village | Chef du village | Médiation dans la résolution des conflits |
| Notabilité | Notables |  |
| A.V.D | Membres actifs |  |

# Procédure de gestion des plaintes

* 1. **Sensibilisation et information sur le Mécanisme de gestion des plaintes**

Le RSS informera toutes les parties prenantes, via la stratégie de communication du projet et via tout support d’information du projet, de l’existence de Mécanisme de gestion de plainte qui prendra en compte tous les possibles cas de plaintes et doléances liées à la préparation du projet.

Les informations doivent être communiquées d’une manière claire, compréhensible pour les tiers ciblés, et utilisant différents supports / méthodes. En particulier, les modes d’enregistrement des plaintes devront être bien précis et mis en exergue dans les communications et sensibilisations à faire.

Par ailleurs, tous les supports de communication produits concernant le mécanisme de gestion des plaintes (dépliant, affiche, articles et communiqué de presse) devront préciser l’adresse, le numéro de téléphone et l’adresse e-mail du (des) responsable(s) du projet.

* 1. **Mécanisme de dépôt des plaintes**

Durant la phase de préparation du projet, les doléances pourraient être rapportées par les moyens suivants :

* Verbal par rencontre directe avec le plaignant, au niveau des Communes ou zones concernées. Les plaintes verbales seront enregistrées dans un registre de doléances disponibles au niveau chaque commune concernée par le projet.
* Appel téléphonique : Les plaignants peuvent également téléphoner au Responsable en Sauvegarde Sociale ou un Point focal désigné à cet effet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom et prénom** | **Contact** | **e-mail** |
| SOIDRIDINE Abderemane | 345 60 62 | soidri003@gmail.com |

* Lettre envoyée à l’UGP : le plaignant peut enfin envoyer une lettre directement à l’UGP à l’adresse suivant :

Projet Connectivité Inter-Îles des Comores, Moroni-Coulée-Angle, Entrée Route Garage Mrikaou ; Tel : 338 43 48

* 1. **Processus de traitement de plaintes**

Les plaintes reçues durant la préparation du projet seront traitées directement par le CGPP sous la supervision du Responsable en Sauvegarde Sociale.

1. ***Principes pour le traitement à l’amiable des plaintes***

Toute plainte reçue doit être traitée équitablement (enregistrée, vérifiée et analysée, soumise à une investigation si nécessaire, statuée et les réponses seront communiquées). Le traitement d’une plainte est considéré comme achevé après résolution, prise de décision et retour d’informations auprès des plaignants.

1. ***Etapes de traitement des plaintes et doléances***

* Tri et classement des plaintes

Les deux étapes consistent à déterminer la nature des plaintes reçues et à catégoriser l’information afin de déterminer la durée de son traitement et l’entité qui procèdera à son examen et l’enquête y afférente. Les tris et classement seront réalisés directement par ou sous la supervision du responsable en sauvegarde sociale.

Le délai de tri et de classement des plaintes est de deux (02) jours maxima.

* Traitement des plaintes

Généralement, le CGPP :

Examine l’éligibilité de la plainte au mécanisme :

* Produit si nécessaire tout dossier jugé être utile ;
* Analyse la pertinence de la plainte ;
* Procède à une investigation si nécessaire ;
* Prend une décision et transmet les recommandations et des résolutions prises au plaignant ;
* Enregistrer les décisions et recommandations dans le registre des plaintes.

Propose des réponses :

Dans le cas du traitement des plaintes du projet, le processus à l’amiable devra être bouclé sous un délai de 30 jours au maximum. Cette durée englobe dès la réception d’une plainte jusqu’à la fermeture du dossier dans les bases de données.

1. ***Clôture de la plainte***

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Il faut alors documenter la résolution satisfaisante.

1. ***Archivage***

L’archivage des bases de données du MGP se fera au niveau de l’UGP. Autant, le projet mettra en place un système d’archivage physique et électronique pour le classement des plaintes reçues et traitées. Le projet établira une base de données qui capitalisera l’ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre du projet. Le RSS assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale. Celui-ci assurera également le suivi global du traitement des plaintes dans le cadre du PPA. Par conséquent, il établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, cas résolus, retours d’information vis-à-vis des plaignants, …).

**NB : Cas de VBG/ASE**

Pour le cas de VBG/ASE, le Mécanisme de traitement s’arrête à l’enregistrement de cas, et n’entamera aucune investigation. Le projet aura comme obligation de transférer directement les cas aux entités compétentes (Police pour les prises en charge légale), et Organismes spécialisés partenaires pour la prise en charge psychosociologique.

1. **Suivi et rapports**

L’objectif de l’évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés. A l’aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu’un plus grand nombre de plaintes émanent d’un certain village ? Est-ce qu’il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont repliables a d’autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

1. **Renforcement des capacités pour l’efficacité du MGP**

Le renforcement des capacités des acteurs locaux et des Comités de Gestion de Plainte Provisoire au niveau de chaque île est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

* Mise en place des points focaux et des Comités de Gestion de Plainte Provisoire (CGPP) ;
* Elaboration d’un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
* Formation des acteurs
* Elaboration de guide résumant les procédures du MGP
* Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d’évaluation, documentation, stylos).

**Annexes**

**Annexe 1 :** **Fiche d’enregistrement des plaintes**

|  |  |
| --- | --- |
| Date : | Numéro : |
| Nom et prénom du plaignant |  |
| Genre : H F |  |
| Localité : | Fonction : |
| Téléphone : | Date de l’incident : |
| Moyen de communication |  |
| Parties concernées |  |
| Description de la réclamation |  |
| Solution préconisée par le plaignant |  |
| Signature du plaignant |  |

**Annexe 2 : Fiche de Traitement de la Plainte**

|  |  |
| --- | --- |
| Plainte enregistrée par |  |
| Plainte recevable : Oui Non | Date du traitement : |
| Commentaires |  |
| Solution proposées |  |
| Responsable de l’action |  |
| Date de mise en œuvre |  |
| Actions effectuées |  |
| Date de résolution |  |
| Date de retour au plaignant |  |
| Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant |  |
| Signature du plaignant | Signature du président du CGPP |

**Annexe 3 : Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes**

1. **Informations générales**

|  |  |
| --- | --- |
| Ile autonome de : | Région de : |
| Commune de : | Localité : |
| Date : | Heure : |
| Nombre de participants : | Genre : H F |

1. **Déroulement de la séance**

**…………………………………………………………………………………………………**

**…………………………………………………………………………………………………..**

**…………………………………………………………………………………………………..**

**…………………………………………………………………………………………………...**

**…………………………………………………………………………………………………...**

1. **Election des membres du comité de gestion des plaintes :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Poste** | **Profil retenu** | **Nombre de candidats** | **Nom du candidat élu** | **Mode de désignation** |
| Président |  |  |  | **Vote :**  **Consensus :** |
| Secrétaire |  |  |  | **Vote :**  **Consensus :** |
| Membres |  |  |  | **Vote :**  **Consensus :** |

Signé par :

Le président du CGPP Le RSS du PICMC

**Annexe 4 : Procès-verbal de médiation**

|  |  |
| --- | --- |
| Ile autonome de : | Région de : |
| Commune de : | Localité : |
| Date : | Heure : |
| Nombre de participants : | Genre : H F |

Suite à une plainte déposée par : …………………………………………………………………

Contre …………………………………………………………………………………………...

Au sujet de……………………………………………………………………………………….

Il s’est tenu une réunion de médiation entre les parties citées en présence de :

……………………………………………………….…………………………………………..

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

…………………………………………………………………………………………………...

………………..………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………..……….

…………………………………………………………………………………………………...

Signé par :

Le plaignant La partie visée par la plainte Le Président du CGPP

**Annexe 5 : Fiche de suivi des plaintes**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Information sur la plainte** | | | | | **Suivi du traitement de la plainte** | | | |
| N° de plainte | Nom du plaignant | Date de dépôt de la plainte | Description de la plainte | Type de projet et lieu | Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact) | Date de traitement prévue | Plainte résolue (oui / non) et date | Retour d’information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 6 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la commune : ………………………………….  Nom du Comité : …………………………………….  Trimestre : ……………………………………………. | |
| Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période |  |
| Résumé synthétique des types de plaintes |  |
| Nombre de plaintes traitées dans le délai (30 jours maximum) |  |
| Nombre/type de plaintes n’ayant pas été traitée dans le délai |  |
| Nombre de réclamations référées |  |

**Annexe 7 : Budget MGP**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Désignation** | **Unité** | **Nombre/ quantité** | **Prix unitaire (KMF)** | **Total** |
| Mise en place du CGPP | Nombre de mission | 2 | 450 000 | 900 000 |
| Renforcement de capacité des acteurs sur la mise en œuvre du MGP | Nombre de personnes | 50 | 10 000 | 500 000 |
| Diffusion du MGP | Budget mission de terrain | - | - | - |
| Acquisition des outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d’accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution) | Lots | 4 | 50 000 | 200 000 |
| Missions d'enquête (si nécessaire) | Forfait | - | - | 1 000 000 |
| Suivi / évaluation MGP | Nombre de mission | 6 | 450 000 | 2 700 000 |
| **Total** | | | **5 300 000** | |