

# LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

## a) Définition

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est un système permettant de :

- répondre aux questions ou clarifications relatives au projet ;
- résoudre les problèmes résultant de la mise en œuvre ;
- traiter efficacement les réclamations et les plaintes ;
- canaliser les doléances ou les plaintes des parties prenantes et des bénéficiaires ;
- résoudre les problèmes et contraintes soulevées par les plaignants de manière efficace, dans les délais fixés, à travers des procédures transparentes et accessibles aux citoyens.

## b) Objectifs

Le MGP vise :

- la prévention de la survenue de griefs ;
- le traitement des plaintes et des éventuels conflits devant découler desdits griefs dans le cadre de la réalisation des activités du projet.

## c) Procédure

Pour cela, il faudra :

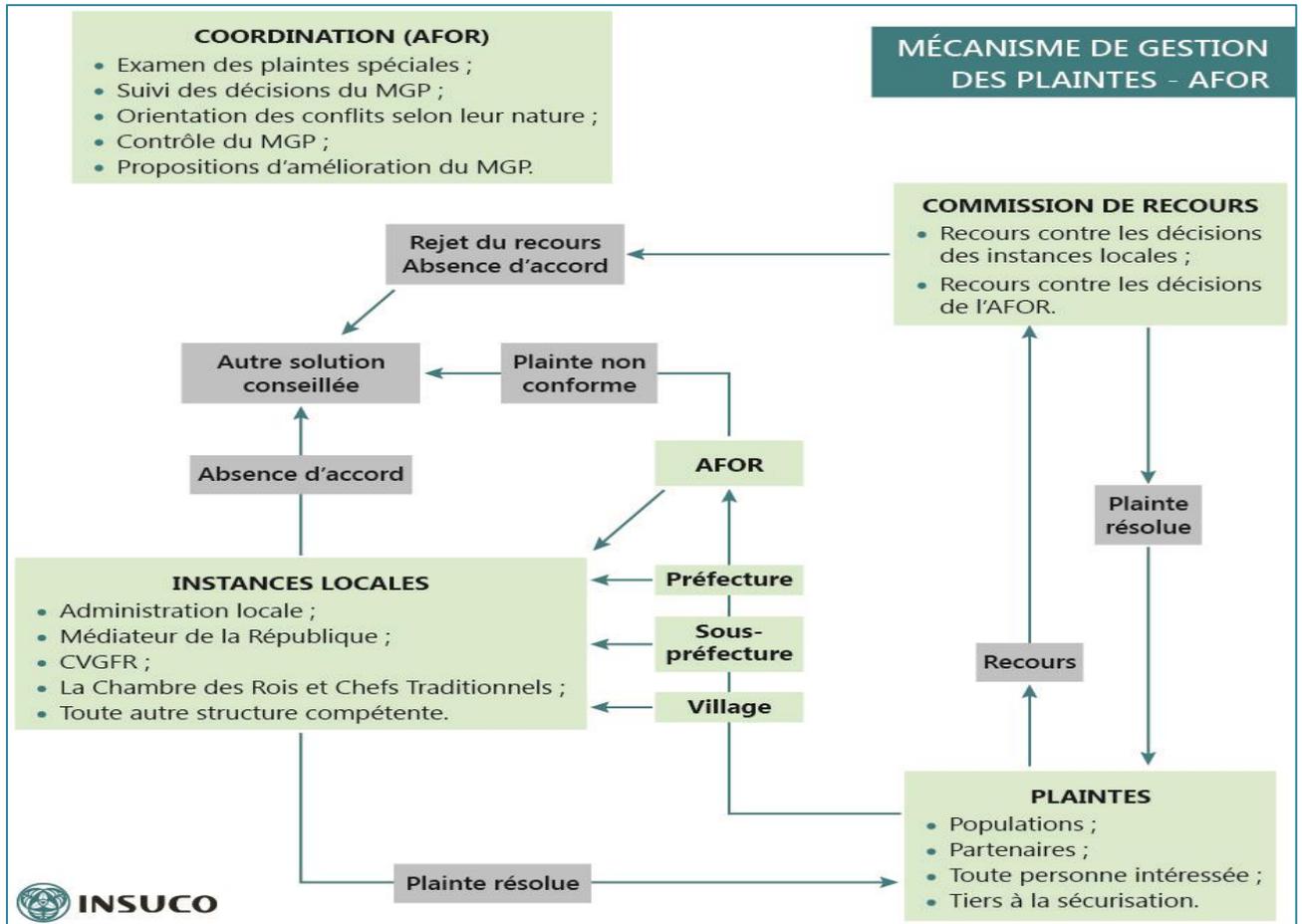
- identifier les griefs potentiels liés aux activités du projet ainsi que les qualités des éventuels protagonistes ;
- définir les directives et les mesures de prévention des griefs ;
- définir le mécanisme de règlement des plaintes, et ;
- identifier les organes impliqués dans sa mise en œuvre.

## d) Quels organes interviennent dans la gestion des plaintes ?

Les organes de gestion des plaintes sont organisés comme ci-après :

- Le Comité Départemental de Gestion des Plaintes
- Le Comité Sous-préfectoral de Gestion des Plaintes
- Le Comité villageois de Gestion des Plaintes
- L'Agence Foncière Rurale (AFOR) : Direction Générale et Conseil de Surveillance

## e) Schéma de prise en charge des plaintes



### Commentaires du schéma :

1. Une plainte peut être initiée par les populations, les partenaires, toute personne intéressée et les tiers à la sécurisation foncière rurale.
2. La plainte est d'abord déposée au village, si elle n'est pas résolue, elle est transmise à la Sous-Préfecture. Là, si elle n'a pas de solution, elle est transmise à la Préfecture. En cas de non-résolution, elle est envoyée à l'AFOR.  
Précisons que c'est le Président de chaque instance qui transmet la plainte à l'instance supérieure.
3. Au niveau de ces instances de règlement, siègent l'Administration locale, le Médiateur de la République, les CVGFR, la Chambre Nationale des Rois et Chefs Traditionnels et toute autre structure compétente.
4. Lorsque ces instances trouvent une résolution à la plainte, elles informent immédiatement le plaignant.
5. Il existe parfois des plaintes non conformes. C'est-à-dire des plaintes n'ayant pas un lien avec le projet (par exemple un problème conjugal) ; le plaignant est alors apaisé et orienté vers la voie de résolution compétente qui est l'une des solutions conseillées dans le schéma ci-haut.

6. Toutefois, il est loisible au plaignant de recourir à d'autres voies telles que la Justice s'il se sent insatisfait. Cependant, c'est une voie que le MGP déconseille car beaucoup de fois les décisions de justice sont difficilement applicables.