

# MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)


Plusieurs moyens vous sont offerts pour résoudre les conflits. Cependant, il serait mieux d'atteindre nos points focaux. Ceux-ci vous donneront les conseils à suivre. En cas de plainte, réclamation et suggestion il suffira de suivre les instructions suivantes :

## Étape 1 : Enregistrement de la plainte

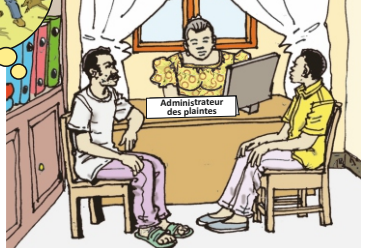
### Action 1 : Transmettez votre plainte

Vous pouvez transmettre votre plainte : - Soit en la déposant physiquement; - Soit par voie électronique (Nouvelle technologie de l'information et de la communication (NTIC)).


Pour le dépôt physique, rendez-vous auprès de l'administrateur le plus proche de votre zone.




**a.** Niveau du bureau CLD le plus proche  
**b.** Auprès de l'agent du projet




**c.** Auprès du conseil agricole rural de gestion (CARG)



**d.** Soit contacter le projet par appel ou SMS au +243 815896157



**e.** Soit vous adresser au projet par e-mail à l'adresse : mgp.pireddkwilu@gmail.com



### Action 2 : Inscription de la plainte

Remplir la fiche où vous expliquez brièvement votre préoccupation avec l'aide de l'administrateur en charge de vous aider en cas d'incapacités ou de besoin spécifique tels que les cas de Violence basée sur le genre. Celui-ci s'entretiendra avec vous et vous guidera suivant la catégorie de la plainte :

- a. Plainte générale n'affectant pas la vie du projet: maximum 1 semaine ;
- b. Plaintes sensibles: 2 à 3 semaines ;
- c. Plaintes hyper sensibles: 1 à 6 semaines maximum.



### Action 3 : Inscription de la plainte

Dès réception de votre plainte, un accusé de réception vous sera rendu par l'administrateur confirmant la recevabilité de votre plainte. Vous y trouverez le numéro d'enregistrement de la plainte ainsi que le contact de l'agent pour le suivi du dossier.



## Étape 2 : Traitement de la plainte

### Action 4 : Enquête de vérification en rapport avec la plainte

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie selon les étapes suivantes :

- Descente sur le site ;
- Discussions avec le(s) plaignant (s) ;
- Vérification et ajustement du fait
- Proposition et Accord de la résolution équilibrée
- Transmission de la solution retenue aux responsables hiérarchiques pour validation.



### Action 5 : Réponse à la plainte

Une fois l'enquête terminée, une proposition de réponse provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée et communiquée au(x) plaignant(s). Le(s) plaignant(s) est (sont) aussi informé(s) des possibilités de recours



### Action 6 : Possibilité de recours

Le MGP prévoit une possibilité de recours. Au cas où aucune satisfaction n'est trouvée, le plaignant peut faire recours auprès de l'administrateur. La plainte sera rapportée au niveau du COPIL pour trouver une solution.



### Action 7 : suivi, clôture et archivage du dossier

Une fois le compromis sur la résolution de la plainte est pris et que les parties concernées décident de clore le dossier, l'étape finale consistera au règlement, suivi, l'archivage et à la conclusion de la plainte.

