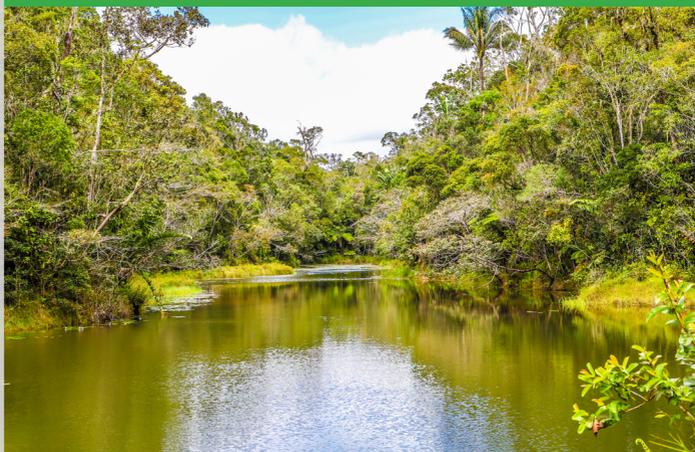




# GUIDE SUR LA GESTION LOCALE DES PLAINTES





## I. INTRODUCTION

La préparation de Madagascar à la REDD+ est mis en œuvre par le financement de la Banque Mondiale dont les politiques prévoient la mise en place de mécanismes de gestion des plaintes et de recours en faveur des bénéficiaires ou des communautés touchées par les projets financés par elle.

Les parties prenantes relatives au programme REDD+ disposent des intérêts divergents, qui, parfois créent des situations de conflits.

Le mécanisme REDD+ vise à ce que les Communautés Locales puissent bénéficier totalement des atouts et opportunités qu'offrent le projet en leur faveur, d'encourager la cohésion et la cohabitation entre les communautés locales et les promoteurs de projet, et de permettre l'équité et la transparence dans la mise en œuvre.

C'est dans cette vision que le BNCCREDD+ prévoit de mettre en place des dispositifs de gestion des plaintes et recours.

Ce manuel servira à gérer les plaintes liées aux activités REDD+ et sera mis à jour régulièrement au fur et à mesure de l'exécution du projet afin de pouvoir toujours répondre au mieux aux réalités et besoins de la population locale et de leurs partenaires.

## II. DEFINITION

Dans le cadre du programme REDD+, on peut distinguer trois (03) types de plaintes :

- **Doléance** : il s'agit de l'expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice : entre autres la conformité des services fournis, le processus de mise en œuvre.
- **Dénonciation** : cela correspond au signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une injustice
- **Réclamation** : c'est une demande pour obtenir quelque chose auquel on estime avoir droit.

Outre que la plainte, la Rétroaction (feedback) peut également être recueillie. Il s'agit de l'expression d'une constatation ou d'un retour sur une expérience. Contrairement à la plainte, un fournisseur de rétroaction ne s'attend pas forcément à une réponse ou à une résolution spécifique

### III. MISE EN PLACE DE LA STRUCTURE DE GESTION DES PLAINTES

- 1 Sensibilisation et information continue et fréquente de la communauté sur la relation entre les citoyens, en particulier l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes pour la construction d'infrastructures ;
- 2 Information de la communauté sur la modalité de déposer une plainte ;
- 3 Information de la communauté sur la modalité de gestion des plaintes et la présence du responsable des plaintes (Chef Fokontany, président et secrétaire de l'Association des usagers de l'infrastructure au niveau du Fokontany et chef de chantier de l'entreprise) ;
- 4 Fournir des directives aux responsables de la gestion des plaintes ;
- 5 Installation des équipements de travail (Cahier de doléance, cahier du FID).

### IV. PLAIGNANTS

Tout individu, groupe d'individus, organisation, structure affectés directement ou indirectement par activités du programme REDD+, autorité, maître d'œuvre, peuvent accéder au mécanisme de gestion de plaintes.

Cependant, toutes les plaintes ne sont pas éligibles mais une réponse sera donnée à chaque fois qu'une plainte sera soumise.

## V. MODALITE DE PLAINTE

- Un cahier de doléance sera présent au niveau des villages et hameaux au cas où le chef-lieu de Fokontany est éloigné.
- Ecrit ou transcrit<sup>1</sup> dans le registre de plainte : des fiches faisant parties d'un registre de plaintes sont mis à disposition
  - ✓ au niveau local par le Chef Fokontany et le Maire,
  - ✓ au niveau régional par le DREDD et initiative, et
  - ✓ au niveau national par le MEDD/BNCCREDD+
- Appel téléphonique (numéro vert) ou SMS ou chatbot messenger ou e-mail),
- Boîte de doléances : au niveau des Fokontany, Communes, DREDD et MEDD/BNCCREDD+

---

<sup>1</sup> Il est de la responsabilité du récepteur de fournir une assistance aux personnes analphabètes et incapables de remplir par elles même le registre. Ainsi, les plaintes seront transcrites dans le registre.

## VI. DISPOSITIF DE GESTION DU MECANISME

Niveau	Réception	Responsabilité
<b>National</b>	MEDD/BNCCREDD+ Initiative REDD+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception et traitement des plaintes graves ou non résolues au niveau régional</li> <li>- Suivi avancement de l'état du traitement de plainte dans SIIP/MGP</li> <li>- Suivi du MGP</li> <li>- Recours au tribunal</li> <li>- Gestionnaire du numéro vert et du site web</li> </ul>
<b>Régional</b>	DREDD/CRR Initiative REDD+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervision du MGP</li> <li>- Suivi évaluation MGP</li> <li>- Réception et traitement des plaintes graves ou non résolues au niveau local</li> <li>- Traitement des recours</li> <li>- Alimentation du SIIP/MGP</li> </ul>
<b>Local</b>	CIREDD/CEF Commune Fokontany	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation des communautés et autre partie prenante sur le MGP</li> <li>- Réception et traitement des plaintes de faible et moyenne gravité</li> <li>- Reportage au CRR</li> </ul>

## VII. GESTION DES PLAINTES ET RECOURS

N°	Activités	Responsable
1	<b>Remplissage de la fiche</b> Utilisation du registre de plainte	Plaignant/ récepteur de plainte REDD+
2	<b>Enregistrement des plaintes</b> Utilisation du registre de plainte Utilisation du système d'alerte environnementale	Chef Fokontany Secrétaire du Maire Secrétaire du Cantonnement/CIREDD Secrétaire du DREDD/CRR Initiative Équipe sauvegarde du BNCCREDD+, Standardiste du MEDD
3	<b>Catégorisation des plaintes</b>	Chef Fokontany Comité au niveau de la Commune Cantonnement/CIREDD DREDD/CRR Initiative Équipe sauvegarde du BNCCREDD+, Standardiste du MEDD
4	<b>Orientation vers la structure compétant à résoudre les plaintes</b> Si les plaintes ne sont pas résolues au niveau local	Chef Fokontany Comité au niveau de la Commune Cantonnement/CIREDD DREDD/CRR Initiative Équipe sauvegarde du BNCCREDD+, Standardiste du MEDD
5	<b>Recoupement/investigation</b>	<b>Locale:</b>

<u>N°</u>	<u>Activités</u>	<u>Responsable</u>
	Comité de gestion des plainte	<p>Comité au niveau Fokontany (Chef Fokontany, Tangalamena, Président VOI )</p> <p>Comité au niveau de la Commune Cantonnement</p> <p><b>Régionale</b> : Région, DREDD/CRR, Initiative</p> <p><b>Nationale</b> :Equipe MEDD, Équipe sauvegarde du BNCCREDD+, Initiative</p>
6	<p><b>Traitement de plainte/prise de décision</b></p> <p>Si le plainte n'est pas résolues localement, elles seront envoyées vers les hiérarchies supérieures.</p>	<p><b>Locale</b> :</p> <p>Comité au niveau Fokontany (Chef Fokontany, Tangalamena, Président VOI)</p> <p>Comité au niveau de la Commune Cantonnement</p> <p><b>Régionale</b> :</p> <p>Région, DREDD/CRR, Initiative</p> <p><b>Nationale</b> :</p> <p>Equipe MEDD, Équipe sauvegarde du BNCCREDD+, Initiative</p>
7	<p><b>Remplissage du fiche de suivi</b></p>	<p><b>Locale</b> :</p> <p>Comité au niveau Fokontany (Chef Fokontany, Tangalamena, Président VOI)</p> <p>Comité au niveau de la Commune Cantonnement</p>

N°ActivitésResponsable

- 8**      **Envoie de la  
réponse au  
plaignant**  
- Réponse écrite  
- Réponse verbale

**Régionale :**

Région, DREDD/CRR, Initiative

**Nationale :**

Equipe MEDD,  
Équipe sauvegarde du  
BNCCREDD+,  
- Initiative

**Locale :**

Comité au niveau Fokontany  
(Chef Fokontany, Tangalamena,  
Président VOI)  
Comité au niveau de la  
Commune  
Cantonnement

**Régionale :**

Région, DREDD/CRR, Initiative

**Nationale :**

Equipe MEDD,  
Équipe sauvegarde du  
BNCCREDD+,  
- Initiative

- 9**      **Rapportage**

**Locale :**

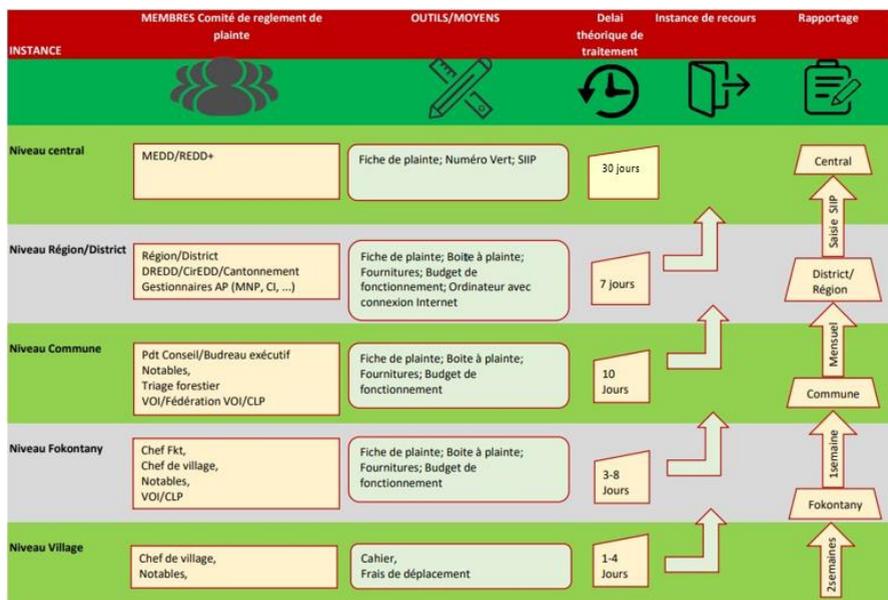
Chef Fokontany,  
Maire  
Chef Cantonnement

**Régionale :**

Région, DREDD/CRR,  
Initiative

**Nationale :**

- Initiative



## VIII. RESOLUTION ET CLOTURE DES PLAINTES

La résolution et la clôture du dossier devraient intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel responsable de fournir une réponse. Veuillez noter que le délai ne court pas immédiatement à partir du dépôt de la plainte.

## IX. CRITERE D'ELIGIBILITE D'UNE PLAINTE

Sans limiter les critères, l'éligibilité des plaintes peuvent porter sur les types de points suivants :

- **Plaintes et conflits liés à l'utilisation des ressources naturelles**

Les plaintes et conflits liés à l'utilisation des ressources inventoriés concernent essentiellement la restriction d'accès aux ressources naturelles, l'empiètement de l'utilisation des sols, la mésentente sur les vocations des sols, la persistance des pratiques de gestion et d'exploitation non durables des ressources naturelles. Ainsi, la gestion inefficace de la forêt et des ressources forestières, la gestion des aires protégées, les transferts de gestion ainsi que les réactions de la société face à la recrudescence des feux font souvent l'objet de conflits ou de plaintes

- **Plaintes et conflits liés au foncier**

Les transferts de gestion des ressources naturelles, la création ou l'extension d'aire protégée, la mauvaise coordination/planification de l'utilisation des sols, y compris le reboisement, ainsi que les restrictions de l'accès aux terres qui en découlent, sont souvent à l'origine des conflits fonciers. A côté, il y a évidemment les causes plutôt sociales et classiques des conflits fonciers et liés surtout au mauvais fonctionnement du système foncier à Madagascar : héritage, vente, problème avec l'administration...

- **Plaintes et conflits liés au non-respect des engagements**

Le non-respect des engagements que ce soit de la part de l'Etat, des responsables régionaux ou des gestionnaires de projets provoquent des malaises dans leurs relations avec les communautés et les populations et font souvent l'objet de plainte et de critiques, ce qui

impacte sur leur participation et la réussite des projets. Les principales frustrations concernent les compensations qui sont souvent jugées insuffisantes sinon inexistantes.

- **Plaintes et conflits liés à l'application des lois**

La non-application des lois est ressentie à tous les niveaux et génère des conflits généralement entre les citoyens et l'Etat ou même entre les différents membres de la société. L'administration est le principal plaignant.

- **Plaintes et conflits liés à la gouvernance**

Les problèmes liés à la gouvernance sont nombreux et résultent en des conflits plus ou moins graves. La mauvaise gouvernance fait l'objet de plainte de la part des citoyens. L'administration forestière est très mal vue bien que tous les autres secteurs de l'administration soient cités aussi ; la corruption, les trafics d'influence, les abus de pouvoir, le népotisme, les détournements, l'absence de transparence... sont choses courantes et constituent des obstacles au développement. Malheureusement, les VOI non plus ne sont pas épargnés par ce fléau.

- **Plaintes et conflits d'iniquité**

Il y a iniquité lorsqu'il y a injustice excessive. Cela se produit dans la gestion des ressources naturelles quand il n'y a pas de partage équitable des coûts et des bénéfices des actions ou quand il y a inégalité des traitements. Les conflits d'iniquité atteignent même les VOI.

- **Plaintes et conflits sociaux**

Les conflits sociaux sont divers, ils peuvent naître de différentes circonstances plus ou moins liés à la gestion forestière comme les activités économiques, les pollutions et nuisances, la gestion des infrastructures...

- **Plaintes et conflits culturels et cultuels**

Les conflits culturels et cultuels viennent du fait que certaines pratiques agricoles et socioéconomiques sont ancrées dans la tradition et les us et coutumes encore très suivis dans les zones à proximité des forêts, c'est le cas du Tavy dans certaines régions de l'île. D'un autre côté, les projets de conservation ou de développement ainsi que les investissements peuvent aussi se heurter à des problèmes cultures ou cultuels. Il faut noter enfin que la culture peut constituer des obstacles empêchant les gens à porter plainte ou s'exprimer.

## **X. LES PLAINTES NON ELIGIBLES**

Les plaintes ne présentant pas les conditions d'éligibilité sont inéligibles – un courrier est alors adressé au plaignant pour l'informer du rejet de la plainte. Entre autres, les courriers ayant les caractéristiques ci-dessous seront inéligibles :

- Toute plainte sans lien avec le projet ou ses activités ;
- Toute plainte agressive ou rédigée dans l'objectif de nuire à une personne ou une structure ;
- Toute plainte non étayée par des faits ou basée sur des accusations sans preuves, des mensonges ou des diffamations ;
- Toute plainte basée sur l'appartenance ou non à un groupe ethnique ou attaquant un individu sur la base de ses origines ou de sa parenté ;
- Toute plainte contrevenant à la loi.

## XI. ARCHIVAGE DES PLAINTES ET REPONSES

Un système d'archivage physique au niveau de la Région CRR/DREDD et électronique (SIIP) dont les administrateurs sont les CRR/DREDD, BNCCREDD+, Initiative, pour le classement des plaintes sera créé. Ce système sera composé de trois modules dont un module sur les plaintes reçues, un module sur le traitement des plaintes et un autre module ayant trait à la sécurisation des données confidentielles.

Ce système donnera accès aux informations sur :

- Les plaintes reçues
- Les résolutions
- Le tableau de bord de traitement des plaintes.



Bureau National des Changements Climatiques  
et de la Réduction des Emissions dues  
à la Déforestation et à la Dégradation des forêts  
Près de la DREDD Analamanga Nanisana Iadimbola,  
Antananarivo 101- MADAGASCAR  
Site web: [www.bnc-redd.mg](http://www.bnc-redd.mg)  
Mail: [bureaunational@bnc-redd.mg](mailto:bureaunational@bnc-redd.mg)

