



REPUBLIQUE DU CONGO  
PROJET EAU ELECTRICITE ET DEVELOPPEMENT URBAIN  
(PEEDU)



Cofinancement Congo/Banque Mondiale  
BP 2099 - Brazzaville

Tél : [00 242] 05 556 87 87 - Email : pedu\_congo@yahoo.fr  
Crédits IDA 47010-CG & 5541-CG / Prêt BIRD 8445-CG

## MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU PEEDU



Janvier 2017

## Sommaire

N°	Titres	Pages
	Sommaire	2
	Liste des tableaux et figures	2
I	Introduction	3
II	Définition des concepts de base	5
III	Objectifs du MGP	5
IV	Organisation du mécanisme	5
V	Fonctionnement du mécanisme	6
V-1	Accès (dépôt de plainte, contact avec les plaignants)	9
V-2	Accusé de réception	9
V-3	Tri et traitement	9
V-4	Descente sur le terrain	9
V-5	Suivi et évaluation	10
V-6	Retour de l'information	10
VI	Mécanisme de résolution à l'amiable	10
VII	Dispositions administratives et recours en justice	11
VIII	Suivi évaluation du processus	11
IX	Remontée de l'information	11
X	Fiches de traitement des plaintes	12
	Conclusion	15

## Liste des tableaux et figures

N°	Titre	Page
1	Diagramme de fonctionnement du MGP	8
2	Fiche d'enregistrement des plaintes	13
3	Fiche d'information de résolution de la plainte	13
4	Modèle de registre de plaintes	14

## I- Introduction

Le projet Eau Electricité et Développement Urbain (PEEDU) est rentré dans sa phase de financement additionnel qui concentre les activités sur le volet électricité.

Le Projet a déclenché deux politiques opérationnelles du point de vue des procédures de la Banque Mondiale, à savoir :

- L'OP 4.01 sur l'Evaluation Environnementale ;
- L'OP 4.12 sur la Réinstallation Involontaire.

Ces deux politiques ont conduit à l'élaboration des outils de base en matière de sauvegarde environnementale et sociale que sont :

- Le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ;
- Le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR).

Le CPR propose sur la base d'une sélection préalable, la réalisation des études plus spécifiques, donc la mise en place des outils opérationnels qui sont :

- Le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) lorsque le nombre de PAP est estimé être supérieur à 250 ;
- Le Plan Succinct de Réinstallation (PSR) lorsque le nombre de PAP est estimé être inférieur à 250.

Sur cette base, le PEEDU a réalisé les études suivantes :

- Le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) pour la construction de neuf (9) feeders à Pointe-Noire ;
- Le Plan Succinct de Réinstallation (PSR) pour la construction de vingt (20) postes de transformation et la réhabilitation de quinze (15) postes de transformation ;
- Le Plan Succinct de Réinstallation (PSR) pour la construction de trois (3) agences technico-commerciales de Pointe-Noire ;
- Le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) pour la construction de sept (7) feeders à Brazzaville;
- Le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) pour la construction de trente (30) postes de transformation et la réhabilitation de vingt-cinq (25) postes de transformation à Brazzaville ;
- Le Plan Succinct de Réinstallation (PSR) pour la construction de trois (3) agences technico-commerciales à Brazzaville ;

Toutes ces études sociales ont identifié, hiérarchisé et évalué les différentes catégories des personnes affectées ainsi que leurs biens. La mise en œuvre de ces mesures ou la réalisation des travaux peut toujours conduire à des insatisfactions quelconques.

Le contenu du CPR, traite du système de gestion des plaintes et recommande la mise en place d'un mécanisme y relatif. Ce mécanisme se justifie par le fait que dans la mise en œuvre des travaux et des mesures compensatoires y relatives, plusieurs conflits peuvent surgir. Ces conflits peuvent être liés aux problèmes suivants :

- Erreur dans l'identification des PAP ;
- Erreur dans l'évaluation des biens des PAP ;
- Conflit sur la propriété d'un bien ou sur le titre de succession, à l'issue d'un divorce, conflits entre héritiers ;
- Divergences dans l'acquisition et l'occupation des terres ;
- Atteinte à une activité commerciale d'un riverain ;
- Dégradation des espaces verts ;
- Nuisances et perturbations permanentes des riverains par les travaux ;
- Mesures compensatoires jugées inadéquates par les PAP...

Ces conflits qui peuvent largement compromettre la réussite des travaux, doivent être gérés et maîtrisés dans la plus grande transparence de sorte que personne ne puisse se sentir lésés surtout au niveau des PAP. Ainsi un mécanisme doit être mis en place pour résoudre tous les conflits qui peuvent naître dans la mise en place des compensations pour la réalisation des travaux.

La mise en place de ce mécanisme vise donc à doter le projet d'un système souple, afin de faciliter la prise de décision dans la résolution des conflits, en vue de répondre aux urgences des plaintes qui sont liés à la réalisation des travaux.

En tout état de cause, les conflits et/ou les plaintes doivent être analysés en tenant compte :

- De leurs natures ;
- De leurs causes ;
- Des personnes affectées qui vivent la situation ;
- Du contexte dans lequel le conflit est né ;
- Du niveau de gravité de la plainte.

Ainsi toute forme de résolution qui ne prend pas en compte ces spécificités peut être vouée à l'échec. C'est dans ce sens que le PEEDU met en place un mécanisme largement participatif pour mettre en confiance toutes les parties prenantes dans la résolution des conflits.

## II- Définition des concepts de base

Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) : C'est une pratique de recevoir les plaintes, traiter et donner une réponse aux réclamations dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire toutes les parties (plaignants et projet par exemple) ;

Plainte : On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre des projets ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement;

Personne affectée par le projet (PAP) : Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux.

## III- Objectifs du MGP

Un MGP effectif permet de :

- Eveiller la conscience du public sur le projet ;
- Détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation ;
- Fournir au Personnel du projet des suggestions et réactions sur la conception du projet ;
- Augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet ;
- Prendre connaissance des problèmes avant qu'ils ne deviennent en rapport avec la mise en œuvre du projet, et de les régler plus sérieux et ne se répandent.

## IV- Organisation du mécanisme

Le MGP du PEEDU s'organise en deux niveaux, ce qui permet aussi de définir les organes de gestion à chaque niveau.

- Niveau local :
  - Les responsables des quartiers (communautés locales);
  - Les autorités municipales ;
  - Les bénéficiaires institutionnels ;
  
- Niveau projet

Le PEEDU assure la supervision de la mise en œuvre du MGP. Il travaille en étroite collaboration avec les autorités locales et communales, y compris les bénéficiaires institutionnels.

Au niveau du projet, les plaintes sont adressées au coordonnateur qui les oriente ensuite au chargé de mission sauvegarde environnementale et sociale pour traitement

## **V- Fonctionnement du mécanisme**

Le mécanisme de gestion des plaintes du PEEDU se structure en trois niveaux, à savoir :

- Niveau I : Les responsables de quartiers ;
- Niveau II : Le comité de gestion
- Niveau III : Le PEEDU

### **Niveau I :**

Toute personne affectée par le projet et qui estime être lésée, est invitée à saisir par écrit et à rencontrer les autorités de son quartier. Les autorités du quartier seront chargées d'informer le plaignant sur la suite du circuit de sa requête. Après échanges, les autorités du quartier font une transmission de la plainte au PEEDU, par le biais du comité de gestion du MGP.. Toutes fois, le comité de quartier, peut édifier le plaignant sur la pertinence de la plainte. A ce niveau, le projet encourage les initiatives de résolution à l'amiable dans la mesure du possible. Le projet sera ensuite saisi pour information.

Pour le cas des personnes qui ne savent pas écrire, un cahier de doléances sera remis aux responsables des quartiers pour enregistrer toutes les plaintes verbales.

### **Niveau II :**

Après conseils et échanges entre le plaignant et les autorités locales, toutes les plaintes doivent être transmises au niveau du comité de gestion du MGP. Ce comité à son tour transmet au PEEDU toutes les plaintes reçues. Le comité de gestion du MGP, peut engager une instruction à l'amiable si cela est possible.

Pour toutes les plaintes reçues au niveau du PEEDU, un accusé de réception est remis au plaignant pour faciliter le suivi du dossier.

. A ce deuxième niveau, si une solution satisfaisante n'est pas trouver, le dossier constitué est transmis au PEEDU pour compétence, par le comité local de gestion des plaintes avec la signature du plaignant.

Les autorités locales, quartiers et comité local de gestion des plaintes sont invitées à accorder aux requêtes qui leur sont soumises un caractère de traitement prioritaire et diligent. Toutes les plaintes et réponses seront copiées à l'UCP et archivées. Au regard de la nature des travaux à réaliser et des différentes plaintes susceptibles d'être reçues, un

délai maximum de trois jours est acceptable pour le traitement d'une plainte au niveau local.

Ce choix se justifie par le fait que désormais les chefs de quartiers ont pris l'engagement de suivre le déroulement des travaux dans leurs circonscriptions administratives respectives. Cette responsabilité peut aider au bon déroulement des travaux, surtout en étant au premier maillon de la chaîne de résolution des conflits, les chefs de quartiers peuvent être mis à contribution pour la réussite des chantiers.

### **Niveau III :**

Toutes les plaintes non résolues transmises au PEEDU seront traitées par une commission dont les membres seront désignés par le Coordonnateur du PEEDU. La commission de l'UCP a le mandat d'organiser des rencontres avec les PAP concernées par les plaintes, les autorités locales et la commission local de traitement de plaintes. Au niveau du PEEDU, la plainte qui arrive est enregistrée et un accusé de réception doit être fourni au mandataire qui l'a déposé. . Après instruction du coordonnateur sur le circuit du dossier, le chargé de mission sauvegarde environnementale et sociale analyse et propose le cas échéant, une réunion de concertation entre le PEEDU, les responsables de quartiers concernés et le comité de gestion du MGP. Ensuite après avoir adopté la stratégie de règlement du conflit, une réunion de conciliation sera organisée entre le PEEDU, la commission et la PAP. Les solutions à l'amiable sont privilégiées. Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la PAP affecté et lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours mentionné dans le diagramme de fonctionnement du MGP..

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le PEEDU peut de commun accord avec les comités de quartiers, mettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème. Ces enquêteurs sont des personnes indépendantes qui doivent avoir les aptitudes suivantes : la compétence, la transparence, la confidentialité, l'impartialité.

Pour toute cette procédure et pour des questions de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le PEEDU et se rassurer que la plainte est bien transmise.

Le mécanisme de gestion des plaintes du PEEDU, dans sa démarche fonctionnelle, se conduit selon six étapes qui permettent de répondre avec cohérence aux questions. Il s'agit de : l'accès, l'accusé de réception, le tri et traitement, la descente sur le terrain pour vérification, le suivi et l'évaluation, le retour de l'information.

La figure suivante résume le circuit du MGP du

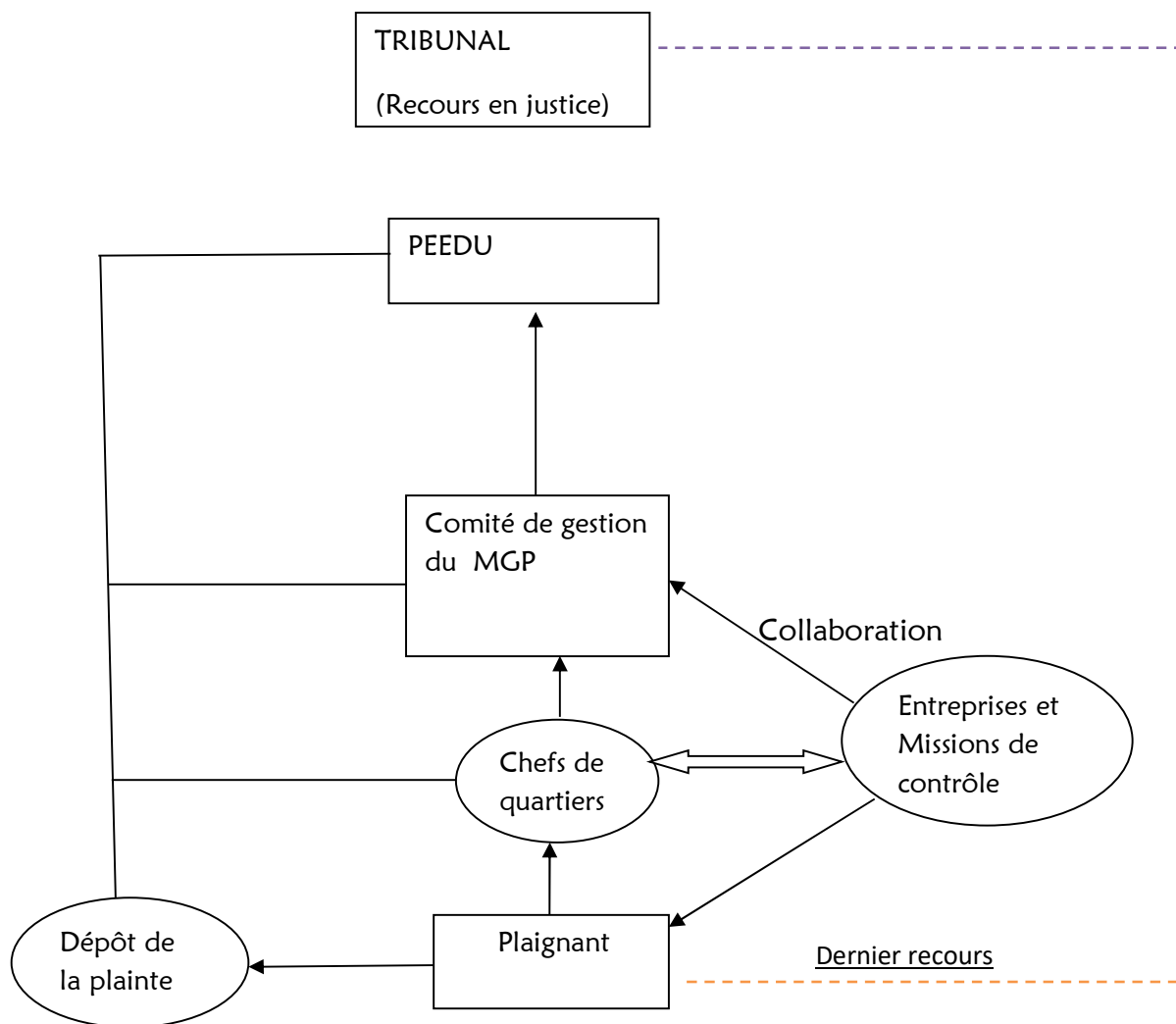


Figure 1 : Diagramme de fonctionnement du MGP du PEEDU



### **V-1-Accès (dépôt de plainte, contact avec les plaignants) :**

Il est très important que le mécanisme de gestion des plaintes soit accessible au plus grand nombre (personnes affectées, comités de quartiers, autorités municipales, bénéficiaires institutionnels).

Il s'agit de poser plusieurs questions qui permettent de garantir une cohérence dans la procédure d'accès au projet. Il faut réfléchir sur :

- Comment les personnes affectées (ou lésées) et les différentes parties prenantes au projet, sont-elles informées sur l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet ?
- Comment les plaintes sont reçues ?
- Quelles sont les différentes modalités de transmission ou de dépôt des plaintes (dépôt sur place, courrier ordinaire, courrier électronique, appel téléphonique, message téléphonique...)?

### **V-2-Accusé de réception :**

Les questions suivantes peuvent être posées :

- Le projet fournit-il un accusé de réception au dépôt de la plainte ?
- Quelles sont les informations fournies aux plaignants pour le suivi de leurs requêtes ou plaintes ?

### **V-3-Tri et traitement (procédure):**

Les questions suivantes peuvent être posées pour plus d'information :

- Comment les plaintes sont-elles hiérarchisées, catégorisées et classées au niveau du projet ?
- A qui adresse-t-on les plaintes (à qui sont-elles destinées) ?
- Comment les plaintes sont-elles traitées ?

### **V-4-la descente sur le terrain :**

Les questions suivantes peuvent être posées :

- Quelles sont les informations recherchées pour la résolution du problème (plainte) ?
- Quels sont les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives ?
- Quel est le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur le terrain ?

### **V-5-le Suivi et évaluation :**

La question suivante peut être posée :

- Quel est le système mis en place pour un meilleur suivi des plaintes ?

### **V-6- le retour de l'information :**

Les questions suivantes peuvent être posées :

- Comment informe-t-on les parties prenantes sur les résultats issus de la résolution des plaintes ?
- Comment les plaignants réagissent-ils sur les solutions ou mesures proposées ?

Pour que ce cheminement puisse paraître efficace, il serait bon :

- D'assouplir l'accès au projet et à son mécanisme de gestion des plaintes ;
- D'assurer une confidentialité dans toute la procédure ;
- De préciser les procédures et les rôles de chaque partie prenante ;
- De fournir les options de solutions aux plaignants ;
- D'assurer une gratuité de service (éviter les pots de vin) ;
- D'être très accueillant, pour rassurer les plaignants.

## **VI- Mécanisme de résolution à l'amiable**

Les trois niveaux de résolution de conflits mentionnés plus haut, encouragent le dialogue et la communication. Les comités de quartier peuvent examiner le niveau de désaccord entre le plaignant et la solution proposée. Ils peuvent évaluer la recevabilité de la plainte ou du conflit pour les problèmes sociaux qui mettent en contradiction les riverains.

Pour les situations qui demandent des avis techniques et surtout pour celles directement liées aux travaux, comme la mise en œuvre des mesures compensatoires, les responsables des quartiers transmettent directement la plainte au projet, par le biais du comité de gestion,

Toutes fois, le dialogue et la communication franche doivent servir de base pour éviter des insatisfactions dans la procédure.

## **VII- Dispositions administratives et recours en justice**

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas d'échec de la procédure de résolution à l'amiable. Malheureusement, cette voie est souvent fastidieuse et coûteuse et finit par échouer à cause des procédures qui prennent des délais importants avant d'aboutir aux solutions. Dans certains cas, les plaignants abandonnent la procédure pour des raisons des délais et de rallonge de la procédure. C'est souvent une voie hasardeuse.

En effet, les décisions juridiques sont prises sur la base des règles de droit qui souvent ne sont pas favorables aux différents cas de personnes affectées par le projet. La loi n'autorise pas souvent l'utilisation de la voie publique ou l'aliénation des emprises. Dans ce sens, sur le principe selon lequel le droit finit toujours par déclarer un gagnant et un perdant, le recours à la justice devient une solution moins sûre. Il est aussi important de savoir que dans le cas de recours à la justice, les parties en conflit, ont très peu d'influence sur le mode de règlement des conflits. Il est aussi important de signaler que les tribunaux, ne sont pas sensés connaître les litiges portant sur des propriétés détenues de façon illégale. Ainsi, le mécanisme de résolution à l'amiable est toujours souhaité et vivement conseillé, car selon les dispositions administratives de recours à la justice, les frais de justice sont à la charge du plaignant, quelle que soit l'issue de la sentence.

## **VIII- Suivi évaluation du processus**

Le suivi et l'évaluation du processus vise une analyse de l'état de la mise en œuvre des conclusions des différents commissions ou des comités de gestion des plaintes.

Toutes fois, le suivi et l'évaluation devraient conduire à promouvoir une résolution efficace des conflits dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des leaders du comité de gestion des plaintes. Cela par la collecte et l'analyse systématique de toutes les informations liées aux différents procès verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, dans le but de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Dans tous les cas, pour déterminer le bon fonctionnement d'un mécanisme de gestion des plaintes, il est toujours bien de le soumettre à un examen périodique. Cet examen devrait permettre de s'assurer de la bonne mise en œuvre du mécanisme sur la base des solutions proposées devant les problèmes (conflits) traités.

## **IX- Remontée de l'information (fournir un feed-back)**

L'absence de l'information sur l'existence et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes est un grand danger pour le succès des travaux.

L'information devrait permettre aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées à temps et à contretemps sur le niveau de traitement de leurs plaintes. Cette information se fera directement entre le projet et le plaignant, par :

- Une réponse écrite ;
- Un appel téléphonique ;
- Un courrier électronique.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa doléance et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes.

Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarios de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il est nécessaire de :

- Sensibiliser lors des émissions audiovisuelles ;
- Informer directement les bénéficiaires de microprojets à travers des séances de sensibilisation sur les activités du projet;
- Publier dans les quartiers touchés par le projet, le mécanisme de gestion pour leur permettre de pouvoir
- Poster sur le site du projet tous les documents de gestion des plaintes et qu'ils soient télécharger librement et informer les bénéficiaires qui pourraient les vérifier sur le site;
- Poster sur le site du PEEDU, une présentation brève du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes ;
- Créer des banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaires ;
- Sensibiliser les ONG et les comités de quartier.

#### **X- Fiches de traitement des plaintes**

Pour une mise en œuvre efficace, qui puisse garantir une bonne traçabilité, le projet doit avoir à établir des fiches d'enregistrement des plaintes et tenir un registre des plaintes. Cela devrait permettre d'assurer la traçabilité des dossiers (les réclamations et dépôt de plaintes, doivent être consignés dans une fiche à chaque étape de la procédure).

Les fiches de gestion des plaintes peuvent se présenter de la manière suivante :

Microprojet :	
Nom du plaignant :	
Adresse :	
Date de la plainte:	
Mode de saisie :	
Objet de la plainte :	
Description de la plainte :	

Tableau n°1 : Fiche d'enregistrement des plaintes

A la résolution de la plainte, la fiche suivant peut être montée :

RESOLUTION	
Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, ....)	
Signature du plaignant	
Signature du Coordonnateur du PEEDU	

Tableau n°2 : Fiche d'information de résolution de la plainte

De même pour u meilleur suivi, un registre de plaintes doit être élaboré au niveau du projet (tableau 3).

Informations sur la plainte					Suivi et traitement de la plainte				
N°	Nom, prénom et contacts du plaignant	Date de dépôt	Description sommaire	Site concerné	Orientations du Coordonnateur	Délai de traitement	Suite donnée	Transmission des résultats au plaignant	

Tableau n°3 : Modèle de registre de plaintes

N.B : Pour les rubriques « suite donnée et transmission des résultats », les dates doivent être fournies.

## Conclusion

La mise en place du mécanisme de gestion du PEEDU est un atout important pour le projet. Il permettra de gérer avec efficacité et efficience, toutes les situations qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités du projet.

Il est important de signaler que les travaux du projet se réalisent dans des espaces publics, qui sont des emprises occupées par les populations pour l'exercice des activités génératrices de revenus. Dans ces conditions, il n'est pas à exclure de rencontrer des problèmes liés à un déplacement involontaire des populations.

De là naissent souvent des conflits qui méritent d'être regardés pour atténuer un tant soit peu, les effets que cela peut engendrer sur les activités commerciales qui soutiennent certains ménages. Parfois au cours des travaux, des nuisances ou des erreurs de manipulation des engins sont à l'origine de la destruction des édifices des populations riveraines.

Le MGP est cet outil qui doit canaliser toutes les interventions d'insatisfaction au niveau des populations. Il est donc important pour le PEEDU de le vulgariser, pour une grande implémentation au niveau de toutes les parties prenantes. Dans ce sens, les travaux qui se réalisent pourront être accompagnés par les bénéficiaires directs et institutionnels, pour qu'ils connaissent un aboutissement heureux.