



REPUBLIQUE DU NIGER
MINISTERE DE L'AGRICULTURE DE L'ELEVAGE

**PROJET INTEGRE DE MODERNISATION DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE AU NIGER
(PIMELAN)**



DOCUMENT DE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Rapport définitif

MAI 2021

TABLE DE MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	3
INTRODUCTION	4
I- DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS USUELS	5
II- OBJECTIF ET RESULTATS ATTENDUS DE L'ETUDE.....	7
2.1. RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ETUDE	7
2.2. RESULTATS ATTENDUS.....	7
2.3. REUNION DE CADRAGE.....	8
2.4. MISSIONS TERRAIN.....	8
2.5. RÉDACTION DU RAPPORT	9
III- PRESENTATION DU PIMELAN.....	10
3.1. OBJECTIF DE DEVELOPPEMENT	10
3.2. COUT ET DUREE DU PROJET	10
3.3. ZONES D'INTERVENTION	10
3.4. BENEFICIAIRES DU PROJET.....	10
IV- JUSTIFICATION, OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP	13
4.1. OBJECTIFS DU MGP PIMELAN	13
4.2. PRINCIPES DU MGP DU PIMELAN	13
4.2.1. <i>Participation</i>	13
4.2.2. <i>Mise en contexte et pertinence</i>	13
4.2.3. <i>Sécurité</i>	14
4.2.4. <i>Confidentialité</i>	14
4.2.5. <i>Respect</i>	14
4.2.6. <i>Non-discrimination</i>	14
4.2.7. <i>Transparent et adapté à la culture locale</i>	14
4.2.8. <i>Accessibilité</i>	14
4.3. IMPORTANCE DU MGP.....	14
4.4. AVANTAGES POUR LE PROJET.....	15
4.5. AVANTAGES POUR LES BENEFICIAIRES.....	15
4.6. PRINCIPAUX RISQUES D'UN SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES	15
4.7. PARTIES PRENANTES POTENTIELLES ET LEURS ROLES	15
4.7.1. <i>Parties prenantes concernées par le MGP du PIMELAN</i>	15
4.7.1.1. Parties prenantes directes sont :	15
4.7.1.2. Parties prenantes indirectes.....	16
4.7.2. <i>Rôles des parties prenantes</i>	16
V- DIAGNOSTIC DE LA SITUATION	17
5.1. IDENTIFICATION DES PLAINTES LORS DU DIAGNOSTIC TERRAIN	17
5.2. ANALYSE DES MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES EXISTANTS	18
5.2.1. <i>Les principes applicables</i>	18
5.2.2. <i>Les structures de règlement des plaintes</i>	18
5.2.3. <i>les mécanismes de gestion des plaintes des autres partenaires intervenant dans la zone</i>	19
5.2.3.1. ONG KARKARA :	19
5.2.3.2. CAPAN	20
5.2.3.3. PASEC :	20
5.2.4. <i>Leçons tirées des mécanismes existants dans la zone du projet</i>	20
5.3.1. <i>Au niveau des producteurs</i> :	25
5.3.2. <i>Au niveau des transformateurs</i> :	25
5.3.3. <i>Au niveau des vendeurs/acheteurs (Commercialisation)</i>	26
VI- PROPOSITIONS D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PIMELAN	27
6.1. APPROCHE METHODOLOGIQUE	27

6.2. PROCEDURE DE LA GESTION DES PLAINTES	27
6.2.1. Organisation et Responsabilité	28
6.2.2. Etapes et durée de traitement des plaintes	29
6.2.2.1 : Réception et enregistrement des plaintes	30
6.2.2.1.1 Validité d'une plainte	30
6.2.2.1.2 Nature des plaintes	30
6.2.2.1.3 Usagers du mécanisme de gestion du PIMELAN	30
6.2.2.1.4 Canaux de transmission	31
6.2.2.1.5 Enregistrement.....	31
6.2.2.1.6 Accusé de réception.....	33
6.2.2.2 Traitement des plaintes :.....	33
6.2.2.2.1 Eligibilité de la plainte au mécanisme du PIMELAN	33
6.2.2.2.2 Examen de la plainte et détermination des options de solutions possibles.....	34
6.2.2.2.3: Propositions de réponse au plaignant.....	34
6.2.2.2.4: Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance.....	35
6.2.2.2.5: Mise en œuvre des mesures de résolution	35
6.2.2.2.6: Clôture de la plainte.....	36
6.2.2.2.7 Recours à la justice	36
6.2.2.2.8 Service de règlement des griefs (GRS) de la Banque Mondiale.....	36
6.2.2.2.9: Rapportage.....	36
6.2.2.2.10: Archivage.....	37
6.2.2.2.11 Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP	37
VII- PLAN D' ACTIONS	39
VIII- SUIVI EVALUATION.....	41
IX DIFFUSION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PIMELAN	44
CONCLUSION	45
BIBLIOGRAPHIE	46
ANNEXES	47
ANNEXE 1: FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	48
ANNEXE 2 : FICHE DE PLAINTÉ	49
ANNEXE 3 :FICHE DE SUIVI DE PLAINTÉ.....	50
ANNEXE 4 : FICHE DE CLOTURE DES PLAINTES	44
ANNEXE 5 :PROCES-VERBAL DE MISE EN PLACE DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES	45
ANNEXE 6 : FICHE D'EVALUATION TRIMESTRIELLE DU COMITE DE GESTION DES PLAINTES	47
ANNEXE 7 : PROCES-VERBAL DE CONCILIATION	48
ANNEXE 8 LISTE DES PERSONNES RENCONTREES A DIFFA.....	51
ANNEXE 9 : PLAN D' ACTIONS DETAILLE ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	61
ANNEXE 10. TDRS DE L' ETUDE.....	68
Liste des tableaux	
TABLEAU 1 : CADRE ORGANISATIONNEL DE GESTION DES PLAINTES	19
TABLEAU 2 : FORCES ET FAIBLESSES DES MECANISMES EXISTANTS	21
TABLEAU 3 : TYPES DE PLAINTES POTENTIELLES DU PIMELAN	22
TABLEAU 4 : NIVEAU D'ENREGISTREMENT ET DE GESTION DES PLAINTES	31
TABLEAU 5: DELAI D' EVALUATION ET ACTION APRES EVALUATION DES PLAINTES	33
TABLEAU 6 : THEMES ET CIBLES DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITES	40
TABLEAU 7 : INDICATEURS DE SUIVI DU MGP	41
TABLEAU 8 : IINDICATEURS DE SUIVI DU PLAN D' ACTIONS.....	42
TABLEAU 9 : THEMES ET CIBLES DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITES	43
TABLEAU 10 : PLAN D' ACTIONS DETAILLE ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	61
LISTE DES SCHEMAS	
SCHEMA 1 : PROCESSUS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	37
SCHEMA 2 : PROCEDURE TRAITEMENT ADAPTEE AU CONTEXTE DU MGP DU PIMELAN.....	38

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AES	Abus et Exploitation Sexuels
AIC	Agriculture Intelligente face au Climat
CAPAN	Collectif des Associations Pastorales du Niger
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
COFOB	Commission Foncière de Base
COFOCOM	Commission Foncière Communale
COFO	Commission Foncière
CPRP	Cadre de Politique de Réinstallation de Population
CRA	Chambre Régionale d'Agriculture
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
HC3N	Haut-commissariat à l'Initiative 3n (les Nigériens Nourissent les Nigériens)
HS	Harcèlement Sexuel
IFP	Institution Financière Partenaire
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
OCB	Organisation Communautaire de Base
ONG	Organisation Non Gouvernementale
MAGEL	Ministère de l'Agriculture et de l'Elevage
MPR	Mécanisme de Partage des Risques
UCP	Unité de Coordination du Projet
USPA	Unité de Soutien aux Politiques Agricoles
PAD	Document de Projet
PEPP	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PDES	Plan de Développement Economique et Social
PGES	Plans de Gestion Environnementale et Sociale
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PIMELAN	Projet Intégré de Modernisation de l'Agriculture et de l'Elevage au Niger
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PV	Procès-verbal
SNCA	Système National de Conseil Agricole
SDDCI	Stratégie de Développement Durable et de Croissance Inclusive
STD	Service Technique Déconcentré

INTRODUCTION

Le Niger est un pays dont l'économie dépend fortement du secteur de l'agriculture et de l'élevage. Malgré le potentiel de développement et la place importante qu'occupe ce secteur dans l'économie, des efforts importants doivent être consentis pour réduire le déficit de production assez souvent enregistré, afin d'atteindre la sécurité alimentaire et nutritionnelle.

En effet, la croissance du secteur agricole se heurte déjà à de fortes contraintes foncières qui provoquent un morcellement des exploitations et une dégradation grandissante des ressources naturelles. Si les tendances actuelles se poursuivent, la situation alimentaire déjà précaire du pays se dégraderait encore. Cela exigerait des importations massives de produits alimentaires à l'échéance 2035.

Les conditions naturelles, l'insuffisance des investissements publics et privés dans les infrastructures rurales, l'inaccessibilité des producteurs aux marchés, les coûts des systèmes d'irrigation, l'insuffisance des réformes foncières, le faible développement de la recherche agronomique, le faible encadrement des producteurs, la faible couverture des services vétérinaires, le déficit chronique des ressources fourragères, l'insuffisance des services sociaux de base expliquent l'essentiel des blocages actuels qui entravent la modernisation des exploitations et l'amélioration de leur productivité.

Cependant, l'enjeu majeur pour les autorités nigériennes est de faire du secteur agricole le principal moteur de la croissance économique et de la lutte contre la pauvreté. Il s'agit de promouvoir une agriculture et un élevage productifs et compétitifs, aptes à contribuer de manière plus significative à la lutte contre la pauvreté et l'insécurité alimentaire et nutritionnelle, tout en gérant durablement les ressources naturelles.

Pour y parvenir, le gouvernement a développé la « **Stratégie de Développement Durable et de Croissance Inclusive** » (SDDCI NIGER 2035) et le Plan de Développement Economique et Social (PDES 2017 - 2021).

C'est pourquoi, le Plan d'Actions 2016-2020 de l'Initiative 3N s'est fixé **pour objectif principal la « faim zéro au Niger »**. En outre, la pauvreté étant surtout rurale et féminine au Niger, l'Initiative 3N sera, sur la période 2016-2020, un outil de lutte, contre la pauvreté et les inégalités et contribuera à faire baisser la proportion de pauvres **de 45% (rurale : 52,4%) en 2015 à 31% (rural : 36%) de la population en 2020**.

La conception du Projet Intégré de Modernisation de l'Elevage et de l'Agriculture au Niger (PIMELAN) s'inscrit dans ce cadre et vise à apporter des solutions durables aux problèmes de l'élevage et de l'agriculture au Niger.

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant les projets de développement initiés par le Gouvernement du Niger, les opérations et les projets financés par la Banque mondiale sont soumis aux exigences environnementales et sociales contenues dans le Cadre Environnemental et Social et/ou les politiques environnementales et sociales de cette institution.

La présente étude consiste à développer un mécanisme de gestion des plaintes en vue de sa mise en œuvre dans le cadre du PIMELAN.

I- DÉFINITION DE QUELQUES CONCEPTS USUELS

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension commune et convergente :

➤ **Plaintes : définition, causes et principes**

- **Plainte**

Par plainte on entend réclamations, questions, préoccupations, griefs, problèmes, revendications, doléances, litiges, conflits. L'on ne fera pas de différence entre ces termes bien que les situations seront traitées selon leur degré de gravité.

Dans un Mécanisme de Gestion des Plaintes, CAFOD, 2010, p. 6 « Une **plainte** est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque ».

Selon le document Procédure de traitement des plaintes et réclamations RTIOAL, Projet Simandou (2011, p.5), une plainte est une question, une préoccupation, un problème ou une revendication perçue (e) ou réel (le) qu'un individu ou un groupe communautaire demande à une entreprise ou à ses sous-traitants de traiter et de résoudre ».

Dans le cadre du Projet GOLD, sera considérée comme *plainte* toute forme d'expression de mécontentement, d'insatisfaction venant d'un individu ou un groupe d'individu ou de communauté, due au non-respect des normes et / ou des accords convenus dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet. Cette plainte peut être orale ou écrite. Une plainte exige une réponse visant à satisfaire le plaignant.

Les plaintes portant sur des questions sensibles devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

- **Doléances**

Une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait ou une requête. Une doléance peut, dans d'autre cas aussi être définie comme une plainte ou une récrimination.

- **Enregistrement :**

Le processus consistant à noter sur le Registre du MGP qu'un recours a été reçu et qu'il satisfait aux critères de l'enregistrement prévus (source : Rapport du Mécanisme de Gestion des plaintes du Projet Energie (Organisation de la mise en valeur du Fleuve Gambie, Novembre 2019)

- **Parties prenantes :**

Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation, c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.

- **Plaignant :**

C'est un individu, une communauté ou un groupe (ONG, OBC, etc.) ayant une question, une préoccupation, un problème ou une revendication qu'il veut voir traitée et/ou résoudre (Procédure de traitement des plaintes et réclamations, RTIOAL, Projet Simandou, 2011, p.5). Dans le cadre du présent document, un plaignant est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception et de mise en œuvre des interventions du Projet PIMELAN et qui introduit une requête auprès dudit projet.

- **Plainte fondée :**

Lorsqu'il y a préjudice à quiconque, qui, généralement, va entraîner un changement, une correction de situation. Elle s'inscrit dès lors dans une démarche de redressement.

- **Plainte non fondée :**

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions ou d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme (non signée).

- **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP):**

Le document « Procédure de traitement des plaintes et réclamations », RTIOAL, Projet Simandou (2011, p.5) définit le Mécanisme de Gestion des Plaintes comme : « Une méthode organisée et institutionnalisée, comprenant des rôles clairement définis, ainsi que des règles et des procédures destinées à traiter et à résoudre de manière systématique les plaintes, réclamations, différends ou litiges. Synonyme de "système de règlement des différends ». Dans le contexte du PEPP du Projet GOLD, le MGP désigne le système qui décrit les étapes, les organes, les délais, les outils permettant de recevoir, traiter et clôturer une plainte de manière efficace. Il offre au plaignant, un cadre propice de dénonciation des abus, violation des droits humains, du non-respect des normes et accords convenus afin que ce dernier soit rétabli dans ses droits. Le but du mécanisme de gestion des plaintes est de prévenir et gérer les conflits

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Des exemples incluent : Un membre de la communauté obtient une promesse d'emploi dans le projet en échange de rapports sexuels ; Un travailleur du projet chargé de raccorder des foyers au réseau d'adduction d'eau demande une faveur sexuelle en échange du raccordement ; Un travailleur du projet refuse à une femme de passer par le chantier à moins qu'elle lui offre des faveurs sexuelles

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Des exemples incluent : Un travailleur du projet reste à la cantine après le dîner et agresse sexuellement une employée de cuisine ; Un travailleur du projet touche les seins d'un agent administratif et lui fait savoir que la suite est à venir ; Le responsable d'une société de sous-traitance demande à une collègue de se joindre à lui pour un dîner d'affaires avec l'entrepreneur principal. Après le dîner, il demande à celle-ci de divertir « le patron » dans sa chambre en signe de remerciement pour le contrat et pour son travail.

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. Des exemples incluent : Un travailleur du projet envoie des messages texte sexuellement explicites à une collègue ; Un travailleur du projet laisse une photo offensive et sexuellement explicite sur le bureau d'un ou d'une collègue ; Un travailleur du projet demande à tous les employés de sexe féminin de le saluer tous les jours avant le travail en l'embrassant sur la joue.

II- OBJECTIF ET RÉSULTATS ATTENDUS DE L'ÉTUDE

2.1. RAPPEL DES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'objectif général de cette étude consiste à proposer un mécanisme de gestion des plaintes pratique et efficace pour s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but d'en détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet dans le cadre la mise en œuvre des activités.

Les objectifs spécifiques déclinés dans les termes de référence de l'étude sont :

- Proposer des options concrètes en termes d'émissions, de qualification et de traitement des plaintes ;
- Concevoir un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes ;
- Préparer et budgétiser un plan de test et de renforcement des capacités humaines et matérielles des institutions et parties prenantes concernées par le mécanisme ;
- Mettre en place une procédure diligente, cohérente, structurée et crédible de réception et de traitement des inquiétudes et plaintes émanant de la communauté ;
- Prévoir des dispositions en vue du traitement des requérants avec respect ;
- Développer et mettre en place une base de données pour l'enregistrement et le traitement systématique, et résolution des plaintes.
- Assurer une documentation et une diffusion adéquates des plaintes ainsi que de toute mesure corrective qui en découle ; et
- Contribuer à la constante amélioration de la performance des actions communales par l'analyse des tendances et des leçons tirées des plaintes reçues.

2.2. RÉSULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de l'étude sont :

- Des options concrètes en termes d'émissions, de qualification et de traitement des plaintes sont proposés ;
- Un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes est conçu ;
- Un plan de test et de renforcement des capacités humaines et matérielles des institutions et parties prenantes concernées par le mécanisme est préparé et budgétisé ;
- Une procédure diligente, cohérente, structurée et crédible de réception et de traitement des inquiétudes et plaintes émanant de la communauté est mise en place ;
- Des dispositions sont prévues en vue du traitement des requérants avec respect ;
- Une documentation et une diffusion adéquates des plaintes ainsi que de toute mesure corrective qui en découle sont assurées ;
- L'analyse des tendances et des leçons tirées des plaintes reçues a contribué à la constante amélioration de la performance des actions communales et communautaires.

Déroulement de l'étude

Conformément aux termes de référence et aux approches reconnues en matière d'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes en vigueur au Niger et celles promues dans les normes environnementales et sociales de la Banque mondiale, la mission d'élaboration du MGP du PIMELAN s'est déroulée en quatre étapes : 1) réunion de cadrage avec le commanditaire, 2) mission

d'information et de collecte des données sur le terrain, 3) dépouillement et analyse des données, 4) rédaction du rapport du MGP,

2.3. RÉUNION DE CADRAGE

Cette étape a permis de passer en revue la méthodologie proposée par le consultant y compris, le chronogramme et les outils de collecte des données. Les contacts nécessaires, la documentation requise pour conduire le processus ont été sollicités par le consultant. Les clarifications et les attentes complémentaires ont été discutées avec l'UCP du PIMELAN pour vérifier le degré de compréhension commune du mandat, de l'ensemble du processus et de son exécution.

Les produits de cette étape sont notamment : i.) une compréhension commune (consultant – Commanditaire de l'étude) du mandat de consultation ii.) Un chronogramme validé du déroulement de la mission ; iii.) Une liste établie des partenaires à rencontrer (cette liste a pris en compte toutes les catégories d'acteurs potentiels du projet) ; iv) une liste de documents essentiels à collecter (manuels, PAD, CGES, CPRP, etc.), l'élaboration des outils de collecte des données.

2.4. MISSIONS TERRAIN

La mission vise un double objectif dont l'information des partenaires sur le déclenchement du processus et la collecte des données entrant dans le cadre d'élaboration du MGP. Au regard de cet important objectif, une attention particulière a été portée sur la phase préparatoire de la mission. Celle-ci paraît, en effet, déterminante dans le processus engagé. Ainsi, les aspects clés tels que les zones à visiter, l'échantillon des personnes et institutions à rencontrer ainsi que les thèmes de la rencontre étaient, entre autres, au cœur des préparatifs de la mission. Sur le plan géographique, l'échantillonnage est constitué de toutes les régions d'intervention du projet à savoir Agadez, Diffa, Niamey, Tahoua, Tillabéry et Zinder tandis qu'en termes de rencontres toutes les catégories des bénéficiaires potentiels du PIMELAN ont été ciblées. Ainsi, au niveau de chaque région, l'échantillon est constitué de :

1. producteurs (trices) (agriculteur (trices)/éleveur(e))
2. transformateurs (trices) ;
3. commerçants (es) (acheteurs, vendeurs, fournisseurs d'intrants) ;
4. au moins une ONG basée dans la région ;
5. au moins un projet intervenant dans la région et ayant de préférence mis en place un MGP ;
6. les Chefs coutumiers (Chef de canton/groupement et chef de village/tribu) ;
7. les Commissions Foncières (COFO) ;
8. les Chambres Régionales d'Agriculture (CRA) ;
9. les juges chargés des affaires civiles et coutumières ;
10. les services techniques déconcentrés de l'Etat.

Notons que les producteurs (trices), transformateurs (trices) sont rencontrés soit individuellement (cas promoteur Rizerie de Diffa) ou collectivement en tant que personne morale (cas des groupements féminins, associations etc).

La phase active de la mission est effectuée selon deux axes concomitamment couverts en huit (8) jours par des équipes constituées par le consultant : 1) Axe Tahoua-Agadez et 2) Zinder-Diffa. Les régions de Tillabéry et Niamey sont sillonnées auparavant par l'ensemble des équipes pour tester les outils de collecte des données et permettre à chacun de bien comprendre et internaliser la démarche.

L'administration du guide d'entretien aux personnes rencontrées a été facilitée par les UCR/PIMELAN qui ont informé les cibles et établi un calendrier de rencontres avant l'arrivée de la mission.

La finalité de la mission étant d'avoir des données permettant de bâtir le MGP du PIMELAN sur la base de l'existant, les entretiens ont porté sur :

- Identification des conflits/problèmes/litiges/plaintes pouvant naître de la mise en œuvre du PIMELAN ;
- Evaluation des capacités actuelles (avant adoption et mise en œuvre du mécanisme) de gestion et de règlement des plaintes ;
- Formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours dans le cadre du PIMELAN.

2.5. RÉDACTION DU RAPPORT

Les données ainsi recueillies ont été exploitées, ordonnées à l'issue des réunions et utilisées aux fins de la rédaction du présent MGP qui s'articule autour des points suivants :

- Introduction
- Rappel du contexte général et justification de l'étude
- Définition de quelques concepts,
- Objectif et résultats attendus de l'étude
- Présentation du PIMELAN
- Justification, objectifs et principes du MGP
- Diagnostic de la situation
- Propositions d'un mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre du PIMELAN
- Plan d'actions
- Budget
- Annexes

III- PRÉSENTATION DU PIMELAN

Le Projet Intégré de Modernisation de l'Agriculture et de l'Elevage pour la Transformation du monde rural (PIMELAN) a été initié en réponse à la problématique de « la lutte contre la pauvreté, l'insécurité alimentaire et nutritionnelle et au concept de Développement Durable ». Il s'agit en effet de soutenir l'acquisition de capacités dans le cadre de la politique de développement du Ministère de l'Agriculture et de l'Elevage par le renforcement des capacités nationales de productions agricoles et animales et de résilience face aux crises alimentaires et aux catastrophes.

3.1. OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT

L'objectif de développement du PIMELAN est d'augmenter la productivité agricole et l'accès aux marchés pour les petits et moyens agriculteurs et les petites et moyennes entreprises agroalimentaires dans les régions participant au projet.

Les indicateurs clefs de cet objectif sont de deux ordres :

- augmentation du rendement des produits de la culture et de l'élevage (poivrons, niébé, oignons, viande de bœuf et œufs), produits par les bénéficiaires ciblés (pourcentage, y compris production par les bénéficiaires femmes et ceux de moins de 35 ans) ; et
- augmentation de la valeur des produits agricoles commercialisés par les bénéficiaires du projet (pourcentage, y compris production par les bénéficiaires femmes et ceux de moins de 35 ans).

3.2. COUT ET DURÉE DU PROJET

D'un coût total de 134,9 millions d'USD, le projet sera exécuté au cours d'une période de six ans (2021-2026).

3.3. ZONES D'INTERVENTION

Le projet couvrira six régions du pays à savoir : Agadez, Diffa, Niamey, Tahoua, Tillabéry et Zinder. Ce projet soutiendra des investissements privés dans six régions : (i) trois régions affectées par un conflit (Diffa, Tillabéri et Tahoua) ; et (ii) trois autres régions (Agadez, Niamey et Zinder).

Les interventions du projet concerneront principalement les chaînes de valeur suivantes :

- (i) région de Tillabéry : oignons, niébé, riz, pommes de terre, moringa et autres cultures ;
- (ii) région de Tahoua : oignons, niébé, tomates et autres cultures agricoles ; et
- (iii) régions d'Agadez, Niamey et Zinder : activités agroalimentaires rentables dans certaines chaînes de valeur (oignon, pomme de terre, niébé) et toute autre activité agroalimentaire pertinente.

3.4. BÉNÉFICIAIRES DU PROJET

Le projet touchera deux catégories de bénéficiaires :

Bénéficiaires directs. Le projet devrait profiter principalement à environ 25 000 ménages d'agriculteurs de petite et moyenne taille, d'éleveurs sédentaires, de pisciculteurs, ainsi qu'à des petites et moyennes entreprises dans les zones cibles. Les femmes et les jeunes sont les bénéficiaires ciblés et le nombre d'entre eux qui seront pris en compte sera surveillé. Les bénéficiaires directs du projet comprennent également : (i) les IFP ; (ii) les organisations de producteurs et de transformateurs de produits d'agriculture et d'élevage et (iii) les services publics d'appui à l'agriculture.

Bénéficiaires indirects. Les bénéficiaires indirects comprennent : (i) du côté de la production, de la transformation et de la commercialisation : les autres exploitants agricoles, éleveurs et pisciculteurs, indirectement impliqués dans les activités du projet, qui bénéficieront notamment de l'amélioration du contrôle des maladies végétales et animales, ainsi que d'intrants et de services agricoles et d'élevage de meilleure qualité ; et (ii) des parties prenantes des chaînes de valeur (acheteurs et transformateurs) qui sans bénéficier directement du soutien financier du projet, tireront partie d'une meilleure offre de financement pour les produits des cultures, de l'élevage, de la volaille et du poisson et d'un meilleur accès au crédit ; (iii) du côté de la consommation, les consommateurs nigériens qui bénéficieront de produits de cultures et d'élevage en plus grande quantité et de meilleure qualité, ainsi que d'avantages nutritionnels au niveau des ménages ; (iv) les autres bénéficiaires indirects seront les prestataires de services des chaînes de valeur de l'élevage et de l'agriculture, y compris les vétérinaires privés et les fournisseurs d'intrants (semences, engrais, nourriture pour animaux, et médicaments vétérinaires) ; et (v) tous les bénéficiaires des réformes du secteur.

3.5 COMPOSANTES DU PROJET

Composante	Sous Composantes	OBJECTIFS	ACTIVITES
Composante 1 : Améliorer la qualité des services et des politiques de soutien à l'agriculture	Sous-Composante 1.1 : Mise en place du Système national de conseil agricole (SNCA) et de services de conseil,	Le renforcement des services de vulgarisation en ce qui concerne les cultures et l'élevage.	Améliorer les connaissances et les capacités des producteurs
			Appuyer la mise en œuvre de la stratégie du Système national de conseil agricole (SNCA),
			Former des prestataires de services du Conseil Agricole sur l'utilisation des variétés et pratiques de l'agriculture intelligente face au climat (AIC),
	Sous composante 1.2 : Renforcement de la gestion des services vétérinaires, phytosanitaires et de sécurité alimentaire.	Soutien aux services vétérinaires et phytosanitaires	Renforcer les systèmes de surveillance des maladies prioritaires des cultures émergentes et ré-émergentes
			Lutter en priorité contre les maladies et les parasites de cultures
			Lutter en priorité contre les maladies du bétail ayant un impact sur la productivité
			Prévenir les principales maladies des poissons
			Promouvoir la sécurité alimentaire par l'amélioration du contrôle de la qualité des intrants, des aliments et des produits alimentaires.
	Sous composante 1.3 : Renforcement de la planification de la politique agricole et du cadre réglementaire	Renforcement du cadre politique, juridique et réglementaire et mise en place de mécanismes de prévention et de réaction aux crises et aux urgences graves dans le secteur de l'agriculture	Appuyer la transformation et le renforcement de l'efficacité et de l'efficience de l'Unité de soutien aux politiques agricoles (USPA) du MAGEL.
			Soutenir la capacité du MAGEL à faire face aux crises en fournissant des équipements, une formation et des ressources pour des études spécialisées et des campagnes de communication
			Soutenir la consolidation et l'activation des outils de prévention et de gestion

			des crises en relation avec l'agriculture Soutenir la formation pour mieux comprendre les risques liés au changement climatique
Composante 2 : Accroître les investissements dans la production agricole, la transformation, et l'accès au marché	Sous composante 2.1 : Soutien aux partenariats productifs	Développer des partenariats productifs	Identifier des acheteurs de produits d'agriculture, d'élevage et d'aquaculture à fort potentiel
			Soutenir des associations de producteurs et des PME afin qu'ils concluent des ententes avec les acheteurs identifiés
			Renforcer les capacités des producteurs et des PME pour qu'ils puissent répondre à la demande des acheteurs et améliorer la qualité de leur production
			Développer des modèles d'entreprise et de plans d'affaires viables pour permettre une croissance durable des PME et des associations de producteurs
	Sous composante 2.2 : Soutien aux investissements privés dans l'agriculture et l'élevage via le programme de financement à coûts partagés	Améliorer l'accès au financement	Faciliter l'accès au financement afin d'accroître les investissements du secteur agroalimentaire et promouvoir l'émergence de PME solides (Mise en place des guichets dans le cadre du Programme de financement à coûts partagés)
	Sous-composante 2.3 : Soutien aux IFP par un mécanisme de partage des risques et d'assistance technique	Apporter un soutien aux institutions financières	Mettre en place un mécanisme de partage des risques (MPR) pour encourager les institutions financières à octroyer le crédit aux producteurs, aux groupes de producteurs et aux PME du secteur agroalimentaire Assister les IFP et le FISAN pour faire face aux capacités limitées des institutions financières en matière de crédit agricole.
Composante 3 : Coordination du projet	Soutenir les Unités nationales de coordination Effectuer le S&E du projet, Former et soutenir les institutions nationales partenaires (ministères sectoriels, HC3n)		
Composante 4 : Réponse d'urgence contingente	Répondre à la demande d'activation du financement d'urgence par le Gouvernement.		

IV- JUSTIFICATION, OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

4.1. OBJECTIFS DU MGP PIMELAN

Dans le cadre du PIMELAN, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP du PIMELAN sont les suivants :

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges ;
- Favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter le mieux que l'on peut à faire recours à la justice ;
- Minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution du PIMELAN ;
- Assurer l'appropriation et la durabilité des interventions du MGP du PIMELAN par les parties prenantes ;
- Donner des éclaircissements pour répondre à des demandes d'information.

4.2. PRINCIPES DU MGP DU PIMELAN

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque ou crainte de représailles pour elles ou pour autrui.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter 8 (huit) principes fondamentaux permettant de gérer les plaintes selon les bonnes pratiques.

Les principes fondamentaux seront observés afin d'inspirer la confiance des usagers.

4.2.1. Participation

Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.

Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

4.2.2. Mise en contexte et pertinence

Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le

mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. Toute réclamation mérite une visite et discussion.

4.2.3. Sécurité

Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGP.

4.2.4. Confidentialité

Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

4.2.5. Respect

Respecter les souhaits, les droits et la dignité des personnes déposant une plainte, leur intégrité physique et morale, leur vie privée sans discrimination.

4.2.6. Non-discrimination

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.

Ne pas marginaliser en raison de l'appartenance ethnique, politique, religieuse, sociale, économique, du sexe ou de l'âge et apporter la même intention aux plaignant (e)s.

4.2.7. Transparent et adapté à la culture locale

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.

Les parties prenantes doivent être clairement informées de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. L'on peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre.

4.2.8. Accessibilité

Etre connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.

Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.

4.3. IMPORTANCE DU MGP

L'importance du MGP est de :

- répondre aux besoins des populations bénéficiaires, traiter et résoudre leurs réclamations ;
- proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions des populations bénéficiaires, et améliorer ainsi la participation citoyenne aux activités du PIMELAN ;

- améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- améliorer le dialogue entre le Projet et les bénéficiaires ;
- promouvoir la transparence et la recevabilité ;
- atténuer les risques éventuels liés à l'action du Projet etc.

4.4. AVANTAGES POUR LE PROJET

Pour le PIMELAN, le MGP présente les avantages ci-après :

- fournir au personnel de l'UGP des informations qui leur permettent d'améliorer l'action du projet de manière transparente ;
- établir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les bénéficiaires et le projet ;
- donner un aperçu de l'efficacité de l'action du projet par le biais des données liées aux plaintes ;
- aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable ;
- limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées.

4.5. AVANTAGES POUR LES BÉNÉFICIAIRES

- établir un forum et une structure pour exprimer des plaintes ;
- donner accès à un système clair et transparent de résolution des plaintes, faciliter l'accès à l'information ;
- offrir aux bénéficiaires un outil fiable pour contester une action du projet à programmer ou déjà réalisée ;
- améliorer les services et optimiser la satisfaction des bénéficiaires.

4.6. PRINCIPAUX RISQUES D'UN SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES

- Même si le système est parfaitement élaboré, si la population n'est pas informée de l'existence et du fonctionnement du système, il restera inutile ;
- Si les réclamations ne sont pas traitées dans un délai opportun et/ou ne produisent pas de retour d'information ou de résultats, le système de gestion des plaintes risque d'être décrédibilisé ;
- Si les communautés ne sont pas bien sensibilisées, elles risquent de confondre plainte et délation.

4.7. PARTIES PRENANTES POTENTIELLES ET LEURS RÔLES

4.7.1. Parties prenantes concernées par le MGP du PIMELAN

L'on distingue les parties prenantes directes et les parties prenantes indirectes.

4.7.1.1. Parties prenantes directes sont :

- les producteurs (trices) (agriculteurs (trices), éleveurs(es), pisciculteurs (trices)) ;
- les petites et moyennes entreprises agroalimentaires et autres groupements d'intérêt économique (GIE) ;
- les commerçants ;
- les institutions financières partenaires ;
- les femmes et jeunes ;
- les services techniques partenaires (Agriculture, Elevage, Environnement) ;
- les Unités de Coordination du Projet (Nationale et régionales) ;

- les prestataires des services (GIE, ONG, Bureau d'études etc.).

A ces catégories s'ajoute un groupe spécifique composé des COFO, présentes à tous les niveaux d'intervention du projet et les CRA au niveau des régions.

4.7.1.2. Parties prenantes indirectes

- les Chefs coutumiers ;
- les administrations déconcentrées et décentralisées
- les autres producteurs (trices);
- les consommateurs(trices) ;
- CRA, Cofo, cofob, cofocom,
- CAPAN....
- les autres projets intervenants dans la zone du PIMELAN ;
- les prestataires des services (GIE, ONG, Bureau d'études etc.).

Qui peut déposer une plainte ?

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans un projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

4.7.2. Rôles des parties prenantes

Le rôle de chacune de ces parties prenantes sera sollicité dans la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes dont le projet s'est doté. Dès lors, il convient de préciser les parties prenantes et leurs rôles dans l'optique d'une mise en contexte et de minimiser les risques liés à l'application du MGP.

V- DIAGNOSTIC DE LA SITUATION

Dans le respect des principes d'un MGP particulièrement celui de la participation, un diagnostic de la situation sur l'existant en termes de gestion des plaintes a été réalisé. L'analyse des données collectées auprès d'un échantillon des bénéficiaires cibles (producteurs, transformateurs, commerçants, PME, projets, institutions publiques, etc) potentiels dans toutes les régions d'intervention du projet a permis de fixer les jalons de la construction du MGP du PIMELAN. Le diagnostic a porté sur les points suivants :

1. Identification des plaintes au niveau local/plaintes potentielles, prévisibles, conflits prédominants ;
2. Identification et analyse des capacités actuelles de résolution des plaintes /analyse de mécanismes de règlements des plaintes existants.

5.1. IDENTIFICATION DES PLAINTES LORS DU DIAGNOSTIC TERRAIN

Au cours de la mission de collecte des données, il a été relevé de nombreuses catégories de plaintes et réclamations qui surgissent au sein des associations, des petites et moyennes entreprises ainsi qu'au niveau des projets et ce à tous les niveaux d'intervention. Elles se manifestent de plusieurs manières, opposant des producteurs entre eux, entre eux et les entreprises ou opposent les entreprises elles-mêmes, etc.

A l'issue du diagnostic effectué dans les régions concernées par le projet, plusieurs plaintes liées à des conflits ont été identifiées notamment celles qui sont couramment rencontrées et qui concourent aux activités de production et utilisation des ressources naturelles (terre, eau, pâturage etc). Les principales sont :

- **Plaintes liées à des conflits autour des dégâts champêtres :** qui résultent du non-respect de la période de libération des champs soit par les agriculteurs ou par les éleveurs. La libération des champs fixée, chaque année, par un acte administratif des autorités compétentes permet aux éleveurs d'introduire leurs troupeaux dans les champs pour bénéficier des résidus des récoltes. Elle intervient généralement après l'engrenage des récoltes. Or, Il arrive des moments où les éleveurs pasteurs ou transhumants enfreignent à la règle en s'introduisant très tôt dans les champs causant ainsi des dégâts champêtres. L'effet inverse pourrait se produire quand des agriculteurs subissent des dommages parce qu'ils n'ont pas pu engranger à temps. Ce cas intervient quand la durée de la saison hivernale n'est pas uniforme. Dans un cas comme dans l'autre, il arrive des conflits qui entraînent des plaintes par la partie lésée.
- **Plaintes liées aux conflits fonciers :** la propriété foncière constitue le principal capital des producteurs nigériens, qu'il s'agisse des agriculteurs ou éleveurs et les auteurs qui en profitent à travers des prêts ou gages. Elle fait l'objet des convoitises qui se traduisent par des conflits opposant les agriculteurs entre eux à cause de l'empiètement des limites des champs par un voisin ou par l'autre, le déni de prêt informel ou sans témoin, la réclamation, à tort ou à raison, d'une portion du terroir à vocation agricole ou pastorale par une communauté. Ce dernier cas qui prend la forme d'un conflit intercommunautaire peut également intervenir entre agriculteurs et éleveurs.
- **Plaintes liées à des conflits sur l'accès aux ressources naturelles :** Au Niger, presque toutes les ressources naturelles (eau, sol, plante etc) sont partagées et sont par conséquent d'accès parfois conflictuel. L'exemple d'eau de la mare, de la rivière utilisée à la fois à des fins d'irrigation, piscicole et d'abreuvement est très édifiant. Son usage par les agriculteurs, les pêcheurs et les éleveurs constitue une source de conflit car les besoins des acteurs en présence sont souvent concurrentiels. De même que le pêcheur peut se plaindre de la destruction de ses filets installés dans une mare par le passage des troupeaux, de même l'éleveur se plaindrait vis-à-vis de l'agriculteur pour l'accaparement de la zone de pâture environnante au profit de développement des cultures maraîchères qui, à ses yeux demande le pompage excessif de la ressource et l'utilisation des pesticides qui pourraient contaminer l'eau qui sert d'abreuvoir. De même, la réclamation, par les éleveurs, des couloirs de passage

et des espaces pastoraux occupés par les agriculteurs constitue une source de conflit entre les deux civilisations.

Les conflits ci-dessus décrits concernent beaucoup plus les petits et moyens producteurs qui pourraient avoir de partenariat productif avec les autres cibles du projet notamment les transformateurs organisés en groupement ou non, les commerçants et/ou transporteurs (vendeurs et acheteurs), les intermédiaires financiers ainsi que le projet qui octroiera la subvention pour le développement de ce partenariat. Les causes principales sont:

- la non clarification des statuts fonciers,
- la non clarification des limites des propriétés terriennes ;
- la non clarification de la vocation des ressources partagées ;
- le non respect de la réglementation en vigueur.

5.2. ANALYSE DES MÉCANISMES DE GESTION DES PLAINTES EXISTANTS

Le mécanisme de règlement de toutes les plaintes est fonction des cas qui se présentent et la culture locale de la zone selon laquelle ces cas sont habituellement traités. Ainsi, le processus de règlement se base sur les principes suivants :

5.2.1. Les principes applicables

- **Concertation et dialogue internes** : Ce type de règlement intervient au sein des associations et groupements, des organisations des productions suite aux plaintes portées par des membres ou un groupe des membres. La concertation est conduite par les leaders (président (e) ou par les comités de gestion. La concertation qui aboutit en général au consensus vise à créer un climat de bonne collaboration pour le bon déroulement des activités.
- **Médiation** : Processus volontaire, amiable et confidentiel de règlement par tierce personne physique ou morale qui aide à parvenir à une solution négociée. C'est le cas de la CRA qui joue un rôle de négociation entre les banques et/ou les projets et ses membres. La médiation peut être assurée par un sage ou un groupe de sages auquel on fait appel pour le règlement d'un différent.
- **Conciliation** : de par leurs statuts, les chefs coutumiers (chef de village, chef de canton, tribu et groupement) sont compétents en matière de conciliation relativement aux plaintes et réclamations liés aux dégâts champêtres, au foncier et l'accès aux ressources naturelles ou tout autre plainte susceptible de porter atteinte à la cohésion sociale. La conciliation est le mode de règlement le plus courant au niveau local. Elle a toujours lieu en présence du comité de sage ou les personnes influentes notamment les Imans pour garantir la transparence et l'équité. La conciliation prévaut également au niveau des producteurs.
- **Homologation**: il s'agit de la confirmation de la conciliation faite par le juge au vu du procès-verbal (PV) établi par les conciliateurs (chefs coutumiers).
- **La Publicité foncière** est quant à elle un outil de prévention des plaintes utilisé par les COFO. Elle consiste en la délimitation d'espaces donnés à en définir la vocation et à les porter à la connaissance du grand public à travers la campagne d'information par les médias et les services techniques déconcentrés.

Comme on peut le constater, le règlement à l'amiable est le mode couramment utilisé ; le jugement intervient en cas du déni de conciliation par le plaignant (en l'absence du PV) ou en cas de plainte ou réclamation ayant dégénéré en conflits qui se soldent par la perte en vie humaine.

5.2.2. Les structures de règlement des plaintes

Les commissions en charge de la résolution de toute plainte sont multiples. Ainsi l'on peut distinguer comme commissions :

- la chefferie traditionnelle ;

- les comités de gestion des structures mises en place par des groupements de producteurs, transformateurs des produits agricoles, les commerçants etc ;
- les cadres de concertation qui, au-delà de la concertation intra structures, regroupent les représentants de plusieurs structures ou opérateurs qui examinent et règlent les plaintes et réclamations à des périodes convenues ;
- les comités de sages et personnes influentes ;
- les COFO ;
- les maires qui ont le pouvoir de police en milieu rural.

Tableau 1 : Cadre organisationnel de gestion des plaintes

Structures de gestion des plaintes	Mécanisme
Chefferie traditionnelle	Convocation des belligérants devant la cour du chef et conseil en vue d'un consensus accompagné selon les cas d'une réparation du préjudice causé.
Les comités de gestion mis en place par des structures (groupements, associations, coopératives etc)	Application du règlement et du statut mis en place et application des sanctions en cas non-respect.
Les cadres de concertation	Mis en place au niveau des structures étatiques et regroupe plusieurs services en fonction des interventions du projet afin de trouver une solution aux plaintes qui peuvent se poser.
Les comités des sages	Composé le plus souvent de chefs de cantons leaders religieux au plus haut niveau et dont leur intervention aboutit à l'extinction de la plainte.
Les COFO	Appui conseil afin d'éviter tout conflit pouvant dégénérer.
Les maires	En dernier recours en cas de non-conciliation.

5.2.3. les mécanismes de gestion des plaintes des autres partenaires intervenant dans la zone

Il y a lieu de noter, par ailleurs, que plusieurs autres mécanismes de gestion de plaintes ont été recensés dans la zone d'intervention du PIMELAN. Il s'agit des mécanismes mis en place par certains programmes et projets, ONG/AD et la CRA, Projet d'Appui à l'Agriculture Sensible aux Risques Climatiques (PASEC), Filets sociaux, PAC3, MCA/Niger, de l'Association Nigérienne pour la Dynamisation des Initiatives Locales (ONG KARKARA) et du Collectif des Associations Pastorales du Niger (CAPAN). Les schémas du mécanisme de certaines de ces structures sont :

5.2.3.1. ONG KARKARA :

- 1^{er} niveau (village ou site) : Réception et enregistrement de la plainte par un comité de gestion composé des sages du village, du responsable du site et femmes et des jeunes. Le comité est présidé par le Chef de village et l'enregistrement est assuré par le responsable du site;
- 2^{ème} niveau (Chef de projet) : qui règle la plainte de concert avec le comité (en cas de non-accord au niveau village) ;
- 3^{ème} niveau (Siège de l'ONG) : Où la plainte est traitée par l'exécutif de l'ONG (en cas de non accord au niveau du Chef de projet) ;
- 4^{ème} niveau (Partenaires financiers) : Réception et enregistrement des PV quelque soit l'issue réservée à la plainte (question de redevabilité).

5.2.3.2. CAPAN

- 1er niveau (village et communes) : Réception et enregistrement de la plainte par des points focaux (un agriculteur et un éleveur) qui traitent la plainte avec les autorités administratives (maires) et coutumières (chef de village) ;
- 2ème niveau (CAPAN régional) : qui règle la plainte de concert avec les autorités administratives (Gouverneurs et préfets);
- 3ème niveau (CAPAN national) : Où la plainte est traitée par l'exécutif du Collectif (en cas de non accord au niveau régional);

5.2.3.3. PASEC :

Le mécanisme de ce projet est arrimé au processus de la décentralisation et met, de ce fait, les communes au cœur de la gestion des plaintes.

Il y a lieu, également, de reconnaître que le rôle important joué dans la résolution des plaintes, réclamations et plusieurs autres différents par les structures et responsables cités ci-haut, concoure à minimiser les conflits et à favoriser un climat de collaboration de nature à stimuler les actions entreprises par les acteurs agissant dans le secteur de développement rural. Les caractéristiques communes à ces structures sont qu'elles n'ont pas, dans la plupart des cas, force de loi. Il existe cependant des textes législatifs et règlementaires qui encadrent grosso-modo certains règlements des plaintes et auxquels le conciliateur, les comités et les cadres de concertation font référence. Il s'agit particulièrement de :

- l'ordonnance n° 93-015 du 2 mars 1995 fixant les principes d'orientation du code rural (articles 4, 23 et 25);
- la loi n°2004-050 du 22 juillet 2004 fixant l'organisation et la compétence des juridictions en République du Niger (articles 55 56 et 57) ;
- l'ordonnance 2010-09 du 1^{er} avril 2010 portant code de l'eau au Niger (articles 4, 26, 69 et 77);
- la loi 2004- 040 du 8 juin 2004 portant régime forestier au Niger (38, 52,et 54);
- l'ordonnance 93-028 du 30 mars 1993 modifiée et complétée par la loi 2008 42 du 23 juin 2008 portant statut de la chefferie traditionnelle en République du Niger (16, 17, 20, 21, et 23);

5.2.4. Leçons tirées des mécanismes existants dans la zone du projet

En dépit du privilège dont jouissent les structures de règlement des plaintes et de l'existence de ces textes force est constater que leur fonctionnement est une problématique. En effet, les bénéficiaires de financement des projets ignorent les textes qui, même s'ils existent sont parfois insuffisamment vulgarisés et mal appliqués. Par ailleurs, les structures de règlement ne maîtrisent pas leur rôle ou manifestent un penchant envers le plaignant ou l'incriminé. Une certaine confusion règne entre conciliation et consensus, entre jugement et homologation ou encore entre conciliation et jugement ce qui crée la méfiance entre les parties en présence. Le déni de règlement à l'amiable découle de cette méfiance surtout quand on sait que les actes de conciliation, de médiation et du consensus issus de concertation à l'interne ne sont pas matérialisés (manque de PV ou d'un rapport circonstancié). Partant de cette analyse les forces et les faiblesses des systèmes existants se résument comme suit :

Tableau 2 : Forces et faiblesses des mécanismes existants

Structures de gestion des plaintes	Forces	Faiblesses
Chefferie traditionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Rôle exercé traditionnellement reconnu par les populations ; • Nombre de recours enregistrés relativement important ; • L'apaisement crée au sein des communautés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les actes de conciliation ne sont pas toujours matérialisés ; • La résolution se fait sur aucune référence légale ; • Les textes législatifs et règlementaires mal connus des populations car non diffusés ; • La non application des textes existants
Les comités de gestion mis en place par des structures (groupements, associations, coopératives etc)	<ul style="list-style-type: none"> • Existence des statuts et règlements intérieur ; • L'entente est rapidement et familialement trouvée en cas de plainte • Existence des textes qui régissent ce type des structures au niveau national ; • Structures reconnues par l'Etat 	<ul style="list-style-type: none"> • Les textes qui régissent les structures ne sont pas connus ou pas appliqués ; • Ces textes ne sont pas appropriés par tous les membres ; • Conflits d'intérêts au sein des structures ; • beaucoup des structures sont la recherche de leur identité ; • -Les responsables élus au sein de ces structures n'exercent pas leur rôle d'où un dysfonctionnement des organes (bureau exécutif, assemblée générale)
Les cadres de concertation	Regroupent, dans la plupart des cas, toutes les sensibilités capables de régler les plaintes ou autres différents	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des cadres de concertation n'ont pas de base légale ; • Ils n'ont pas les moyens de leur politique ; • Ils sont dysfonctionnant à cause de problèmes de communication et la non application des textes
Les comités des sages	Ils sont respectés	Leurs décisions sont généralement acceptées par tous les antagonistes.
Les COFO	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnues en tant que structures étatiques ; • Interviennent sur la base des lois de la République ; • Agissent beaucoup plus sur la prévention 	<ul style="list-style-type: none"> • Les textes des lois sont insuffisamment vulgarisés ; • La méconnaissance des textes par les populations cause des protestations du règlement, • Elles souffrent d'insuffisance de moyens ; • Elles sont caractérisées par l'instabilité des cadres à tous les niveaux
Les maires	Ils disposent de double casquette (représentant de l'Etat et premier responsable élu de la commune) et jouissent de force de la police en milieu rural	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des maires ignorent leur rôle ; abusent du pouvoir ; • Leurs décisions sont souvent contestées.

Le mécanisme de gestion des plaintes, objet de cette étude est élaboré non seulement en tenant compte de cette problématique, de différentes sources de conflits identifiées ci-haut, mais aussi en adapté au contexte du PIMELAN.

Aussi, au moment de l'opérationnalisation de son mécanisme de Gestion des Plaintes, le PIMELAN doit étroitement collaborer avec toutes les institutions et structures disposant de cet outil dans le sens de la complémentarité et la recherche de l'efficacité.

NB : Une attention particulière doit être accordée à la prévention des plaintes pouvant provenir des groupes vulnérables (Femmes, jeunes, les plus pauvres, handicapés, etc). Pour cela, la définition des critères de choix ou de sélection des bénéficiaires doit tenir compte de ces groupes qui sont parties intégrantes des promoteurs (trices) afin de prévenir le choix discriminatoire et autres griefs.

5.3. IDENTIFICATION DES PLAINTES POTENTIELLES DU PIMELAN

De l'analyse des plaintes identifiées par catégorie d'acteurs les plaintes potentielles selon les activités des différentes composantes du PIMELAN se présentent comme suit

Tableau 3 : Types de plaintes potentielles du PIMELAN

Sous-composantes	Objectifs	Activités	- Plaintes potentielle liée à l'activité
- Composante 1 : Améliorer la qualité des services et des politiques de soutien à l'agriculture			
Sous-Composante 1.1 : Mise en place du Système national de conseil agricole (SNCA) et de services de conseil,	Le renforcement des services de vulgarisation en ce qui concerne les cultures et l'élevage.	Améliorer les connaissances et les capacités des producteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvais choix des prestataires des services et des bénéficiaires - Inadaptation des supports de communication - Le choix des bénéficiaires : individus, organisations, communautés
		Appuyer la mise en œuvre de la stratégie du Système national de conseil agricole (SNCA),	<ul style="list-style-type: none"> - L'ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats
		Former des prestataires de services du Conseil Agricole sur l'utilisation des variétés et pratiques de l'agriculture intelligente face au climat (AIC),	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des variétés non adaptées ; - Mauvaise qualité de la formation dispensée ; - Adoption des pratiques d'AIC inappropriées - Discrimination dans l'octroi des intrants - Cas de conflits d'intérêt - Discrimination lors du choix des prestataires à former
Sous composante 1.2 : Renforcement de la gestion des services vétérinaires, phytosanitaires et de sécurité	Soutien aux services vétérinaires et phytosanitaires	Renforcer les systèmes de surveillance des maladies prioritaires des cultures émergentes et ré-émergentes	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction des troupeaux contaminés dans des zones indemnes des maladies ; - Contamination et/ou intoxication des populations par les rejets des pesticides ; - Mauvais choix des bénéficiaires - Déficit du système de

alimentaire.		Lutter en priorité contre les maladies et les parasites de cultures	communication - Retard dans la mise en place du dispositif de prévention - Difficulté d'accès aux services de l'élevage - Corruption des agents du service de l'élevage - Pollution des ressources liées à une mauvaise utilisation des produits phytosanitaires
		Lutter en priorité contre les maladies du bétail ayant un impact sur la productivité	
		Prévenir les principales maladies des poissons	
		Promouvoir la sécurité alimentaire par l'amélioration du contrôle de la qualité des intrants, des aliments et des produits alimentaires.	
Sous composante 1.3 : Renforcement de la planification de la politique agricole et du cadre réglementaire Renforcement du cadre politique, juridique et réglementaire et mise en place de mécanismes de prévention et de réaction aux crises et aux urgences graves dans le secteur de l'agriculture		Appuyer la transformation et le renforcement de l'efficacité et de l'efficience de l'Unité de soutien aux politiques agricoles (USPA) du MAGEL.	- Politiques agricoles mal orientées et contraignantes pour les petits producteurs - L'ingérence du politique
		Soutenir la capacité du MAGEL à faire face aux crises en fournissant des équipements, une formation et des ressources pour des études spécialisées et des campagnes de communication	- Mauvaise qualité des équipements ; - Formation de mauvaise qualité ; - Détournement des ressources octroyées - L'ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats
		Soutenir la consolidation et l'activation des outils de prévention et de gestion des crises en relation avec l'agriculture	- Retard dans la planification et la mise en place des moyens
		Soutenir la formation pour mieux comprendre les risques liés au changement climatique	Mauvais choix du prestataire
Composante 2 : Accroître les investissements dans la production agricole, la transformation, et l'accès au marché			
Sous composante 2.1 : Soutien aux partenariats	Développer des partenariats productifs	Identifier des acheteurs de produits d'agriculture, d'élevage et d'aquaculture à fort	- Des acheteurs non respectueux des termes du partenariat ; - Mauvais payeurs des services fournis

productifs		potentiel	
		Soutenir des associations de producteurs et des PME afin qu'ils concluent des ententes avec les acheteurs identifiés	<ul style="list-style-type: none"> - Fourniture des services de mauvaise qualité ; - Non-respect des termes du contrat ; - Irrégularité dans la fourniture des produits
		Renforcer les capacités des producteurs et des PME pour qu'ils puissent répondre à la demande des acheteurs et améliorer la qualité de leur production	Mauvais ciblage des producteurs et PME
		Développer des modèles d'entreprise et de plans d'affaires viables pour permettre une croissance durable des PME et des associations de producteurs	
		Assister techniquement la mise en œuvre de plans d'affaires	
Sous-composante 2.2 : Soutien aux investissements privés dans l'agriculture et l'élevage via le programme de financement à coûts partagés	Améliorer l'accès au financement	Faciliter l'accès au financement afin d'accroître les investissements du secteur agroalimentaire et promouvoir l'émergence de PME solides (Mise en place des guichets dans le cadre du Programme de financement à coûts partagés).	<ul style="list-style-type: none"> - Les plaintes suivantes peuvent être exprimées vis-à-vis du projet - Non respect des clauses contractuelles - Conflit d'intérêt : Conflits d'intérêts venant des acteurs du projet ; - Retard dans la mise en place des subventions - Déficit de communication sur le projet et les conditions de financement
Sous-composante 2.3 : Soutien aux IFP par un mécanisme de partage des risques et d'assistance technique	Apporter un soutien aux institutions financières	Mettre en place un mécanisme de partage des risques (MPR) pour encourager les institutions financières à octroyer le crédit aux producteurs, aux groupes de producteurs et aux PME du secteur agroalimentaire	<ul style="list-style-type: none"> - Financement des prête-noms ; - Retard dans la mise en place des crédits - Surcharge liée à la garantie bancaire et Agio - Faible internalisation des clauses et autres conditions du projet - Conditions de prêts non claires - La gestion des fonds - Retard dans la mise à disposition des fonds
		Assister les IFP et le FISAN pour faire face aux capacités limitées des institutions financières en matière de crédit agricole.	

Composante 3 : Coordination du projet			
		Soutenir les Unités nationales de coordination Effectuer le S&E du projet, Former et soutenir les institutions nationales partenaires (ministères sectoriels, HC3n)	<ul style="list-style-type: none"> - Retard dans la mise en place des moyens ; - Retard dans la planification la planification - L'ingérence du politique - Le cas des conflits d'intérêt - Le non-respect des clauses contractuelles dans le financement - La perception contradictoire des résultats - La promesse non tenue de l'agence d'exécution - Les conflits d'intérêt venant des acteurs du projet - La non implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet - Le désaccord sur le choix du site du projet - Les désaccord sur les organes dirigeants
Composante 4 : Réponse d'urgence contingente			
		Répondre à la demande d'activation du financement d'urgence par le Gouvernement.	<ul style="list-style-type: none"> - Conditions d'activation non claires ; - Déviation des objectifs, L'ingérence du politique

Outre

les conflits récurrents, et eu égard à l'importance de l'objectif assigné au projet en sa partie « l'accroissement des investissements » qui passe par les contrats productifs entre acteurs, chacun en ce qui le concerne à travers son secteur d'activité, la mission a identifié les plaintes et réclamations susceptibles d'être rencontrées par catégorie d'acteurs dans le cadre du PIMELAN. Ce sont :

5.3.1. Au niveau des producteurs :

- Non remboursement de crédit ;
- Non-respect des clauses contractuelles ;
- Conflit d'intérêt ;
- Non respect des normes de qualité en termes de fourniture des biens et services ;
- Paiement irrégulier des employés et prestataires des services ;
- Faible internalisation des clauses et autres conditions du projet ;
- Problème de visibilité et de compétitivité, de mévente, de stockage ;
- Déviation des objectifs des opérations par les porteurs de projet ;
- Des activités générant des nuisances et perturbations, par exemple lors des travaux ;
- Accident de chantier, arrivé au cours de travaux, touchant le personnel.

5.3.2. Au niveau des transformateurs :

- Gestion familiale des entreprises ;
- Non-respect des clauses contractuelles ;
- Conflit du leadership ;
- Non-respect des normes de qualité en termes de fourniture des biens et services ;
- Paiement irrégulier des employés et prestataires des services ;

- Non remboursement de crédit ;
- Faible internalisation des clauses et autres conditions du projet ;
- Problème de débouché ;
- Problème de visibilité et de compétitivité, de mévente, de stockage ;
- Déviation des objectifs des opérations par les porteurs de projet ;
- rejet des Produit Organique Persistants, Particule Organique, pollution sonore ou émission de gaz à impact sur la santé des utilisateurs de ces produits ;
- Déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel ;
- Activités générant des nuisances et perturbations, par exemple lors des travaux ;
- Accident de chantier, arrivé au cours de travaux, touchant le personnel.

5.3.3 Au niveau des vendeurs/acheteurs (Commercialisation)

- Absence de contrat productif ;
- Conflit d'intérêt ;
- Conflit du leadership ;
- Non-respect respect des normes de qualité en termes de fourniture des biens et services ;
- Problème de visibilité et de compétitivité, de mévente, de stockage.

VI- PROPOSITIONS D'UN MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PIMELAN

6.1. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Au plan méthodologique, le Consultant a identifié l'ensemble des parties prenantes afin de les comprendre selon les divers paramètres tels que le niveau d'influence/pouvoir, la capacité de réseau et le niveau d'intérêt en lien avec le projet.

La participation du public au processus de préparation du présent MGP est une exigence centrale de la Banque mondiale et du contexte national pour mieux cerner, gérer les conflits ou plaintes pouvant surgir lors de la mise en œuvre du projet. A cet effet, des consultations du public ont été menées dans la zone d'intervention potentielle du projet pour informer et sensibiliser sur le bien-fondé d'un mécanisme de gestion des plaintes, nécessaire à l'amélioration de la qualité des interventions du projet et obtenir une adhésion totale des populations bénéficiaires.

L'objectif global des consultations des parties prenantes est d'associer les communautés, groupes ou personnes potentiellement affectés et autres parties concernées à la prise de décision finale concernant un projet. En effet, le PIMELAN veut encourager les partenaires et les parties prenantes à apporter des commentaires sur la progression et l'efficacité de son travail. Les mécanismes de rétroaction et de plaintes viennent renforcer la culture de redevabilité permettant ainsi d'améliorer la qualité des prestations du projet PIMELAN et les relations qu'il établit avec les partenaires et les communautés.

Le PIMELAN veut encourager le personnel et les organisations partenaires à :

- Reconnaître que des erreurs peuvent être commises et s'engager à en tirer des leçons ;
- Faire plus que de simplement « écouter » les parties prenantes, en particulier les bénéficiaires dans ses interventions.

Le MGP du PIMELAN est inclusif. Il s'appuiera non seulement sur les comités de gestion proposés dans le présent document mais aussi sur les mécanismes existants identifiés lors du diagnostic. Pour atteindre ses objectifs, le Mécanisme est décliné en plusieurs étapes telles que mentionnées ci-dessous:

6.2. PROCÉDURE DE LA GESTION DES PLAINTES

Il est important que les populations de la zone d'intervention du PIMELAN soient informées de la possibilité de déposer une plainte à travers le 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. Aussi compte tenu du fait qu'une grande majorité des bénéficiaires reste analphabète, la traduction du MGP dans les langues les plus parlées de la zone d'intervention du PIMELAN est nécessaire pour une plus grande et large diffusion.

Les plaintes pouvant être de nature très différente, elles devront être soumises à un organe spécifique dénommé Comité de gestion des plaintes pour leur résolution. Ce Comité sera appuyé par des cellules, qui travailleront comme ses antennes sur les sites d'intervention. Les deux échelons sont :

- Au niveau des sites dans les zones d'intervention du projet au travers des Cellules de Gestion des Plaintes qui seront mises en place.
- Au sein du Comité de Gestion des Plaintes au niveau du PIMELAN (niveaux régional et national).

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des réclamations. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

Pour ce faire afin de savoir vers qui les plaignants doivent s'orienter, des comités de gestion des plaintes doivent être mis en place de la base au sommet. Il sera établi les noms des membres du Comité, leurs adresses et numéros de téléphone.

6.2.1. Organisation et Responsabilité

Au regard du nombre des populations bénéficiaires et de leur diversité, de l'échelle d'intervention du projet, et de la multiplicité des structures (administratives, programmes, projets etc) le mécanisme de gestion de plainte du PIMELAN; l'intervention des activités du projet peuvent se situer à trois niveaux.

- Niveau local (localité où s'exécute l'activité financée par le PIMELAN) qui peut être un site localisé soit au niveau village, une commune rurale, un quartier ;
- Niveau régional (la localité où se situe la coordination régionale du PIMELAN)
- Niveau national (Niamey, où se situe la coordination nationale du PIMELAN)

La composition des comités par niveau se présente comme suit

Niveau local :

Le comité local de gestion des plaintes qui est fonction du type d'activité est présidé par l'autorité locale compétente (chef de village, chef de quartier, maire). Il assure le rôle de coordination locale et de suivi. Il est composé de :

- L'autorité locale (Le maire, le chef du village ou le Chef de quartier) ;
- Représentant des comités des producteurs professionnels en agriculture et ou de l'élevage ;
- Représentant des transformateurs (trices)des produits agricoles ;
- Représentant des commerçant (es) des produits transformés ;

Ce comité constituera la courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs doléances et travaillera en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du PIMELAN.

Ce comité sera constitué sur les sites d'implémentation des micro-projets ou sur les sites susceptibles de subir des impacts du PIMELAN.

Au niveau des sites des activités les responsabilités se résument comme suit :

- Recevoir les plaintes manuscrites
- Transcrire les plaintes dans le registre si la plainte est verbale
- Envoyer ces plaintes toutes les semaines au Comité de gestion des plaintes au niveau local pour traitement –
Recevoir les solutions trouvées aux plaintes et leur diffusion aux plaignants.

Si la plainte peut trouver solution au niveau du Comité local, celle-ci se contentera juste de renseigner l'Unité de gestion du Projet au niveau. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement du grief sera transférée au comité régional.

Le délai accordé à la Cellule locale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 4 jours au maximum. Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau régional.

Niveau régional

Le comité régional de gestion des plaintes est présidé par la CRA. Il est composé de :

- le coordonnateur régional du PIMELAN
- Le responsable suivi /évaluation régional du projet ;
- Représentant des faitières des producteurs professionnels en agriculture /élevage au niveau régional;
- Représentant des faitières des transformateurs (trices)des produits agricoles au niveau régional;

- Représentant de la COFO;

Ce comité aura comme responsabilité de :

- Assurer la coordination régionale de la procédure de traitement des plaintes ;
- Rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ; - Rédiger au niveau régional les réponses destinées aux plaignants ;
- S'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations ; - Centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées.

Le délai accordé au niveau régional pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 6 jours au maximum. Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau national.

Niveau National

Le comité national de gestion des plaintes (CNGP) est présidé par le Coordonnateur du Projet (PIMELAN)

Il est composé de :

- Coordonnateur du projet;
- Deux (2) représentants de l'UCP/PIMELAN: le Spécialiste de Sauvegarde Environnementale et le Spécialiste de Sauvegarde Sociale ;
- Représentant des faitières des producteurs professionnels en agriculture /élevage au niveau national;
- Représentant des faitières des transformateurs (trices) des produits agricoles au niveau national ;
- Représentant du RECA

Ce comité aura comme responsabilité de :

- Assurer la coordination nationale de la procédure de traitement des plaintes ;
- Rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ; Rédiger au niveau national les réponses destinées aux plaignants dont les solutions n'auront été trouvés au niveau régional ;
- S'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations ; Centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées.
- Faire le suivi et le rapportage des plaintes

Le délai accordé à la Cellule nationale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 5 jours au maximum. En cas de non compromis la dernière instance de règlement des plaintes reste la justice après le délai accordé à au niveau national pour satisfaire le plaignant.

6.2.2. Etapes et durée de traitement des plaintes

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PIMELAN va comprendre huit (08) étapes dont six (06) de gestion stricto sensu à savoir 1) la réception et l'enregistrement des plaintes, 2) l'étude des plaintes, 3) le traitement de la plainte 4) la révision éventuelle de la réponse, 5) la mise en œuvre des mesures de résolution, et 6) la clôture de la plainte. La durée du traitement des plaintes couvrant l'ensemble des étapes est fixée à quinze (15) jours Ce MGP sera formalisé par l'Unité de Coordination du Projet en particulier par le spécialiste en développement social. Le MGP du PIMELAN fera l'objet d'une validation et d'une diffusion auprès de toutes les parties prenantes.

6.2.2.1 : Réception et enregistrement des plaintes

6.2.2.1.1 Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par PIMELAN, ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

6.2.2.1.2 Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux groupes. Plainte sensible et plainte non sensible.

- ✓ Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre : Il peut concerner les choix, méthodes, résultats obtenus...
- ✓ Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, abus sexuels, discrimination dont :

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement, injustice, abus de pouvoir, discrimination, Violence Basée sur le Genre-VBG et de EAS/HS plus particulièrement, etc.). Il faut noter que ces plaintes sensibles tels que celles liées aux VBG/EAS/HS seront traitées séparément pour assurer que a) la Banque Mondiale soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations de date de l'incident, date du rapport de l'incident, âge/sexe/genre de survivante, âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si la survivante déclare que l'incident était lié au projet, et les services offerts et acceptés/reçus par la survivante ; b) la survivante soit immédiatement référée aux services de base (médicale, psychosociales, et si possible et souhaite, légaux) ; c) la confidentialité et les principes directeurs pour assurer que les procédures soient centrées sur la survivante sont respectés à toute étape de processus de gestion de la plainte et accompagnement des survivantes.

Plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Elles peuvent être liées au comportement du personnel du projet et/ou des travailleurs des entreprises à l'égard des communautés »

Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté pour recevoir et traiter les plaintes EAS/HS. Il devra, notamment, permettre plusieurs canaux de signalement, sûrs et accessibles, avec des femmes comme points d'entrée, identifiées par les groupes de femmes lors des consultations communautaires. Les plaintes EAS/HS ne feront jamais l'objet de traitement/résolution à l'amiable.

Aussi afin d'éviter les VBG /AES/HS le PIMELAN doit exiger d'inclure dans les DAO l'obligation d'un Code Bonne de Conduite pour les entrepreneurs et leur personnel

Ces différentes plaintes enregistrées lors de la mise en œuvre des projets similaires, ont permis à la mission d'élaborer le présent mécanisme pour les traiter.

L'on garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des individus.

6.2.2.1.3 Usagers du mécanisme de gestion du PIMELAN

Toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités de PIMELAN peut transmettre sa plainte dans le cadre de ce mécanisme de gestion

6.2.2.1.4 Canaux de transmission

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières :

- par SMS (messagerie téléphonique), par appel téléphonique, par dépôt dans les boîtes de plaintes par WhatsApp ou par déclaration verbale directe au niveau du point d'enregistrement qui sera pris en compte dans le registre d'enregistrement ;
- Auto-saisine du Comité de gestion sur la base des plaintes consignées dans les rapports de supervision, des articles de presse, etc. ;
- Auto-saisine du Comité de gestion à partir de faits relevés au cours de réunions, de visite de terrain, etc. ;

Courrier conventionnel transmis à l'Unité de Coordination du Projet PIMELAN à l'adresse suivante : BP :12936-Niamey, NIGER et/ou par Courrier électronique transmis à l'Unité de Coordination du Projet PIMELAN aux adresses électroniques ci-dessous :

- Une boîte de réclamation sur la page web du PIMELAN
- Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

6.2.2.1.5 Enregistrement

Au niveau de chaque localité concernée par le projet, il sera déposé un registre de plaintes au niveau des personnes ou structures suivantes :

Tableau 4 :Niveau d'enregistrement et de gestion des plaintes

Niveau	Composition	Rôle	Lieu et délais d'enregistrement
Comité de gestion des plaintes niveau local	Composition (05 membres) : <ul style="list-style-type: none"> • L'autorité locale (Le maire, le chef du village ou le Chef de quartier) ; • Représentant des comités des producteurs professionnels en agriculture • Représentant des transformateurs (trices) des produits agricoles ; • Représentant des commerçant(es) des produits transformés • Représentant des bénéficiaires des activités de l'élevage 	<ul style="list-style-type: none"> • Réception et enregistrement des plaintes ; • Traitement des plaintes en première instance (particulièrement plaintes mineures et non sensibles suivant le mécanisme local) mesures de résolutions des plaintes • Suivi et supervision de la mise en œuvre du mécanisme au niveau communautaire ; • Appui à la résolution de certaines plaintes au niveau communautaire ; • Transmission des informations vers la CCP régionale 	La plainte peut être reçue et enregistrée immédiatement dans les registres auprès des acteurs suivants : L'autorité locale de la localité Le chef de quartier L'agent du développement agricole ou celui de l'élevage Tous jours ouvrables (lundi à vendredi) de 8 à 16h. L'enregistrement formel se fera dans les 48 heures suivant la réception auprès des personnes désignées
Comité Régional de gestion des plaintes	Composition (05 membres) : <ul style="list-style-type: none"> • le coordonnateur régional du PIMELAN • Le responsable suivi /évaluation régional du projet ; • Représentant des 	Réception et enregistrement des plaintes ; Traitement des plaintes, Proposition des réponses et des mesures de résolutions des plaintes Suivi et supervision de la mise en œuvre au niveau local	La plainte peut être reçue et enregistrée immédiatement dans les registres auprès des acteurs suivants : Un représentant de la l'unité régionale du projet ou de la CRA régionale

	faitières des producteurs professionnels en agriculture /élevage au niveau régional; • Représentant des faitières des transformateurs (trices)des produits agricoles au niveau régional; • Représentant de la COFO;	Transmission des informations sur les plaintes à la CCP ; A ce niveau une solution devrait être trouvée afin d'éviter le recours à la justice. Toutefois si le plaignant n'est pas satisfait alors, il pourra saisir les juridictions compétentes nationales	et/ou de la Cofu Tous jours ouvrables (lundi à vendredi) de 8 à 16h. L'enregistrement formel sur la plateforme se fera dans les 48 heures suivant la réception par le représentant des OSC.
Comité national de gestion des plaintes	- Composition 7 membres - Le coordonnateur national - Deux (2) représentants de l'UCP/PIMELAN : le Spécialiste de Sauvegarde Environnementale et la Spécialiste de Sauvegarde Sociale ; - Représentant des faitières des producteurs professionnels en agriculture /élevage au niveau national; - Représentant des faitières des transformateurs (trices)des produits agricoles au niveau national ; - Représentant de la CRA - le spécialiste de passation des marchés	Réception et enregistrement des plaintes ; Traitement des plaintes non réglée au niveau régional Assurer la coordination MGP ; Recueillir et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ; Rédiger les réponses destinées aux plaignants ; Résoudre les questions en cas de persistance de la situation décriée ; Assurer le suivi de la mise en œuvre du MGP ; S'assurer de l'archivage des dossiers de gestion des plaintes. Toutefois si le plaignant n'est pas satisfait alors, il pourra saisir les juridictions compétentes nationales	La plainte peut être reçue et enregistrée immédiatement dans les registres auprès des acteurs suivants : Le spécialiste en environnementale Le spécialiste social Tous jours ouvrables (lundi à vendredi) de 8 à 16h. L'enregistrement formel sur la plateforme se fera dans les 48 heures suivant la réception par le spécialiste en sauvegarde sociale.
Commission d'enquête	Selon le besoin sans dépasser 5 personnes	Examen des questions sensibles ou requérant une expertise particulière	
Personnel de terrain du Projet	Selon le cas concerne son champ d'action	Gère par délégation la plupart des plaintes de nature non sensible par dialogue et négociation et en informe l'équipe de MGP	
Les bénéficiaires	Deux représentants du site concerné	Participation aux enquêtes et examens nécessaires, Éclaircissement pour meilleure compréhension des faits, Témoignage	

Les plaintes ou suggestions reçues seront enregistrées et facilement accessibles au public. Ainsi, le public pourra connaître :

- le nombre de suggestions ou plaintes reçues ;
- la nature de suggestions ou plaintes reçues ;
- le nombre de plaintes inéligibles ;
- le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;
- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- les problèmes qui reviennent fréquemment ;
- les sites d'intervention dans lesquels émanent plus de plaintes.

6.2.2.1.6 Accusé de réception

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de plaintes écrites (courrier, email). Le Comité de gestion des plaintes (niveau local, régional ou national) selon le lieu de la réception adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal entre 24 h 00 après le dépôt de sa plainte.

La lettre informera le destinataire sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. La lettre demandera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension de la plainte.

En cas d'inéligibilité de la plainte, l'accusé de réception expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord suite à l'inéligibilité de sa plainte, le Comité de Gestion des Plaintes procédera comme suit :

- Enregistrer les raisons du désaccord ;
- Fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement.

Si le désaccord persiste, le Comité de Gestion des Plaintes renseignera le plaignant sur les autres voies de recours du MGP. Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable sont épuisées. Le recours à la justice constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Cependant c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités.

6.2.2.2 Traitement des plaintes :

Les étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

6.2.2.2.1 Éligibilité de la plainte au mécanisme du PIMELAN

A cette étape toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. A chaque niveau, il sera désigné un point focal qui sera formé sur les questions sociales. Le Comité des plaintes (CP) s'assurera que chaque plainte enregistrée est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il s'agira de rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. Selon la gravité de la plainte, le Comité de Gestion de Plaintes (CGP) pourra : statuer sur la plainte en faisant toutes les investigations nécessaires. Les membres analysent en toute objectivité, délibèrent et notifie ensuite la réponse au plaignant. Le temps raccordé à l'étude de la plainte (comprenant l'étude proprement dite, et la réponse au plaignant) est de deux (02) jours ouvrables si aucune enquête n'est nécessaire. etc. Pour cela, les critères de recevabilité énoncés seront utilisés pour l'évaluation de l'éligibilité. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou transférée à d'autres mécanismes gouvernementaux (judiciaires ou non judiciaires). Les plaintes liées à des infractions pénales ne sont pas éligibles au MGP

Tableau 5: Délai d'évaluation et action après évaluation des plaintes

Niveau	Délai pour l'évaluation de l'éligibilité de la plainte	Action si la plainte est jugée éligible
Comité de gestion des plaintes niveau local	24 heures après la réception de la plainte	Le comité se réunit dans les 48 heures après la réception de la plainte pour procéder à l'examen de la plainte
Comité Régional de gestion des plaintes	48 heures après la réception de la plainte	Le comité se réunit dans les 5 jours après la réception de la plainte pour

		procéder à l'examen de la plainte
Comité national de gestion des plaintes	48 heures après la réception de la plainte	Le comité se réunit dans les 5 jours après la réception de la plainte pour procéder à l'examen de la plainte

A tous les niveaux, lorsque la plainte est éligible, un courrier formel est adressé au plaignant dans les 72 heures après la réception de la plainte pour le niveau local et dans les 5 jours pour le niveau régional et le niveau national. Le courrier doit fournir les raisons de la non-éligibilité et orienter si possible le plaignant vers d'autres institutions plus indiquées. Les termes de la lettre devront être adaptés au niveau intellectuel du destinataire. Le comité doit prendre toutes les dispositions (un interprète, rencontre avec le plaignant pour lui fournir des explications, etc.) pour s'assurer que le plaignant comprend le contenu du courrier.

6.2.2.2.2 Examen de la plainte et détermination des options de solutions possibles

Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. Selon la gravité de la plainte, le Comité des plaintes pourra :

- Si aucune enquête n'est nécessaire, notifier une réponse écrite au plaignant dans les 48 heures suivants l'enregistrement de sa plainte avec la/les proposition(s) d'action(s) à diligenter pour résoudre la plainte ;

Toutefois si l'analyse d'une plainte requiert des compétences/qualités que les membres du comité n'ont pas, le président avec l'accord des autres membres désigne une équipe d'enquêteurs pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles.

Si la gravité de la plainte nécessite une enquête, elle se déroulera selon les étapes suivantes :

- Visite du /des plaignants avec transport sur le site pour observer la situation sur le terrain ;
- Échange avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses (leurs) préoccupation, pour discuter avec lui (elle)(eux) les différentes modalités de résolution de la plainte, lui (leur) faire des propositions concrètes de solution et recueillir ses (leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le (la) (les) plaignant(es) ;
- Consigner la/les solution(s) retenue(s) assorties de délais dans un procès-verbal ou rapport d'enquête validé par les parties prenantes concernées.
- La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (ont) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au niveau intellectuel du destinataire. Le comité doit prendre toutes les dispositions (un interprète, rencontre avec le plaignant pour lui fournir des explications, etc.) pour s'assurer que le plaignant comprend le contenu du courrier. Cette réponse pourra inclure :
 - les explications sur la (les) solutions proposées (s) ;
 - si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée(s), y compris un calendrier des actions de résolution.

Pour les cas de plaintes sensibles, le CGP pourra recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée peut solliciter les compétences requises sensibles et spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de deux (02) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

6.2.2.2.3: Propositions de réponse au plaignant

Sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant. Cette réponse qui met en évidence la véracité des faits décrits ou au contraire, le rejet de la plainte dépendra de la gravité et de la complexité de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation. Il est notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au plaignant par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de deux (02) jours ouvrables après les investigations et trois (03) jours ouvrables après la notification de réception de la plainte. La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (ont) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur la (les) solutions proposées (s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée(s), y compris les délais.

6.2.2.4: Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance.

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. En cas de non-résolution suite à la mise en œuvre des actions recommandées par le CGP, celui-ci proposera des mesures alternatives aux préoccupations du plaignant, en accord avec la Banque mondiale. En cas de persistance de(s)/ la situation(s) décrite(s), le CGP indiquera au plaignant d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes judiciaires ou non judiciaires. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de trois (3) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant.

Le Comité de Gestion des Plaintes documentera toutes les discussions et les solutions proposées

6.2.2.5: Mise en œuvre des mesures de résolution

En cas d'accord entre l'équipe de MGP et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, celle-ci interviendra après clarification des points suivants :

- Le problème ou évènement à la base de la plainte,
- Les parties prenantes impliquées dans le problème ou événement,
- Les intérêts et préoccupations des parties prenantes par rapport au problème,
- La constitution de la Commission d'enquête (Si nécessaire),
- Le planning du travail et de la logistique nécessaire,
- Déroulement de l'enquête (dépend des cas)
- L'identification des mesures pour la résolution des doléances,
- La proposition des mesures de résolution des doléances,
- La mise en œuvre de la résolution.

La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions. Les Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PIMELAN seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solutions proposées (s) et rendront compte de l'évolution au Comité de Gestion de Plainte.

En cas de non-conciliation, l'équipe chargée du MGP tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

En cas de persistance de non-conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, judiciaires...

Quel que soit l'issue, l'équipe chargée de MGP doit documenter toutes les discussions et les choix offerts.

6.2.2.2.6: Clôture de la plainte

La clôture de la plainte intervient après la vérification de la mise en œuvre et la vérification de l'efficacité des solutions proposées par toutes les parties prenantes concernées. Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

Le Comité de Gestion des Plaintes désignera un Responsable chargé de l'administration des plaintes qui sera préférentiellement les Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PIMELAN.

L'UCP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de sept (07) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.

6.2.2.2.7 Recours à la justice

Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amicable. Il constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amicable sont épuisées. Cependant ce type de recours peut porter atteinte à la réputation du projet et constitue une voie de retard, voire de blocage des activités du projet.

6.2.2.2.8 Service de règlement des griefs (GRS) de la Banque Mondiale

Les plaignants peuvent également soumettre leurs plaintes au Service De Règlement Des Griefs (GRS) de la Banque Mondiale. Comme pour le cas du système judiciaire, c'est toujours une option disponible pour le demandeur pour soumettre son grief au cas où il ne serait pas satisfait avec les niveaux mentionnés ci-dessus. Pour plus d'informations, le lien suivant : <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> peut renseigner sur le GRS.

6.2.2.2.9: Rapportage

Afin d'améliorer continuellement le MGP du PIMELAN, son rapportage sera intégré dans le système de suivi/évaluation du projet. L'administrateur des plaintes élaborera un rapport de suivi mensuel et un rapport de synthèse semestriel qui comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration.

Le Comité de Gestion des Plaintes national enregistrera toutes les plaintes reçues dans un système en ligne accessible au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Le système fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord

La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc. Ce rapport servira de base à la revue du processus de gestion des plaintes par le Comité de Gestion des Plaintes qui se tiendra au moins une fois an. La synthèse de la gestion des plaintes sera présentée dans le rapport semestriel d'avancement du projet diffusé à la Banque mondiale pour information.

6.2.2.2.10: Archivage

Le Projet PIMELAN mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

6.2.2.2.11 Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP

Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque trimestre afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3 % des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire).

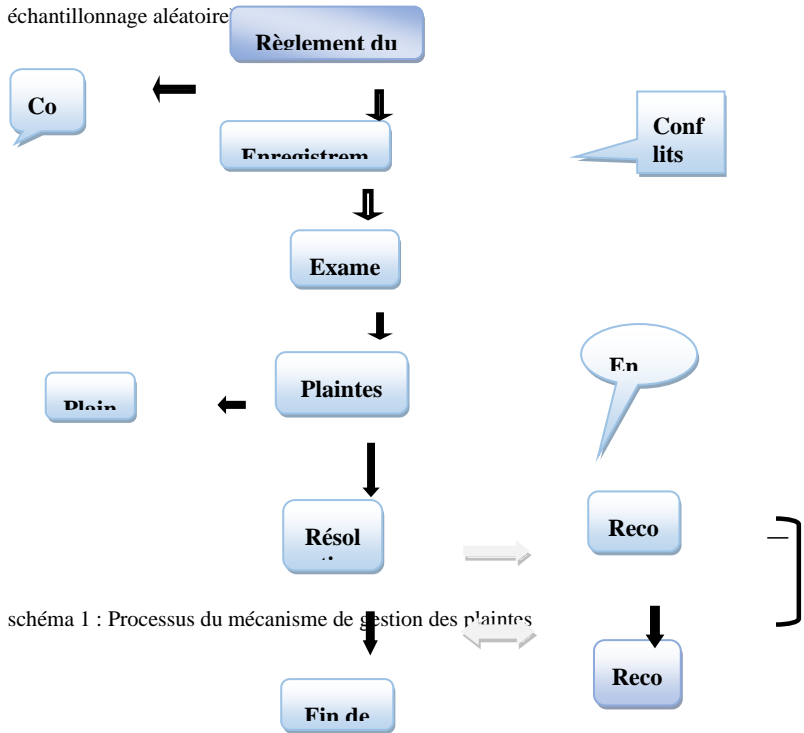


schéma 1 : Processus du mécanisme de gestion des plaintes

AUTRES MGP EXISTANTS

- ✓ Chefferie traditionnelle ;
- ✓ Comités de gestion des structures mises en place par des groupements de producteurs, transformateurs des produits agricoles, les commerçants etc ;
- ✓ Cadres de concertation les comités de sages et personnes influentes ;



MGP DU PIMELAN

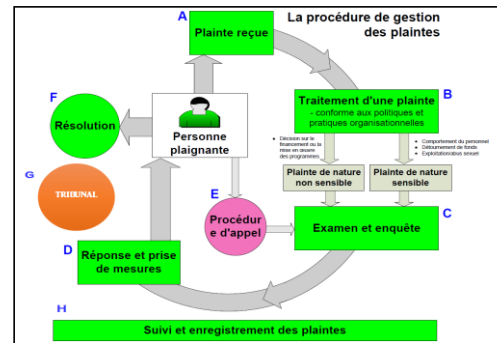


Schéma 2 : Procédure traitement adaptée au contexte du MGP du PIMELAN

VII- PLAN D' ACTIONS

Comme déjà indiqué, la problématique des mécanismes existants de règlement des plaintes est liée d'une part à la faible capacité des structures et autorités qui les animent et, d'autre part à la méconnaissance par le grand public des compétences dévolues à ces structures, par le pouvoir public, en termes de règlement des plaintes. Au niveau des populations bénéficiaires des opérations tels que les petites et moyennes productions et petites et moyennes entreprises l'on note une faible structuration, une faible capacité de gestion financière, absence d'esprit de partenariat et de mobilisation des ressources (nécessité d'avoir des ressources additionnelles). A tous ces problèmes s'ajoutent le non-respect des textes (législatifs et réglementaires existants) et des procédures de gestion ainsi que le déni de règlement rendu à certains niveaux.

Pour être efficace et durable, le mécanisme de règlement des plaintes du PIMELAN doit avoir pour objectif le renforcement des capacités institutionnelles et techniques des acteurs à tous les niveaux.

a) Sur le plan technique, l'accent doit être porté sur les actions suivantes :

1. *Communication/information/sensibilisation des acteurs :*

- informer les parties prenantes sur le contenu de projet et les conditions du financement ;
- populariser et diffuser le MGP ;
- élaborer et diffuser les critères de choix des bénéficiaires ;
- élaborer et diffuser les conditions d'octroi des subventions

Pour réussir cette action, les canaux de communication suivants seront utilisés pour informer le plus grand nombre des populations bénéficiaires de l'existence du MGP car la connaissance de l'existence de cet outil est une condition sine qua non de sa mise en œuvre :

- ✓ Emissions radio et/ou programmes télévisés
- ✓ Campagnes SMS
- ✓ Brochures et affiches ou crieurs dans les zones rurales
- ✓ Annonces dans les journaux
- ✓ Réunions itératives avec les bénéficiaires du projet
- ✓ Programmes de proximité ou campagnes de sensibilisation
- ✓ Communication externe de projet: Site Web du projet (de préférence sur la page d'accueil) et page du projet sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)

2. *Renforcement des capacités des bénéficiaires et des structures de prévention/règlement des plaintes.*

- Formation en vie associative ;
- Formation sur les procédures de règlement des plaintes ;
- Formation en marketing et gestion des entreprises ;
- Formation en partenariat et mobilisation des ressources ;
- Formation sur la gestion non violente des conflits.
- Formation en EAS/HS

b) Sur le plan institutionnel, il sera procédé à la restructuration des entreprises bénéficiaires sur la base d'un diagnostic institutionnel préalablement réalisé. La méthode SWOT sera utilisée pour déceler les forces, faiblesses, opportunités et menaces au niveau de ces entreprises afin de proposer des orientations et actions susceptibles de les renforcer. Ce diagnostic permettra de disposer d'un document contenant des recommandations et le planning de leur mise en œuvre. Dans l'immédiat, les actions de renforcement des capacités institutionnelles vont être portées sur la dotation en matériels et équipements d'opérationnalisation du MGP. A court terme, le plan de renforcement des capacités sera, pour être efficace, arrimé à la stratégie de communication du projet.

Tableau 6 : Thèmes et cibles des actions de communication et renforcement des capacités

ACTIONS	ACTIVITES/THEMES	CIBLES	RESPONSABLE S	ACTEURS ASSOCIES
Communication/information/sensibilisation des acteurs				
	<ul style="list-style-type: none"> - informer les partenaires sur le contenu de projet et les conditions du financement ; - populariser/diffuser le MGP ; - élaborer et diffuser les critères de choix des bénéficiaires ; - élaborer et diffuser les conditions d'octroi de la subvention 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les catégories des partenaires du projet telles que énumérées au point 6.4 du présent document 	UCN PIMELAN	- Banques, IFP, médias, STD
Renforcement des capacités des bénéficiaires et des structures de prévention/règlement des plaintes.				
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en vie associative 	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs 	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation sur les outils et procédures de règlement des plaintes - Formation sur les VGB /AES/HS 	<ul style="list-style-type: none"> - Promoteurs ; - Les prestataires des services ; - le staff technique du projet ; - les comités de gestion des plaintes ; - les STD ; - les chefs coutumiers 	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en partenariat et mobilisation des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs 	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en marketing et gestion des entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs 	UCN PIMELAN	- Banques, IFP
	<ul style="list-style-type: none"> - Formation sur la gestion non violente des conflits - 	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs ; - Les comités de gestion des plaintes ; les STD ; les chefs coutumiers 	UCN PIMELAN	Les COFO
Renforcement des capacités institutionnelles	Diagnostic des entreprises bénéficiaires	PME	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	Dotation en équipements et matériels	Structure de gestion des plaintes (STD,CRA,COFO, Comités de gestions des plaintes		

NB : Le plan d'actions détaillé et budgétisé est mis en annexe 9

VIII- SUIVI EVALUATION

Le suivi évaluation sera fait à deux niveaux à savoir :

- Le suivi évaluation du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Le suivi évaluation au niveau du plan d'action.

8.1. SUIVI ÉVALUATION DU MGP

Le suivi, la période impartie au règlement des plaintes et l'échelle à laquelle le règlement ait eu lieu sont interdépendants. Aux plus bas niveaux (village et local), la fréquence du suivi est rapprochée tandis qu'elle s'élargit au fur et à mesure qu'on s'approche du sommet (niveaux départemental et régional). D'où la nécessité de séquencer les périodes selon les niveaux d'intervention du projet. Cependant, pour éviter le dysfonctionnement du mécanisme et pour faciliter la remontée de l'information, l'uniformisation de la période de la remontée d'information sera trimestrielle, période correspondant au rapportage pour le suivi/évaluation du projet.

La méthode de suivi proposée est la réunion des comités qui se tient à des intervalles donnés selon les niveaux et l'ampleur des plaintes.

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

Tableau 7 : Indicateurs de suivi du MGP

Indicateurs	Unité	Fréquence de collecte
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Mensuelle/Trimestrielle
Nombre de plaintes traitées	Nombre	Trimestrielle
Plaintes/commentaires/doléances enregistrées et résolues	Nombre	
Plaintes résolues suivies pour l'information au plaignant	Pourcentage	Trimestrielle
Plaintes traitées dans les délais prescrits	Pourcentage	Trimestrielle
Plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes	Pourcentage	Trimestrielle
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Trimestrielle
Nombre de plaintes rejetées	Nombre	Trimestrielle
Nombre de plaintes liées au VGB/AES/HS	Nombre	Trimestrielle
Nombre de violence faites sur les personnes vulnérables	Nombre	Trimestriel
Nombre de violence basée sur le genre	Nombre	Trimestrielle
Délais de réponse	Nombre de jours	Trimestrielle
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	Nombre	Trimestrielle
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : - 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

8.2. SUIVI ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION

En fonction des actions contenues dans le plan, les indicateurs ci-après sont définis :

Tableau 8 : Indicateurs de suivi du plan d'actions

ACTIONS	INDICATEURS	SOURCES DE VERIFICATION
Communication/information/sensibilisation des acteurs	Nombre des personnes informées et sensibilisées sur le MGP	- Missions d'information/sensibilisation
		- Nombre d'émissions radio/télévisées
		- Campagnes SMS
		- Brochures et affiches ou crieurs dans les zones rurales
		- Annonces dans les journaux
		- Réunions itératives avec les bénéficiaires du projet
Renforcement des capacités des bénéficiaires et des structures de prévention/règlement des plaintes.	Nombre des bénéficiaires faisant recours aux comités de gestion des plaintes	- Registre des plaintes ; - PV de règlement des plaintes
	La qualité de prestation des comités de gestion des plaintes	- Fiches d'enregistrement et de traitement des plaintes
Renforcement des capacités institutionnelles	- Amélioration du niveau de collaboration ; - Amélioration de la qualité de prestation	- contrats de partenariat signés ; - nombre de clients enregistrés - Niveau de vente des produits

La collecte des données se fera à travers l'exploitation des outils de traitement des plaintes (fiches, registres, rapports de formation etc) par les comités de gestion des plaintes à tous les niveaux ;
 Les missions périodiques des responsables de suivi et évaluation du projet ;
 Les réunions périodiques des comités de gestion des plaintes et des coordinations régionales qui consigneront les données dans leurs rapports trimestriels.

Tableau 9 : Thèmes et cibles des actions de communication et renforcement des capacités

ACTIONS	ACTIVITES/THEMES	CIBLES	RESPONSABLES	ACTEURS ASSOCIES
Communication/information /sensibilisation des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> - informer les partenaires sur le contenu de projet et les conditions du financement ; - populariser/diffuser le MGP ; - Traduire et éditer le MGP en langues nationales pour faciliter sa compréhension et son usage par les bénéficiaires - élaborer et diffuser les critères de choix des bénéficiaires ; - élaborer et diffuser les conditions d'octroi de la subvention - Sensibiliser les partenaires sur les EAS/HS et les risques encourus 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les catégories des partenaires du projet telles que énumérées au point 6.4 du présent document - Bénéficiaires alphabétisés 	UCN PIMELAN Spécialiste sauvegarde sociale du projet (SSSP)	<ul style="list-style-type: none"> - Banques, IFP, médias, STD Prestataires de services
Renforcement des capacités des bénéficiaires et des structures de prévention/règlement des plaintes.	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en vie associative - Formation sur les outils et procédures de règlement des plaintes - 	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs - Promoteurs ; - les prestataires des services ; - le staff technique du projet ; - les comités de gestion des plaintes ; - les STD ; - chefs coutumiers 	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	Formation en partenariat et mobilisation des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - les promoteurs 	UCN PIMELAN	Prestataires des services
	Formation en marketing et gestion des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs 	UCN PIMELAN	- Banques, IFP
	Formation sur la gestion non violente des conflits	<ul style="list-style-type: none"> - Les promoteurs ; - Les comités de gestion des plaintes ; les STD ; les chefs coutumiers 	UCN PIMELAN	Les COFO
	Formation en EAS /HS	<ul style="list-style-type: none"> les prestataires des services - les STD ; 	UCN PIMELAN	Spécialiste sauvegarde sociale du projet
Renforcement des capacités institutionnelles	Diagnostic des entreprises bénéficiaires	PME	UCN PIMELAN	Prestataires des services

IX DIFFUSION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PIMELAN

Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera premièrement publié sur le site du PIMELAN. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du projet. La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Individus, Agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects...

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir et qui lui est accessible.

La diffusion veillera à cibler les obstacles qui empêchent les gens d'accéder au MGP du PIMELAN et à en faire l'usage.

Outre informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

CONCLUSION

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été élaboré pour permettre aux parties prenantes de susciter des préoccupations vis-à-vis du PIMELAN. Le PIMELAN entend assurer la meilleure qualité de ses activités dans l'intérêt des communautés bénéficiaires, ainsi qu'à la satisfaction du gouvernement et de la Banque Mondiale, bailleur du projet.

A ce titre, si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGP pour présenter des plaintes relatives aux impacts du projet ou, en fait, au processus de consultation et d'engagement mis en œuvre par le projet.

Ce mécanisme de gestion des plaintes exige que le projet ait à utiliser pour examiner et traiter les griefs et plaintes portés à son attention. Un formulaire pour enregistrer les plaintes sera utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet. Des procédures spécifiques seront élaborées pour traiter les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG/AES/HS).

Un mécanisme de gestion des réclamations n'est utile que si les communautés et le projet en font bon usage. Pour se faire, les acteurs doivent communiquer à chaque opportunité sur l'intérêt dudit mécanisme. La réussite de ce mécanisme réside dans l'information, la sensibilisation et la diligence dans le traitement des réclamations.

BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE DÉVELOPPEMENT (AID/IDA) : Document d'évaluation du Projet Intégré de Modernisation de l'Agriculture et de l'Elevage au Niger, 30 mai 2019

République Islamique de Mauritanie : Cadre de Politique de Réinstallation - PNDSE II, Programme de développement du secteur de l'éducation (PNDSE II), Ministère des Affaires Economiques et du Développement / Direction des Projets, Mauritanie, 19/06/2011.

République Islamique de Mauritanie : Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement, Mauritanie Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet PSEA, , janvier 2020

République du Niger : Manuel : Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet Filets Sociaux Adaptatifs II, CAB/PM, Niger

République du Niger : Programme d'Actions Communautaires III, (PAC3) Développement local, L'approche novatrice du Programme d'Actions Communautaires au Niger, pages 83 à 89, édition de juin 2020.

République du Niger Fédération nationale des éleveurs du Niger, novembre 2012/ Petit guide de conseils pratiques aux éleveurs mobiles,

Guide de la Médiation, Search for Common Ground

République Démocratique du Congo : Manuel de Gestion des Plaintes et Recours dans le cadre du Projet d'Appui aux Communautés dépendantes des Forêts (PACDF) en

République Démocratique du Congo Ministère de l'Environnement et Développement Durable, RDC : Mécanisme de Gestion des Plaintes et Recours (MGPR) du programme d'Investissement pour la Forêt, , juillet 2017

République Démocratique du Congo : Projet d'alimentation en eau potable en milieu urbain (PEMU-FA) Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) février 2018.

Qu'est-ce que le GRS (Service de Règlement des Plaintes), BM ;

ANNEXES

ANNEXE 1: FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

1 Information sur le Comité de Gestion de la plainte

Région de :

Département de :

Commune, communauté rurale et quartier : _____

Date de dépôt :

Comité de plainte.....

Objet de la plainte :

Nom de la personne ayant enregistré la plainte du plaignant : _____

Adresse : _____

Dossier N°.....

2 Informations relative à la PLAINTÉ

Date de la plainte : Numéro de la plainte

.....

Prénom et nom du plaignant : Sexe : H F...

Localité :

Fonction/Responsabilité :

Téléphone

Date de l'incident :

Parties concernées :

Description de la réclamation :
.....

Solution préconisée par le plaignant :
.....
.....
.....

Signature du plaignant :

Traitement de la Plainte

Plainte enregistrée par (à remplir par l'entreprise) :
.....

Plainte validée : oui non

Commentaires :

Solutions proposées :
.....
.....

Responsable de l'action :
.....

Date :

Signature.....

Actions effectuées :
.....
.....

Date de résolution :
.....

Date de retour au plaignant :
.....

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :
.....
.....
.....

ANNEXE 2 : FICHE DE PLAINTE

Détails sur le plaignant					Détail de la Plainte						
N°	Code	Nom et coordonnées	Prénom	Age	Sexe (H/F)	Date de réception	Lieu	Feedback adressé au plaignant	Avis du Plaignant	Nature de la plainte	Description

ANNEXE 3 :FICHE DE SUIVI DE PLAINTE

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	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 réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

ANNEXE 4 : FICHE DE CLÔTURE DES PLAINTES

N° de référence	Date de clôture	Solution mise en œuvre	Réplicabilité possible	Modifications des pratiques requises
		<i>Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées</i>	<i>Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires</i>	<i>Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre</i>

ANNEXE 5 :PROCÈS-VERBAL DE MISE EN PLACE DES COMITÉS DE GESTION DES PLAINTES

Région de :..... Département de :

Commune de : Localité de

Date (jour, mois et année) :

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

Les préalables :

- Présentation sommaire du Projet PIMELAN
- 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

- Questions - Réponses

Election des membres du comité de gestion des plaintes :

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

Ont signé :

Le président élu du CGP :

Le représentant du projet PIMELAN

ANNEXE 6 : FICHE D'ÉVALUATION TRIMESTRIELLE DU COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES

Identification

Village/tribu de :

Projet : Composante :

Commune de :

Région de :Département 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 ?
.....

ANNEXE 7 : PROCÈS-VERBAL DE CONCILIATION

L'an deux mil..... et le.....

Suite à une plainte déposée par :.....

Contre

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence 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 8 LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES A DIFFA

Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre du PIMELAN

Mission de terrain dans les régions de Difa et Zinder

Liste des personnes rencontrées

Difa			
Noms & Prénoms	Institutions	Fonct ^o	Contacts
Habru Abdou	PIMEL	SR/PA	96 89 43 79
Mahaman El Issoufou	"	Comptable	97 58 97 00
Mahamadou Maiga	"	RRSE	96 05 32 22
Mahaman Abatcha	"	COORDURE	96 96 69 71
Abdoua Mahamadou	CRA	Technicien	98 24 90 49
Mamane Almadji	DRE	Directeur	96 99 65 87
Habibou Mahaman	Justice/BA	JCACC	96 46 65 82
Sabirou Ibrahim	SPR/CR	SPR/PI	96 89 54 44
Kazelma. M. Abbakian	Chef de trahi	chef canton	
Katchialla Boudi	chef de village	—	98 87 20 21
Mme Abatcha Gamba	Groupement joora	Présidente	96 55 46 99
Awani Goni	Promoteur Riziene	Promoteur	96 46 36 43
Hadja Bakita Maiga	AJEI		95 83 44 56

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES A ZINDER

N°	Noms et prénoms	Structures	Fonction	Coordonnée
	Ali Moussa	PIMELAN	CRC/PIMELAN	
	Bachir Ibrahim	PIMELAN	RR/financement	
	Harou Zouleideni	PIMELAN	SP/CRZr	96270042 hzouleideni@gmail.com
	Mme Aissata Sambo		Responsable prévention des conflits et OP	96266729/80860795
		Groupement GIE InchaAllah		
	Dan Salé		Srsv :tt	96484634
	Ibrahim Moussa	DRA		88792347
			Chef de canton Pi Gaffati	
	Hapizou			96902261
		CAPAN (collectif des associations pastorales du Niger)		
	Razak		Président	96404407/90738404
	ONG NYA			
	GoniBoulama	Fédération des coopératives maraichères du Niger ONG NYA	Responsable	
	Hadja Fati Amadou	Projet Marché et Nutrition USAID Yalwa	Coordinatrice	97401541/90830990
	Madougou Maidouka			
	Souley Mahaman Laouali	SP/CRA		96062338

Mise en Place M&P du PIMELAN
 Liste des Personnes rencontrées
 Région de Tillabéri

Nom & Prénoms	Structures	Fonction	Contacts
Dr Alio Abdoulaye	PIMELAN/II	Coord région	96 87 0820
Abdoul Karim Djibrilla	"	RRF/AB	97 38 99 31
Chai bou Agada	"	Comptable	96 58 48 5
Zakari Yam Seyda	DRA / Ta	Directeur région	96 98 26 08
Dr Bouracou Mahamane	DREL / Ta	Directeur Adjoint	96 62 68 92
Djibrilla Karimou	Code Rural	SP	98 33 27 55
Nafissa Hamidou	Coopérative Produits région	Membre	96 60 60 91
Hamadou Cisséini	CRA	SP	96 48 87 02
Saba Kodo Bourcina	AREN	-	96 27 88 26
Martin Richard Serge	Dispositif Conseil agricole	supérieur	96 68 68 60
Attaher Bouleymane	CAPAN	S.G.	96 52 09 61
Hanga Harouna	FEMN-Niya	Agri. Adjoint Coordo	89 39 47 39
Moussa Issaka	Plate forme Paupers	-	96 89 87 28
Sakinatou Issaka	GAJEL	Tre. oniere	96 83 03 18
Hadiza Hamidou	-	Transformatrice Produits agricole	96 58 64 01
Mamoudou Abdoulaye	ROFEN	-	96 99 75 53

Mise en place M&P du PIMELAN

Liste des personnes rencontrées

Région de Tahoua

Nom & Prénoms	Structures	Fonction	Contact
			96 27 43 73
Alio Issa Djibo	Code Rural	SP	99 91 58 31
Tiemoga Aboubacar	CRA		
Makrou Yahya	GIE Wadate	-	96 49 91 01
Zodi Harouna	DRA/Ta	DR	96 56 32 64
Idrissou Allouane	DREL	DR	96 14 59 94
Moumouni Sabo Adam	ARSE/PASEC	ARSE	98 43 38 72
Allassane Mahamada	DRGR/Ta	-	96 09 43 70
Djibo Harouna	PIMELAN Tahoua	Coord Rg	96 96 52 13
Boukatta Bourkina	"	RRS/E	96 59 84 59
Mayah Mohamed	"	RRF/AB	96 50 93 24

Mise en Place M&P du PIMELAN

Liste des personnes rencontrées
Région d'Agadez

Nom & Prénoms	Structures	Fonction	Contact
Kestir Chérif	SRF/AB PIMELAN	SRF/AB	96 89 73 94
Ousseini Bakabi	PIMELAN	RRSE	90 64 38 87
Mohamad Hadjara	Cabinet Acharikate	Directrice Générale	91 47 49 91
Anastafidet	Chef Touareg Kel EWEYE	—	96 98 61 4
Ahmed Ouis	Projet Pôles Ruraux	Coordonnateur Régional	80 07 58 62
Maman Haladon	Coopérative Vendeurs de viande	Président	96 18 49 96
Djinguerey Boubacar	GIE Telwa	Directeur Général	92 16 19 85
Sode Haboubakar	ONG ASSAD	Président	96 93 21 64
El Hadji Issa Mahamad	Coopérative Cuis et pains	Président	97 28 89 53
Ibrahim Maigoumbou	Direction Régionale Agriculture	Directeur Pi	96 87 78 80
Aboubacar Harouna	COFO/AR	Secrétaire permanent	96 59 59 90
Mme Mactar Salamatin	DREL	Directrice Adjointe	89 75 77 22
El Hadji Ahmed Ouha	ERA	Président	91 00 04 41
Mohamed Oussens	Promo Ferme Agricole	Promoteur	97 32 60 30

Mise en Place du Mécanisme de gestion des
plaintes du Projet Intégré de Modernisation de
l'Agriculture et de l'élevage au Niger (PIMELAN)

Liste des personnes rencontrées

Région de Niamey

Noms & Prénoms	Structures	Fonction	Contact
Wankoye Bourcin	Achat Service International (AS)	Directeur	96 97 29 26
Mme Linan Aminator	ETC (Entreprise de Transformation des Céolales)	Présidente	97 40 90 33
Mme Abdou Tansouss	Association Beto	Promotrice	86 72 53 62 96 55 12 22
* Alichina Boubacar	Entreprise de Techno- logie Alimentaire	Directeur	98 88 82 09
Mme Maïga Balkissa	TAYYIBA	promotrice	97 15 68 81
Mochar Edrissa	END (Entreprise Nigérienne de Distribution de Produits)	Gestionnaire	80 92 26 96

ANNEXE 9 : PLAN D' ACTIONS DETAILLE ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Tableau 10 : Plan d'actions détaillé et budget de mise en œuvre du MGP

MISE EN PLACE DU DOCUMENT MGP						
ACTIONS	Date de Mise en place¹	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
ACTIVITE 1 TRADUCTION DU DOCUMENT EN LANGUES						
Action Préalable 1: élaboration des TDR pour recrutement consultant/cabinet et demande de ANO	10/04/2021 au 20/04/2021	Non validation du document MGP actuellement en élaboration, Anticipation dans l'élaboration des TDR	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469144	Coordonnateur Projet SPM	- spécialiste sauvegarde social et genre - spécialiste en sauvegarde environnementale	0
Action Préalable 2: recrutement consultant/cabinet	20/04/2021 au 25/04/2012	Retard dans le recrutement avec la surcharge de travail de la SPM, Appui du SSS/G	Mme FOUTA AICHATOU aichafout@yahoo.fr tel 96969243	spécialiste sauvegarde social et genre, spécialiste en communication	- Spécialiste Passation Marchés , - spécialiste sauvegarde social et genre, - spécialiste en sauvegarde environnementale - Spécialiste en communication	0
Action Préalable 3 : Réalisation d'un résumé du document MGP validé par l'UCP	26/04/2021- au 28/04/2021	Retard pour faire le résumé et sa validation par l'UCP,	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469144	spécialiste en communication	spécialiste sauvegarde social et genre, spécialiste en sauvegarde environnementale	0

¹ Les dates ont été proposées en rapport avec le responsable GENRE du projet

					spécialiste en communication	
Action Préalable 4: Traduction du document résumé en langues (Haoussa, Djerma, kanouri)	29/04/2021 au 06/05/2021	Retard dans la traduction	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469144	spécialiste sauvegarde social et genre, spécialiste en communication	consultant spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en communication	1500 000
ACTIVITE 2 : MULTIPLICATION ET DIFFUSION DES DOCUMENTS						
Action préalable 1 : multiplication des documents en langues (1000 en haoussa, 500 en djerma et 300 en beriberi)	07/05/2021 au 13/05/2021	Retard dans la multiplication	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469144	spécialiste sauvegarde social et genre, spécialiste en communication	consultant spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale spécialiste en communication	7 000 000
Action Préalable 2: Diffusion des documents aux niveaux national, régional et local	02/07/2021 au 10/07/2021	Retard dans la distribution des documents	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	spécialiste sauvegarde social et genre, coordinations régionales	Coordonnateurs régionaux spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	3 000 000
MISE EN PLACE DES COMITES ET FORMATION						
ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources Humaines	Coût
ACTIVITE 1 sensibilisation sur le MGP et mise en place des comités)						
Action Préalable 1: Réalisation de la mission	7/5/2021 au 20 /5/2021	Pas de risque	ZAKOU Mounkaila,	Coordonnateur Nat	specialiste sauvegarde social et genre	10 000 000

de cadrage de sensibilisation sur le processus MGP et la mise en place des comités locaux et régional dans les chefs lieu de régions par le niveau national			mozakou@yahoo.fr tel 96469145	SGAF, Coord Rég	spécialiste en sauvegarde environnementale	
Action Préalable 2: sensibilisation et Mise en place des comités (local, régional, national) par les équipes régionales	21/05/2021 au 2 /06/2021	Mise à disposition à temps des fonds	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469146	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	30 000 000
ACTIVITE 2 Equipement et formation des comités						
Action Préalable 1 : évaluation des besoins et Acquisition du matériel didactique	3/06/2021 au 12 /06/2021	Acquisition des équipements à temps	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469147	Coordonnateur Nat , SPM SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	8 500 000
Action Préalable 2 Mission de cadrage pour la formation au niveau des régions	13/06/2021 au 22/06/2021	Pas de risque	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	10 000 000
Action Préalable 3 Formation des comités par les équipes régionales	18/06/2021 au 30/06/2021	Risque d'insécurité dans certaines zones	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	30 000 000

SUIVI DU FONCTIONNEMENT DU MG						
ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources Humaines	Coût
ACTIVITE 1						
Action Préalable 1: Mission de terrain pour apprécier le fonctionnement du MGP (équipe Nat et régionales)	(3 fois par an) Pour 2021 du 30/08/2021 au 9/09/2021 et du 20 au 30 décembre 2021	Insuffisance de fonds loués à l'activité	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	30 000 000
Action Préalable 2: Elaboration des rapports périodiques et transmission à IDA	Avril, Aout et Décembre	Insuffisance de fonds loués pour effectuer les missions	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469146	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	0

VIOLENCES BASEES SUR LE GENRE, EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS, HARCELEMENT SEXUEL						
ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources Humaines	Coût
ACTIVITE 1 : Sensibiliser les acteurs sur la prise en compte des VBG / AES/HS et mise en place des points focaux						8 100 000
Action Préalable 1 Organisation des missions nationales de	7/5/2021 au 20	Insuffisance de fonds loués à l'activité	ZAKOU Mounkaila,	Coordonnateur Nat	spécialiste sauvegarde social	PM

sensibilisation au niveau des régions pour la prise en compte des VBG/AES/HS dans la mise en œuvre des sous projets	/5/2021		mozakou@yahoo.fr tel 96469145	SGAF, Coord Rég	et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	
Action Préalable 2 Missions régionales de sensibilisation et de mise en place des points focaux locaux et régionaux sur la VBG/AES/HS	21/05/2021 au 2 /06/2021	Insuffisance de fonds loués à l'activité et insécurité dans certaines zones	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat suivi évaluation	spécialiste sauvegarde social et genre, suivi évaluation spécialiste en sauvegarde environnementale	PM
ACTIVITE 2 : formation des acteurs sur la prise en compte des VBG / AES/HS dans la mise en œuvre des sous projets et suivi						
Action Préalable 1 Organisation des missions nationales de formation des formateurs au niveau des régions pour la prise en compte des VBG dans la mise en œuvre des sous projets	18/06/2021 au 30/06/2021	Insuffisance des fonds pour financer l'activité	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	PM
Action préalable 2 : Réalisation des missions de suivi des activités VBG/EAS/HS et transmission des rapports à IDA	(3 fois par an) Pour 2021 du 30/08/2021 au 9/09/2021 et du 20 au 30 décembre 2021	Insuffisance des fonds pour financer l'activité	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, Coord Rég	spécialiste sauvegarde social et genre spécialiste en sauvegarde environnementale	PM
ACTIVITE 3 : Réalisation d'une cartographie sur la violence basée sur le genre dans la zone d'intervention du projet						
Action Préalable 1: élaboration des	26 avril au 15	Surcharge de travail	ZAKOU	Coordonnateur	spécialiste	PM

Commenté [U1]:

TDR pour recrutement consultant/cabinet et demande de ANO	mai 2021	du SSS/G	Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Nat SGAF, SPM	sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	
Action Préalable 2: recrutement consultant/cabinet	15 Mai au 20 Mai 2021	Non obtention de l'ANO	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	
Action Préalable 3 : Réalisation de l'étude	25 Mai au 15 Juillet 2021	Manque de ressources financières	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	25 000 000
ACTIVITE 4 : Réalisation étude sur la cartographie des fournisseurs de services						
Action Préalable 1: élaboration des TDR pour recrutement consultant/cabinet et demande de ANO	30 avril au 15 mai 2021	Surcharge de travail du SSS/G	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	PM
Action Préalable 2: recrutement consultant/cabinet	15 Mai au 20 Mai 2021	Non obtention de l'ANO	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	

Action Préalable 3 : Réalisation de l'étude	25 Mai au 15 Juillet 2021	Manque de ressources financières	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	25 000 000
ACTIVITE 5 : Recrutement d'une ONG spécialisée dans la VBG pour la sensibilisation, la formation et la prise en charge des survivant(e)s						
Action Préalable 1: élaboration des TDR pour recrutement de l'ONG et demande de ANO	10 au 15 mai 2021	Surcharge de travail du SSS/G	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	
Action Préalable 2: recrutement de l'ONG et signature de convention	20 au 25 Mai 2021	Non obtention de l'ANO	ZAKOU Mounkaila, mozakou@yahoo.fr tel 96469145	Coordonnateur Nat SGAF, SPM	spécialiste sauvegarde social et genre, SPM spécialiste en sauvegarde environnementale	400 000 000

ANNEXE 10. TDRS DE L'ÉTUDE

I CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Niger est un pays dont l'économie dépend fortement du secteur de l'agriculture et de l'élevage. Malgré le potentiel de développement et la place importante qu'occupe ce secteur dans l'économie des efforts importants doivent être consentis pour réduire le déficit de production assez souvent enregistré, afin d'atteindre la sécurité alimentaire et nutritionnelle.

En effet la croissance du secteur agricole se heurte déjà à de fortes contraintes foncières qui provoquent un morcellement des exploitations et une dégradation grandissante des ressources naturelles. Si les tendances actuelles se poursuivent, la situation alimentaire déjà précaire du pays se dégraderait encore. Cela exigerait des importations massives de produits alimentaires à l'échéance 2035.

Les conditions naturelles, l'insuffisance des investissements publics et privés dans les infrastructures rurales, l'inaccessibilité des producteurs aux marchés, les coûts des systèmes d'irrigation, l'insuffisance des réformes foncières, le faible développement de la recherche agronomique, le faible encadrement des producteurs, la faible couverture des services vétérinaires, le déficit chronique des ressources fourragères, l'insuffisance des services sociaux de base expliquent l'essentiel des blocages actuels qui entravent la modernisation des exploitations et l'amélioration de leur productivité.

Cependant, l'enjeu majeur pour les autorités nigériennes est de faire du secteur agricole le principal moteur de la croissance économique et de la lutte contre la pauvreté. Il s'agit de promouvoir une agriculture et un élevage productifs et compétitifs, aptes à contribuer de manière plus significative à la lutte contre la pauvreté et l'insécurité alimentaire et nutritionnelle, tout en gérant durablement les ressources naturelles.

Pour y parvenir, le gouvernement a développé la « Stratégie de Développement Durable et de Croissance Inclusive » (SDDCI NIGER 2035) et le Plan de Développement Economique et Social (PDES 2017 - 2021)

C'est pourquoi, le Plan d'Actions 2016-2020 de l'Initiative 3N s'est fixé pour objectif principal la « faim zéro au Niger ». En outre, la pauvreté étant surtout rurale et féminine au Niger, l'Initiative 3N sera, sur la période 2016-2020, un outil de lutte, contre la pauvreté et les inégalités et contribuera à faire baisser la proportion de pauvres de 45% (rurale : 52,4%) en 2015 à 31% (rural : 36%) de la population en 2020.

La conception du Projet Intégré de Modernisation de l'Élevage et de l'Agriculture au Niger (PIMELAN) s'inscrit dans ce cadre et vise à apporter de solutions durables aux problèmes de l'élevage et de l'agriculture au Niger. Le Plan d'Action 2016-2020 de l'Initiative 3N s'est fixé pour objectif principal la «faim zéro au Niger». C'est pour contribuer à l'atteinte des objectifs de ce plan, que le PIMELAN a été conçu dans le but d'apporter des solutions durables aux problèmes de l'élevage et de l'agriculture au Niger.

Pour que ce projet assure le développement économique, la sécurité alimentaire tout en préservant l'environnement et répondre également aux exigences des politiques de la Banque qui est le partenaire financier dans le cadre de sa mise en œuvre, un cadre de gestion environnementale et sociale est préparé.

La gestion des plaintes des citoyens est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les responsables des projets, des communes et les communautés. Cette démarche est un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. Les plaintes et réclamations permettent aux projets et aux communes de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités régies par leur autorité. Pour les habitants des communes, l'expression de réclamations est un acte citoyen, qui permet d'exiger une meilleure administration/gestion de leur commune, et de résoudre les éventuels problèmes qu'ils peuvent rencontrer face à l'action communale. Au-delà de la gouvernance locale, la gestion des plaintes est élargie aux activités des projets et des entreprises.

II OBJECTIF GLOBAL

L'objectif général de cette étude consiste à proposer des mécanismes de gestion des plaintes pratiques et efficaces pour s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but d'en détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet dans le cadre la mise en œuvre des activités.

III OBJECTIFS SPECIFIQUES

Il s'agit, dans le détail, de réaliser les activités ci-après :

- Proposer des options concrètes en termes d'émissions, de qualification et de traitement des plaintes ;
- Concevoir un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes ;
- Préparer et budgétiser un plan de test et de renforcement des capacités humaines et matérielles des institutions et parties prenantes concernées par le mécanisme ;
- Mettre en place une procédure diligente, cohérente, structurée et crédible de réception et de traitement des inquiétudes et plaintes émanant de la communauté ;
- Prévoir des dispositions en vue du traitement des requérants avec respect ;
- Développer et mettre en place une base de données pour l'enregistrement et le traitement systématique, et résolution des plaintes.
- Assurer une documentation et une diffusion adéquates des plaintes ainsi que de toute mesure corrective qui en découle ; et
- Contribuer à la constante amélioration de la performance des actions communales par l'analyse des tendances et des leçons tirées des plaintes reçues.

IV. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de l'étude sont :

- Des options concrètes en termes d'émissions, de qualification et de traitement des plaintes sont proposés ;
- Un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes est conçu ;
- Un plan de test et de renforcement des capacités humaines et matérielles des institutions et parties prenantes concernées par le mécanisme est préparé et budgétisé ;
- Une procédure diligente, cohérente, structurée et crédible de réception et de traitement des inquiétudes et plaintes émanant de la communauté est mise en place ;
- Des dispositions sont prévues en vue du traitement des requérants avec respect ;
- Une documentation et une diffusion adéquates des plaintes ainsi que de toute mesure corrective qui en découle sont assurées ;

L'analyse des tendances et des leçons tirées des plaintes reçues ont contribué à la constante amélioration de la performance des actions communales.

V. METHODOLOGIE

La conception des options en termes de mécanismes de gestion des plaintes, pour permettre une variété de points d'entrée, en vue d'assurer la confidentialité, à clarifier les politiques, procédures et rôle, fournir des options aux plaignants mécontents, et offrir service, en lien avec le PIMELAN, devra suivre les trois grandes étapes suivantes :

- Identification et priorisation des plaintes potentielles et des conflits qui peuvent survenir du fait des activités du Projet Intégré de Modernisation de l'Elevage et de l'Agriculture au Niger :

Cette étape s'attachera à (i) déterminer des critères objectifs et réalistes devant être retenus pour catégoriser en ordre d'importance les problèmes et les potentiels facteurs des conflits ; (ii) inventorier les principales parties prenantes pour chaque type de problèmes ; (iii) identifier les systèmes existants pour régler ces différents types de problèmes.

Il s'agira notamment ici de comprendre les principales plaintes dans le cadre du PIMELAN et de décrire les schémas de réclamation dans les secteurs liés aux activités du projet, Une attention

particulière sera portée sur les modes de règlement des conflits au niveau local et les pratiques traditionnelles et coutumières en la matière.

Cette étape s'appuiera ainsi sur des enquêtes approfondies auprès des communautés locales, ONG locales, porteurs de projets, chefs coutumiers et administrations impliqués dans des mécanismes de résolution de conflits liés aux activités du PIMELAN.

- Evaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution de ces conflits et formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours dans le cadre du PIMELAN

A partir des informations collectées dans la première étape, il faudra ensuite évaluer les expériences et systèmes existants en la matière suivant des critères à définir (Transparence, accessibilité et prévisibilité, légitimité, équité et compatibilité des droits, engagement et dialogue avec les parties prenantes, apprentissage permanent, délai de résolution des conflits etc.).

A partir de cette évaluation des capacités de réponse et de résolution des conflits, le consultant fera des recommandations pratiques pour mettre en place des mécanismes efficaces, transparents, participatifs, souples et pratiques pour gérer les recours et plaintes liés aux activités du projet. Il précisera notamment les multiples canaux pour transmettre les réclamations et les méthodes de gestion graduelle des conflits, et s'appuiera sur les orientations prises par les porteurs de projet déjà engagés et les arrangements en place dans le cadre de gestion environnementale et sociale. Les recommandations s'articuleront ainsi autour des éléments suivants :

- Emissions des plaintes: comment permettre et faciliter qu'à la fois les institutions et les individus émettent des plaintes ? Comment les plaintes peuvent être relayées ? Comités, accès internet, etc.
- Comités de gestion des plaintes: sur quels comités s'appuyer aux différents niveaux (communautés, secteurs-chefferies, autorités communales) ?
- Médiateur : quel mandat, fonctions, ressources ?
- Articulation d'ensemble: quels liens entre les Comités de gestion des plaintes et les COFOB et COFOCOM (Commissions foncières de base et Commissions foncières communales), les Commissions du conseil communal, la tenue du Registre (et ses différentes composantes), les éléments du Registre devant accueillir un mécanisme de notification des plaintes, etc...
- Principes et règles: quels principes et règles clefs doivent réguler les activités de ces Comités de gestion des plaintes : Subsidiarité ? Collégialité ? Réactivité ? Simplicité ? Etc.
- Suivi-évaluation : quel système simple et pratique peut être mis en place afin de suivre le traitement effectif des plaintes.

Enfin, le consultant évaluera la conformité des mécanismes proposés à la législation destinés à améliorer l'environnement réglementaire de l'agriculture, de l'élevage et de la pêche conformément aux politiques de sauvegarde de la Banque mondiale ainsi qu'aux dispositions de cadre de planification des politiques en la matière.

Préparation d'un plan d'actions visant à renforcer les capacités actuelles de règlement des plaintes

A partir de ces recommandations opérationnelles, il s'agira d'évaluer et décrire les contraintes (politiques, sociales, institutionnelles et financières) qui pourraient s'opposer aux effets attendus ou produire des contre effets négatifs. A partir de là, il faudra proposer un plan de renforcement des capacités institutionnelles pour assurer la mise en œuvre des dispositifs proposés (formation, appui financier, etc.). Ce plan d'action devra être détaillé et budgétisé dans le cadre du programme afin de permettre une opérationnalisation et une expérimentation du mécanisme au cours de la phase de conception et du développement des activités du programme.

VI. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ETUDE

Le Coordonnateur du PIMELAN constitue l'interlocuteur contractuel du Consultant. Le dialogue, la préparation et le suivi de l'exécution de l'étude seront assurés par la Coordination

Toutes les parties prenantes seront associées à ce processus à travers leur participation ainsi que par des consultations participatives qui seront organisées.

Un atelier de validation des options développées lors de l'étape 2 sera organisé afin de permettre de développer le plan d'actions pour renforcer les capacités des parties prenantes au mécanisme

Cet atelier de validation (à la charge du consultant) ainsi que les différentes consultations seront organisés avec l'appui du PIMELAN.

VII. PRINCIPAUX LIVRABLES

Le Consultant devra soumettre un rapport final détaillé reprenant les grandes conclusions des principales tâches identifiées ci-dessus. Un résumé exécutif en français et en anglais des principes en matière de gestion des plaintes et recours sera également présenté en dur. Des versions électroniques de tous les documents fournis seront transmises en format Word. Les listes des personnes consultées seront annexées au rapport final.

VIII. CALENDRIER ET COÛTS

La prestation durera environ deux (2) mois ou 60 jours facturables maximum à compter de la passation de marché. La proposition financière inclura tous les coûts sans n'en excepter aucun. Les consultations et ateliers seront pris en charge par le PIMELAN.

IX. QUALIFICATION DU PRESTATAIRE

Le prestataire sera un Cabinet, une ONG ou un consortium disposant d'une expertise multidisciplinaire particulièrement dans les domaines ci-dessous :

- Sciences de l'environnement et biodiversité ;
- Sciences sociales, développement communautaire, régimes fonciers ;
- Anthropologie/sciences sociales;
- Communication, animation de processus participatifs et médiation

Le travail impliquera un volume d'expertise d'au moins 3-4 personnes/mois. En respectant ces consignes, le Consultant peut proposer les spécialités, le nombre exact d'experts et le temps de travail de chaque membre de l'équipe, qu'il estime nécessaire pour la réalisation du mandat selon les meilleurs standards nationaux et internationaux.

En tout état de cause, les experts disposeront d'une expérience scientifique dans leur spécialité respective, d'une expérience d'au moins cinq (5) ans et d'une connaissance approfondie des problématiques environnementales et sociales du Niger.

L'utilisation de l'expertise nationale / locale au sein de l'équipe est un atout.

ANNEXE 9 :PLAINTES PRÉVISIBLES DES ACTEURS LES UNS VIS-À-VIS DES AUTRES

A. Le projet	Vis-à-vis des prestataires des services	Vis-à-vis des promoteurs (trices)	Vis-à-vis du comité d'octroi des subventions	Vis-à-vis du partenaire financier	Vis-à-vis du projet
	<ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des engagements contractuels ; - Financement des prête-noms ; - Retard dans la mise en place des crédits ; - Manque ou insuffisance de suivi des contrats de subvention et/ou de crédit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Déviation des objectifs des opérations ; - Non-respect des clauses contractuelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Choix discriminatoire dans l'octroi des subventions (exclusion groupes vulnérables); - Erreur du ciblage des bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit de communication sur le projet et les conditions de financement ; - Non-respect des clauses contractuelles 	-
B. Le partenaire financier	-	-		-	<ul style="list-style-type: none"> Faible internalisation des clauses et autres conditions du projet Non respect des clauses contractuelles
C. Les promoteurs (trices)	<ul style="list-style-type: none"> Non-respect des clauses contractuelles ; Retard dans la mise en place des crédits Problème de garantie bancaire Agio ; Conditions de prêt non claires 	<ul style="list-style-type: none"> Conflit d'intérêt ; - Fourniture et prestation des services de mauvaise qualité ; Arriérés des coûts de prestation et du salaire des employés 	<ul style="list-style-type: none"> Choix discriminatoire des bénéficiaires du projet ; Erreur du ciblage des bénéficiaires 	-	<ul style="list-style-type: none"> Non respect des clauses contractuelles ; Retard dans la mise en place des subventions ; Déficit de communication sur le projet et les conditions de financement
Les prestataires des services	<ul style="list-style-type: none"> Leadership Conflit d'intérêt 	<ul style="list-style-type: none"> - Non-remboursement de crédit ; - détournement des fonds ; Non respect des engagements. 			<ul style="list-style-type: none"> - Déficit de communication sur le projet et les conditions de financement ; - Non-respect des engagements. - Retard dans la mise en place des subventions ;

Annexe 11. Résumé exécutif des principes en matière de gestion des plaintes et recours

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque ou crainte de représailles pour elles ou pour autrui.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter 8 (huit) principes fondamentaux permettant de gérer les plaintes selon les bonnes pratiques.

Les principes fondamentaux seront observés afin d'inspirer la confiance des usagers.

1. Participation

Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.

Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

2. Mise en contexte et pertinence

Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. Toute réclamation mérite une visite et discussion.

3. Sécurité

Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGP.

4. Confidentialité

Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

5. Respect

Respecter les souhaits, les droits et la dignité des personnes déposant une plainte, leur intégrité physique et morale, leur vie privée sans discrimination.

6. Non-discrimination

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.

Ne pas marginaliser en raison de l'appartenance ethnique, politique, religieuse, sociale, économique, du sexe ou de l'âge et apporter la même attention aux plaignant (e)s.

7. Transparent et adapté à la culture locale

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.

Les parties prenantes doivent être clairement informées de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. L'on peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre.

8. Accessibilité

Etre connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.

Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.