

Processus de traitement de votre réclamation

1. Enregistrement

Les plaintes déposées via la passerelle sont consignées dans une base de données sécurisées. Ils sont accessibles uniquement par le personnel de la CNTIPPEE habilité à les traiter

2. Accusé de réception

Lorsque vous déposez votre plainte via la passerelle E-Reclamation, un accusé de réception vous est automatiquement envoyé par SMS et par email. Celui-ci (l'accusé de réception) contient le numéro de la plainte que vous avez déposé. Il est recommandé de garder ce numéro en lieu sûr car il vous sera demandé par la CNTIPPEE en cas de recherche.

3. Classification des réclamations

Les réclamations déposées sont catégorisées et hiérarchisées en vue de leurs traitements. Chaque réclamation est affectée à une ou plusieurs personnes chargées de son traitement. Un délai de résolution est établi à cet effet.

4. Traitement d'une réclamation

Les responsables chargés du traitement de la réclamation mènent des actions suivants les hypothèses :

- **Hypothèse 1** : Si la plainte/doléance concerne au projet, ils en informent le plaignant en lui indiquant la procédure à suivre et temps de réponse.

- **Hypothèse 2** : Si la plainte / doléance n'est pas en lien avec le Projet, ils en informent le plaignant en lui indiquant le service compétent pour traiter de sa plainte/doléance.

5. Vérification et action

La vérification et l'action sur votre plainte va comprendre :

- **La définition de sa pertinence par rapport au projet,**
- **La vérification de son bien-fondé,**
- **La résolution - qui comprend les recours qui pourraient être déposés dans le processus - et la réponse au requérant.**

Ce processus doit obligatoirement être documenté.

Dans l'analyse de la pertinence de la réclamation, il est vérifié si la réclamation est appropriée. Il doit être vérifié si la réclamation est une conséquence d'une activité, d'un service ou d'un projet.

- **Le bien-fondé de la plainte doit être évalué objectivement par rapport à trois questions fondamentales.** L'existence du droit revendiqué, la légitimité du demandeur, c'est-à-dire s'il a le droit de faire la demande, et l'analyse qui résulte de l'ensemble des faits, preuves ou motifs qui donnent lieu à la demande doivent être vérifiés.
- **L'évaluation pour résoudre la plainte serait réalisée au sein de la structure du projet ou elle peut nécessiter des organismes externes.** Les plaintes simples telles que les demandes d'informations, de documents et de clarifications sur n'importe quel problème peuvent être résolues rapidement, même par un contact direct avec le plaignant. Cependant, les réclamations qui vont au-delà de ces cas peuvent présenter une plus grande difficulté et nécessiter plus de temps et plus d'activités, telles que des

vérifications supplémentaires et des enquêtes et analyses plus détaillées, et inclure la demande d'informations supplémentaires du demandeur et la consultation de différents organes internes. Analyser le problème et émettre un avis avant de formuler une proposition de solution. D'autres réclamations plus complexes peuvent même nécessiter le renvoi du dossier à des instances extérieures au projet et à l'organisme de maîtrise d'œuvre. Quoi qu'il en soit, la plupart des plaintes doivent être résolues par le biais du MGP du projet et les plaintes doivent être traitées et résolues rapidement, sans passer par un processus très bureaucratique.

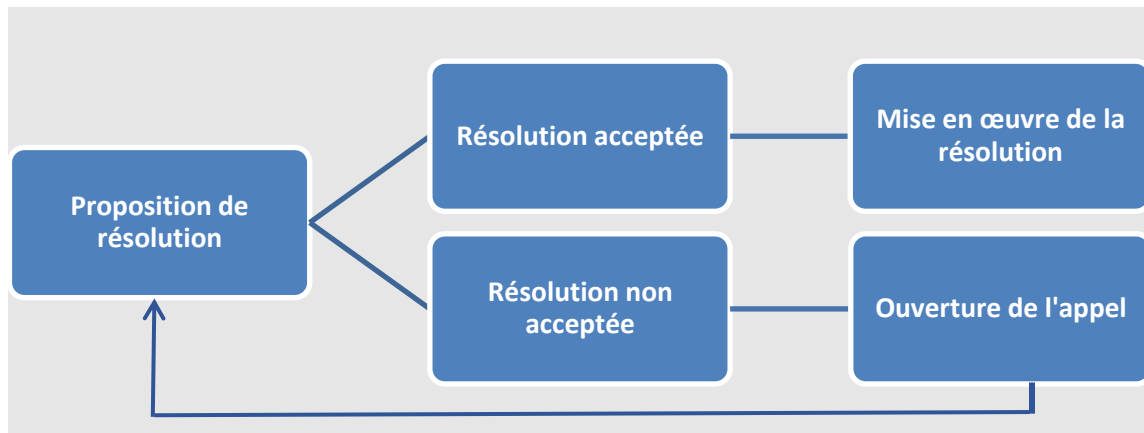
- **Dans le MGP, un système de contrôle interne est prévu pour permettre de suivre de près les progrès dans la résolution des plaintes.** Les projets impliquent des acteurs nombreux et divers, tels que le développement communautaire, la santé, l'éducation, la protection sociale ou les infrastructures, la construction ou la réhabilitation d'autoroutes urbaines et de routes rurales, et l'eau et l'assainissement, entre autres, ils recevront probablement beaucoup de plaintes. Dans ces cas, il est préférable que les mécanismes de gestion des sinistres disposent d'un système électronique de saisie, de traçabilité et de suivi, ainsi qu'un système d'alerte à chaque étape de l'analyse des sinistres jusqu'à la résolution finale.

6. La résolution de la réclamation

La proposition de résolution doit être transmise à la plainte dans le délai établi dans le MGP. Cela contribue à une bonne prédisposition à l'accepter et crée les conditions d'un accord. Lorsqu'il y a plus d'une façon de résoudre la réclamation, évaluez les options disponibles avec le demandeur. Cet échange peut se faire en entrant en contact direct avec le demandeur (si son identité est connue) ou en diffusant

le projet de résolution du litige dans les lieux publics ou dans les médias locaux.

- **La résolution proposée de la plainte peut conduire à deux voies d'action, comme illustré dans l'organigramme du graphique suivant.**



- **La proposition de résolution acceptée par le demandeur donne lieu à sa formalisation et à sa mise en œuvre.** Si possible, les deux parties doivent signer un accord. Un système simplifié peut également être mis en place pour évaluer le degré de satisfaction de la réponse obtenue.
- **Lorsque le demandeur n'accepte pas la résolution proposée, la possibilité d'introduire un recours doit être ouverte pour une nouvelle analyse à effectuer ou des analyses complémentaires à effectuer en vue de résoudre la réclamation.** Si le demandeur n'accepte pas la deuxième solution proposée, il est recommandé d'envisager la possibilité d'inclure une troisième étape. Selon les cas, une médiation peut être proposée comme alternative. Expliquez par écrit au demandeur pourquoi la question soulevée ne peut pas être résolue dans ce cas et, si possible, indiquez une autre instance

ou organe pour la résolution. Les parties intéressées doivent être informées des recours possibles.

- **Tierce partie pour résoudre plaintes.** Si aucune solution amiable n'est trouvée, il pourra être fait appel à une tierce partie pour effectuer une médiation. Si aucune solution n'est accordée par cette action de médiation, le plaignant pourra saisir la justice. Deux niveaux de résolution des plaintes sont donc possibles :

a) Règlement amiable avec médiation

Le règlement amiable avec médiation sera effectué en cas d'échec des négociations directes entre les protagonistes. Les tierces parties qui pourront être mobilisées pour servir de médiateur seront les notables reconnus et choisis par chaque partie, ou bien des responsables des services concernés par le projet. Le choix du médiateur sera laissé au plaignant. Si un accord amiable est conclu, il sera sanctionné par un procès-verbal, signé par les deux parties, ainsi que par le médiateur en qualité de témoin.

b) Règlement judiciaire

Il convient de noter que le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet PDS (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable.

La saisine des instances judiciaires est possible à tout moment dans le cadre de la résolution des conflits. Cependant, la recherche des solutions auprès de l'établissement bénéficiaire et du comité ad-hoc de médiation est vivement encouragée, étant entendu que la voie judiciaire est de nature à occasionner des blocages et des retards dans la mise des activités. C'est pourquoi dans ces cas de figure, il est

suggéré que le Projet puisse prendre les mesures pour éviter cette voie de recours.

Responsable de vérification, investigation et action sur les plaintes seront selon leur niveau de risque.

7. Suivi et évaluation

a) Un suivi et évaluation continue sont essentielle au succès du MGP

L'évaluation comprend l'analyse des données de plainte et l'utilisation de ces données pour apporter des modifications aux activités et au processus qui ont conduit à la plainte afin d'éviter des plaintes similaires à l'avenir. Il est donc très important de disposer de statistiques sur la gestion des plaintes avec des indicateurs de suivi, tels que :

- Plaintes les plus fréquents,
- Délai moyen pour les résoudre,
- Nombre des plaintes résolus au premier point de contact,
- Pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte

Il est à noter que, dans certains cas, le faible nombre ou l'inexistence de plaintes peut être un indicateur que le mécanisme de gestion ne fonctionne pas correctement.

Les responsables du projet doivent suivre les indicateurs de performance du mécanisme de gestion des plaintes et prendre les mesures correctives nécessaires.

Le suivi-évaluation du MGP se fera à travers les points suivants :

- Procès-verbaux de mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées), Procès-verbaux de conciliation ;
- Tableaux de clôture de plaintes ;

- Rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes.

Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrés)

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites en mettant en exergue les points suivants :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Nombre de séances de médiation ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP en provenance des comités de gestion des plaintes ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur le nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé ;
- Nombre de plaintes non résolues et explications ;
- Nombre et pourcentage de plaintes sur les VBG ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

Tableaux de clôture de plaintes

Sur des tableaux de type Excel, les informations de clôture suivante seront renseignées :

- Nombre de PV de clôture des plaintes enregistrés ;
- Type de documents attestant la résolution du problème
- PV de renoncement ;
- Etc.

8. Retour d'information

a) Utilisateurs du système

Comme indiqué, il doit être procédé à l'information du plaignant sur les résultats obtenus à l'issue du traitement de sa plainte/doléance. A ce titre, il faut :

- Contacter les usagers et usagères pour expliquer la suite réservée au traitement de leurs plaintes/doléances
- Expliquez toutes les étapes du MGP qui ont été effectivement suivies
- Donner la position par rapport aux investigations si la plainte est fondée, si elle peut être résolue par le MGP
- Faire signer un procès-verbal d'acceptation de la résolution au plaignant satisfait
- Expliquer au plaignant insatisfait qu'elle/il peut faire appel de cette décision.

Il s'agit de :

- Sanctionner la clôture de la gestion de la doléance, par un acte formel (lettre, site web, Journal du projet le cas échéant, voie d'affichage, émission radio, etc.) ;
- Renseigner la base de données sur le résumé du traitement de la doléance ;
- Archiver et classer de manière rigoureuse la documentation relative au dossier du/de la plaignant
- Documenter les leçons apprises

b) Grand public

Le rapport des résultats du MGP sera préparé et publié (sur le site Web du projet) au moins chaque trois mois en prenant les précautions nécessaires pour protéger les données personnelles ou d'autres problèmes de confidentialité. Les rapports seront présentés avec des graphiques et d'autres ressources visuelles qui aident à comprendre

rapidement les performances et les résultats de la gestion des sinistres dans le projet.

Exemples d'indicateurs pouvant être présentés :

- Nombre total de sinistres ;
- Nombre par type de sinistre (nombre absolu et pourcentage) ;
- Délai moyen de réponse aux réclamations (en jours) ;
- Nombre total de demandeurs ;
- Nombre de sinistres par rapport au nombre de personnes bénéficiaires ;
- Nombre de réclamations pour chaque [nombre proportionnel à définir] de personnes affectées par le projet.

Dans le cas de projets de développement plus complexes, envisager la possibilité de publier des bulletins périodiques spécifiques qui informent la population affectée sur la forme et le délai de résolution de la plainte.