

REPUBLIQUE DU TOGO

Travail - Liberté - Patrie

MINISTERE DES MINES ET DES ENERGIES

---

**PROJET DE DEVELOPPEMENT ET DE GOUVERNANCE MINIERE (PDGM) AU TOGO**

**MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES  
(MGP) DU SECTEUR MINIER AU TOGO  
APPLICABLE AU PDGM**

**Rapport définitif**

**Mai 2020**

## Table des matières

<b>1. Contexte et justification</b> .....	3
<b>2. Définition de concepts de base</b> .....	3
<b>3. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes</b> .....	4
<b>4. Description du MGP</b> .....	4
4.1. Types de plaintes .....	5
4.2. Niveaux de saisine et de résolutions .....	5
4.3. Différentes étapes de gestion et de règlement d'une plainte .....	6
4.4. Cadre organisationnel .....	9
4.5. Suivi-évaluation .....	11
4.6. Plan d'action et budget .....	11
<b>ANNEXES</b> .....	14
Annexe 1: Modèle de fiche pour l'enregistrement et le traitement des plaintes .....	15
Annexe 2 : Fiche de plaintes .....	16
Annexe 3 : Grille de suivi des plaintes .....	17

## 1. Contexte et justification

Les projets d'investissements miniers qui nécessitent un déplacement physique ou économique des populations devront déclencher deux politiques opérationnelles du point de vue des procédures de la Banque mondiale, à savoir :

- la PO 4.01 sur l'évaluation environnementale ;
- la PO 4.12 sur la réinstallation involontaire.

La politique opérationnelle 4.12 a conduit à l'élaboration du cadre de politique de réinstallation (CPRP) du secteur minier au Togo dans le cadre du projet de développement et de gouvernance minière. L'élaboration de ce CPRP est rendue possible par les conclusions de l'Évaluation environnementale et sociale stratégique du secteur minier au Togo étant donné que le PDGM qui est un projet d'appui technique n'a pas prévu des investissements physiques et par conséquent n'a pas déclenché la PO4.12.

Conformément au CPRP où il est noté que la réalisation éventuelle des activités d'exploration et d'exploitation minière peut conduire à des insatisfactions quelconques au vu d'une potentielle destruction des biens ou à des nuisances, le présent mécanisme de gestion des plaintes du secteur minier est élaboré et fait partie intégrante du CPRP. Pour des nécessités de publication, il est extrait du CPRP le MGP pour sa bonne lisibilité.

En vue d'assurer la durabilité des actions d'exploration et d'exploitation minière, le CPRP prévoit un mécanisme de règlement des plaintes. Ce mécanisme se justifie précisément par le fait que dans la mise en œuvre des travaux et des mesures compensatoires y relatives, plusieurs conflits peuvent surgir. Dans cette optique, le présent mécanisme de gestion de plaintes (MGP) des opérations minières vise à conduire dans la plus grande transparence, le système de règlement de tous les conflits qui naîtraient des différentes actions des projets miniers. IL sera appliqué au PDGM au cas où une plainte éventuelle émanerait de la mise en œuvre dudit projet.

La mise en place de ce mécanisme vise donc à doter le secteur minier d'un système souple, afin de faciliter la prise de décision dans la résolution des conflits, en vue de répondre aux urgences des plaintes qui sont liés à l'exploration et à l'exploitation des minerais.

En tout état de cause, les conflits et/ou les plaintes doivent être analysés en tenant compte :

- de leurs natures ;
- de leurs causes ;
- des personnes affectées qui vivent la situation ;
- du contexte dans lequel le conflit est né ;
- du niveau de gravité de la plainte.

## 2. Définition de concepts de base

Quelques concepts de base du MGP se définissent comme suit :

- Le retour opportun d'information et la rétroaction

Il peut souvent arriver que les parties prenantes à la mise en œuvre du projet demandent des clarifications ou des actualisations ou manifestent des préoccupations par rapport à l'évolution du projet, à la participation et la consultation, entre autres. Ce type de requête d'information doit être documentée pour, entre autres, que le Projet puisse adopter les mesures correctives nécessaires.

- La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre.

- Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

Le MGP est un système qui permet, de recevoir, d'instruire, de résoudre les problèmes ou les questions qui résultent de la mise en œuvre des activités du PDGM voire du secteur minier au Togo et de traiter les plaintes de manière équitable, efficace et performante.

C'est aussi un instrument qui a pour objectif d'accorder aux parties prenantes le droit de dénoncer la violation d'un droit ou la commission d'un fait préjudiciable au PDGM, et de demander une réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

- **Plainte**

C'est toutes doléances et (réclamations), écrites ou verbales faites par une personne physique ou morale traduisant une insatisfaction qui se rapporte à la mise en œuvre des projets miniers ou du PDGM. Une plainte officielle exige une réponse ; et une entité qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne (physique ou morale) plaignante.

- **Le mécanisme de règlement des plaintes**

Un Mécanisme de Règlement des Plaintes (MRP) est un système qui permet de répondre aux questions ou demandes de précisions par rapport au projet, résoudre les problèmes qui résultent de la mise en œuvre et de traiter les plaintes de manière efficace et performante.

- **Personne affectée par le projet (PAP)**

C'est toute personne ayant subi un dommage du fait d'une quelconque action des projets miniers ou du PDGM ou toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux miniers.

Le dommage peut être la perte permanente ou temporaire, totale ou partielle, de droits de propriété, d'usage, ou autres droits sur un bâtiment, le foncier, des cultures annuelles ou pérennes, ou tout autre bien meuble ou immeuble.

Les PAP ne sont pas forcément toutes déplacées du fait du Projet. Parmi les PAP : (i) certaines sont des personnes physiquement déplacées ; (ii) d'autres sont des personnes économiquement déplacées du fait de la réalisation des travaux.

### **3. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes**

En termes d'objectifs visés, le MGP des investissements miniers permet de :

- Traiter les demandes d'information ou de rétroaction ;
- Anticiper la survenance des plaintes, doléances ou conflits ;
- Régler les plaintes, doléances ou des conflits déjà nés entre parties prenantes des projets miniers ;
- Apporter des changements opportuns ou prendre des décisions pour corriger la situation ou réduire les risques de problèmes, par exemple, proposer des ajustements au processus de participation, consultation ou engagement de parties prenantes ;
- Faciliter de manière proactive l'accès facile au mécanisme de groupes isolés ou exclus sur le plan géographique, culturel ou économique ;
- Renforcer, si nécessaire, les dispositifs institutionnels du pays pertinents pour les investissements miniers en matière de règlement de plaintes ;
- Orienter les protagonistes au cas où le conflit n'émane pas de la compétence des organes de gestion des projets miniers
- .

### **4. Description du MGP**

Le MGP du PDGM/ secteur minier est conçu suivant les propositions recueillies lors des différentes consultations menées auprès des populations, des personnes consultées, des autorités locales et administratives. La finalité du MGP consiste à établir les démarches à suivre et les étapes à respecter dans le but d'un règlement efficace et transparent en s'appuyant sur l'éthique et les normes applicables

au secteur et à la structure. Le MGP du PDGM s'appuie donc sur l'existant en termes de mécanisme de règlement des plaintes et conflits au niveau des communautés où se font les activités minières.

#### **4.1.Types de plaintes**

Les types de plaintes éligibles aux dispositions du présent MGP sont entre autres, les cas de :

- erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens, désaccord sur des limites de parcelles, conflit sur la propriété d'un bien ;
- désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien, successions, divorces, et autres
- problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné ;
- désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation, type d'habitat proposé, caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- fissures des murs et dégradation des toitures des maisons dues aux projectiles des dynamitages ;
- vibrations et bruits dus aux dynamitages et au concassage,
- poussière due à l'exploitation et au traitement des minerais ;
- dégradation des eaux de surface et eaux souterraines due aux activités minières ;
- non réhabilitation des carrières et sites miniers exploités ;
- non prise en compte des sites culturels et cultuels dans la mise en œuvre des projets miniers ;
- manque ou insuffisance d'information sur les projets d'exploration ou d'exploitation minière ;
- non implication des parties prenantes à la préparation et la mise en œuvre des projets miniers.

Ces plaintes peuvent se transformer en conflits et compromettre la réussite des travaux. Elles doivent être gérées et maîtrisées dans la plus grande transparence de sorte que personne ne puisse se sentir lésés surtout au niveau des PAP. Ainsi, toute forme de résolution qui ne prend pas en compte ces spécificités peut être vouée à l'échec. C'est dans ce sens que le secteur met en place un mécanisme largement participatif pour mettre en confiance toutes les parties prenantes dans la résolution des conflits.

#### **4.2.Niveaux de saisine et de résolutions**

Le MGP du secteur minier est opérationnalisé à deux niveaux, ce qui permet aussi de définir les organes de gestion à chaque niveau.

- Le niveau local : l'opérateur minier, chefs de villages, chefs de cantons, points focaux ANGE ; Directeurs préfectoraux en charge de l'environnement et de l'action sociale, directeurs régionaux des mines et de la géologie ; de l'environnement, de l'action sociale, maires et préfets;
- Le niveau national : la Direction générale des mines et de la géologie, ANGE ou le PDGM

La saisine peut se faire par voie orale, par écrit, par SMS, par téléphone, réseaux sociaux etc. A tous les niveaux (local et national), les modes de saisine des plaintes seront conformes aux pratiques et aux codes sociaux en vigueur.

Ainsi, les plaintes seront reçues entre autres :

- ✓ directement soit par écrit ou par dépositions du ou des plaignants ;
- ✓ appel téléphonique au numéro standard du secrétariat de la direction générale des mines et de la géologie où les gens peuvent déposer une plainte ;
- ✓ dans la boîte de réclamation sur la page web de la Direction générale des mines et de la géologie ;
- ✓ sur la base d'un constat, des rapports de consultation, lors d'une rencontre, etc. ;
- ✓ à partir des faits relevés au cours des réunions, d'une descente sur terrain (région, préfecture, mairie, canton, village, quartier) ;

En termes de diffusion publique de l'information, le CPRP y compris le MGP seront mis à la disposition du public, des personnes affectées et des ONG locales, dans un lieu accessible, sous une forme et dans une langue qui leur soient compréhensibles.

Dans le cadre des investissements miniers, la diffusion des informations au public passera aussi par les médias tels que les journaux, la presse, les communiqués radiodiffusés en langues nationales pour aller vers les autorités administratives et traditionnelles qui, à leur tour, informent les collectivités locales avec les moyens traditionnels dont ils font usage. L'information sera affichée à la mairie pendant deux semaines au moins de sorte que toute personne la consulte.

#### Niveau local

Au niveau local, le plaignant s'adresse soit au chef quartier, au chef canton ou au préfet.

- Les responsables coutumiers des quartiers/cantons (Chefferie traditionnelle<sup>1</sup>)

La saisine se fait généralement par voie orale et le règlement se fait par conciliation. En cas d'échec de conciliation à une échelle donnée, le plaignant saisit l'échelle supérieure.

Les plaintes doivent être enregistrées et les résolutions/ décisions doivent être consignées par écrit et bien documentées. Dans le cadre de la mise en œuvre des projets du secteur minier et du PDGM, les plaintes seront enregistrées au niveau local, tous les jours de semaine auprès du secrétaire du chef. Une centralisation se fera et auprès du secrétariat de la mairie de la localité du sous-projet. Le point focal de la mairie travaillera avec la chefferie à cet effet.

- Les autorités préfectorales (les Préfets)

Les préfets sont sollicités pour le traitement des plaintes qui n'ont pas pu être résolues au niveau de la chefferie. Toutefois, les plaignants peuvent directement s'adresser au Préfet en tenant compte de la distance et du coût.

#### Niveau national

Au niveau national, un comité de gestion de plaintes est formé et se trouve rattaché à la DGMG qui assure la supervision de la mise en œuvre du MGP. Il travaille en étroite collaboration avec les autorités locales. Au niveau du projet, les plaintes sont adressées au coordonnateur ou à l'investisseur minier qui les oriente ensuite au chargé de mission sauvegarde environnementale et sociale pour traitement. Ainsi, les plaintes traitées par la préfecture sans satisfaction des plaignants sont reversées à la DGMG. Un procès-verbal doit sanctionner chaque séance de résolution (le PV présentera la situation de sa gestion) et toutes les copies des PV seront archivées à la mairie et les originaux transmis à la DGMG. A ce niveau, ce qui est recherché, c'est de parvenir à une résolution à l'amiable. Les plaintes n'ayant pas trouvé de satisfaction au niveau de la chefferie sont envoyées au Comité de gestion des plaintes de la DGMG.

Cependant, s'il advienne que les parties plaignantes ne soient pas toujours satisfaites de la résolution à l'amiable, elles peuvent porter l'affaire devant le tribunal. Le délai de traitement des plaintes n'excède pas sept (7) jours. Auquel cas, la plainte est portée au niveau supérieur pour être traitée.

### **4.3. Différentes étapes de gestion et de règlement d'une plainte**

Le mécanisme de gestion des plaintes repose essentiellement sur les pratiques locales existantes qui ont donné la preuve de leur efficacité. Généralement, les populations préfèrent recourir à la conciliation avec les responsables coutumiers (chefferie traditionnelle, Comité de Développement de Quartier et

---

<sup>1</sup> La chefferie traditionnelle est une institution de la loi N°2007-002 du 8 janvier 2007 relative à la chefferie traditionnelle et au statut des chefs traditionnels au Togo. Cette loi dispose d'un texte d'application qui est le décret N°2016-028/PR du 11 mars 2016 portant modalités d'application

Comité Villageois de Développement) avec lesquels elles se sentent plus proches plutôt que la procédure judiciaire. Par exemple, la grande majorité des conflits fonciers sont réglés au niveau local par voie amiable. Néanmoins, les plaignants sont dans leur plein droit de recourir directement à la justice. Le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes permettra de limiter ces recours directs à la justice de la part des plaignants. Les institutions communautaires de gestion des conflits actuellement existants reposent sur la chefferie traditionnelle.

Par ailleurs, les PAP seront informées de l'existence du MGP par le biais des médias locaux (en langues locales) et les principaux canaux de diffusion d'informations utilisés dans chaque milieu. Aussi les fiches de plaintes seront-elles mises à la disposition de ces acteurs. Le PDGM veillera avec l'appui des organisations de la société civile (ONG et associations), à organiser des campagnes de sensibilisation sur la gestion des plaintes. Il est très important que le mécanisme de gestion des plaintes soit accessible au plus grand nombre (personnes affectées, comités de quartiers, autorités municipales). L'absence de l'information sur l'existence et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes est un grand danger pour le succès des travaux.

L'information devra permettre aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées à temps sur le niveau de traitement de leurs plaintes. Cette information se fera directement entre le projet et le plaignant, par :

- une réponse écrite ;
- un appel téléphonique ;
- un courrier électronique.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa doléance et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

Pour réussir à mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes, des grandes actions de communication doivent être menées.

Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarios de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il convient de :

- sensibiliser au travers des émissions audiovisuelles ;
- informer directement les bénéficiaires de microprojets à travers des séances de sensibilisation sur les activités du projet ;
- publier dans les quartiers touchés par le projet, le mécanisme de gestion pour leur permettre de pouvoir ;
- poster sur le site du projet tous les documents de gestion des plaintes et qu'ils soient télécharger librement et informer les bénéficiaires qui pourraient les vérifier sur le site;
- poster sur le site du PDGM, une présentation brève du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes ;
- créer des banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaires ;
- sensibiliser les ONG et les comités de quartier.

#### Réception et enregistrement des plaintes

Au niveau de chaque communauté, la chefferie traditionnelle recevra toutes les plaintes et réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du PDGM, analysera les faits et statuera, et en même temps veillera à ce que ces plaintes soient bien gérées.

La réclamation est écrite et transmise au PDGM, enregistrée dans le registre des plaintes et comportera les informations suivantes :

- le nom du plaignant/anonyme ;
- la personne mise en cause ;
- l'objet de la plainte (physique, moral ou économique) ;
- la date d'enregistrement ;
- le résultat obtenu.

Un modèle d'enregistrement des plaintes est élaboré et disponible (cf. Annexe). La saisine du secrétariat du chef canton peut se faire par : (i) Requête écrite signée par le demandeur et déposée au lieu indiqué ; (ii) Requête envoyée par mail ; (iii) Requête verbale rédigée par le réceptionniste (secrétaire du chef traditionnel) et signée par le demandeur (plaignant) ; (iv) Boîtes à plaintes où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes formulées par écrit ; (vi) Requête verbale formulée en appelant le numéro de téléphone gratuit du mécanisme (à définir).

Le modèle de fiche de gestion de plainte et le registre d'enregistrement sont mis à la disposition du secrétaire par le PDGM. Il en est de même des frais de fonctionnement (achat de crédit et déplacement) des personnes qui sont responsables de ces tâches.

#### - Eligibilité d'une plainte

Pour être éligible et traitée selon ces processus établis, la plainte doit avoir un lien avec l'investissement minier dans une zone concernée par le projet. Le mécanisme suivant est adopté pour résoudre les conflits qui peuvent naître lors de l'exécution du projet : toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre du projet minier ou du PDGM, devra déposer, dans sa localité, une requête auprès la chefferie traditionnelle qui analyse les faits, statue et dresse un procès-verbal signé par toutes les parties prenantes et le plaignant garde une copie. On évalue alors la recevabilité de la plainte ou du conflit pour les problèmes sociaux qui mettent en contradiction les riverains. Pour les situations qui demandent des avis techniques et surtout pour celles directement liées aux travaux, comme la mise en œuvre des mesures compensatoires, les responsables des quartiers transmettent directement la plainte au projet.

#### - Traitement des plaintes (examen et enquêtes de vérification au besoin)

La DGMG ou le PDGM fait une descente sur le terrain pour vérification. Dans cette optique, la DGMG ou le PDGM peut de commun accord avec les comités de quartiers, mettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème. Ces enquêteurs sont des personnes indépendantes qui doivent avoir les aptitudes suivantes : la compétence, la transparence, la confidentialité, l'impartialité.

La plainte peut provenir de n'importe quelle personne physique ou morale et doit être en relation étroite avec l'accomplissement du travail par un membre du Projet ou une entreprise mandatée par le Projet dans l'exercice de sa mission de terrain.

#### - Notification de la résolution au plaignant et des décisions prises

Pour toutes les plaintes reçues au niveau de la DGMG ou du PDGM, un accusé de réception est remis au plaignant pour faciliter le suivi du dossier. Toutefois, le comité de quartier, sera chargé d'informer le plaignant sur la suite du circuit de sa requête et peut l'édifier sur la pertinence de la plainte. A ce niveau, le projet encourage les initiatives de résolution à l'amiable dans la mesure du possible. Le projet sera ensuite saisi pour information. Si une solution satisfaisante n'est pas trouvée, le dossier constitué est transmis à la DGMG avec la signature du plaignant.

#### - Résolution et mise en œuvre des mesures proposées

Au niveau local, et plus précisément au premier degré, toute personne affectée par le projet et qui estime être lésée, est invitée à saisir par écrit et à rencontrer les autorités de son quartier. Après échanges, les autorités du quartier font une transmission de la plainte à la DGMG ou au PDGM. Pour des questions



de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le PDGM et se rassurer que la plainte est bien transmise.

Pour le cas des personnes qui ne savent pas écrire, un cahier de doléances sera remis aux responsables des quartiers pour enregistrer toutes les plaintes verbales.

- Clôture de la plainte

Les plaintes reçues, enregistrées par le secrétariat du chef du village ou du canton sont appelées à être traitées aussitôt. Dans un délai de sept (7) jours, le plaignant est invité chez le chef pour une résolution à l'amiable en présence du chef, de ses notables et des autres parties concernées. La décision prise, propose les moyens de résolution du problème à l'amiable. Au regard de la nature des travaux à réaliser et des différentes plaintes susceptibles d'être reçues, un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date d'enregistrement de la plainte au secrétariat de la chefferie, est acceptable pour le traitement d'une plainte au niveau local. La décision doit intervenir dans ce délai. Les autorités locales au niveau des quartiers sont invitées à accorder aux requêtes qui leur sont soumises un caractère de traitement prioritaire et diligent. Toutes les plaintes et réponses seront copiées à la DGMG ou à la coordination du PDGM et archivées. Ensuite, en cas d'accord, un PV de résolution de la plainte est signé entre les différentes parties et le dossier de plaintes classé au secrétariat de la chefferie traditionnelle.

- Suivi et documentation du processus de gestion des plaintes

Le suivi et la documentation du processus de gestion des plaintes est très capital pour déceler très tôt les écarts et les corriger. Dans cette optique, les plaintes et décisions rendues sont formulées sous forme de courrier et de rapports respectivement, et classées chronologiquement dans des classeurs ouverts par nature à la DGMG. Le Spécialiste social de la DGMG avec l'appui des CDQ, examine mensuellement l'application des mesures correctives recommandées dans le cadre du traitement des réclamations. Il s'avère nécessaire de mettre en place un système de performant pour suivre le processus de gestion des plaintes.

La documentation du processus est très indispensable pour voir, chemin faisant, l'évolution des mesures correctives préconisées.

- a. Disposition administrative et recours à la justice*

Au cas où la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. L'absence d'un compromis ouvre la voie au recours.

Si le litige n'est pas réglé au niveau de la chefferie, l'intéressé peut recourir au second degré, au Préfet avec le PV du précédent traitement qui dispose d'un délai de (7) jours dès réception du PV pour statuer ; cette voie de recours est à encourager et à soutenir très fortement.

Si le requérant n'est pas satisfait après épuisement de toutes les voies de négociation à l'amiable, il peut saisir la justice.

Le recours à la justice consiste à régler le différend devant un tribunal compétent. Mais il est préférable qu'il intervienne en cas d'échec du règlement à l'amiable.

#### **4.4.Cadre organisationnel**

La gestion des plaintes sera intégrée dans l'organigramme des sociétés et de la DGMG. Elle fera partie des attributions des tâches et de la responsabilité dans l'équipe du projet et de la DGMG.

La gestion du mécanisme s'appuiera sur un comité des autres experts du Ministère et de la Société civile engagée, disponibles et qui seront formées pour mettre en œuvre le mécanisme. Le tableau n°7 ci-après situe les tâches et responsabilités des acteurs impliqués.

**Tableau n°7 : Acteurs et rôle dans la gestion des plaintes**

Intervenant	Nombre/Composition	Rôle
Comité de gestion des plaintes (CGP)	1 membre de l'Administration des Mines 2 membres de la Société civile 1 membre de la société minière concernée	Traitement des plaintes Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes Suivi et supervision de la mise en œuvre
Cellule locale de gestion des plaintes	1 membre de l'Administration locale 2 notables 1 femme 1 jeune	Transmission des plaintes de la base vers la DGMG Réception des réponses du CGP (Comité de Gestion des Plaintes), Traitement des plaintes en première instance (particulièrement plaintes mineures et non sensibles).
DGMG/Equipe du Projet	Le DGMG L'Expert en gestion environnemental et social Un autre cadre selon la matière concernée	Réception et enregistrement des plaintes ; Convocation de l'équipe de gestion des plaintes ; Mise à disposition de la logistique nécessaire pour l'équipe du MGP ; Enregistrement et suivi des plaintes ; Mise à disposition d'un Consultant expert en cas de besoin ; Identification et mise en contact avec les leaders locaux en cas d'utilisation des consultations locales, traditionnelles pour la résolution des conflits.
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 que le cas concerne son champ d'action	Sur base de sa proximité avec le site : 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  Eclaircissement pour meilleure compréhension des faits.  Témoignage
-------------------	-------------------------------------	--

*Source : Mission d'élaboration du CPRP-PDGM, Septembre 2019*

#### 4.5. Suivi-évaluation

Les plaintes et décisions rendues sont formulées sous forme de courrier et de rapports respectivement, et classées chronologiquement dans des classeurs ouverts par nature à la DGMG. Le Spécialiste social de la DGMG avec l'appui des CDQ, examine mensuellement l'application des mesures correctives recommandées dans le cadre du traitement des réclamations.

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriels suivants :

- Nombre de plaintes reçues ;
- Nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ou qui ont été résolues ;
- Nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables ;
- Nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à d'autres structures hors MGP ;
- Nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

Il sera également nécessaire de faire le suivi du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

#### 4.6. Plan d'action et budget

Afin de bien faire le suivi-évaluation de manière efficiente, un plan d'action assorti d'un budget est élaboré. Le tableau n°8 ci-après donne les détails.

**Tableau n°8 : Plan d'action et budget du MGP**

Item	Objectifs	Activités retenues	Responsable	Echéances	
				Coût total	
Sélection et formation des membres du Comité des Gestion des plaintes	Avoir une équipe engagée, disponible et compétente, (un stagiaire environnementaliste est disponible et recrutement d'un spécialiste social plus tard)	Sélection et Formation	DGMG/PDGM	2 500 000	Juin 2020

Renforcement des capacités des acteurs	Sollicitation des ONG et associations pour la sensibilisation	Appuyer la coordination à faire la sensibilisation autour du MGP	Sélection des ONG et associations	DGMG/PDGM	2 000 000	Juillet 2020
	Information et Sensibilisation	S'assurer que les parties prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers Voyages sur les sites	DGMDF /PDGM	7 000 000	Août 2020
	Dotation en matériels de travail (consommables bureautiques : registres, imprimantes, bics...) des instances qui s'occupent de l'enregistrement des plaintes	Equiper les instances chargées d'enregistrer les plaintes en outils de travail	Achat des consommables bureautiques au profit des instances chargées d'enregistrer les plaintes	DGMG/PDGM	5 000 000	Août 2020
Réunions du comité de traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions bihebdomadaires	Comité technique de suivi	-PM	Juillet 2020	
Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Visites sur les sites à problème	DGMG	-PM	Septembre 2020	
Total budget estimatif	16 500 000					

*Source : Mission d'élaboration du CPRP-PDGM, Septembre 2019*

En somme, la mise en place du mécanisme de gestion du secteur minier est un atout important les investissements miniers. Il permettra de gérer toutes les situations qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités d'exploration et d'exploitation minière.

Le MGP est cet outil qui doit canaliser toutes les interventions d'insatisfaction au niveau des populations. Il est donc important pour le PDGM et la DGMG de le vulgariser, pour une grande implémentation au niveau de toutes les parties prenantes. Dans ce sens, les investissements miniers pourront être accompagnés par les populations riveraines.

## **ANNEXES**

**Annexe 1: Modèle de fiche pour l'enregistrement et le traitement des plaintes**

Date : \_\_\_\_\_

Chefferie traditionnelle de..... Région de .....

Dossier N° .....

**PLAINTÉ**

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_

Sexe et âge du plaignant : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Quartier : \_\_\_\_\_

Nature du bien affectée : \_\_\_\_\_

**DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ:**

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

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
Signature du plaignant

**OBSERVATIONS DE LA CHEFFERIE :**

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

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
(Signature du Chef de Quartier)

**RÉPONSE DU PLAIGNANT:**

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

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
Signature du plaignant

**RESOLUTION**

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

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
(Signature du Chef de Quartier ou son représentant)

(Signature du plaignant)

## Annexe 2 : Fiche de plaintes

Détails du Plaignant						Détails de la Plainte				
N°	Code	Nom et coordonnées	Age	Sexe (M/F )	Date de réception	Antenne	Feedback adressé au Plaignant et date	Avis du Plaignant	Nature <sup>2</sup>	Observations

---

<sup>2</sup> Nature : Abus sexuel, viol, exploitation sexuelle, biens affectés, etc.



### Annexe 3 : Grille de suivi des plaintes

Période:.....

Antenne :.....

Nombre de plaintes reçues	% des Plaintes résolues	% des Plaintes ayant fait recours	% des Plaintes déférées à la justice	% des Plaintes non résolues	% des Plaintes parvenues par le numéro vert	% des Plaintes parvenues par boîtes à suggestion	% des Plaintes parvenues par courrier électronique	% des Plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP
---------------------------	-------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------	---	--	--	--