

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

SECRETARIAT GENERAL

REPUBLIQUE DU MALI

Un Peuple - Un But - Une Foi

**Projet pour l'Amélioration de la Qualité et des Résultats
de l'Education Pour Tous au Mali (MIQRA), 2021-2027**

Manuel de Gestion des plaintes

AVRIL 2021

I. GENERALITES

1.1. Contexte et justification

Face aux défis d'une éducation et d'une formation professionnelle de masse, inclusive et de qualité, le Gouvernement du Mali a adopté en 2019, le Programme décennal de Développement de l'Éducation de deuxième génération (PRODEC2) 2019-2028, et son Plan d'Actions Pluriannuel Budgétisé (PAPB) 2019-2022.

Ce programme a été endossé par les partenaires techniques et financiers du secteur de l'Éducation en 2019. Il s'articule autour de cinq axes de réformes majeurs, que sont : (i) l'amélioration de l'efficacité interne et externe du système éducatif ; (ii) l'amélioration de la formation et de la gestion des enseignants ; (iii) la promotion de l'accès équitable et inclusif à une éducation de qualité pour tous ; (iv) le renforcement de la gouvernance du secteur ; (v) le renforcement de la résilience du secteur et vise à assurer le droit des citoyens à une éducation et formation de qualité à travers un système éducatif inclusif, mieux adapté, cohérent et fonctionnel. Cette vision est conforme aux engagements nationaux et internationaux du Mali à travers notamment le Cadre Stratégique pour la Relance Économique et le Développement Durable (CREDD) 2019-2023, l'agenda 2030 pour l'Éducation et l'agenda 2063 de l'Union africaine.

En dépit des résultats encourageants obtenus ces dernières années et des efforts constants du Gouvernement, d'énormes défis persistent en ce qui concerne la qualité de la prestation de l'éducation, l'équité et la gestion globale du secteur. Plusieurs études et évaluations ont montré que certains des indicateurs d'éducation du Mali restent parmi les plus bas de la sous-région, se manifestant notamment à travers : (i) l'accès insuffisant et inéquitable aux enseignements fondamental et secondaire, en particulier pour les filles et les populations défavorisées ; (ii) la faible qualité de l'éducation, comme en témoignent les faibles résultats d'apprentissage ; et (iii) la faible gouvernance du secteur.

Au-delà de ces nombreux défis, la mise en œuvre du PRODEC 2 reste confrontée à la persistance de la crise sécuritaire, politique et institutionnelle, ainsi qu'à l'apparition d'une crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 à compter de mars 2020.

Au regard des nombreux défis susmentionnés et conformément au Cadre de coopération des Nations Unies pour le développement durable (UNSDCF Mali) pour la période 2020 – 2024, notamment dans sa dimension « développement du capital humain », la Banque mondiale et le Partenariat Mondial pour l'Éducation ont décidé de poursuivre leurs appuis au secteur à travers la préparation et le financement du Projet d'amélioration de la qualité et des résultats de l'éducation pour tous au Mali (MIQRA, P164032).

Le MIQRA s'inscrit parfaitement dans le cadre du Programme Décennal de Développement de l'Éducation et de la Formation Professionnelle de deuxième génération (PRODEC2).

D'un montant cumulé de 140,7 millions de dollars, le MIQRA est financé par un crédit/ don de l'IDA de 80 millions de dollars et par trois subventions du Partenariat Mondial pour l'Éducation de montants respectifs de 44,78 millions de dollars pour la mise en œuvre du programme sectoriel de

l'éducation, 9,14 millions de dollars pour le financement accéléré ordinaire et 6,78 millions de dollars pour le financement accéléré COVID-19. Il (le MIQRA) sera mis en œuvre sur une période allant de 2021 à 2027 en utilisant un instrument de prêt de financement de projets d'investissement avec des conditions basées sur la performance.

L'objectif de développement du projet est d'améliorer les résultats d'apprentissage dans les premières classes du primaire dans les zones ciblées, de promouvoir l'accès des filles au premier et au second cycles de l'enseignement secondaire dans les zones mal desservies et d'améliorer la gouvernance du système éducatif.

Il sera mesuré par les indicateurs de résultats suivants: (i) proportion d'élèves de deuxième année qui possèdent au moins les compétences d'alphabétisation minimales requises dans les domaines ciblés (ventilées par sexe); (ii) proportion d'élèves de deuxième année qui ont au moins les compétences minimales requises en calcul dans les domaines ciblés (ventilées par sexe); (iii) taux de transition du primaire au premier cycle du secondaire pour les filles; (iv) taux de transition du premier au deuxième cycle du secondaire pour les filles; (v) proportion d'établissements privés d'enseignement secondaire qui satisfont aux normes minimales établies; et (vi) bénéficiaires directs du projet (dont pourcentage de femmes).

Le projet devrait bénéficier directement à plus de 4 millions de personnes, y compris des élèves fréquentant les écoles bénéficiaires ciblées et des enseignants des écoles maternelles, fondamentales et secondaire à travers ses cinq composantes :

- La composante 1 améliorera la qualité des enseignements fondamental et secondaire en soutenant directement un ensemble d'interventions visant à améliorer les conditions d'enseignement et d'apprentissage inadéquates.
- La composante 2 s'attaquera aux défis critiques du faible taux d'inscription, de transition et de rétention des filles dans le second cycle du fondamental et le secondaire, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de jeunes non scolarisés.
- La composante 3 appuiera les mesures de réponse du secteur de l'éducation à la pandémie de COVID-19 et améliorera la résilience du système éducatif dans un contexte décentralisé.
- La composante 4 permettra de fournir une réponse immédiate à une crise ou urgence éligible compte tenu du contexte fragile du pays.
- La composante 5 renforcera la capacité institutionnelle et les systèmes de suivi et d'évaluation, y compris le respect des conditions convenues fondées sur la performance, grâce à une assistance technique soigneusement sélectionnée et à des activités de renforcement des capacités.

En vue de permettre une exécution optimale du projet, il est prévu notamment, la mise en place d'une Unité de facilitation de projet (UF2P) qui travaillera en soutien aux services techniques centraux et déconcentrés à consolider et faciliter la mise en œuvre de leurs plans d'actions annuels et plans de travail respectifs.

Les présents Termes de Référence sont élaborés en vue du recrutement d'un consultant en charge de l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du Projet pour l'Amélioration de la Qualité et des Résultats de l'Education Pour Tous au Mali (MIQRA)

1.2. Clarification des concepts clés

Acquisition de terre : Est le processus par lequel une personne est obligée par l'Etat ou une agence publique de céder tout ou partie de la terre qu'elle possède à la propriété et à la possession de cette agence, à des fins d'utilité publique moyennant finance.

Appréciation : désigne le fait d'évaluer une situation donnée ou analyser ce que l'on en perçoit.

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

Date butoir : Date d'achèvement du recensement et de l'inventaire des biens des personnes touchées par le projet. Les personnes qui occupent la zone du projet après la date butoir n'ont pas droit à une indemnisation et/ou une aide à la réinstallation. De même, les actifs fixes (constructions, cultures, arbres fruitiers, parcelles boisées, etc.) établis après la date d'achèvement de l'inventaire des biens, ou une autre date fixée d'un commun accord, ne donneront pas lieu à indemnisation.

Doléances : sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

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.

Expropriation de terres : Processus par lequel une administration publique, généralement en échange d'une indemnisation, amène un individu, un ménage ou un groupe communautaire à renoncer aux droits sur la terre qu'il occupe ou utilise d'une autre façon.

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.

Groupes vulnérables : Personnes qui, de par leur sexe, appartenance ethnique ou âge, du fait d'un handicap physique ou mental, parce qu'elles sont économiquement défavorisées ou encore en raison de leur statut social, risquent d'être plus affectées que d'autres par une réinstallation et de ne pas être pleinement à même de se prévaloir ou de bénéficier d'une aide à la réinstallation et des avantages connexes en termes de développement.

Indemnisation : Paiement en espèces ou en nature au titre d'un bien ou d'une ressource affectée par un projet, ou dont l'acquisition est faite dans le cadre d'un projet, au moment où son remplacement s'avère nécessaire.

Mécanisme de gestion des plaintes : C'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à l'amiable, à travers lequel les bénéficiaires des actions du projet MIQRA

déposent un grief (*réclamation, doléances, plainte, appréciations*) et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. C'est donc une pratique de recevoir les plaintes, traiter et donner une réponse aux réclamations dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire toutes les parties (plaignants et projet par exemple). C'est également un ensemble de procédures simples et rapides qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre leurs plaintes dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet. Le système de gestion des griefs ou plaintes du projet MIQRA 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 mécanisme défini pour transmettre sa plainte et attendre la 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).

Parties prenantes : Toute entité (personne, groupe, organisation, institution) concernée et potentiellement affectée par un projet ou en mesure d'influer sur un projet.

Personnel : Le personnel est l'ensemble des individus qui apportent leur travail dans le cadre d'un contrat de travail en contrepartie d'une rémunération versée par l'employeur.

Personne affectée par un projet : Toute personne qui, du fait de la mise en œuvre d'un projet, perd le droit de posséder, d'utiliser ou de tirer autrement avantage d'une construction, d'un terrain (résidentiel, agricole ou de pâturage), de cultures arbustives et autres annuelles ou pérennes, ou de tout autre bien fixe ou meuble, que ce soit en totalité ou en partie, à titre permanent ou temporaire et de quelque droit de propriété que ce soit : formel ou non formel.

Plainte : On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre des projets ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement. Aussi, exprime-t-elle 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 ;
- **plaintes plus sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, violence basée sur le genre (VBG);
- **plaintes anonymes** : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes.

Plaignant ou Plaignante est la personne ou groupe de personnes qui dépose une plainte.

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.

Plan d'actions de réinstallation (PAR) : Document dans lequel un promoteur de projet ou une autre entité responsable définit les procédures et mesures qu'il ou elle entend suivre et prendre en vue d'atténuer les effets négatifs, d'indemniser les pertes et de procurer des avantages en termes de développement aux personnes et communautés affectées par son Projet d'investissement.

Réclamation est une action de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit. Une réclamation indique en fait deux écarts :

- La présence d'une non-conformité ou un décalage entre qualité attendue et qualité perçue ;

- L'absence de contrôle qualité ou en tout cas la non-détection de cette anomalie par le prestataire.

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

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 projet MIQRA, 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

II. PRESENTATION DU PROJET

Le projet sera mis en œuvre à travers ses cinq (05) composantes, à savoir :

Composante 1 : Accélérer l'apprentissage par l'amélioration de la qualité

Cette composante vise à améliorer la qualité de l'enseignement dans les écoles primaires et dans les collèges et les lycées en soutenant directement un ensemble d'activités dont l'objectif est d'améliorer les conditions inadéquates d'enseignement et d'apprentissage. La composante se concentrera sur des questions de qualité spécifiques, y compris (a) la réforme du programme scolaire ; (b) l'offre de formation initiale et continue adéquate aux enseignants ; (b) l'amélioration de la disponibilité de supports didactiques et de laboratoires ; (c) les initiatives d'amélioration de la qualité au niveau des écoles ; et (d) l'établissement de normes de qualité régissant les établissements secondaires.

Sous-composante 1.1. : Amélioration de la qualité dans les écoles primaires et les collèges

La sous-composante appuiera les activités clés suivantes, à savoir :

- (a) La réforme des programmes scolaires et supports didactiques ;
- (b) La formation des enseignants ;
- (c) L'évaluation des élèves.

Sous-composante 1.2. : Amélioration de la qualité et de la gouvernance dans les lycées.

Cette sous-composante sera axée sur diverses activités essentielles à l'amélioration de la qualité au niveau des écoles, telles que :

- (a) La mise en place de normes de qualité ;
- (b) L'amélioration de la formation continue des enseignants ;
- (c) La mise à disposition des supports didactiques ainsi que l'élaboration et la disponibilité de fascicules conçus au niveau national ;
- (d) La mise en place et le renforcement des Comités de gestion scolaire (CGS) de chaque école secondaire.

Cette sous-composante financera les dépenses du projet visant à améliorer la qualité et la gouvernance dans les lycées d'enseignement général à travers les conditions basées sur la performance (CBP) ci-après :

- CBP 1 : Amélioration du cadre de gouvernance pour la prestation d'un enseignement secondaire général public de qualité ;
- CBP 2 : Amélioration du cadre de gouvernance pour la prestation d'un enseignement secondaire général privé de qualité ;
- CBP 3 : Mise à niveau de la formation continue des enseignants des lycées ;
- CBP 4 : CGS mis en place et fonctionnels dans le secondaire.

Composante 2 : Établir des parcours plus solides pour la réussite de l'éducation des filles

Cette composante vise à répondre directement au programme d'accès non achevé dans l'enseignement aux niveaux primaire et collège et à résoudre les problèmes cruciaux que sont le faible taux de scolarisation, de transition et de rétention des filles dans les premier et second cycles du Fondamental et au lycée et l'augmentation du nombre des jeunes non scolarisés. La composante traitera aussi bien des facteurs liés à l'offre qu'à la demande, notamment des programmes de cantine scolaire, conformément aux efforts de redressement déployés par le secteur de l'éducation après la crise.

Sous-composante 2.1. Améliorer les conditions de participation et d'achèvement des études secondaires des filles

Cette sous-composante se concentrera sur l'élargissement de l'offre d'enseignement secondaire de premier et de second cycles en favorisant les zones les plus déficitaires en termes de passage et de maintien des filles dans l'enseignement secondaire où le mariage précoce est répandu à travers les activités ci-après :

- (a) Construction d'écoles dans les zones mal desservies ;
- (b) Construction de lycées d'excellence en science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM).

Sous-composante 2.2. Inciter le passage et le maintien des filles dans l'enseignement secondaire

L'objectif de cette sous-composante sera atteint à travers la mise en œuvre d'un ensemble d'activités interdépendantes, à savoir :

- (a) Les cantines scolaires ;
- (b) Les programmes de remédiation en appui à l'éducation des filles ;
- (c) La sensibilisation à travers la formation des Comités de gestion scolaire (CGS), en particulier les Associations des mères éducatrices.

Composante 3 : Renforcement de la gouvernance et de la résilience du système éducatif

Cette composante vise à assurer les conditions d'une gestion optimale des ressources humaines, matérielles et financières disponibles et mobilisables pour la mise en œuvre du nouveau programme et à améliorer le mécanisme de prévention et de gestion des risques et vulnérabilités face aux conflits et aux catastrophes naturelles.

Sous-composante 3.1. Amélioration de la prestation de services éducatifs et de la résilience du système éducatif

L'objectif de cette sous-composante sera réalisé à travers :

- (a) Une meilleure gestion scolaire ;
- (b) La mise en œuvre des solutions intelligentes pour remédier à la fermeture des écoles dans les zones affectées par le conflit.

Cette sous-composante sera partiellement basée sur des CBP.

- **Pour l'équité** : Amélioration de la participation des filles au collège (Fondamental II) (CBP 5) mesurée par l'augmentation du pourcentage de filles au collège ;
- **Pour l'efficience** : Amélioration du transfert des ressources financières de l'éducation aux entités déconcentrées et décentralisées (CBP 6) mesurée par (i) l'augmentation de la part du budget de l'éducation transférée aux Services déconcentrés et aux Collectivités Territoriales et (ii) l'augmentation du taux de notification des crédits ;
- **Pour l'apprentissage** : Système amélioré d'évaluation de l'apprentissage (CBP7) mesuré par (i) l'opérationnalisation de l'Unité nationale d'évaluation des élèves ; et (ii) la réalisation d'évaluations de l'apprentissage.

Sous-composante 3.2. Appui à la riposte du secteur de l'éducation à la COVID-19.

Cette sous-composante sera mise en œuvre au cours des 18 premiers mois du projet et financera les mesures de riposte à la COVID-19 requises, conformément à la stratégie approuvée par le Gouvernement et aux activités prioritaires définies et articulées autour de ses deux principaux piliers.

- (a) La continuité de l'apprentissage dans un environnement protecteur et inclusif ;
- (b) La réouverture des écoles dans un environnement sûr et inclusif.

Cette sous-composante sera mise en œuvre par l'UNICEF.

Sous-composante 3.3. Améliorer la prise de décision basée sur des données probantes à travers l'exploitation d'analyses de données permettant la prise de mesures pertinentes.

Cette sous-composante vise à remédier à la faiblesse de la gestion des données aussi bien au niveau central que décentralisé et permettre le renforcement des capacités institutionnelles à tous les niveaux. A cette fin, le projet appuiera les activités clés détaillées dans le cadre de cette sous-composante notamment la mise en place d'un SIGE harmonisé et intégré pour produire des données plus affinées et améliorer la prise de décision.

Composante 4. Intervention d'urgence conditionnelle

Une composante d'intervention d'urgence conditionnelle, conforme au Mécanisme de réponse immédiate de l'IDA, permettra de déployer une intervention immédiate en cas de crise ou de situation d'urgence éligible, suivant le besoin.

Composante 5. Renforcement du suivi et de l'évaluation (S&E) et appui à la gestion du projet.

Cette composante vise à renforcer la capacité institutionnelle et les systèmes de S&E, notamment la conformité aux CBP convenues.

Elle appuiera les activités d'Assistance Technique (AT) et de renforcement des capacités nécessaires, judicieusement sélectionnées et conçues pour s'attaquer efficacement aux contraintes de mise en œuvre du projet et de capacités.

Elle financera les activités suivantes en rapport avec la gestion du projet :

- (a) La fourniture de biens et de services, notamment d'audit et de formation, ainsi que les coûts de fonctionnement liés à la gestion et à la mise en œuvre du projet, y compris le S&E ;
- (b) Une AT pour des activités spécifiques telles que la collecte de données, la construction d'écoles, la gestion des cantines scolaires, etc. ;
- (c) Des études d'analyse spécifiques pour générer davantage de données factuelles et de connaissances pour le système éducatif.

Pour la mise en œuvre des composante 2 et 3, il est prévu la construction d'écoles dans les zones mal desservies, de lycées d'excellence en science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM) et d'espaces d'apprentissage temporaires (EAT).

La réalisation des travaux de construction pourrait générer plusieurs types de conflits dans le cadre de la mise en œuvre du projet. Ces conflits peuvent conduire à des plaintes et ou des doléances liées :

- à la gestion des ressources naturelles ;
- au cadre de vie ;
- au foncier ;
- aux emplois et revenus ;
- aux pollutions et nuisances ;
- aux violences basées sur le genre sur le chantier ;
- à la présence et à l'exploitation des infrastructures.

A cet égard, les Politiques Opérationnelles de la Banque mondiale et les lois en vigueur en République du Mali exigent l'élaboration et la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), d'un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et d'un Plan d'Actions de Réinsertion (PAR) afin de faciliter la mise en œuvre des mesures de minimisation des impacts, de compensation des biens perdus et de réinstallation involontaire. Le plus souvent, il arrive que les personnes affectées lors des travaux ou de l'exécution des PAR ou du PGES chantier ne soient pas favorables à certaines des actions menées, ce qui peut donner lieu à des contestations ou à des conflits.

Cependant, si des plaintes peuvent être formulées par les populations à partir des impacts que leur auraient causé les travaux de construction des deux infrastructures, elles peuvent l'être aussi de la part du personnel¹, au niveau de l'Unité de Facilitation chargé de la gestion du projet et des entreprises en charge des travaux. Pour prévenir et parvenir à la gestion efficace des éventuels conflits pouvant résulter de la mise en œuvre de ses activités sur les deux chantiers, de son personnel et des entreprises, et conformément aux indications du P164032, le projet MIQRA a jugé indispensable de mettre en place un mécanisme, clair, transparent, opérationnel et doté de

¹ Le personnel est constitué des membres de l'UF2P et des personnels des entreprises de travaux de construction et autres consultants.

ressources, pour la gestion de toutes les plaintes ou griefs qui seront enregistrés au niveau des Collectivités Territoriales concernées, des sites des chantiers et de l'Unité de Facilitation du Projet.

Il est donc important de noter que ce Manuel de Gestion des plaintes tient compte des standards et normes de la Banque mondiale en matière de sauvegarde environnementale et sociale, en l'occurrence, sur les aspects suivants : (i) l'évaluation environnementale OP / BP 4.01; et (ii) la réinstallation involontaire OP / BP 4.12. Aussi, est-il nécessaire de rappeler que le MIQRA est classé catégorie B car aucune de ses activités ne pourrait induire un impact négatif sur les ressources sociales, environnementales et la qualité de vie dans les zones de mise en œuvre.

III. OBJECTIF(S) DU MANUEL

Le manuel a pour objectifs de :

- (i) Servir de guide pour la gestion des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du MIQRA;
- (ii) Informer les différentes parties prenantes du projet sur les procédures mises en place pour la gestion des plaintes ;
- (iii) S'assurer de l'appropriation et la pérennité des ouvrages réalisés.

IV. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MANUEL

L'élaboration de ce manuel de gestion des plaintes s'appuie sur :

- (i) La politique P.O 4.12 sur la réinstallation involontaire des personnes de la Banque mondiale ;
- (ii) Le code du travail du Mali ;
- (iii) Les expériences d'autres projets portant sur la gestion des plaintes tel que le Projet d'Appui au développement de l'Enseignement Supérieur (PADES) ;
- (iv) . Les bonnes pratiques nationales et internationales en matière de gestion de conflit et de plainte dans les projets de développement.

V. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Pour une gestion transparente, efficace et efficiente des plaintes, les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- (i) Permettre aux groupes cibles du Projet de porter plainte lorsqu'ils estiment avoir subi un préjudice ;
- (ii) Impliquer les Personnes Affectées par le Projet (PAP) dans la gestion des plaintes et conflits ;
- (iii) Prévenir et résoudre dans des délais acceptables les conflits dans la mise en œuvre du Projet ;
- (iv) Préserver la réputation du Projet dans ses zones d'interventions ;
- (v) Donner l'opportunité aux personnes affectées par les impacts négatifs du Projet de se faire connaître au cas où elles estiment subir préjudice ;
- (vi) Obtenir réparation lorsque la plainte est jugée recevable ;

- (vii) Eviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte ;
- (viii) Améliorer les pratiques des consultants, des Entreprises ou autres sous-traitants du projet MIQRA.

Au regard des groupes cibles, (populations affectées, les consultants, les prestataires) et des types de plaintes qu'ils peuvent formuler à l'encontre du projet, le manuel est structuré en deux parties :

- (i) La première partie traite **la gestion des plaintes émises par les populations affectées** par les activités du Projet ;
- (ii) La deuxième partie qui porte **sur la gestion des éventuelles plaintes faites** par toute autre personne.

VI. PREMIERE PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES POPULATIONS AFFECTEES DANS LES ZONES D'INTERVENTION DU PROJET

6.1. Introduction

Dans la mise en œuvre de ses activités, le projet MIQRA peut recevoir des plaintes provenant des populations dans les zones d'intervention du Projet notamment sur toute l'étendue du territoire national. Ces plaintes sont liées généralement aux impacts négatifs du projet, aux non-respects des engagements de certains groupes cibles (par exemple entreprises, UF2P, services techniques de mise en œuvre) mais aussi aux attentes et doléances des populations. Un processus d'examen et de traitement sera alors dédié à la plainte. Lorsqu'il s'avère que la plainte est fondée, le projet privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable aux procédures de gestion des plaintes mises en place par les parties prenantes. Cependant, un accent particulier sera mis sur la prévention des plaintes. Pour ce faire, il sera mis en place :

- (i) Le mécanisme de proximité, inclusif, flexible, accessible par la population, sans frais pour les éventuels plaignants ;
- (ii) La mise en place des comités de gestion et leur accompagnement ;
- (iii) La démarche participative avec l'implication de tous les acteurs dans le mécanisme avec des outils appropriés,
- (iv) Le suivi-évaluation du MGP.

6.2. Caractéristiques et principes du mécanisme

Partageant l'approche du Cadre Politique de Réinstallation des Populations (CPRP), le projet MIQRA va donner la priorité pour une gestion à l'amiable des conflits. La saisine de la justice est la dernière voie de recours à entreprendre.

L'un des traits caractéristiques, du mécanisme envisagé par le MIQRA, est qu'il sera de proximité afin d'être accessible au plus grand nombre de personnes, notamment les couches vulnérables que sont les femmes et les jeunes.

En outre, vu qu'il y a certainement une partie de la population analphabète dans les zones d'intervention, le mécanisme sera un système qui prend en compte cette réalité afin d'éviter que l'analphabétisme ne soit un handicap à l'expression des plaintes de la population. C'est pour dire,

qu'à cet égard, la plainte peut être aussi orale. Pour plus d'accessibilité, il est également envisagé la mise à disposition auprès du public cible, d'un contact téléphonique.

Pour les principes, ce sont ceux relatifs à la confidentialité, à la transparence, au respect de la dignité humaine, à l'impartialité, qui seront observés dans le traitement des plaintes. Ces principes vont guider le traitement des plaintes afin de créer la confiance entre les membres des comités de gestion des plaintes et la population.

Le Projet va déterminer 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 (expropriation, indemnisation, comportement des experts du Projet, détournement de fonds, exploitation/abus sexuel, etc.) ou non sensible (décision sur le financement ou la mise en œuvre d'un micro-projet, le choix du projet, etc.) de façon que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriées.

La manière de gérer les plaintes diffèrera selon le type de griefs : les griefs de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle par le Projet tandis que les griefs liés à la question de réinstallation involontaire seront gérés par le Comité de Gestion des Plaintes mis en place ; les griefs de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Projet.

6.3. Comités de gestion des plaintes et des doléances

6.3.1. Mise en place des comités de gestion

Dans le cadre de la gestion des plaintes et des doléances, le projet mettra en place un comité de gestion des plaintes au niveau de chaque site (niveau déconcentré). Ceci pour permettre aux populations de saisir directement, sans déboursement de frais, les comités pour la réception et la gestion de leurs plaintes et doléances. La création des comités au niveau des sites a pour but de répondre à une des préoccupations du Projet, qui est de le rendre accessible et plus favorable à la population.

Le MIQRA mettra en place dans les meilleurs délais les comités de gestion des plaintes, pour exécuter leurs missions de prévention et de gestion des plaintes. Une fois le manuel validé, les populations seront informées et sensibilisées sur le contenu du manuel.

Au regard des missions des comités, le projet intégrera les aspects genre (femmes et jeunes), d'inclusion sociale et de VBG, pendant la formation desdits comités.

6.3.2. Composition des comités de gestion des plaintes

- **Comité de gestion des sites au niveau des académies d'enseignement (AE)**

Le comité de gestion des plaintes au niveau des constructions de lycées est composé de membres suivants :

- Président : Représentant de la CADDE (1)
- Représentant du conseil de cercle (1) ;
- Représentant du MIQRA (1)

- Représentant de l'académie d'enseignement (1) ;
- Représentant du Comité de Gestion Scolaire ou des élèves (1) ;
- Représentant des entreprises (1)
- Personne ressource (1).

Au total, le comité de gestion des plaintes est composé de 7 personnes. Le comité de gestion des plaintes travaille en étroite collaboration avec le spécialiste en Gestion environnementale et sociale qui rend compte au coordinateur de l'UF2P. Il faut noter que ce comité tiendra compte du genre dans sa composition.

○ **Comité de gestion des sites au niveau des Centres d'Animation Pédagogique (CAP)**

Le comité de gestion des plaintes au niveau des constructions d'écoles fondamentales est composé de membres suivants :

- Président : Représentant de la CADDE (1)
- Représentant du maire de la commune (1) ;
- Représentant du MIQRA (1)
- Représentant du Centre d'Animation Pédagogique (1) ;
- Représentant du Comité de Gestion Scolaire (1) ;
- Représentant des entreprises (1)
- Personne ressource (1).

Au total, le comité de gestion des plaintes est composé de 7 personnes. Le comité de gestion des plaintes travaille en étroite collaboration avec le spécialiste en Gestion environnementale et sociale qui rend compte au coordinateur de l'UF2P. Il faut noter que ce comité tiendra compte du genre dans sa composition.

6.3.3. Missions des comités de gestion des plaintes et doléances

Dans le cadre du MIQRA, les comités de gestion ont pour missions principales, la gestion des plaintes ou des griefs que les populations vont porter à l'encontre du Projet.

A cet égard, pour éviter toute confusion, le Projet informe la population, les comités de gestion, l'administration et les maires, des types de plaintes que les comités gèrent. Il leur est expliqué, que seules les plaintes, découlant des conséquences de la réalisation des travaux ou activités menées dans le cadre du Projet, seront traitées par les comités.

Les différents acteurs, et plus particulièrement les Collectivités Territoriales où les travaux sont réalisés, sont informés que les comités gèrent les plaintes découlant spécifiquement :

- ✓ des impacts négatifs causés par les travaux aux biens de la population ;
- ✓ du désaccord sur le montant des indemnités de compensation payé par le Projet ;
- ✓ du non-paiement des salaires des populations employées par les entreprises des travaux du projet;
- ✓ du non-respect des us et des coutumes des communautés ;
- ✓ des violences faites aux femmes (VBG) ;
- ✓ des nuisances et perturbations permanentes aux riverains causés par les travaux.

6.3.4. Traitements des plaintes par les comités de gestion

Une fois la plainte reçue, les membres du comité de gestion doivent se réunir dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrables pour son traitement. Toutefois, en cas d'urgence et de l'importance de la plainte à gérer, ils doivent se réunir le même jour pour le traitement. Par ailleurs, pour une meilleure efficacité, le comité doit tenir une réunion mensuelle afin de passer en revue les activités menées.

Etant donné que la gestion des plaintes est basée sur un système de bénévolat, le Projet mettra à la disposition du comité un budget dont il suivra la gestion. Ceci devrait aider le comité à assurer son fonctionnement (tenue de réunion, achat de fournitures, déplacements à la mairie, communication, etc.)

Dans le dispositif mis en place par le projet MIQRA pour la gestion des plaintes, les comités créés jouent un rôle capital, car tout le mécanisme dépendra de leurs capacités à pouvoir exercer leurs missions. Ce qui justifie que le Projet accorde un appui nécessaire au fonctionnement des comités mis en place au plan organisationnel, institutionnel, technique et matériel.

6.3.5. Appui et accompagnement aux comités de gestion

En vue de permettre aux comités mis en place sur les deux sites d'exécuter correctement leurs missions en conformité avec les attentes du Projet, des séances de formation sont organisées à l'endroit des membres des deux comités avec l'appui de service de consultant. Le contenu de ces formations porte entre autres sur l'information que les comités doivent donner à la population sur leurs missions, sur la prévention, la gestion des plaintes et des doléances dans le cadre de leurs relations avec les entreprises, les mairies et les conseils de cercle. Un système d'archivage relatif aux plaintes est mis en place par le projet MIQRA regroupant les plaintes remontées par les comités.

Les comités sont assistés dans l'exécution de leurs mandats, à travers un accompagnement du Projet dans le cadre du suivi de ses activités. Cet accompagnement se traduit par un suivi rapproché notamment lors des missions de supervision du MIQRA et le système d'informations instauré par le Projet.

Par ailleurs, dans le cadre de la gestion des plaintes, le principe de la confidentialité sera respecté. Des dispositions seront prises pour respecter cette confidentialité comme :

- La non-diffusion de la plainte à une tierce partie ;
- La préservation de l'anonymat du plaignant surtout pour les cas de VBG ;
- L'imposition d'une clause de confidentialité aux membres du CGP

6.4. Démarche pour la gestion des plaintes

Une démarche spécifique est mise en place par le Projet pour la gestion des plaintes qui comprend la procédure de réception de la plainte, la qualification de la plainte, le circuit de traitement et les voies de recours.

6.4.1. Information de la population

La population est informée et sensibilisée sur les modalités de dépôt et le traitement de la plainte (registre physique), auprès des instances habilitées : les comités de gestion des plaintes.

Cette information de la population se fait à travers des séances d’animation et de sensibilisation auprès des parties prenantes ou à travers les radios de proximité.

Par ailleurs, les autorités locales (Gouverneur, préfet, sous-préfets, maires et Présidents de Conseil de Cercle, directeur d’AE et de CAP) sont informées au même titre que les populations sur la prévention et la gestion des plaintes. Ces autorités constituent le niveau intermédiaire de traitement lorsque le comité de chaque site n’arrive pas à aboutir à une résolution concernant une plainte.

6.4.2. Enregistrement des plaintes et des doléances

L’enregistrement des plaintes et des doléances est la seconde étape du dispositif qui sera mis en place par le projet pour une meilleure gestion des conflits. Cet enregistrement se fera au niveau des comités de gestion, des cercles et communes des sites et du projet MIQRA.

- **Au niveau des comités de gestion sur les sites**

Le projet a doté chaque comité de gestion d’un registre et d’une fiche de plaintes pour un enregistrement efficace des plaintes et des doléances.

- **Registre des plaintes et des doléances**

Le registre ci-dessous sert à l’enregistrement de toutes les plaintes et des doléances exprimées par la population. La première partie du tableau concerne les informations sur la date de dépôt de la plainte/doléance, le nom et contact du plaignant, la description de la plainte/doléance et le site concerné. Quant à la deuxième partie, elle contient des informations sur la suite donnée à la plainte/doléance.

Tableau : Registre des plaintes et doléances

INFORMATION SUR LES PLAINTES ET DOLEANCES					SUIVI ET TRAITEMENT DES PLAINTES ET DOLEANCES		
N°	Date de dépôt	Nom, prénom et contacts du plaignant	Description sommaire de la plainte	Site concerné	Date de la réponse	Suite donnée	Transmission des résultats au demandeur

- **Fiche de traitement des plaintes**

Après l'enregistrement de la plainte, le comité fait une enquête, dont les résultats seront consignés dans la fiche destinée au traitement des plaintes. On y trouve des informations sur le nom du plaignant, ses fonctions, l'objet et la description de la plainte (types d'informations dont a besoin le comité pour pouvoir siéger autour d'une plainte en vue de son traitement), et enfin, le résultat (réponse donnée au plaignant) de la plainte. En cas d'accord entre les parties sur le résultat du diagnostic de la plainte, la fiche de traitement est signée par le plaignant et le président du comité de gestion (voir annexe II).

○ **Au niveau des Collectivités Territoriales (conseil de cercle et mairies)**

Pour l'enregistrement des plaintes et des doléances, les conseils de cercle et mairies ont été dotés de deux outils qui sont : le registre et la fiche des plaintes.

- **Le registre et la fiche de plaintes**

Vu que les autorités communales et les conseils de cercles ont été fortement associées dans l'élaboration du Plan d'Actions de Réinstallation des populations et qu'elles sont assez informées sur le mécanisme de gestion des plaintes du Projet et pour des raisons pratiques, ce niveau institutionnel a semblé plus approprié pour recevoir les plaintes qui n'ont pas pu être éteintes par les comités des sites.

Tout comme au niveau des comités des sites, les registres et les fiches sont déposés au niveau des conseils de cercle et des communes pour le traitement des plaintes et doléances.

○ **Au niveau du Projet**

Pour la transmission des plaintes et doléances des populations à l'UF2P, les comités de gestion informent le conseil de cercle ou la mairie de la localité qui à leur tour informe le projet MIQRA de la plainte.

A l'Unité de Facilitation du Projet, le spécialiste chargé des questions de développement social et environnemental assure le suivi de la gestion des plaintes reçues.

Pour ce faire, il procède à la caractérisation et la nature de la plainte. Au cas où il s'avère que la plainte est recevable, le spécialiste saisit le plaignant et la partie incriminée en l'occurrence le prestataire du Projet afin de trouver une solution à l'amiable. En cas de non-résolution par cette voie, le Projet peut avoir recours à un médiateur afin d'aplanir le différend. Une fois, toutes ces voies de recours épuisées, le plaignant a la latitude de saisir les autorités juridiques compétentes pour réparation du préjudice.

6.4.3. Tri des plaintes et des doléances

Après leur enregistrement, les comités de gestion se réunissent pour faire le tri des plaintes et des doléances. Cela est nécessaire car, toutes les plaintes ne revêtent pas un caractère recevable. Les plaintes recevables sont celles découlant de la mise en œuvre des activités du Projet ayant causé un impact négatif.

A titre d'exemple, les conflits ayant trait au non-paiement de dettes entre deux personnes, les problèmes conjugaux, ceux liés à l'héritage, etc... ne sont pas pris en charge par le projet MIQRA.

6.4.4. Enquête sur la plainte

Après s'être assuré de la recevabilité de la plainte, le comité de gestion se réunit dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour son traitement. Il procédera d'abord à l'audition du plaignant sur l'objet de la plainte. Ensuite, des membres désignés par le comité mèneront une enquête impartiale pour s'assurer du bien-fondé de la plainte.

Enfin, le résultat de l'enquête sera partagé avec l'ensemble des membres du comité afin de proposer une solution appropriée (plainte éteinte ou renvoi de la plainte au niveau communal).

6.4.5. Traitement des plaintes et des doléances

- **Au niveau des Comités**

La principale option de traitement de la plainte est la voie amiable en faisant recours au dialogue et à la négociation. Pour parvenir à cette fin, les comités de gestion sont constitués de personnes des parties prenantes. En tenant compte de la nature de la plainte à traiter, le comité peut faire appel à toute personne ressource pouvant les assister dans la gestion de la plainte.

Pour les doléances à l'endroit du Projet, les comités de gestion doivent les enregistrer et informer le projet MIQRA. Ce dernier donnera une réponse à toutes les doléances qui seront formulées par la population.

- **Au niveau du conseil de cercle et de la commune**

Dans les procédures mises en place, il est prévu une implication des Collectivités Territoriales dans la gestion des plaintes/doléances. Cependant, ces dernières n'interviennent que lorsque, les comités de gestion des sites les saisissent pour les plaintes qu'ils n'ont pas pu résoudre.

- **Au niveau de la Coordination du Projet**

Lorsque le conseil de cercle ou la commune à son tour ne parvient pas à éteindre la plainte, conformément à la démarche, elle saisit le projet MIQRA pour l'en informer. Le projet de concert avec le comité de gestion et les autorités au niveau décentralisé et déconcentré entamera à leur tour les démarches nécessaires pour sa résolution.

6.4.6. Réponse aux plaintes et aux doléances

A chaque niveau de leur gestion, (Comité, conseil de cercle/commune, MIQRA), une réponse sera donnée aux plaintes reçues par le comité de gestion, les conseils de cercle ou communes et l'Unité de Facilitation du Projet.

Le principe retenu est qu'une plainte résolue au niveau indiqué, ne sera plus transmise à l'échelle supérieure. C'est dire que les conflits résolus au niveau des comités de gestion dans les sites ne sont

pas transmis au conseil de cercle ou à la commune. Il en est de même entre la collectivité territoriale et l'UF2P. Pour autant, les comités des sites ainsi que les autorités des Collectivités Territoriales tiendront au courant le projet MIQRA de toutes les plaintes y compris celles résolues au niveau local pour information et archivage.

Aussi, dès que l'Unité de Facilitation de MIQRA reçoit une plainte ou une doléance, le Coordinateur organisera, dans un délai de cinq jours, une réunion avec son équipe pour la traiter. En retour, le Projet informera les parties prenantes à savoir le plaignant, la partie incriminée, les autorités des Collectivités Territoriales et le comité de gestion du traitement réservé à la plainte.

6.4.7. Procès-verbal de résolution de la plainte

En cas de résolution d'une plainte, le comité de gestion des plaintes des sites, les autorités communales et l'UF2P de MIQRA et le plaignant vont établir un procès-verbal dûment signé attestant de la résolution de la plainte.

Au niveau du site, le procès-verbal sera signé par le plaignant et le président du comité de gestion, (voir annexe 2). Au niveau du conseil de cercle ou de la commune, il le sera par le plaignant, le président du comité de gestion et le président du conseil de cercle ou le maire. Ces procès-verbaux seront conservés aux niveaux des AE, CAP, conseils de cercle, communes et du projet MIQRA pour archivage.

6.4.8. Durée du traitement des différentes catégories de plaintes

La durée de réponse pour les différentes étapes du MGP doit être la plus courte possible 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 complexes 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.

N°	ETAPE	DELAI
1	Introduction et réception	Immédiat
3	Accusé de réception	5 jours ouvrables
4	Enquête	Entre 10 et 45 jours ouvrables
5	Réponse	5 jours ouvrables
6	Recours	MIQRA (30 jours), Comité MGP (2 réunions), Autre (au cas par cas)
7	Suivi, clôture et archivage	Entre 5 et 45 jours ouvrables

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

- ✓ Au moins 3 rencontres de lancement du MGP sont organisées avec les parties prenantes ;

- ✓ Des campagnes de sensibilisation de sauvegarde environnementale et sociale de masse sur le MGP sont réalisées par le projet MIQRA dans les zones d'intervention du projet ;
- ✓ Au moins 90 % des griefs émis aboutissent à un accord de résolution à l'amiable.

Le spécialiste chargé des questions de sauvegarde environnementale et sociale du Projet est chargé du suivi des indicateurs.

Le présent manuel porte également sur la gestion des plaintes provenant des consultants et des prestataires du projet MIQRA.

VII. DEUXIEME PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES CONSULTANTS ET DES PRESTATAIRES DU PROJET MIQRA

7.1. Introduction

Dans la mise en œuvre de ses activités, le projet MIQRA peut également recevoir des plaintes provenant de ses consultants et prestataires. Lorsque la plainte est fondée, le projet MIQRA privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable qui vise à préserver ses intérêts. Cependant, un accent particulier sera mis sur la prévention des plaintes.

7.2. Gestion des plaintes des consultants

7.2.1. Prévention des conflits

Dans le cadre de la gestion des plaintes, le projet MIQRA mettra l'accent sur la prévention des conflits. Pour ce faire, deux outils sont utilisés. Il s'agit du manuel de gestion administrative et le contrat du consultant et prestataire (entreprises, bureaux, etc.).

(i) Mise en œuvre du manuel de procédure administrative

Pour la gestion de son personnel consultant, le MIQRA dispose d'un manuel de gestion administrative régissant les relations contractuelles entre le Projet et le consultant. Il a pour objectif, de définir les règles générales destinées à assurer : la bonne exécution du travail, la discipline et les attentes du Projet vis à vis du consultant.

(ii) Respect mutuel des clauses des contrats de travail

La prévention et la gestion des plaintes passent par le respect mutuel des clauses contractuelles. Ainsi, le projet veille à la mise en œuvre scrupuleuse du contrat du consultant. Autrement dit, le MIQRA s'acquitte de ses obligations vis-à-vis du consultant (paiement honoraire, mise à disposition des outils de travail, etc.). Par conséquent, il est attendu du consultant d'atteindre les objectifs assignés tout en préservant la réputation et l'intérêt du Projet.

7.2.2. Traitement à l'amiable des plaintes

Lorsque la plainte est fondée, le projet privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable qui vise à préserver ses intérêts. Cette procédure consiste pour le plaignant à saisir d'abord

le spécialiste, chargé des questions de sauvegarde environnementale et sociale du Projet. Lorsque le plaignant n'est pas satisfait, le dossier est référé à l'expert financier, qui à l'absence de solution satisfaisante pour le plaignant, transmet le dossier au Coordinateur. Un service de médiation pourrait être sollicité par le projet. Et enfin, en cas de désaccord, les parties peuvent saisir la juridiction compétente (recours juridictionnel).

7.3. Gestion des plaintes des prestataires

7.3.1. Processus de gestion

En référence à la gestion des plaintes des consultants, la même démarche sera observée pour les plaintes provenant des prestataires. La plainte est adressée à la Coordination. Elle sera prise en charge en premier lieu par le chargé du développement social du projet, qui va rencontrer la partie plaignante pour sa résolution. Selon la nature de la plainte, il se fera assister par les autres spécialistes du domaine. Selon le résultat obtenu, l'expert financier ainsi que le Coordinateur seront saisis à leur tour. Un service de médiation pourrait être sollicité par le projet. Et enfin, en cas de désaccord, les parties peuvent saisir la juridiction compétente (contentieux de l'État).

7.3.2. Respect mutuel des clauses des contrats de prestation

La prévention et la gestion des plaintes passent par le respect mutuel des clauses contractuelles. Ainsi, le projet MIQRA veille à la mise en œuvre scrupuleuse du contrat du prestataire. Autrement dit, le MIQRA s'acquitte de ses obligations vis-à-vis du prestataire (acquittement de la facture selon les conditions définies dans le contrat). Par conséquent, il est attendu du prestataire d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés en donnant une prestation de qualité et en faisant preuve de professionnalisme dans l'intérêt du Projet.

VIII. CONCLUSION

Le projet MIQRA a élaboré le présent manuel pour répondre aux éventuelles plaintes et doléances des populations, ses consultants et ses prestataires qui peuvent être affectés par les activités du Projet. Ce document constitue le mécanisme de prévention et de gestion des plaintes et des doléances.

Le manuel de gestion des plaintes est un document qui sert de guide pour la mise en œuvre des activités du MIQRA. Le but étant d'atténuer les impacts négatifs des activités du projet et de proposer des mesures de mitigation. Il sera diffusé et accessible dans les canaux de communications utilisés par le projet MIQRA pour une meilleure appropriation des populations.

IX. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Banque mondiale. (2019), « Etude environnementale pour le Projet de réinsertion des ex-combattants au Mali ».
2. MEN. (2019), « Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ».
3. MEN. (2019), « Cadre de politique de réinstallation (CPR) ».

4. MEN. (2019), « Etude d'impact environnemental et social (EIES) ».
5. MEN. (2019), « Plans de gestion environnementale et sociale (PGES) »
6. PACAM (2019), Manuel de Gestion des Plaintes du Projet d'appui à la Compétitivité Agro-Industrielle au Mali.
7. SOMAPEP (2019), Mécanisme de gestion des griefs : (Réclamations, Doléances, Plaintes, Appréciations).
8. Banque mondiale. (2016), « Politiques environnementales et sociales dans le cadre des projets ».
9. Banque Européenne d'Investissement (2014), Mécanisme de Gestion des Plaintes, Rapport d'activités.
10. Banque mondiale. (2015), « Recommandations pour la sauvegardes environnementale et sociale, dédiées à la Banque mondiale ».
11. Banque mondiale. (2001) « Politique Opérationnelle 4.12 Réinstallation involontaire de personnes ».

X. ANNEXES

ANNEXE I : LA FICHE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

SECRETARIAT GENERAL

**Projet pour l'Amélioration de la Qualité et
des Résultats de l'Éducation Pour Tous au Mali
(MIQRA)**

REPUBLIQUE DU MALI

UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOI

Comité de gestion des plaintes du site :

Quartier/Village :

Commune de :

Cercle de :

Nom du plaignant	
Fonction	
Adresse	
Date de la plainte	
Objet de la plainte :	
Description de la plainte	
Résultat du traitement de la plainte	

Le Plaignant

Le Président du Comité de Gestion

ANNEXE II : PROCES-VERBAL DE RESOLUTION DES PLAINTES

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

SECRETARIAT GENERAL

**Projet pour l'Amélioration de la Qualité et
des Résultats de l'Éducation Pour Tous au Mali
(MIQRA)**

REPUBLIQUE DU MALI

UN PEUPLE - UN BUT - UNE FOI

Procès-verbal de résolution des plaintes

Comité de gestion des plaintes du site :

Quartier/Village :

Commune de :

Cercle de :

Suite à une plainte déposée par

Pour motif de :

Il s'est tenu une réunion de résolution de la plainte sous les auspices du président du comité de gestion des plaintes du site de

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

.....
.....
.....
.....

Ont signé :

Le plaignant :

Le président du Comité de Gestion des Plaintes