



République du Mali
Un Peuple Un But Une Foi



Ministère de la Santé et du Développement Social (MSDS)

**Unité de Coordination du Projet Accélérer les Progrès
vers la Couverture Sanitaire Universelle (PACSU)**

Don No. D442-ML et Don No. TF0A9738 GFF

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DES ACTIVITES DU PACSU

Décembre 2020

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX.....	3
LISTE DES FIGURES.....	3
PREAMBULE.....	4
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	5
I.GENERALITES.....	6
1.1.Contexte Général et Présentation du Projet PACSU.....	6
1.2.Structuration du manuel.....	6
II.PRESENTATION DU PROJET.....	8
2.1. Objectifs & Composantes du Projet PACSU.....	8
2.2.Dispositif institutionnel de mise en œuvre du Projet.....	11
III.DEFINITION DES CONCEPTS CLEFS.....	14
IV.PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES - MGP.....	16
4.1.Finalité et objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).....	16
4.1.1. Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).....	16
4.1.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).....	16
4.2.Parties prenantes concernées par le mécanisme de gestion des plaintes.....	17
4.3.Exemples des plaintes.....	17
4.4.Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes.....	17
V.UTILISATION ET MISE À JOUR DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES.....	20
VI. VULGARISATION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES.....	21
VI.ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES - MGP.....	22
6.1. Dispositif de Gestion du mécanisme.....	22
6.3.Rôles et attributions du CGP.....	24
6.4.Le fonctionnement.....	24
6.5.Mise en place des comités de gestion des plaintes.....	24
6.6.Procédure de gestion des plaintes.....	25
6.7.Procédure de traitement des plaintes spécifiques.....	34
6.8.Procédure de traitement des plaintes confidentielles.....	35
6.9.Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.....	35
6.10. Monitoring des délais du mécanisme de gestion des plaintes.....	36
6.11. Suivi évaluation.....	37
6.12. Budget estimatif.....	37
Le coût estimatif pour la mise en œuvre du MGP est pris en compte dans la planification des activités du projet PACSU.....	37
VII. CONCLUSION.....	39
VIII. BIBLIOGRAPHIQUE.....	40
IX. ANNEXE.....	41
Annexe 1: Indicateurs de résultats.....	41
Annexe 2 : Fiche d'auto-évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes.....	44
Annexe 3 : Procès-verbal de conciliation.....	46
Annexe 4 : Modèle pour enregistrement des plaintes.....	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (Cf l'annexe 4)	28
Tableau 2: Modèle du tableau présentant les réponses du Projet adressées au porteur	28
Tableau 3: Modèle de tableau à la décision à la plainte	28
Tableau 4: Modèle de Registre des plaintes	29
Tableau 5 : Monitoring des délais du MGP	37
Tableau 6: Budget estimatif de mise en œuvre du MGP.....	37

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Localisation des zones d'intervention du projet PACSU au Mali	9
Figure 2 : Carte des districts sanitaires et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Koulikoro.....	9
Figure 3 : Carte des districts sanitaires et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Ségou	10
Figure 4 : Carte des districts sanitaires et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Mopti	10
Figure 5 : Carte du district sanitaire et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Gao	11
Figure 6: Modalités de mise en œuvre du projet.....	12
Figure 7 : Dispositif de gestion du mécanisme	22
Figure 8 : les principales étapes du processus de gestion des plaintes au sein de PACSU.....	26
Figure 9 : les principales étapes du processus de gestion des plaintes spécifiques au sein de PACSU	35

PREAMBULE

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets et programmes de développement, l'interaction entre les acteurs et les bénéficiaires directs et indirects des actions programmées ne se fait pas toujours sans heurt. En effet, elle se caractérise souvent par des faiblesses diverses dont celles de ciblage, des fraudes et même de corruption et des violations de certains droits de façon volontaire ou involontaire.

De ce fait, il est nécessaire d'instaurer, au départ, des conditions de transparence indispensables à l'établissement d'un climat de confiance et de respects réciproques entre le PACSU et les bénéficiaires de ses actions. Pour cela, il est proposé la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Le MGP s'appuie sur : (i) les Politiques Opérationnelles de la Banque, (ii) les recommandations des documents cadres du PACSU et (iii) les expériences de certains projets.

Il s'agit, pour le PACSU, d'instaurer un mécanisme de prévention et de gestion des plaintes développé dans le présent manuel qui permettra aux communautés et aux formations sanitaires des zones d'intervention d'exprimer leurs griefs éventuels, de faire leurs réclamations et de dénoncer tout acte d'abus et / ou de violation de droits. En définitive, il s'agit d'établir et de veiller à l'application des procédures de gestion des plaintes efficaces et accessibles pour les communautés et les établissements sanitaires dans les zones d'intervention.

SIGLES ET ABREVIATIONS

AG	Assemblée générale
ASC	Agent de Santé Communautaire
ASACO	Association de Santé Communautaire
ADR	Agence de Développement Régionale
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CTN	Cellule Technique Nationale
CNP	Comité National de Pilotage
CPS	Cellule de Planification et de Statistique
CSRéf	Centre de Santé de Référence
CSCom	Centre de Santé Communautaire
DGS-HP	Direction Générale de Santé et de l'Hygiène Publique
DRS	Direction Régionale de la Santé
DRDSES	Direction Régionale du Développement Sociale et de l'Economie Solidaire
DRPFEF	Direction Régionale de la Promotion de la femme, de l'Enfant et la Famille
DNPS	Direction Nationale de Développement de Sociale
DNPSES	Direction Nationale de la Protection Sociale et de l'Economie Solidaire
DTC	Directeur Technique de Centre
ECD	Equipe Cadre de District
FBR	Financement Basé sur les Résultats
FELASCOM	Fédération Locale des Association de Santé Communautaire
FERASCOM	Fédération Régionale des Association de Santé Communautaire
FENASCOM	Fédération Nationale des Association de Santé Communautaire
FOSA	Formation Sanitaire
GFF	Mécanisme de Financement Mondial
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
HS	Harcèlement Sexuel
MEF	Ministère de l'Economie et des Finances
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPFEF	Ministère de la Promotion de la Femme, de l'Enfant et de la Famille
MSDS	Ministère de la Santé et du développement Social
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PACSU	Accélérer les Progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle
PGDH	Plan de Gestion des Déchets Hospitaliers
ONG	Office du Niger
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VSBG	Violence Sexuelle Basée sur le Genre
PTF	Partenaire Technique et Financier
PV	Procès-verbal
SSRMNIA	Services de Santé Reproductive, Maternelle, Néonatale, Infantile, Adolescente
UCP	Unité de Coordination du Projet
ZIP	Zone d'Intervention du Projet

I. GENERALITES

1.1. Contexte Général et Présentation du Projet PACSU

Le Gouvernement du Mali a préparé, avec l'appui de la Banque Mondiale, un projet de quatre ans, le Projet Accélérer les Progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle (PACSU). Ce projet appuiera le Mali à accélérer la réalisation de la couverture sanitaire universelle en développant des interventions innovantes à fort impact et en renforçant la gestion du système de santé et la gouvernance financière. Les innovations soutenues par le projet impacteront les mécanismes de financement de la santé (passage d'un financement basé sur les intrants à un financement basé sur les résultats), la prestation de services de santé communautaire et les systèmes de collecte et de gestion des données.

Les enseignements tirés du précédent projet de Renforcement de la Santé Reproductive sont intégrés dans la conception du projet actuel. Le rapport d'achèvement de la mise en œuvre du projet précédent soulignait le rôle positif et transformateur du Financement Basé sur les Résultats (FBR) et des activités de communication pour le développement (C4D), et que ces interventions seraient davantage renforcées par le PACSU. D'autres leçons relatives à la conception du projet et aux modalités d'exécution ont été également prises en compte lors de la préparation du projet.

Pendant la mise en œuvre du Projet PACSU, plusieurs acteurs ou parties prenantes sont appelés à agir ensemble pour parvenir aux résultats attendus concernant l'amélioration de l'utilisation et de la qualité des Services de Santé au niveau des établissements de santé et au niveau communautaire. Il est évident que les interactions entre acteurs ou parties prenantes peuvent potentiellement aboutir à des situations de conflits pour plusieurs raisons dont, entre autres, le mauvais accueil, la discrimination, le mépris, l'atteinte à la dignité humaine, la marginalisation des personnes affectées par les épidémies de façon globale et spécifiquement celle de la maladie à coronavirus, les conditions de travail des agents de santé, le refus à l'accès aux soins aux communautés qui se rendent dans une formation sanitaire, etc. Aussi, afin que le travail de développement et les interventions humanitaires du PACSU soient le mieux profitables aux communautés concernées, il est essentiel de mettre en place un mécanisme accessible et compris par tous et permettant à chacun de pouvoir s'exprimer librement, notamment en ce qui concerne la gestion des éventuelles plaintes que les uns et les autres auraient à formuler contre le projet. D'où la nécessité de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) (*Réclamations, Doléances, Plaintes et Appréciations, perceptions*) en vue d'assurer une gestion bonne et ordonnée des plaintes enregistrées durant la mise en œuvre du projet PACSU.

1.2. Structuration du manuel

Le présent document constitue un guide pour les différents intervenants (*MSDS, UCP, DGSHP, FOSA, ASC, et autres opérateurs*) dans la mise en œuvre du MGP pour les bénéficiaires et les communautés ou toute autre partie prenante touchée par les activités développées dans le cadre du Projet PACSU.

Le manuel se structure comme suit :

- Généralités ;

- Présentation du projet ;
- Définition des concepts clés ;
- Présentation du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Utilisation et mise à jour du Manuel ;
- Vulgarisation du manuel du Mécanisme de Gestion des Plaintes
- Organisation et Fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Conclusion ;
- Annexes.

II. PRESENTATION DU PROJET

2.1. Objectifs & Composantes du Projet PACSU

L'objectif de développement du PACSU est d'améliorer l'utilisation et la qualité des Services de Santé Reproductive, Maternelle, Néonatale, Infantile, Adolescente (SSRMNIA) et de nutrition en particulier parmi les ménages les plus pauvres dans les zones ciblées.

Le projet cherche à atteindre cet objectif à travers des interventions au niveau communautaire, primaire et central, organisées en quatre composantes complémentaires :

- i. **Composante 1** : Le renforcement de la prestation des services de santé par le biais du Financement Basé sur les Résultats (FBR) ou sur la Performance (FBP) au niveau des établissements de santé ;
- ii. **Composante 2** : Le renforcement des activités de santé communautaire pour soutenir la demande de SRMNIA et de nutrition ;
- iii. **Composante 3** : Le renforcement institutionnel pour une meilleure gestion et performance du système de santé ;
- iv. **Composante 4** : La composante d'intervention d'urgence : en cas d'urgence (CERC) pour permettre la réallocation rapide des fonds du projet en cas de catastrophe ou de crise naturelle ou provoquée par l'homme.

Par ailleurs, dans le contexte de la crise sanitaire mondiale liée à la COVID 19 qui tend à concentrer aujourd'hui l'essentiel de l'attention des services de santé, il est important de maintenir et d'accentuer les prestations de qualité, et spécifiquement l'accès et l'utilisation des soins de santé liés à la Santé Reproductive, Maternelle, Néo-natale, Infantile, Adolescente (SRMNIA) et de Nutrition.

Le PACSU financé par l'IDA, les Pays –Bas et le GFF avec une enveloppe de 90,4 millions de dollars américains, s'inscrit donc en pleine complémentarité avec deux autres instruments financiers déployés par la Banque Mondiale pour appuyer le Mali dans sa réponse à la COVID-19 :

- Le projet régional REDISSE (30 millions de dollars américains, 2018-2024)
- Le projet de réponse d'urgence au COVID-19 (25, 8 millions de dollars américains, 2020-2022).

Alors que les projets REDISSE III et COVID-19 se concentrent sur la réponse d'urgence à la COVID19 à court terme, le PACSU se concentre sur le maintien de la continuité des soins de santé essentiels et le renforcement de la surveillance à base communautaire à moyen terme.

Les principaux bénéficiaires du Projet seront les femmes en âge de procréer, les adolescents et les enfants, grâce à une utilisation accrue des services de santé de qualité en matière de SRMNIA et de nutrition dans les zones ciblées. Il s'agit de :

- **Dix (10) districts sanitaires de la région de Koulikoro ;**
- **Trois (03) districts sanitaires de la région de Mopti (Bandiagara, Bankass, Mopti) ;**
- **Trois (03) districts sanitaires de la région de Ségou (Baraouéli, Bla, Ségou) ;**
- **Dix-sept (17) CSCom de la région de Gao.**

Les cartes ci-dessous présentent la localisation des zones d'intervention du projet PACSU

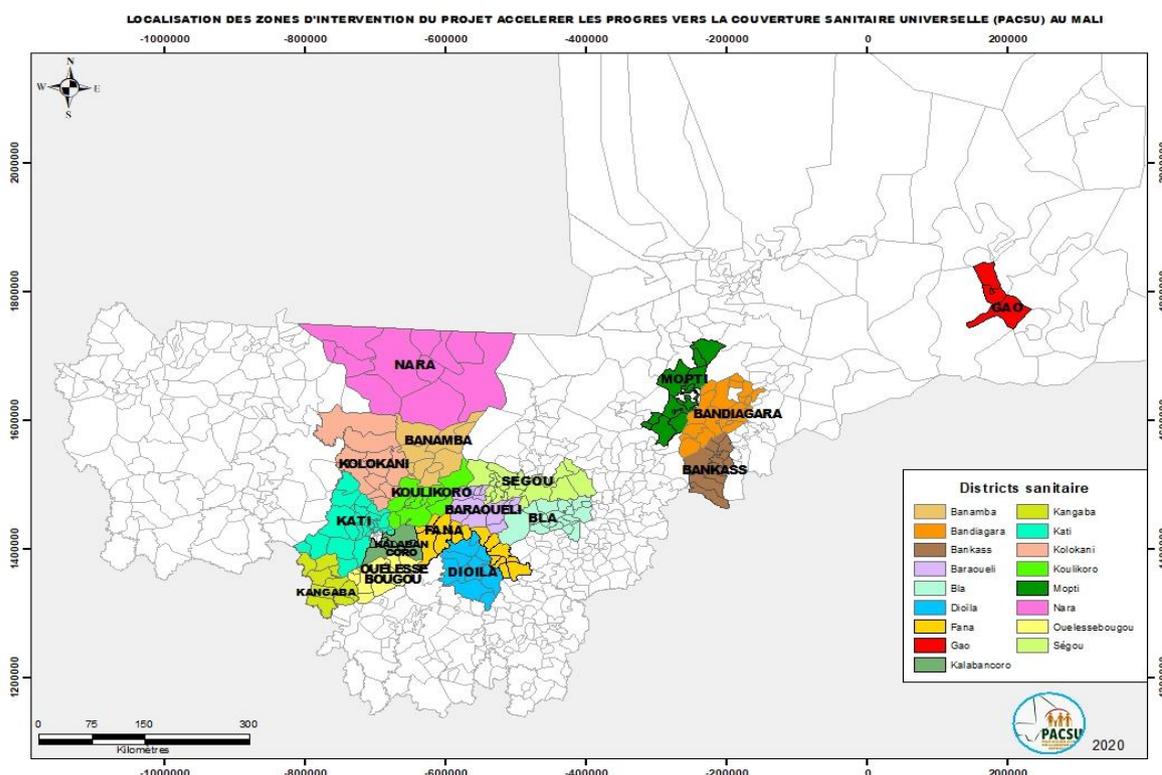


Figure 1 : Localisation des zones d'intervention du projet PACSU au Mali

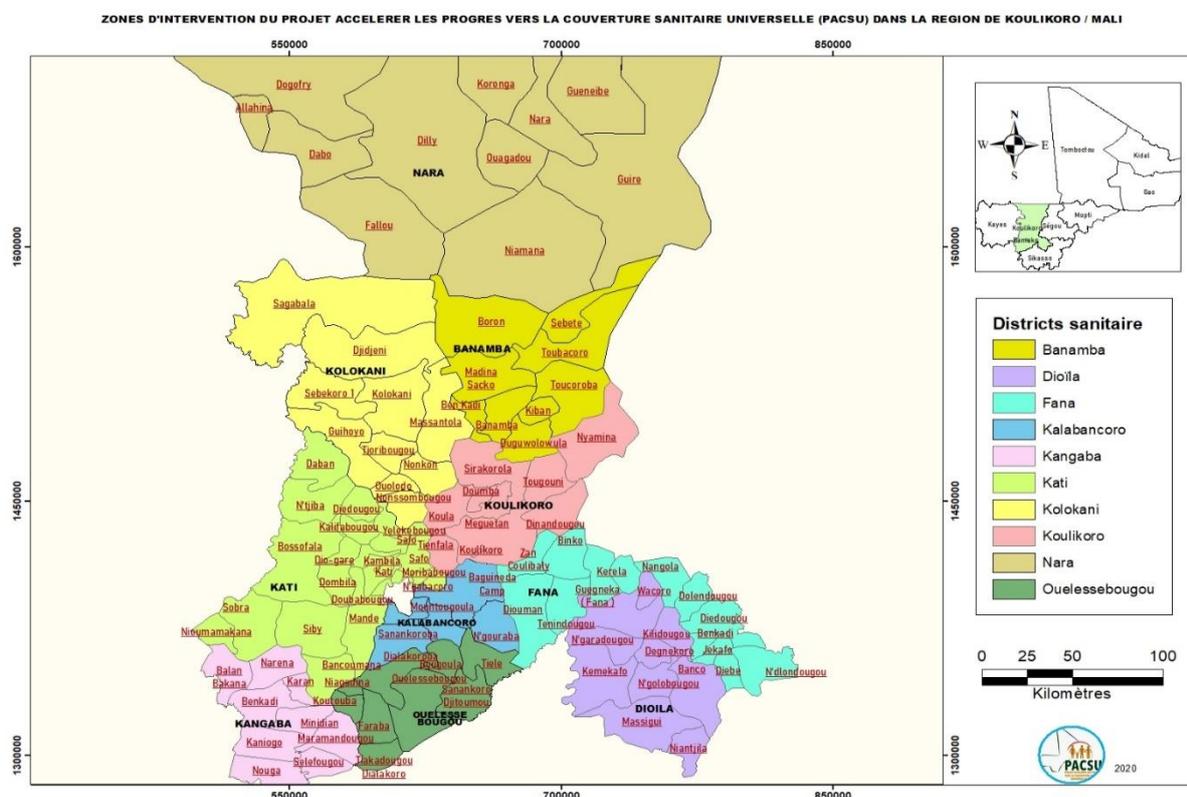


Figure 2 : Carte des districts sanitaires et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Koulikoro

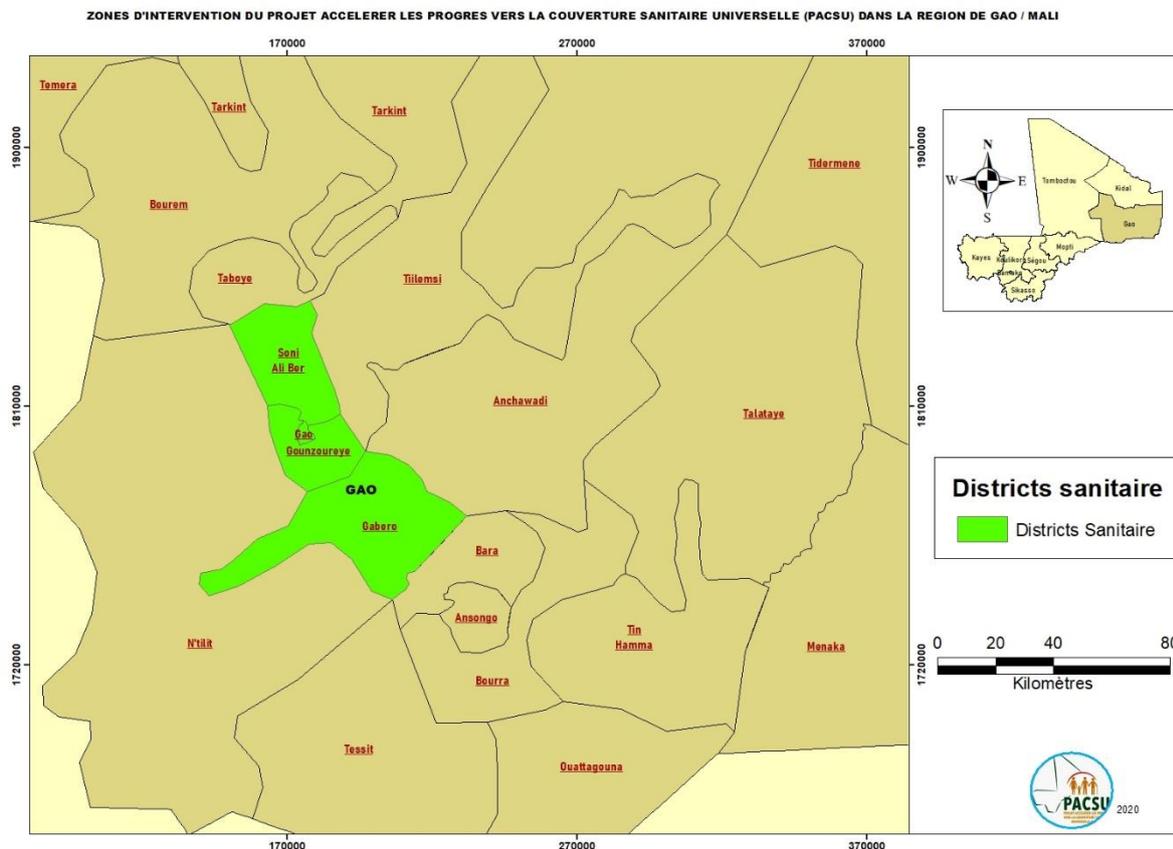


Figure 5 : Carte du district sanitaire et des communes concernées par le projet PACSU dans la région de Gao

Ces zones ciblées représentent environ 4,5 millions de maliens, dont 731 enfants âgés de moins de 5 ans et environ 1 million de femmes âgées de 15 à 49 ans. En renforçant la qualité globale des services offerts au niveau des établissements de santé, le projet aura également une incidence positive indirecte sur le plus grand nombre de population établie dans les zones d'intervention.

2.2. Dispositif institutionnel de mise en œuvre du Projet

1. **Au plus haut niveau, le projet est coordonné par un comité de pilotage dirigé par le Ministre de la Santé et des Affaires Sociales ou son délégué.** Des responsables de services centraux et rattachés du ministère en charge de la santé, ainsi que des représentants des ministères et parties prenantes clés notamment le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF), le Ministère de la Promotion de la Femme, de l'Enfant et de la Famille (MPFEF), les Partenaires Techniques et Financiers (PTF) concernés, etc, font également partie du comité de pilotage du projet. Ce comité donne les orientations stratégiques et techniques de haut niveau et participera à l'évaluation des progrès du projet.
2. **Un groupe de travail technique est créé pour appuyer la supervision du comité de pilotage du projet.** Le groupe de travail technique est dirigé par la CPS et est composé des responsables techniques des ministères de tutelle représentés au sein du comité de pilotage. Le groupe de travail technique définira le programme de travail et le budget du projet et apportera un appui technique à tous les niveaux de mise en œuvre dudit programme. Une unité technique

nationale FBR (Cellule Technique Nationale FBR) sera également créée pour superviser la mise en œuvre quotidienne de la composante FBR et informer le groupe de travail technique et le comité de pilotage des progrès réalisés dans la mise en œuvre du modèle FBR. Le Coordinateur de l'unité technique nationale FBR fera partie du groupe de travail technique.

3. **L'UCP-PACSU** composée d'une équipe multidisciplinaire comprenant un Coordinateur, un spécialiste en gestion financière, un spécialiste en passation de marchés, un spécialiste en suivi et évaluation, un spécialiste en santé communautaire, un spécialiste des sauvegardes, un comptable, un auditeur interne, un spécialiste en communication et des assistants administratifs. La coordination, la mise en œuvre et la gestion quotidienne du projet au niveau central seront gérées par l'Unité de Coordination du Projet (UCP) qui relèvera du groupe de travail technique.

La figure ci-dessous présente l'ancrage institutionnel du projet

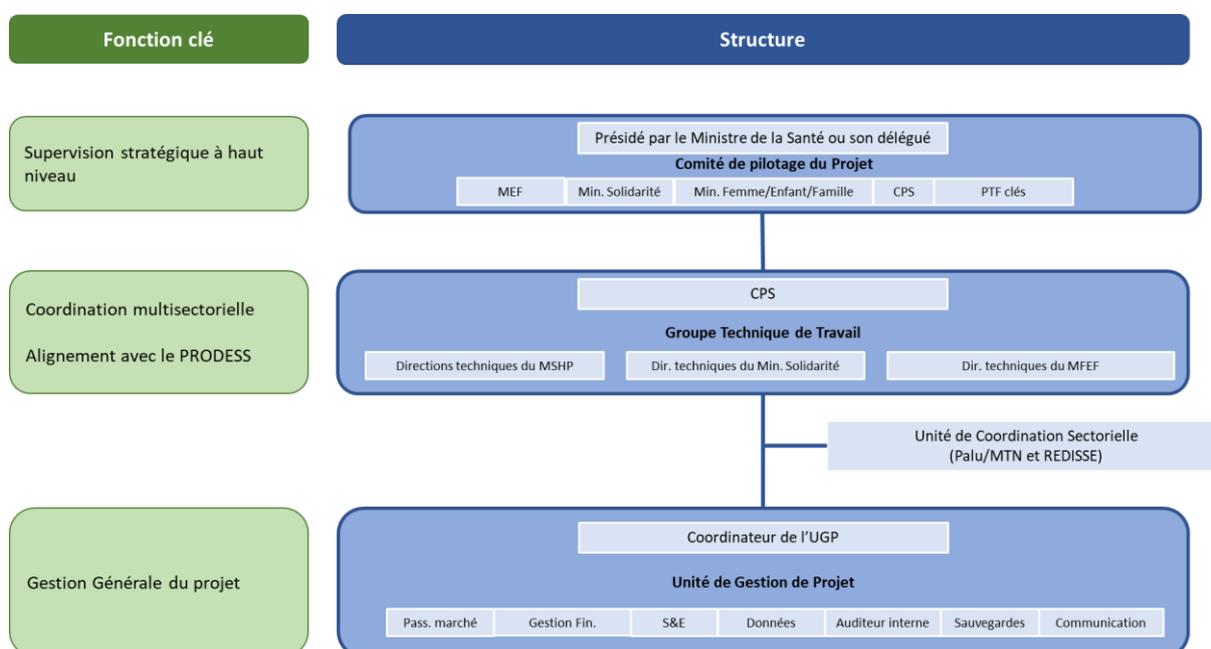


Figure 6: Modalités de mise en œuvre du projet

Le projet s'appuiera sur les autorités sanitaires régionales et de district pour superviser et coordonner les activités aux niveaux décentralisés (notamment la gestion des intrants, la supervision des établissements de santé) afin de contrôler et de vérifier la qualité des services offerts dans le cadre des contrats FBR. Les autorités sanitaires régionales et de district seront également responsables de la collecte des données aux niveaux décentralisés. Les travailleurs des CSRéf, des CSCom seront responsables de la prestation du FBR et des services communautaires tels que présentés dans la description du projet. De plus, ils soutiendront la mobilisation des communautés et leur sélection en relation avec l'ONG.

Des cadres de performance seront également introduits à tous les niveaux du système de santé. Ces mécanismes de contractualisation obligeront les Directions Régionales de la Santé (DRS) et les Equipes Cadres de District (ECD) à rendre compte de leurs résultats à travers des mécanismes incitatifs puissants. Les cadres de performance internes indiqueront clairement les performances attendues des différents DRS et ECD vis-à-vis de leurs rôles dans le système de

santé et conduiront à l'expansion réussie des approches FBR. Les résultats de la performance organisationnelle seront référencés sur un site Web public.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, le PACSU devra élaborer plusieurs manuels dont, entre autres, le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

L'élaboration de ce manuel devrait permettre de définir des procédures d'anticipation et de gestion des plaintes. En effet, dans le cadre de toute intervention et en particulier d'appui visant les couches sociales les plus vulnérables, avec l'implication de plusieurs acteurs, les enjeux sont tels qu'il faut prendre en compte les avis et les feedbacks des communautés bénéficiaires pour s'assurer de la transparence à tous les niveaux, garantir l'intégrité et observer le respect de l'éthique dans la conduite des activités et le ciblage des bénéficiaires.

III. DEFINITION DES CONCEPTS CLEFS

Dans le présent manuel, les termes et concepts ont la définition suivante :

Une plainte : Elle exprime la préoccupation ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus à propos d'un comportement jugé inacceptable. On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

- **Les plaintes opérationnelles :** qui sont liées à la mise en œuvre des activités ;
- **Les plaintes plus sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite, comme l'abus de pouvoir, la violation de droit ;
- **Les plaintes malveillantes :** ce sont les plaintes fabriquées de toutes pièces, dont les auteurs même reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d'un gain ou par un ressentiment personnel ;
- **Les plaintes anonymes :** une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes ;
- **Le plaignant ou la plaignante :** est la personne ou groupe de personnes qui dépose une plainte ;
- **La partie visée par la plainte :** est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave.

Le témoin : est une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu ou entendu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.

L'erreur : est une violation non intentionnelle du programme ou des règles. Les erreurs officielles sont dues aux erreurs du personnel et les erreurs des clients surviennent lorsque des clients donnent par mégarde des informations incorrectes.

La corruption : consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne ».

La fraude : est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Le mécanisme de gestion des plaintes : c'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à l'amiable, au travers duquel les bénéficiaires des actions du PACSU déposent une plainte/ réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations.

C'est également un ensemble de procédures simples et rapides qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des plaintes ***dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.***

Le mécanisme de gestion des plaintes du PACSU repose essentiellement sur quatre critères :

- **Transparence** : processus largement partagé et accepté par les parties prenantes ;
- **Sécurité** : aucune menace ne pèse sur les plaignants ;
- **Accès équitable** : au besoin, toute personne qui le désire, sans discrimination aucune, peut accéder au système de gestion des plaintes défini pour transmettre sa plainte et attendre une réponse ;
- **Rapidité et adaptation culturelle** : un bon système de gestion des plaintes doit être culturellement adapté et rapide (pas plus de 30 jours entre l'enregistrement et la résolution).

Procédure de conciliation :

Procédure par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. Dans le cadre du PACSU, le tiers représente les instances de gestion des plaintes mises en place. La solution retenue ne doit comporter aucune ambiguïté. La formulation de l'accord doit être claire et précise, les parties doivent en avoir la même compréhension.

IV. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES - MGP

4.1. Finalité et objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

4.1.1. Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs du PACSU en créant et en maintenant une atmosphère de confiance réciproque entre tous les acteurs du projet.

4.1.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le PACSU se préoccupe du respect de l'équité et de la justice, de la dignité et de la participation des bénéficiaires, de la responsabilité mutuelle, de la transparence et de la recevabilité comme valeurs de référence dans l'exécution de ses activités, c'est pourquoi il s'engage à disposer d'un mécanisme efficace de gestion des plaintes.

Le mécanisme de gestion des plaintes a pour objectif de promouvoir la bonne gouvernance à la base entre le projet et l'ensemble de la communauté bénéficiaire au travers d'une série de mesures et de dispositions définissant clairement le mode opératoire du système de gestion de plaintes. Il permet également d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (*autorités, société civile, secteur privé*) par le projet.

De façon spécifique, il s'agit de :

- > mettre en place un système pour gérer les erreurs d'inclusion et/ou d'exclusion ainsi que les incompréhensions et conflits qui résulteraient de la mise en œuvre des activités du PACSU au sein de la communauté et /ou des établissements sanitaires ;
- > donner des instructions claires sur la conduite à tenir en matière de gestion des plaintes en définissant des procédures simples, pratiques et efficaces qui seront largement diffusées au sein des établissements sanitaires, des districts sanitaires, des DRS, de la DGSH, de l'Inspection Générale de Santé et des communautés d'intervention pour une bonne traçabilité du circuit administratif en matière de gestion des conflits et plaintes et y donner une suite appropriée dans le respect de la dignité humaine ;
- > prévenir et gérer les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) en particulier, mais sans s'y limiter, à l'Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et au Harcèlement Sexuel (HS) au sein des établissements sanitaires, des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- > instaurer et entretenir un dialogue permanent entre le PACSU, les prestataires de santé et les communautés sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns vis-à-vis des autres ;
- > promouvoir la transparence et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs réclamations et/ou déposer des plaintes.

4.2. Parties prenantes concernées par le mécanisme de gestion des plaintes

Les parties prenantes concernées par le MGP sont constituées de : tout individu, groupe d'individus ou structure touchés directement ou indirectement par les activités du PACSU ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

Ceux-ci peuvent comprendre les populations bénéficiaires, les ASC, les Superviseurs dédiés, le personnel des centres de santé, les ASACO, le MSDS et ses services déconcentrés, les autorités administratives, les autorités locales ou traditionnelles, les leaders religieux, la société civile locale ou nationale, les consultants (individuels et firmes), les entreprises du secteur privé ou toutes autres structures dont les activités se verraient affectées à cause du PACSU.

En plus les personnes vulnérables notamment ceux qui ont des handicaps, les démunies, les femmes enceintes, les enfants seront considérées par ce mécanisme avec un système spécifique pour leur prise en compte.

4.3. Exemples des plaintes

Les plaintes peuvent concerner tout type d'activités du Projet liées aux soins de santé et à la fourniture des matériaux et équipements à l'endroit de la population.

Quelques exemples de plaintes possibles :

- Mauvais accueil ;
- Exclusion non justifiée d'une personne dans un comité consultatif appuyé par le projet ;
- Non-prise en compte d'une personne ou d'un groupe de personnes lors des soins de santé ;
- Non-prise en compte d'une personne ou d'un groupe de personnes lors des achats de la performance dans le cadre du FBR ;
- Non-prise en compte d'une personne, groupe de personnes lors des séances de dotation, de prise en charge ;
- Mauvaise gestion des déchets médicaux y compris ceux issus des soins de la COVID 19 ;
- Non prise en charge des malades de COVID 19 ;
- Mauvaise condition de travail des agents de santé ;
- Violences faites aux femmes ou aux enfants ;
- Discrimination basée sur le genre, la religion, la culture, le statut social etc.;
- Atteinte à la dignité humaine ;
- Mauvaise perception des gens sur le projet due à un déficit de communication et/ou à des approches de travail non partagées avec les acteurs ;
- Etc.

4.4. Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

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 mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.

Les huit critères d'efficacité sont résumés ci-après :

❖ **Légitime** : *Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.*

Le mécanisme de règlement des plaintes 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** : *Etre connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par le projet et les dispositions doivent être prises pour 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 langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L'Unité de Coordination du Projet et ses spécialistes en sauvegarde 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 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 mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de 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 reconnus à l'échelle internationale.*

Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de

règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des plaintes de manière équitable en 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.*

❖ **Fondé sur la consultation et le dialogue** : *Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.* Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et du projet.

V. UTILISATION ET MISE À JOUR DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

Le présent manuel opérationnel sert de cadre référentiel en matière de gestion des plaintes. En tant qu'outil, il est destiné spécifiquement aux parties prenantes dans l'exécution des activités du PACSU.

Ce manuel pourrait être mis à jour régulièrement au fur et à mesure de l'exécution du projet afin de pouvoir toujours répondre, au mieux, aux réalités et aux besoins des bénéficiaires et des communautés locales (dynamisme du manuel). Il pourrait être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du projet ainsi que des leçons tirées de son application.

Cette mise à jour sera assurée par le responsable en sauvegarde sociale du l'UCP/PACSU.

VI. VULGARISATION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

Le succès d'un programme dépend en grande partie de la façon dont ses stratégies et ses objectifs sont communiqués aux principaux acteurs. Ainsi, le PACSU s'engage à informer, consulter, impliquer les parties prenantes et à leur rendre compte à chaque étape de la mise en œuvre de ses activités afin de mieux gérer leurs attentes.

A ce titre, toutes les informations utiles sur les activités du Projet seront partagées avec les formations sanitaires et les communautés bénéficiaires dans les zones d'intervention en termes de contexte et objectifs, des résultats attendus, de système de ciblage, des critères d'éligibilité, des mesures d'accompagnement, de système de gestion de plaintes, de partenariat, etc.

Le partage de cette gamme d'informations sur la vie du projet se fera à travers des moyens locaux disponibles comme les réunions, les assemblées générales, les émissions radios, les messages texto, les affiches et tout autre outil pouvant faciliter la compréhension du partenaire.

En outre, les acteurs de terrain (collectivités territoriales, DGSHP, DNPS, DRS, DTC, ASC, ASACO, GIE, leaders religieux, services techniques déconcentrés, etc) doivent bénéficier d'une formation spécifique sur le MGP pour pouvoir sensibiliser les communautés, mettre en place les comités, assurer une orientation continue à ces derniers et faciliter l'opérationnalisation du mécanisme.

Le MGP fera l'objet d'une large diffusion à travers tous les outils de communications mis en place par le PACSU. Il s'agit des séances de sensibilisation avec les communautés (tout en respectant les mesures de distanciation du gouvernement et de l'OMS), les focus Groupes, les entretiens individuels, les médias de masse, les commissions ou comités locaux, les ateliers, les brochures sur le projet, la gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes, les sites web de l'UCP PACSU où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public.

VI. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES - MGP

6.1. Dispositif de Gestion du mécanisme

Le dispositif de gestion du MGP de PACSU s'articule autour de trois (03) niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte dont le premier a lieu au niveau local par les CSCom en collaboration avec les CSRéf, les Mairies, les Conseils de cercle ; le second à l'échelle régionale (DRS, DRDSES, DRPFEF, FERASCOM, Conseil Régional, ADR,) et le troisième niveau à l'échelle nationale (l'UCP/PACSU, CTN /FBR, DGSHP, PTF, DNPSES, FENASCOM).

Il faut noter que la responsabilité de l'UCP/PACSU reste engagée dans tout le processus de résolution des plaintes même au niveau local. Pour cela, il est nécessaire que tous les résultats émanant des négociations doivent être soumis à l'avis de l'UCP/PACSU pour vérification de conformité avec les principes de la Banque avant la notification au plaignant.

Ces trois niveaux sont présentés dans la figure et décrits ci-après de manière plus détaillée.

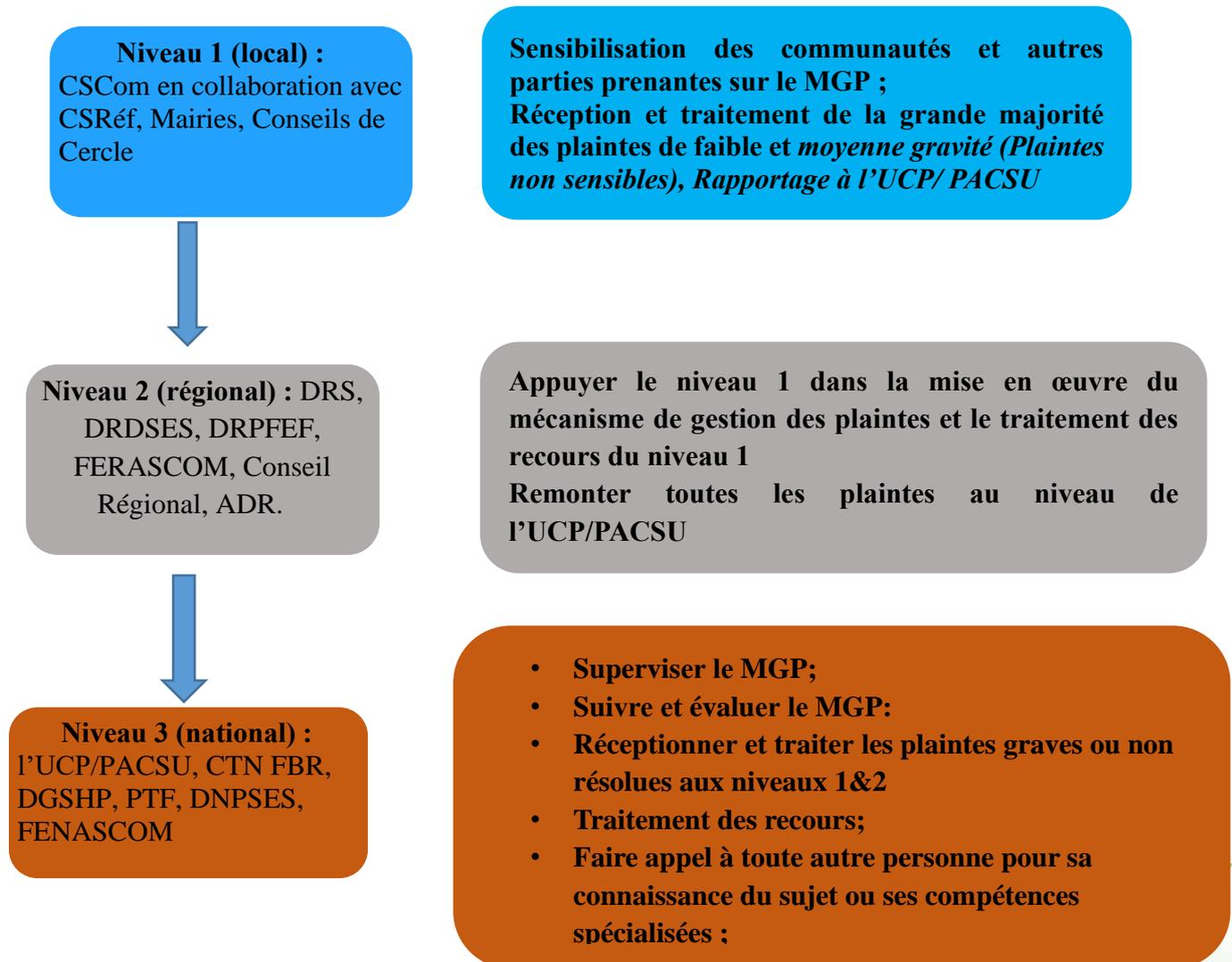


Figure 7 : Dispositif de gestion du mécanisme

6.2. Comité de gestion des plaintes

Le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) est une structure communautaire composée de sages et mise en place par les communautés elles-mêmes avec l'appui des cadres du PACSU pour assurer le fonctionnement du MGP tel que défini par le projet. Il sert d'interface entre les communautés et le Projet.

Ce comité est une instance appropriée et efficace qui permet aux communautés d'exprimer leurs préoccupations par rapport aux aspects de mise en œuvre du PACSU. De ce fait, il constitue une structure de réception et de gestion des plaintes. Il peut, soit traiter localement les plaintes ou les transmettre au niveau régional qui à son tour va faire remonter au niveau de l'Unité de Coordination du Projet.

➤ **Au niveau local**, le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) devrait être mis en place au niveau de chacune des structures de santé, où le projet aura à mener des activités. Il est composé de dix (10) membres dont (03) femmes remplissant tous les critères nécessaires pour être membres. Il est souhaitable qu'au moins un des membres du comité sache lire et écrire. La composition est la suivante :

- Un (e) président (e) ;
- Un (e) vice-président (e),
- Un (e) secrétaire ;
- Trois représentants des communautés bénéficiaires, choisis par exemple parmi les organisations communautaires de base selon les cas ;
- Un représentant d'une association des femmes et
- Un représentant d'une association des jeunes par structure de santé ;
- Deux (02) représentants de CSRéfs.

➤ **A l'échelle régionale**, le comité de gestion des plaintes composé de sept (07) membres est la suivante :

- Un (e) représentant (e) de Conseil régional ;
- Deux (02) représentants (es) de la DRS ;
- Un (e) représentant (e) de la DRDSES ;
- Un (e) représentant (e) de la DRPFEF ;
- Un (e) représentant (e) FERASCom
- Un (e) représentant (e) des PTF.

➤ **A l'échelle nationale**, le comité de gestion des plaintes composé de sept (07) membres est la suivante :

- Deux (02) représentants de l'UCP ;
- Un (e) représentant (e) de la CTN/FBR ;
- Un (e) représentant (e) de la DGS-HP ;
- Un (e) représentant (e) de la DNPSES ;
- Un (e) représentant (e) de la DNDS ;
- Un (e) représentant (e) des PTF.

NB :

6.3. Rôles et attributions du CGP

Les principales responsabilités du CGP sont :

- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- analyser les plaintes, procéder à leur sélection, soumettre préalablement ses résultats d'analyse à la UCP/PACSU pour vérification de conformité avec les principes de la Banque et donner des feedbacks au (x) plaignant (e) (s) ;
- aider le PACSU à gérer et à corriger les erreurs d'inclusion et d'exclusion constatées dans la mise en œuvre de ses actions ;
- servir d'interface entre le PACSU, les FOSA et les communautés bénéficiaires dans les zones d'intervention par rapport à la gestion des plaintes ;
- travailler en étroite collaboration avec les Antennes Régionales et les Opérateurs qui serviront de relais pour la transmission des informations relatives aux activités du CGP à l'Unité de Coordination du Projet ;
- donner feedback aux personnes ayant déposé une plainte, aux collectivités territoriales et aux autres acteurs locaux, sur la gestion de la plainte (clôture de la plainte, transmission à l'UCP et/ou le recours aux tribunaux en dernier ressort) ;

6.4. Le fonctionnement

- Les membres du CGP travaillent de façon bénévole et se réunissent hebdomadairement pour traiter les plaintes enregistrées ;
- Le CGP se réunit, en plus, une fois par trimestre, pour une réunion bilan leur permettant de s'auto évaluer et de capitaliser les leçons apprises.
- Un bref rapport de synthèse trimestriel et annuel, comprenant les statistiques des plaintes (reçues, traitées, commentaires-origine des plaintes en termes de genre) ainsi que les propositions d'amélioration, est produit à l'occasion de ces rencontres.

Les réunions trimestrielles des CGP doivent se tenir en présence d'un représentant du PACSU.

6.5. Mise en place des comités de gestion des plaintes

La mise en place des CGP doit se faire avant le début de la mise en œuvre des activités du PACSU sur le terrain. La sélection des membres du CGP se fera en Assemblée Générale du comité de gestion des structures de santé existantes en collaborations avec des représentants du PACSU des DRS et des CSRéfs, qui expliqueront clairement les objectifs poursuivis et les attributions du Comité. Il rappellera également à l'AG les principaux critères d'éligibilité notamment : être membre de la communauté bénéficiaire, accepter de travailler de façon bénévole, être accepté et avoir une bonne renommée au sein de la communauté, avoir une bonne moralité, être honnête, impartial, disponible, discret, patient. Ce sera enfin aux comités de gestion des structures de santé de décider du mode de choix de ses représentants (par vote ou par consensus).

Le plus important est que le processus soit conduit de manière transparente et participative avec la volonté affichée et la disponibilité effective des personnes choisies.

La mise en place du CGP sera faite à l'unanimité et/ou de façon consensuelle lors de la tenue de l'AG.

En cas de vacance de poste (démission, exode, incapacité, incompétence, faute grave, décès, etc.), la communauté procède au pourvoi dudit poste au travers d'une Assemblée Générale.

Après la mise en place des membres du comité, il faut procéder à leur présentation à l'Assemblée Générale communautaire et sanctionner le processus par l'élaboration d'un PV. Il y a lieu également de préciser en AG que le mandat des membres du CGP couvre toute la durée du projet. Ensuite, les membres du comité seront formés par le spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale sur leurs rôles et leurs responsabilités avec des exercices sur les outils élaborés et fournis par le PACSU.

Cependant, le règlement intérieur de ladite AG des structures de santé doit être révisé pour intégrer le mécanisme de gestion des plaintes au cas où ça n'y figure pas.

Le CGP sera impliqué dans le suivi du MGP notamment dans la collecte des plaintes, dans les concertations qui s'en suivront, dans le traitement des plaintes, dans les séances d'information.

Le CGP devra être le pivot institutionnel de tout le processus. Les Communes concernées par le projet doivent non seulement être destinataires d'une information régulière et directe sur le déroulement du Projet, elles doivent être surtout impliquées à chaque étape de celui-ci, d'autant plus qu'elles ont une claire perception des impacts induits par le projet sur les conditions de vie en général de leurs habitants et sur les conditions environnementales des zones desservies.

6.6. Procédure de gestion des plaintes

Pour un accès facile au MGP, des procédures simples et conviviales seront accessibles à tous les plaignants (es) potentiels (les) même pour ceux et celles qui ne savent pas lire, quels que soient leur sexe, l'âge, l'éloignement du lieu d'habitation, le niveau de revenus etc.

Tous les membres de l'équipe de l'Unité de Coordination du Projet seront formés sur le MGP. Celui-ci sera intégré dans la campagne de communication et sera visible sur le site WEB du projet.

La figure ci-dessous présente concrètement les principales étapes du processus de gestion des plaintes dans le cadre des activités du PACSU.

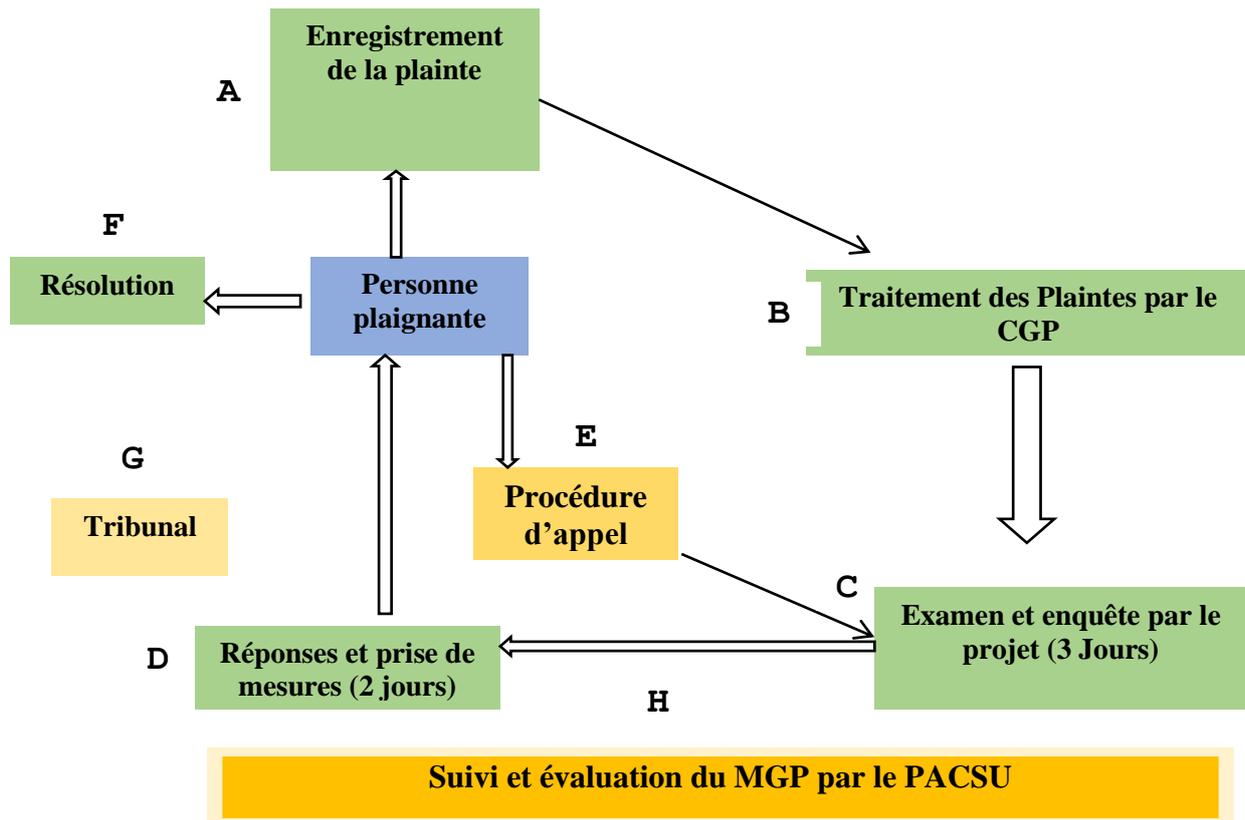


Figure 8 : les principales étapes du processus de gestion des plaintes dans le cadre des activités du PACSU

A. Enregistrement des plaintes

➤ *Plaintes reçues*

Le projet mettra en place des cahiers ou registres de plaintes, qui seront ouverts dès la mise en œuvre du MGP. Ces cahiers seront disponibles dans chaque commune ainsi que dans les centres de santé communautaire pour faciliter leur accès aux populations. Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs plaintes auprès de chaque Commune et le point focal du projet au niveau de la Commune enverra directement les plaintes à l'Unité de Coordination du Projet.

Le service en charge de la sauvegarde environnementale et sociale du projet sera en contact direct avec les représentants des groupes vulnérables en vue de passer chaque fois qu'il y a plaintes et de la remonter au projet. Cela permet un traitement plus rapide des plaintes des groupes vulnérables.

➤ *Communication aux bénéficiaires*

Afin que les plaintes puissent être reçues, il est important que les bénéficiaires soient informés de la possibilité de déposer une plainte. Dans le cadre de l'exécution du projet, la communauté doit être bien informée du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour cela, le PACSU veillera à ce que tous les processus soient inclusifs et participatifs : toutes les personnes touchées par le projet sans distinction de leur sexe et de leur âge (membres des communautés, les agents de santé, les ASC, les responsables des sous-projets, la société civile,

les prestataires de services, les médias, etc) seront encouragées à utiliser le MGP. Une attention particulière sera accordée aux femmes, aux personnes sans revenu, aux groupes marginalisés, aux groupes et individus ayant des besoins spéciaux.

Pour la vulgarisation, différentes méthodes seront utilisées :

- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles notamment les radios locales ;
- Information directe des bénéficiaires ;
- Banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaires ;
- Sensibilisation des ONG, de la société civile et autres ; et
- Internet : document de gestion de plaintes en téléchargement libre
- Réseaux sociaux (page Facebook du projet)
- Évaluation trimestrielle du MGP.

En plus de ces informations, sur les lieux des centres de santé, d'autres affiches/pancartes seront placées, selon les cas dans les locaux de l'Unité de Coordination du Projet/ PACSU, des Mairies des Communes concernées par les activités de PACSU, indiquant au public des données sur les composantes du projet (nature, lieux, durée, travaux,...), les adresses et les numéros de téléphone de l'entité à laquelle les bénéficiaires peuvent s'adresser pour déposer une plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où ils n'obtiendraient pas satisfaction au bout d'un temps donné.

Pour les plaintes par téléphone, PACSU doit envisager à mettre en place des numéros verts au niveau du projet, et auprès des points focaux de chaque commune. La population pourrait appeler gratuitement pour déposer ses plaintes éventuelles.

En effet, l'UCP/PACSU offre plusieurs voies et différents formats pour la présentation et/ou enregistrement de plaintes notamment :

- Une boîte à plaintes ou suggestions surtout au niveau des structures sanitaires ;
- Une plainte verbale qui pourra être enregistrée dans le cahier de conciliation ;
- Courrier formel transmis au Projet par le biais de la Commune ou directement à l'UCP/PACSU ;
- Appel téléphonique au niveau de l'Unité de Coordination du Projet / Communes aux N° verts (à acquérir) ;
- Envoi d'un SMS à l'UCP/PACSU ou au (à la) responsable en charge de la sauvegarde environnementale et sociale ;
- Courrier électronique transmis à l'UCP/PACSU ou au (à la) responsable en charge des sauvegardes ; et Contact *via* l'adresse e-mail de l'UCP/PACSU.

En outre, le public peut également déposer les plaintes à l'adresse suivante :

A l'attention du Coordonnateur du Projet PACSU

Adresse : Quartier Hamdallaye ACI 2000, Avenue du Mali, Côté Ouest du Monument de l'Obélisque, Rue 341, Porte..... Bamako-Mali.

Tél : (+223) 44 90 55 83 ou 66 77 17 21 ou 63 92 81 80

Email : pacsu.mali@gmail.com avec copie à gladely2014@gmail.com

Après dépôt de la plainte, le porteur va aussitôt recevoir un accusé de réception de sa plainte.

Si la plainte est déposée au niveau des autorités communales ou au projet alors le Secrétaire Général de la Mairie ou l'Assistant du Coordonnateur de l'UCP/PACSU se chargeront de lui expliquer comment sa plainte sera traitée et ce qu'il peut attendre du processus. Si elle est déposée au niveau du CGP alors le secrétaire de ce Comité se chargera d'édifier le plaignant ou le porteur de sa plainte sur la suite du processus.

Le Projet accepte des plaintes anonymes car elles sont pour la plupart fondées et peuvent faire penser que les plaignants ont de bonnes raisons de vouloir cacher leur identité ; de telles plaintes sont par contre plus difficiles à traiter. Le Projet fait de son mieux pour s'assurer de la confidentialité du plaignant afin qu'il n'y ait aucune représailles envers une personne portant plainte contre le Projet ou contre un partenaire.

Tableau 1: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (Cf l'annexe 4)

Sous projet	
Nom du porteur et profession :	
Adresse :	
Téléphone :	
Date de la plainte :	
Mode de saisie :	
Objet de la plainte :	
Description sommaire de la plainte :	

NB : toutes les pages du cahier registre doivent être numérotées, paraphées et scellées par le cachet de la Commune pour se rendre compte le plus rapidement possible de la disparition d'une plainte arrachée dans le cahier registre si cela arrive.

Les réponses du Projet seront adressées au porteur sous la forme suivante, à laquelle le porteur pourra signifier sa satisfaction ou non.

Tableau 2: Modèle du tableau présentant les réponses du Projet adressées au porteur

Proposition du projet pour un règlement à l'amiable	
Réponse du porteur :	
Date :	

La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante dans le Tableau 3 suivante :

Tableau 3: Modèle de tableau à la décision à la plainte

RESOLUTION DATE	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord)	
Signature du Coordonnateur du projet	
Signature du porteur	

Tableau 4: Modèle de Registre des plaintes



Projet Accélérer les progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle

Région : Cercle :

Commune :

Village :

Feuille N° :

REGISTRE DES PLAINTES

Informations sur la plainte					Suivi du traitement de la plainte				
No. de la plainte	Nom et contact du porteur	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Composante du sous projet	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au porteur sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

B. Traitement d'une plainte

Le Projet va déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et, par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Le Projet va classer les plaintes selon qu'elles sont de nature *sensible* (*comportement des experts du Projet, détournement de fonds, exploitation/abus sexuel etc.*) ou *non sensible* (*décision sur le financement ou la réalisation d'une activité du projet, etc.*) de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriées.

La manière de gérer les plaintes diffèrera selon le type de plaintes : les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle par le Projet tandis que les plaintes de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Projet.

➤ *Catégorisation des plaintes*

❑ *Plaintes non sensibles*

Les plaintes de nature non sensible dans le cadre du Projet PACSU sont :

- Information sur le coût prévu pour la réalisation d'un sous-projet dans une ville ciblée par le projet ;
- Non prise en compte d'engagement des ressources humaines locales (par exemple les ASC) ;
- Non-respect des heures du travail par les structures sanitaires ;
- Mauvaise conduite d'un agent de santé, d'un personnel ou partenaire direct du Projet ;
- Cas des plaintes faits sur le choix du projet ;
- Cas des couches des populations lésées suite à des paiements de FBR, des dotations, traitements ;
- Etc.

Délai des réponses des plaintes non sensibles.

Le caractère non sensible d'une plainte lui donne une certaine rapidité dans son traitement. Ainsi, le plaignant peut avoir une réponse à sa plainte dans le délai d'une semaine à compter de la date de dépôt de la plainte.

❑ *Plaintes sensibles*

Les plaintes de nature sensible dans le cadre du Projet PACSU sont :

- Mauvais usage de fonds/fraude commis par une organisation partenaire du Projet ;
- Cas d'accident graves survenus suite aux activités du Projet ;
- Cas du décès suite aux activités du Projet ;
- Violences sexuelles et basées sur le genre faites par le Personnel ou un partenaire du Projet ;

Les investigations pour ce type de plainte feront l'objet d'une procédure particulière mettant en contribution des organismes spécialisées en la matière. En effet, le projet est tenu de conclure un contrat de partenariat avec les organisations spécialisées pour sensibiliser les travailleurs et les populations riveraines et s'assurer que les cas de VSBG sont évités ou dénoncés et que les victimes seront pris (es) en charge au niveau psycho social, médical et juridique. Le projet se

rassurera que les partenaires d'exécution disposent du MGP ainsi que des prescriptions sur les VBG, et les mettent en place.

Délai de réponse des plaintes sensibles.

Les investigations d'une plainte sensible ont des durées variables selon les cas et leur complexité ; il est cependant souhaitable que toute investigation soit terminée dans les six (06) semaines qui suivent une déposition de plainte.

❑ ***Plaintes de violences faites aux femmes et/ou basées sur le genre.***

Les violences sexuelles faites aux femmes et/ou basées sur le Genre sont parfois utilisées comme arme de guerre pour humilier celles-ci.

Face à la sensibilité et la nature des plaintes liées aux violences sexuelles basées sur les femmes et/ou sur le Genre, le présent MGP du PACSU recommande, en complément des mécanismes internes de prise en charge des VBG-VCE, d'apporter ces cas de plainte à la police locale pour traitement et aux structures dédiées à la prise en charges des victimes de violence sexuelle ou basée sur le genre. Le CGP n'a pas qualité de traiter les plaintes liées aux violences faites aux femmes et/ou basées sur le Genre, lesquelles font l'objet d'une procédure spéciale.

Par ailleurs, pour gérer les attentes des personnes qui déposent une plainte, le Projet convient d'établir un délai de réponse et d'en informer clairement les plaignants par un courrier (accusé de réception).

Dans le cas des plaintes de nature non sensible, une réponse sera fournie dans un délai d'une semaine ouvrable, tandis que les plaintes de nature sensible vont nécessiter un délai de 15 jours avec possibilité de prorogation en raison de la plus grande complexité des processus d'enquête sur terrain. La personne plaignante sera donc clairement avisée. Les réponses vont, dans la mesure du possible, être données par écrit et être consignées par le Projet de façon à pouvoir vérifier qu'une réponse a été fournie et qu'on y a donné suite.

C. Examen et enquête

Il sied de signaler que la présence d'un représentant d'une ONG de la société civile dans le Comité local de résolution des conflits est constamment importante dans ce processus du MGP.

En effet, le représentant de l'ONG est impliqué pour défendre les droits des communautés qui parfois ont une connaissance limitée sur leurs droits et obligations vis-à-vis du tiers.

En effet, les ***plaintes*** doivent faire l'objet d'un examen, d'une analyse et d'une enquête pour : ; établir clairement l'engagement ou promesse non respecté ; et décider des mesures à prendre pour y donner suite. Il revient au Comité de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte.

Dans le cas des plaintes de nature non sensible et aux problèmes liés à la gestion du Projet, c'est habituellement le Spécialiste en sauvegarde sociale du projet qui examinera la plainte et s'en occupera directement. Dans le cas des plaintes de nature sensible et aux problèmes liés à la gestion du Projet, l'enquête sera menée par le CGP en conformité avec les politiques nationales du Mali et la norme de la Banque mondiale si la plainte est en relation avec la mise en œuvre du projet. Si la plainte concerne une situation dont le Projet ou son partenaire n'assume pas la

responsabilité, elle peut être renvoyée à une instance ou autorité compétente.

D- Réponse et prise de mesures

À la suite d'un examen et d'une enquête réalisée par le CGP, quelque chose doit être corrigé, modifié ou changé pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du Projet. L'UCP/PACSU va fondamentalement communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête, et la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Il pourrait parfois être nécessaire d'informer la communauté en général des mesures prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses vont se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles seront documentées.

Cette rétroaction démontre que le projet et les autres parties prenantes écoutent les plaignants et les prennent au sérieux. Cela montre que les problèmes posés ont été examinés et que des mesures appropriées ont été prises. Cela démontre aussi aux communautés que le MGP est un instrument sûr et qui fonctionne. Il peut être utile de se demander quelle réponse la personne plaignante désire recevoir : voudrait-elle être indemnisée ou voudrait-elle juste attirer l'attention sur une question ? La réponse peut être négative ou la réclamation peut être jugée non fondée. Ou encore elle peut être positive ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, l'UCP/PACSU va permettre à la personne plaignante d'appeler de la décision. Lorsque le plaignant estime que la question n'est pas du ressort du PACSU lors de l'arrangement à l'amiable, il est libre de ramener sa plainte à une instance judiciaire de son choix. Mais l'on conseillera toujours au plaignant de privilégier l'arrangement à l'amiable comme mode de résolution de conflit.

E- Procédure d'appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution partagée, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de rouvrir l'enquête déjà close 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 du réexamen du dossier. La procédure d'appel va être clairement définie : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée.

Elle va 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. Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question par le Projet. Si un trop grand nombre de réponses fait l'objet d'appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MGP ou dans la mise en œuvre d'un projet.

F- Résolution

Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

G. Recours au Tribunal

Après l'échec des plusieurs tentatives de l'arrangement à l'amiable, les personnes lésées par les résolutions des plaintes faites par le CGP sont libres de recourir aux cours et tribunaux de leurs choix. Pour cette question, le magistrat initiera une enquête indépendante dont les conclusions feront foi et seront opposables au Projet et aux plaignants.

H. Suivi et enregistrement des plaintes

Pour assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues, l'UCP/PACSU prévoit un moyen de suivre et d'enregistrer les principales étapes de tout processus de plainte. Ainsi, le Point Focal et les Chefs des quartiers vont chaque fois contrôler combien de plaintes ont été reçues et par qui, de quel endroit et de qui, à quel sujet, quand et comment le Projet a répondu à la plainte et quelles mesures ont été prises à cet effet. Une analyse des données recueillies peut être étudiée en même temps au regard des échéanciers et des événements clés du Projet afin de dégager les tendances au niveau des résultats et permettre de voir les changements qu'il faudra envisager d'apporter. Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGP.

Rapport du CGP. La synthèse des plaintes se fera de façon trimestrielle (*mois de mars, juin, septembre et décembre de chaque année*). Les réunions seront sanctionnées par un rapport trimestriel à transmettre au projet dans un délai de 72 heures. Par événement, le comité peut se réunir pour prendre en compte des cas sensibles/urgents.

En cas de violences basées sur le genre et surtout les violences sexuelles, orienter la survivante dans les structures spécialisées de prise en charge des Violence Sexuelle Basée sur le Genre (VSBG) ou, lorsque cette structure n'existe pas, dans les services sanitaires endéans 72 h pour bénéficier de la prophylaxie post ex positionnelle. Orienter sans délai la survivante ou le survivant vers les services sociaux de base (justice, éducation, etc.) pour une prise en charge appropriée. Tout ce travail se fera dans la discrétion et dans le respect de la volonté de la survivante afin de préserver la confidentialité des survivants.

Le projet collaborera avec les structures spécialisées en charge des VBG pour la sensibilisation des travailleurs et des communautés riveraines des sites des travaux et pour la prendre en charge en cas de VBG.

I. Archivage des plaintes

Toutes les plaintes enregistrées, traitées, au niveau de chaque commune seront archivées d'une manière très perfectionnée électroniquement dans un serveur constituant une base des données auprès du projet (Service d'archivage de l'UCP/PACSU). Un rapport trimestriel sur le fonctionnement du MGP sera produit et envoyé à la Banque mondiale.

A la fin du projet, l'UCP/PACSU partagera toutes les informations utiles avec les parties au Projet afin d'assurer la pérennisation du MGP.

➤ *Diversité des plaintes et nécessité d'avoir des alertes précoces*

Les parties prenantes devront être suffisamment intégrées dans le MGP afin qu'elles ressentent plutôt la nécessité d'y chercher les solutions qu'à l'extérieur de celui-ci.

Par ailleurs, autant qu'il peut y avoir diversité des plaintes, autant il faut multiplier les séances de sensibilisations et d'informations des bénéficiaires directs du projet et des différentes parties prenantes pour éviter des plaintes dues à la sous-information.

A cet effet, la sensibilisation et l'information s'avèrent être des modes de prévention d'anticipation de certaines plaintes et/ou litiges mal placées.

En outre, la connaissance des problèmes et préoccupations des parties prenantes, mieux leurs attentes (*et même leurs intentions et perceptions*), peut permettre aux responsables du projet aux différents échelons de développer un système d'alerte précoce. Le but de cette dernière étant la prévention, en vue d'anticiper les actions à entreprendre afin d'éviter les plaintes ayant pour cause le déficit de sensibilisation et d'information.

A l'extrême de cas, une plainte passe par différentes étapes avant d'être officialisée par les plaignants. Un bon réseau de communication mis en place peut orienter sur les actions à faire à l'attention des plaignants, sans toutefois viser à étouffer les plaintes en empêchant leur dépôt et traitement conformément aux dispositions du MGP.

L'alerte précoce, dans le cadre de conflit par exemple, est « la collecte systématique et l'analyse d'information sur des régions en crise et dont la vocation est de : (i) anticiper le processus d'escalade dans l'intensité du conflit, (ii) développer des réponses stratégiques à ces crises, (iii) présenter des actions aux acteurs concernés afin de faciliter la prise de décision ».

Tous ces procédés d'anticipation sont regroupés sous le vocable de « système d'alerte précoce ». L'alerte précoce sur les risques ou les situations identifiées n'apparaît donc que comme une étape du processus.

6.7. Procédure de traitement des plaintes spécifiques

Les plaintes spécifiques sont adressées par des personnes handicapées et autres personnes vulnérables. Au regard de leur handicap/vulnérabilité, il sera appliqué une procédure de traitement spécifique. Cette procédure sera enclenchée et bouclée sur sept (07) jours suivant une approche basée sur la personne plaignante. En effet, le projet veillera à ce que la plainte soit enregistrée chez la personne plaignante et toutes les informations autour de la plainte seront données à la personne plaignante chez elle. Ces personnes seront identifiées par le (la) spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale suite entre autres à des investigations

auprès des mairies ou des services sociaux ou des aires de santé de la zone du projet PACSU en vue d'établir un contact direct entre eux et l'UCP/PACSU. Ce, de telles sortes qu'il arrive à alerter très facilement l'UCP/PACSU.

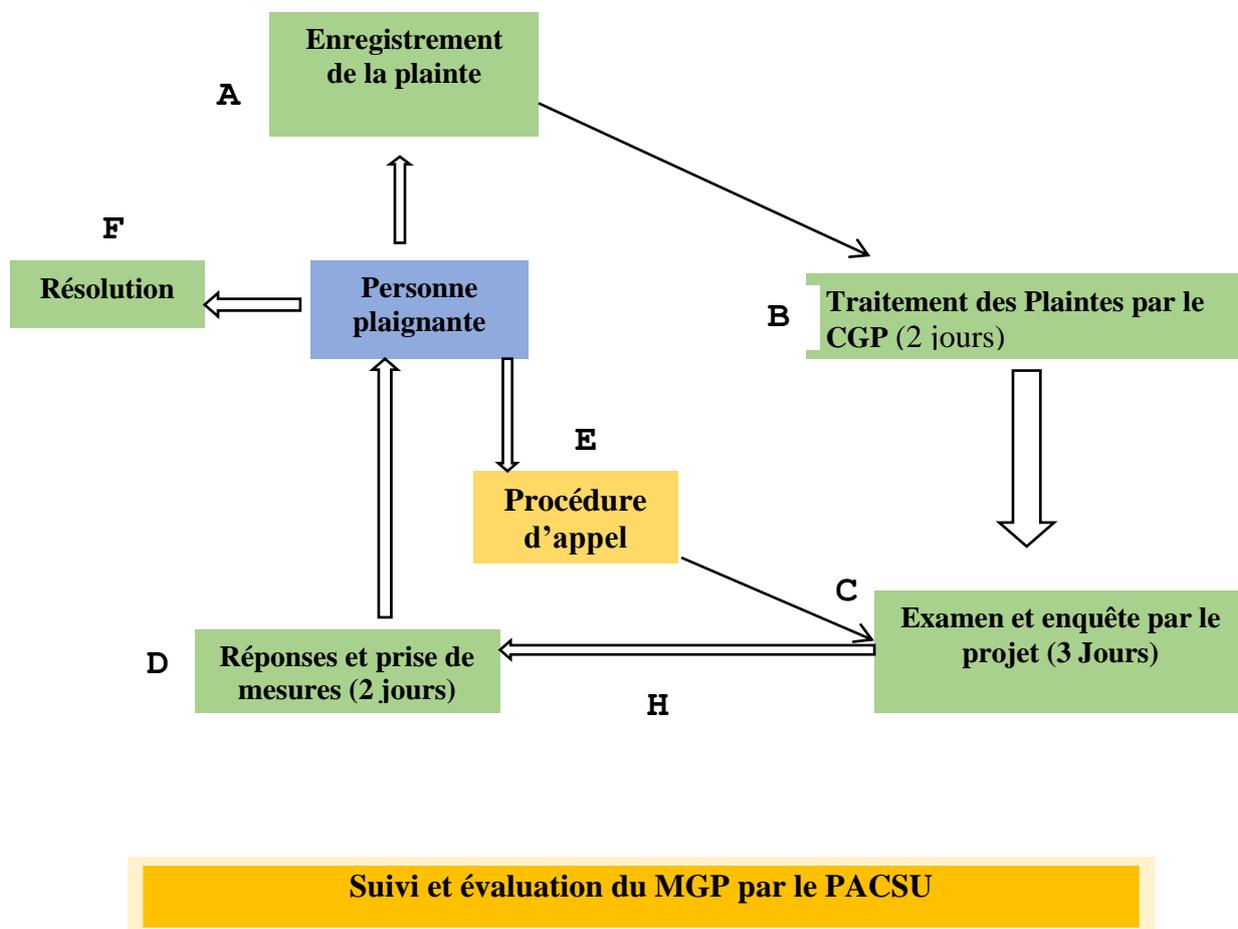


Figure 9 : les principales étapes du processus de gestion des plaintes spécifiques dans le cadre des activités du PACSU

6.8. Procédure de traitement des plaintes confidentielles

Les plaintes confidentielles sont émises par une personne anonyme. Elle suivra la même procédure de traitement que les autres plaintes à part le mode de restitution de la résolution prise par le Comité de Gestion de la Plainte. La restitution se fera soit suite à une assemblée générale dans la zone concernée par la plainte soit par des communiqués radios dans la zone de la plainte.

6.9. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

Les rôles et responsabilités des parties prenantes intervenant dans le MGP seront soigneusement définis et communiqués.

❖ PACSU

La responsabilité ultime du MGP revient au Coordonnateur de l'UCP/PACSU à travers le

service de sauvegarde environnementale et sociale et le service de suivi-évaluation, qui peuvent participer à l'étape de traitement des plaintes, à l'examen et enquête. Pour éviter d'alourdir sa tâche, les Spécialistes de l'UCP/PACSU interviennent le moins possible au niveau directement opérationnel. La responsabilité de partage de l'information sur l'existence et le suivi de la mise en œuvre du MGP revient à l'UCP/PACSU.

❖ **Communes d'intervention du Projet**

Cette entité va désigner un Point Focal qui sera chargé de tenir le cahier d'enregistrement des plaintes et transmettre régulièrement ces dites plaintes au CGP.

❖ **Comité Gestion des Plaintes**

Ce comité local dont la composition est détaillée plus haut dans le processus de MGP est chargé de traiter, d'examiner, d'enquêter et de donner des résolutions aux différentes plaintes reçues ;

❖ **Partenaires du Projet (CANAM, DGSHP, ANAM, INSP etc)**

La plupart des plaintes de nature non sensible peuvent être gérées et traitées directement par les partenaires qui connaissent de plus près la situation des plaintes sur le terrain. Si la plainte les concerne directement ou qu'elle porte sur une question sensible, il pourrait être nécessaire de recourir au soutien des Spécialistes en sauvegarde sociale du projet et au CGP. Il est important de tenir compte du fait que certaines personnes, en particulier les communautés bénéficiaires, pourraient se sentir mal à l'aise de porter plainte directement auprès du personnel avec lesquels elles travaillent tous les jours et qu'il pourrait être plus approprié pour elles de porter plainte auprès d'une personne plus éloignée ou au niveau du projet.

❖ **Représentant des bénéficiaires**

La participation d'un bénéficiaire ou encore des parties prenantes peut être un élément positif de transparence, mais il est important de mentionner que toutes les parties concernées comprennent quelles sont ses responsabilités et compétences (qui il ou elle représente ?) au sein d'une communauté ou population et en quoi sa présence va contribuer au processus et à la solution ;

❖ **Bailleurs de fonds (Banque Mondiale) ou autres partenaires**

Une partie prenante extérieure et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par exemple : réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête. Il sied de noter que la Banque mondiale est chargée de valider le présent MGP et veille à la supervision de la bonne mise en œuvre de celui-ci. Les bailleurs de fonds feront le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira régulièrement. Ils peuvent aussi s'enquérir du fonctionnement du MGP à travers d'autres voies.

6.10. Monitoring des délais du mécanisme de gestion des plaintes

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possibles afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation. Le tableau ci-dessous présente les délais

maximums recommandés pour chaque étape.

Tableau 5 : Monitoring des délais du MGP

ACTIONS	DELAIS PAR NIVEAU APRES RECEPTION		
	Commune	Comité de coordination local	National (UCP/PACSU)
Accusé de réception de la plainte	2 à 3 jours	5 jours	10 jours
Règlement d'une plainte opérationnelle	05 jours	10 jours	15 jours
Plaintes exigeant des investigations de l'UCP/PACSU	10 jours	15 jours	30 Jours
Suivi, clôture et archivage			Entre 5 et 30 jours ouvrables

6.11. Suivi évaluation

Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP sont les suivants :

- Au moins cinq (05) ateliers de lancement du MGP sont organisés avec les parties prenantes à Bamako et dans les régions opérationnelles ;
- Au moins 80% des plaintes émises aboutissent à un accord de résolution à l'amiable.
- Toutes les plaintes reçues durant la période précédant chaque rapport trimestriel ont été traitées et closes à la satisfaction des parties (Partie plaignante et PACSU)

Les Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales du projet sont chargés du suivi des indicateurs.

6.12. Budget estimatif

Le coût estimatif pour la mise en œuvre du MGP est pris en compte dans la planification des activités du projet PACSU.

Tableau 6: Budget estimatif de mise en œuvre du MGP

Budget estimatif initial					
N°	Désignations	Unité	Quantité	Coût Unitaire	Coût Total
				F CFA	F CFA
1	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les Points Focaux (utilisation du système d'archivage électronique)	U	300	100 000	30 000 000
2	Confection des cahiers de registres	U	1500	2 500	3 750 000
3	Achat boîtes des stylos pour l'enregistrement des Plaintes	U	1000	4000	4 000 000
4	Confection des boîtes à suggestion métalliques	U	300	12 000	3 600 000

5	Conception et mise en place d'un logiciel pour la base des données des Plaintes	U	1	12 000 000	12 000 000
6	Conception et diffusion 'de spots TV et radio sur le MGP dans les langues locales	U/AN	3	10 000 000	30 000 000
7	Conception et impression d'affiches multilingues sur le MGP	F	-	-	12 000 000
8	Atelier d'information et de sensibilisation des parties prenantes sur le Mécanisme de Gestion Plaintes (AG, Média, ...) et mise en place des comités de gestion des plaintes	F	-	-	106 000 000
9	Atelier de formation des membres des comités, des membres de l'UCP/PACSU et autres clés du projet	F	-	-	20 000 000
10	Acquisition des consommables COVID pour le CGP	F	-	-	30 000 000
11	Prise en charge des réunions des CGP une fois par trimestre pendant 4 ans	F	-	-	120 000 000
12	Prise en charge des survivants dans le cadre des VBG	F	-	-	20 000 000
11	Frais d'installation, de Communication en flotte (PF, groupes vulnérables) pour les numéros verts (projet)	F	-	-	10 800 000
Sous Total 1					402 150 000
12	Imprévus (10%) du Sous total (1)				40 215 000
TOTAL MECANISME DE GESTION DES PLAINTES					442 365 000

*Le coût estimatif du MGP pour la durée de vie du Projet PACSU s'élève à la somme de :
Quatre cent quarante-deux millions trois cent soixante-cinq mille francs (453 365 000 F)
CFA.*

VII. CONCLUSION

Le présent document présente le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) mis en place par le Projet Accélérer les progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle (PACSU), dans le but de :

- Gérer les risques et les éventuels conflits ;
- Diffuser les informations ;
- Permettre l'alerte précoce ;
- Augmenter la recevabilité et la responsabilisation.

Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes environnementales et sociales notamment, le cadre de gestion environnemental et social (CGES) et le Plan de Gestion des déchets Hospitaliers (PGDH). Il donne le détail sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre à l'Unité de Coordination /PACSU de prévenir et de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la mise en œuvre du projet.

Il présente également les responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MGP en s'assurant que les plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but d'en détecter les causes et de prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Ainsi donc, la mise en place et l'application urgente du présent MGP permettra à l'UCP/PACSU de répondre aux attentes des populations, d'assurer leur recevabilité et de rectifier, au besoin, ses activités et des pratiques, d'améliorer les relations entre toutes les parties prenantes en vue de la pérennisation de la confiance au niveau des communautés bénéficiaires.

VIII. BIBLIOGRAPHIQUE

1. Projet du Secteur Eau et Assainissement (PSEA), Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet PSEA, Janvier, 2020, République de Mauritanie ;
2. Projet d'Appui Régional à l'Initiative Irrigation au Sahel (PARIIS), Manuel de Mécanisme de Gestion des Plaintes du PARIIS-Mali, Janvier 2019 ;
3. Projet d'Alimentation en Eau Potable à partir de la localité de Kabala et le Projet d'Alimentation en Eau Potable en milieu urbain (PEMU), (Réclamations, Doléances, Plaintes, Appréciations), Juillet 2018, République du Mali.
4. Projet d'Appui au Secteur de la Santé de Burundi « Projet KIRA », Plan National de Développement Social Spécifique aux BATWA, BUJUMBURA, Décembre 2016 ;
5. Guide à l'intention du personnel de CAFOD pour accompagner les organisations partenaires dans la mise en place de MGP dans le cadre des activités des programmes internationaux, Juin 2010 ;
6. Projet d'Urgence pour l'Alimentation des Services d'Electricité et de l'Eau (PUASEE). Système et Mécanismes de Gestion des Plaintes (SMGP), Mars 2018, République de Guinée Bissau ;
7. Mécanisme de gestion des plaintes et recours (MGPR) du programme d'investissement pour la forêt. Juillet 2017. Ministère de l'environnement et du Développement Durable. République Démocratique de Congo.
8. Projet d'Appui à l'Agriculture Sensible aux risques Climatiques (PASEC). Manuel sur le Système de Gestion des Plaintes (SGP). Janvier 2018. Ministère de l'Agriculture et de l'Elevage, République du Niger.

IX. ANNEXE**Annexe 1: Indicateurs de résultats**

Les indicateurs à suivre dans la mise en œuvre du MGP sont les suivantes :

Indicateurs	Unité	Fréquence de collecte
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Mensuel/Trimestriel
Nombre de plaintes traitées	Nombre	Trimestriel
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Trimestriel
Nombre de plaintes rejetées	Nombre	Trimestriel
Délais de réponse	Nombre de jours	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	Nombre	Semestriel
Installation des boîtes à suggestion	Nombre	Trimestriel
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : <ul style="list-style-type: none"> • par téléphone • par SMS • en personne • par courriel électronique ou courrier 	Nombre de plaintes par types de canaux	Mensuel
Rapport de la mise en œuvre du MGP	Rapport	Trimestriel

Le responsable Sauvegarde Environnementale et Sociale du projet veillera à leur suivi.

Annexe 2 : Procès-Verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes

Région de : Cercle de :

Commune de :

Date (jour, mois et année) :

Nombre de participants à l'AG : Hommes : Femmes :

Les préalables :

- ◆◆◆ Présentation succincte du PACSU ;
- ◆◆◆ Présentation du mécanisme de gestion des plaintes ;
- ◆◆◆ Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes ;
- ◆◆◆ Le profil nécessaire pour les membres dudit comité (à discuter en AG) ;
- ◆◆◆ Questions - Réponses

Mise en place du comité de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre Candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président/Présidente				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus :

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES DU PACSU

Chargés de communication				Vote Consensus
Membres				Vote : Consensus :

Ont signé :

Le Chef du village

Le représentant du PACSU

Annexe 2 : Fiche d'auto-évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification

Village de :

Structure de santé :

Commune de :

Cercle de :

Région de :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

Fait le

Le secrétaire de séance

Le président/présidente

Annexe 3 : Procès-verbal de conciliation

L'anet
le

Suite à une plainte déposée par
Contre.....
Au sujet de
Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de

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

Ont signé :

Le plaignant :

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 4 : Modèle pour enregistrement des plaintes



Accélérer les Progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle (PACSU)

Région : Cercle : Commune :
.....

Village :

Feuille N°

ENREGISTREMENT DES CAS DE PLAINTES

N°	Date d'enregistrement	Plaintes reçues par	Objet de la plainte	Noms et Prénoms du plaignant	Adresse géographique ou Téléphone du plaignant	Gestion de la plainte

