

# **MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DE REDEVABILITE DU PROJET AVENIR**

## **1. Introduction**

### **1.1. Finalité.**

La finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet AVENIR est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et des parties prenantes à l'atteinte des objectifs du projet. La recherche de l'engagement et du retour d'information des groupes-cibles ne constituera pas une activité à part, mais est intégrée dans toutes les activités menées par le projet. En effet, les griefs peuvent survenir entre les parties chargées de la mise en œuvre du projet, les parties affectées par le projet et d'autres parties intéressées. Ils peuvent porter sur une large gamme de questions allant des processus de consultation, des modalités de mise en œuvre, des critères d'éligibilité, de la localisation des infrastructures collectives, des droits d'usage, de la qualité des services, de l'égalité des sexes, du partage des avantages et des malentendus courants. Les attentes des parties prenantes par rapport à la réalité sur le terrain sont également une cause fréquente de conflits et de griefs.

Le présent MGP propose un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière transparente, équitable et efficace et résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités du projet. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

### **1.2. Objectifs et portée**

**L'objectif général** du mécanisme de gestion des plaintes est de traiter de manière équitable, efficace, transparent, et participatif, les plaintes et doléances dans le cadre de l'exécution des activités en vue de faciliter une bonne mise en œuvre du projet. Le MGP fournira aux parties prenantes du projet des moyens accessibles et inclusifs pour porter à l'attention des décideurs leurs problèmes, leurs préoccupations et les griefs qu'ils voudraient mettre à l'avant de manière à permettre aux structures de pilotage et de coordination d'y répondre et d'agir en temps opportun, efficacement et dans la transparence.

La mise en place de ce mécanisme permettra aux membres des communautés bénéficiaires ou affectées par les interventions du projet ou les autres parties prenantes de faire connaître leurs préoccupations, réelles ou perçues, dans le but de résoudre les difficultés avant qu'elles ne s'intensifient. Cela permet de promouvoir l'adhésion, une bonne entente directe et indirecte entre les parties prenantes et renforce une relation respectueuse basée sur la communication transparente, la confiance et une atmosphère harmonieuse.

Le MGP sera basé sur un processus de consultation continue, qui couplera en parallèle :  
(i) un système communautaire basée sur les règles consensuelles mis en place par les parties prenantes appartenant au même milieu social (village ou, groupement ou secteur)  
et (ii) un système plus formel reposant sur des procédures administratives simplifiées et

de responsabilités respectant les directives du FIDA, de l'AFD et de CAFI pour un recours indépendant.

Les objectifs spécifiques de mise en place du MGP sont les suivants : (i) disposer d'un cadre institutionnel approprié pour la gestion des plaintes /conflits ; (ii) définir et clarifier les attributions des organes de gestion des plaintes ; (iii) décrire le processus de gestion des plaintes et des conflits ; (iv) mettre en place un mécanisme efficace et participatif de gestion (enregistrement, traitement et résolution) des plaintes qui tienne compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes et préciser les dispositions claires de fonctionnement et de renforcement de capacités des parties prenantes impliquées dans le MGP a différents niveau (local, territorial, provincial et national) et enfin (v) définir et opérationnaliser un système de suivi-évaluation et de contrôle du traitement effectif des plaintes.

Le mécanisme de règlement des griefs aura donc pour objet de:

- Être attentif aux besoins des bénéficiaires et de traiter et résoudre leurs doléances;
- Favoriser l'identification et la résolution précoces des préoccupations, et permettre une meilleure gestion des impacts opérationnels tout en prévenant de possibles préjudices ;
- Rectifier les erreurs non intentionnelles et réduire la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents affectant la sécurité ou des enjeux réglementaires susceptibles de mener à des retards dans la mise en œuvre du projet, notamment les interruptions des travaux divers ;
- Servir d'intermédiaire pour solliciter des demandes de renseignements, solliciter des suggestions et accroître la participation de la communauté;
- Collecter des informations pouvant être utilisées pour améliorer les performances opérationnelles du projet;
- Renforcer la légitimité et la crédibilité du projet auprès des parties prenantes ;
- Améliorer la conformité aux normes internationales et aux attentes externes ;
- Assurer la transparence, la responsabilité et créer un environnement confiant, exempt d'abus ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et le respect des engagements de l'accord de financement et des politiques qui y sont prévues ;
- Dissuader la fraude et la corruption et atténuer les risques du projet ;
- Garantir la prise en compte des préoccupations des catégories sociales des plus défavorisées, marginalisées et susceptible de ne pas être entendues (ne laisser personne derrière).

## **2. Typologie des parties prenantes**

Les parties prenantes du projet AVENIR sont composées de catégories suivantes :

- Les parties prenantes affectées par le projet ;

- Les institutions parties prenantes ou intéressées par le projet

### **2.1. Les parties prenantes affectées par le projet.**

Cette catégorie concerne :

1. *Les personnes physiques et les entités morales qui sont directement ciblées et affectées par l'action du projet.* Il s'agit notamment ; (i) des jeunes (hommes et femmes) et des femmes, individuels ou en groupe, impliqués dans des activités d'entrepreneuriat agricole ou rural; (ii) des organisations de producteur·rices participant à la commercialisation et l'approvisionnement en intrants à différents niveaux de structuration, (iii) des ménages de petits exploitants agricoles selon des critères relatifs au profil de pauvreté ; (iv) des populations autochtones et (v) des personnes en situation de handicap (PSH) à savoir les personnes ayant une déficience physique et/ou à mobilité réduite, les personnes ayant une déficience visuelle (partiellement voyant, basse vision ou totalement aveugles), les personnes sourdes ou malentendantes, les personnes atteintes d'albinisme et tout autre catégorie recommandée par les organisations nationales de PSH ; .
2. *Les travailleurs directs et indirects des entreprises contractantes et sous contractantes.* Les travailleurs directs sont les employés du projet (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc.
3. *Les demandeurs d'emploi venant de tous les horizons en quête d'emploi, suite aux opportunités offertes par le projet.* Il s'agit essentiellement des personnes (physiques ou morales) physiquement déplacées et les personnes économiquement déplacées pour saisir les opportunités offertes par le Projet (migrants attirés par le projet, dans l'espoir d'obtenir un emploi);
4. *Les villages susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Projet et négativement* par les impacts environnementaux et sociaux du projet.
5. *Les populations locales riveraines aux sites des travaux de réhabilitation des pistes ou des marchés* et qui pourraient être affecté par le Projet ;

### **2.2. Les institutions parties prenantes ou intéressées par le projet.**

Cette catégorie est constituée comme suit :

1. Les Ministères et institutions publiques au niveau national et provincial, directement concernés par les thématiques développées ou prises en compte par le projet. Les responsables de haut niveau de ces ministères sont impliqués au niveau d'orientation (comité de pilotage) ou de supervision. Ce sont : Ministère en charge de l'agriculture, le ministère du développement rural, le ministère des finances, le ministère du genre, le ministère de la jeunesse, le ministère des petites et moyennes entreprises, le ministère de l'environnement.
2. L'UGP du projet et ses antennes provinciales ;

3. Les agences techniques et des services techniques déconcentrés des ministères ciblés y compris, les agents et personnes ressources des collectivités territoriales ;
4. Les autorités coutumières et religieuses, (les chefs traditionnels et les religieux) ;
5. Les ONG/Associations de développement qui vont assurer la représentation des bénéficiaires et l'appui technique pour l'exécution des activités du projet ;
6. Les entreprises contractantes et les sous contractants du projet ;
7. Les partenaires techniques et financiers du projet ;
8. Les organismes étatiques ou paraétatiques jouant un rôle dans la gestion des travailleurs, la protection sociale (assurance maladie, retraite) ;
9. Les syndicats et chambres de commerce et d'industrie, aux niveaux central et local ;  
Les organismes de gestion des forêts et autres aires protégées ;

### **III - Types de Griefs**

De manière non exhaustive on peut identifier les catégories de griefs suivants : (i) les allégations de mauvaise gouvernance ; (ii) les abus d'autorité et mauvais comportements vis-à-vis des tiers ; (iii) les pratiques d'exclusion ; (iii) le non-respect des conditions de travail, (v) les désagréments, nuisances et préjudices environnementaux ; (vii) les abus, harcèlement et exploitations sexuels.

*a) Les griefs pour mauvaise gouvernance (allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biens dans les marchés publics).*

Ce type de griefs porte sur une gamme variée de faits dont :

- l'absence volontaire de suivi des procédures de mise en œuvre pour assurer l'inclusion et la participation effective des communautés de la zone d'influence du projet (rétention d'information, défaut de communication, désinformation , faible ou non implication des acteurs sectoriels, non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires);
- le non-respect des clauses des conventions de partenariat avec les organisations représentant des bénéficiaires ou des organismes d'appui ; le non-respect des cahiers de charges avec les entreprises contractantes ;
- la mauvaise gestion des ressources, le détournement des bien du projet, la surfacturation ou les acquisitions de mauvaise qualité et les conflits d'intérêts, les acquisitions de matériels inappropriés et inadaptés ;
- le non-respect des manuels de procédures d'exécution du projet ;
- Le désaccord avec les bénéficiaires sur les lieux d'implantation des investissements (contestations du choix des sites et des bénéficiaires par la population), les types d'activité et leur calendrier de mise en œuvre conformément aux procédures du projet ;

- L'absence de reddition de comptes, le défaut de redevabilité, la corruption, la mauvaise gestion des fonds du projet et le partage non équitable /absence de partage des bénéfices du projet ;
- La capture par les élites, les interférences politiques, les abus d'autorités et de pouvoirs ;
- Les choix non consensuels des représentants des parties prenantes, l'absence de représentativité et de crédibilité des organisations des bénéficiaires et de la société civile, les conflits de leadership dans la mise en œuvre des activités du projet

*b) Les abus d'autorité et mauvais comportements.*

Ce type de griefs porte sur:

- Les déviations de buts ou procédures du projet ;
- Les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du projet, des membres des comités de gestion, des consultants, des organismes d'appui et des entreprises contractantes ;
- Des conflits sur les restrictions d'accès et d'utilisation des terres/propriétés, des restrictions d'accès aux ressources des aires protégées ;
- Les détournements des biens ou des retombés directs ou indirects du projet représentants communautaires ;
- Les pratiques d'achats des consciences, les abus d'autorité, les pratiques de népotisme ou privilèges aux membres de sa famille ou de son groupe ethnique dans les partages des biens et avantages du projet.

*c) Les pratiques socio-culturelles d'exclusion*

Ce type de griefs comprend :

- Les exclusions liées au genre (exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, des populations autochtones) des activités du projet par stigmatisation ou pratiques culturelles/traditionnelles ;
- Les mesures d'accompagnement insatisfaisantes et le partage non équitable des retombées du projet ;
- Les abus de pouvoir dans la mise en œuvre du projet ;
- L'exclusion expresse et systématique des populations locales dans le recrutement de la main d'œuvre pour travaux intensifs et la non valorisation des femmes.

*d) Les mauvaises conditions de travail*

IL s'agit des griefs suivants :

- Le non-respect des normes de sécurité au travail;
- La pratique du travail des mineurs et des enfants ;

- Les rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations y compris la sous rémunération de la main d'œuvre locale, et de la main d'œuvre féminine; du refus de paiement des ouvriers par les entreprises ;
- Du harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail ;
- Du non-respect des normes liées au volume et au temps de travail ;
- De l'endettement des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires ;
- De la mauvaise qualité des engins sur les chantiers et des pratiques de vols (carburant, ciment et autres matériels, etc.)

*e) Les désagréments, nuisances et préjudices environnementaux ou sociaux.*

Dans cette catégorie, les préjudices causés aux communautés par les interventions de projet pourraient porter sur:

- Les restrictions d'accès aux chantiers ;
- les perturbations de la circulation lors des travaux des infrastructures ;
- les perturbations des activités socio-économiques ;
- les pollutions et nuisances sonores diverses ;
- les violences basées sur le genre et contre les enfants

*f) Les plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuel/Harcèlement sexuel*

IL s'agit des griefs suivants :

- *Les violences sexistes* notamment des abus en raison du statut vulnérable des femmes, des filles, des garçons ou d'hommes. Ils comprennent des pratiques de viol, de voyeurisme, d'agression sexuelle et d'autres atteintes sexuelles commises avec force, contrainte ou à la faveur de rapports inégaux ou de menace d'une telle atteinte.
- *Les actes d'exploitation sexuelle* consistant en la prise d'avantage par une sexualité non consentante ou par un contrôle sexuel abusif.
- *Les abus sexuels tels que les attouchements non voulus, des exhibition d'images pédopornographiques* et tout actes causant de préjudices ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris les menace d'actes sexuels sous la contrainte ou sous la privation arbitraire de liberté ;
- *Le harcèlement sexuel.* Il s'agit ici des acquisitions d'avances sexuelles ou d'intérêt sexuel non souhaité ; des comportements verbaux ou physique à connotation sexuelle non consenti ; des promesses implicites ou explicite, de représailles ou l'existence effectif de représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle ; de relation à caractère sexuel qui constitue un abus de pouvoir dans un rapport d'autorité ; des remarques ou des comportements à connotation sexuelle

pouvant être raisonnablement perçus comme nuisibles, d'un point de vue psychologique et émotionnel, et des gestes indécents.

#### **IV - Structure de gestion**

La gestion des plaintes s'appuiera à la fois sur les structures et mécanismes locaux existants et les structures plus formels mis en place ou soutenues par le projet.

##### **(a) Les structures locales (informels ou formels) de gestion des plaintes**

Le projet se conformera au cadre juridique existant pour recueillir les plaintes et traiter les griefs. Le projet ne devra en aucun cas se substituer aux structures traditionnelles, locales ou administratives / autorité judiciaire compétentes, en particulier en ce qui concerne les actes légalement répréhensibles.

En RDC, au niveau local, les communautés disposent **des BARZA qui sont des sortes de cours coutumières** présidées par les chefs de villages, de groupements, de secteur ou de canton et dont le rôle est de régler les conflits entre les membres de la communauté. Les BARZA sont constituées en général des notables de la chefferie traditionnelle et des personnes ressources cooptées par les chefs coutumiers en raison de leurs expériences dans la gestion des conflits.

Dans d'autres milieux traditionnels, il existe **des comités locaux de paix** qui sont facilités par des organisations de la société civile locale (comités de développement, comités de gestion etc.) auxquels participent les autorités locales. Ces comités locaux de paix sont très actifs dans la gestion des conflits et la défense des intérêts des membres de la communauté.

Lorsque les BARZA ou les comités locaux de paix existent au niveau local, le projet signera des conventions de collaboration avec ces derniers et mettra à leur disposition des moyens pour l'enregistrement et le suivi des règlements des litiges.

##### **(b) Les structures formelles mis en place par le projet.**

Lorsque les structures traditionnelles ne sont pas en place au niveau local, le projet mettra en place au démarrage, **des Comité de gestion des plaintes**. Ces comites seront constituées à différents niveaux, notamment au niveau local (village ou groupement selon l'importance de la zone couverte), territorial, provincial et national. Ces comites seront chargés de recevoir et de résoudre les griefs de manière équitable, objective, responsable, efficace et rapide tout au long du cycle de vie du projet.

Les Comités de gestion des plaintes auront pour rôles de : (i) informer le public sur les procédures de gestion des griefs, (ii) organiser la réception, l'examen, l'enquête et le suivi des doléances ; (iii) arbitrer les griefs et (iv) suivre et évaluer la mise en œuvre des accords conclus par le biais du mécanisme de règlement des plaintes.

Dès la première année le projet mettra formellement en place les structures de gestion des plaintes à différents niveaux d'intervention. Les comités de gestion des plaintes seront composé d'au plus 5 membres dont : (a) l'autorité administrative du niveau d'intervention à savoir les autorités traditionnelles pour le niveau village ou du groupement, l'administrateur de territoire au niveau du territoire et le gouverneurs/ou son représentant au niveau provincial ; (b) le représentant du Ministère de tutelle du projet ; (c) le représentant des bénéficiaires, (d) le représentant d'une ONG ou une institution crédible

dans la zone et n'ayant pas d'intervention directe avec le projet qui assurera le secrétariat et (e) un représentant du projet (ou point focal en charge du genre, jeunes et groupe vulnérables).

Les capacités des comités seront renforcées pour le permettre de jouer leur rôle et prendre leurs responsabilités. Au démarrage le projet inclura dans sa campagne d'information et de sensibilisation des parties prenantes, principalement les bénéficiaires du projet, les informations sur l'existence du mécanisme de traitement des plaintes, de son contenu, des rôles et responsabilités des comités, des modalités et outils de dépôt et de traitement des plaintes, etc. Le projet produira à cet effet des affiches et autres outils pour sensibiliser les bénéficiaires à tous les niveaux.

### **(c) Les points focaux au niveau du projet et au niveau communautaire.**

Au sein du projet, les Responsables en charge du genre, jeunes et groupes vulnérables au niveau national et provincial seront des points focaux qui assureront le suivi de la gestion des griefs et au besoin feront la liaison entre le projet et les communautés. A cet effet, leurs coordonnées seront publiées et communiquées par le biais d'annonces publiques et de partage d'informations sur le projet (radios, lieux de cultes, réunions communautaires, etc.), afin de sensibiliser les parties prenantes pendant la mise en œuvre du projet et de répondre à tout grief ou plainte qui pourrait survenir. Ces points focaux seront chargés de faire un rapport trimestriel sur la mise en œuvre des recommandations des comités des plaintes.

Pour chaque province, le projet communiquera les lieux de dépôt des plaintes (Village, territoire, province et coordination nationale du projet) ainsi que les coordonnées du responsable local. Le projet mettra à la disposition, des formulaires de doléances dans chaque lieu de réception (chefferie ou territoire ou coordination provinciale et nationale du projet) afin de faciliter le dépôt des doléances/plaintes.

Les organisations des bénéficiaires seront sensibilisées et formées pour accompagner les personnes illettrées à rédiger et à soumettre leurs plaintes tout en garantissant la confidentialité.

Au moins une fois par mois , les comites se réuniront pour faire le point sur les litiges et apportes des solutions. En cas d'urgence, les comités se réuniront de manière ad-hoc. Les formulaires des plaintes collectées au niveau local ou communautaires seront transmis au niveau territorial puis provincial au moins une fois par mois.

## **V - Procédures et délais**

Les comités de gestion des plaintes auront pour rôle de :

- Enregistrer, classer et hiérarchiser les griefs en fonction de leur gravité et de l'urgence du problème,
- Fournir une résolution rapide, équitable et responsable des griefs au niveau du projet.
- Résoudre les griefs par la consultation de toutes les parties prenantes et informer les parties prenantes des solutions, obtenir leurs points de vue sur le résultat, et s'assurer qu'ils comprennent les prochaines étapes possibles à suivre s'ils ne sont pas satisfaits du résultat ;



- Transmettez les cas non résolus à l'autorité compétente.
- Analyser régulièrement les doléances pour évaluer s'il existe des problèmes systémiques dans le projet qui devraient être abordés pour atténuer les mêmes types de problèmes signalés. L

Les différentes étapes du processus de gestion des plaintes sont : (i) la réception des plaintes, (ii) l'émission d'un accusé de réception, (iii) la vérification de l'éligibilité/ recevabilité de la plainte, (iv) le traitement de la plainte, (v) la notification des plaignants de la résolution et des décisions prises, (vi) la résolution et la mise en œuvre des mesures proposées, (vii) la clôture de la procédure ; (viii) le suivi et la documentation du processus de gestion des plaintes.

Le tableau suivant indique les étapes et les durées.

#	Etapes	Durée
01	Dépôt /réception/ enregistrement de la plaintes	Chaque jour ouvrable
02	Emission de l'accusé réception de la plainte.	Dès réception de la plainte et au plus tard 3 jours ouvrables.
03	Analyse et vérification l'éligibilité/ recevabilité de la plainte	3 jours ouvrables
04	Traitement d'une plainte ne nécessitant pas d'investigation supplémentaire	10 jours ouvrés à partir de l'accusé réception
05	Traitement d'une plainte nécessitant des investigations /enquêtes supplémentaires	Informé le plaignant au plus tard 05 après réception de la plainte.
06	Enquête et évaluation supplémentaire en vue d'une vérification approfondie ou une large consultation (ceci peut requérir une extension du délai de traitement)	15 à 45 jours ouvrés à partir de l'accusé réception
07	Notification de la solution convenue ou recours à un organe supérieur	Au plus tard 3 jours après le traitement.
08	Mise en œuvre des décisions de la procédure des plaintes	3 jours à ouvrés à compter de la date de la notification
09	Saisie d'une structure de médiation et résolution de la plainte	1 mois
10	Saisie de la structure de recours (Comité provincial ou national, justice)	1 mois
11	Suivi, clôture et archivage	1 mois

Il a est à noter que la formulation de la plainte relève de la responsabilité de la personne qui la formule. Les bénéficiaires seront sensibilisés au fait qu'ils peuvent présenter leurs plaintes sous toutes les formes afin d'éviter l'exclusion, soit parce que les plaignants sont analphabètes ou alors ils ne parlent pas la langue officielle. Les modes d'expression peuvent donc être :

- *La voie orale* : narration directe ou par procuration, l'audition expresse, la diffusion via une radio communautaire, l'intervention dans des réunions, etc.
- *La forme écrite*. Lettre, courriel, SMS sur téléphone portable, WhatsApp, pancarte, affiche, tract, etc.
- *La forme gestuelle*. Manifestations, marche, grève, etc.

**L'enregistrement des plaintes** se fera dans un registre dédié au mécanisme de gestion des plaintes et disponible du lieu de réception des plaintes. Au niveau national un fichier sera tenu pour analyse et rapportage. Le registre des plaintes donnera des informations sur la nature de la plainte (y compris la catégorisation des plaintes), le nom du plaignant et ses coordonnées si elles sont connues, la date de réception de la plainte, la mesure corrective prise en réponse à la plainte, la date à laquelle la réponse a été mise à la disposition de la communauté (sans identification des détails personnels) et du plaignant, la résolution, la réponse du plaignant, qu'elle soit acceptable ou non, le nom de la personne qui a reçu la plainte et le lieu/mode de dépôt de la plainte.

**Pour le suivi-évaluation** chaque comité de gestion des plaintes devra procéder à une évaluation trimestrielle de la mise en œuvre du mécanisme. Les résultats seront intégrés dans le rapport trimestriel de mise en œuvre du projet et permettront d'améliorer les performances du mécanisme de gestion des plaintes. Le système de suivi-évaluation du mécanisme informera entre autres sur : (i) le nombre total des plaintes reçues ; (ii) le pourcentage de plaintes par catégorie/type de plainte ; (iii) l'état actuel du traitement des plaintes reçues (plaintes redirigées, traitées, en cours d'évaluation, actions proposées et validées par le comité, actions mises en œuvre, etc.) ; (iv) la perception des résolutions par les plaignants (v) la durée moyenne de traitement des plaintes ; (vi) le nombre de plaintes non résolues ; (vii) le nombre de plaintes résolues ;

**Le projet assurera de la confidentialité des plaignants et des personnes concernées** par les plaintes. Dans ce cadre, un accord de confidentialité devra être signé par toutes les personnes impliquées dans la gestion du mécanisme des plaintes ou ayant accès aux informations sensibles contenues dans les plaintes. De même, les dossiers des plaintes seront conservés dans un endroit sûr afin d'éviter toute divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. La confidentialité est particulièrement importante pour éviter tout préjudice supplémentaire et toutes représailles à l'encontre des bénéficiaires ou parties prenantes. Le projet mettra en place une adresse de courriel, un numéro WhatsApp et de téléphone pour recueillir de manière confidentielle les griefs. En fonction du type de griefs et du niveau de confidentialité, la plainte peut être transmise au niveau local, territorial ou provincial pour résolution tout en informant l'initiateur.

**Autres recours.** En règle générale, le projet s'efforcera à travers le mécanisme en place de résoudre et de gérer toutes les plaintes qui sont dans son domaine de compétence. Si le problème n'est pas résolu, ou si le plaignant n'est pas satisfait du résultat au niveau des BARZA, des comités locaux, territoriaux et provinciaux, le coordinateur de projet devra transmettre le dossier au niveau du Comité national de pilotage (CNP) pour résolution.

Si la question n'est toujours pas résolue au niveau du comité national de pilotage, la partie plaignante sera libre saisir les tribunaux compétents pour délibération et décision définitive. Pour les cas de griefs qui sont légalement répréhensibles, le projet conseillera aux plaignants de suivre la procédure pénale autorisée.

## VI – Ressources

De manière indicative, la mise en place du Mécanisme de gestion des plaintes du projet nécessitera la mobilisation des moyens suivants.

#	Activites	Cout (US\$)
<b>1</b>	<b>Finalisation du Mecanisme de gestion des plaintes</b>	<b>165 000</b>
	Ateliers participatifs et restitution au niveau territorial	100 000
	Assistance technique pour la finalisation du Mecanisme (Consultant)	25 000
	Constitution et mise en place des structures de gestion	40 000
<b>2</b>	<b>Mise en oeuvre du Mecanisme de gestion des plaintes</b>	<b>135 000</b>
	Installation des comites de gestion des plaintes	40 000
	Information et sensibilisation	20 000
	Renforcement des capacites	50 000
	Rencontres participatives avec les parties prenantes sur thematiques specifiques (SEA)	25 000
<b>3</b>	<b>Fonctionnement des comites des plaintes</b>	<b>150 000</b>
	Dotation en equipement de travail	50 000
	Concertation pour approfondissement avec les parties prenantes/enquetes et verifications	50 000
	Frais administratifs et prises en charge	50 000
<b>3</b>	<b>Communication</b>	<b>105 000</b>
	Production des outils de communication (depliants, affiches, posters, brochures)	50 000
	Communication TV, journaux, radios	40 000
	Boites a suggestions	15 000
<b>4</b>	<b>Suivi-evaluation</b>	<b>45 000</b>
	Auto-evaluation avec les beneficiaires et les communautes	25 000
	Evaluation externes (02 fois)	20 000
	<b>Total</b>	<b>600 000</b>