

REPUBLIQUE DE GUINEE



-----  
Travail – Justice – Solidarité  
-----

MINISTRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE

PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'AGRICULTURE COMMERCIALE EN  
GUINEE (PDACG)



Financement : Banque Mondiale  
Crédit N° : 6771 – GN / Don N° D713 - GN

## RESUME DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU PDACG

**Objet :** Mécanisme de la Gestion des Plaintes.

**Reference Marché :** N° 011/MAE/PDACG/2022

**Méthode de sélection :** consultant individuel

**Délai d'exécution :** 45 Jours

**Nom du Consultant/ Retenu :** Kamba YLLA

**Présentation du Manuel sur le mécanisme de la Gestion des plaintes.**

### Résumé du Manuel

**NB :** toute personne qui souhaite avoir les informations complémentaires sur le rapport doit en faire la demande à l'adresse suivante : [ousmanebah14@gmail.com](mailto:ousmanebah14@gmail.com) ; [hamdideu2@gmail.com](mailto:hamdideu2@gmail.com) ; [hawasb2004@yahoo.fr](mailto:hawasb2004@yahoo.fr) ; [soumahaicha37@gmail.com](mailto:soumahaicha37@gmail.com) dans un délai de deux (2) semaines à compter de la date de publication de ce résultat

## Introduction

Le Projet de Développement de l'Agriculture Commerciale en Guinée (PDACG) est initié par le Gouvernement Guinéen et financé par la Banque mondiale à hauteur de 100 millions de dollar US. Ce financement comprend 50% de Don et 50 % de Prêt avec un apport de 7 millions de dollar US du Gouvernement, pour aider la Guinée à transformer son secteur agro-alimentaire en un secteur agricole commercial compétitif et inclusif.

La mise en œuvre des activités du PDACG est susceptible de générer des impacts environnementaux et sociaux négatifs, qui pourrait être objet de plusieurs types de plaintes et sources de conflits qui se manifesteront entre les différentes parties prenantes.

C'est dans ce cadre que le projet a prévu de mettre en place à travers ce manuel, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), qui servira de directives pour recevoir et traiter les plaintes et réclamations, de manière à parvenir à des règlements des divergences qui surviendront entre les parties prenantes du projet et qui sont susceptibles de porter préjudice au bon déroulement du projet. Il prévoit également la mise en place des ressources nécessaires et d'un cadre organisationnel approprié pour la mise en œuvre de ce mécanisme de gestion des plaintes.

Le présent document constitue ainsi un guide opérationnel pour la gestion des plaintes dudit projet.

## Présentation du Projet

Prévu pour une période de 5 ans (juin 2021 – janvier 2026), l'objectif de développement du PDACG est de permettre l'investissement privé pour le développement de chaînes de valeur agricoles commerciales inclusives dans les zones ciblées.

Pour atteindre cet objectif, le Projet est structuré autour de cinq (5) composantes :

***Composante 1 : Amélioration de l'accès au marché dans des domaines ciblés.***

***Composante 2 : Soutien à l'investissement privé.***

***Composante 3 : Environnement favorable à l'agriculture commerciale.***

***Composante 4 : Intervention d'urgence.***

***Composante 5 : Gestion et Coordination.***

Le Projet porte sur quatre (4) filières prioritaires (fonio, fruits, bétail-volaille, anacarde) et couvre en termes d'investissement les corridors miniers Boké-Kamsar et Kindia-Conakry.

Les bénéficiaires directs du projet sont les investisseurs privés et les producteurs de l'agriculture commerciale femmes et des jeunes, y compris les MPME, ainsi que les institutions publiques soutenant le développement du secteur agricole.

## Principes généraux et domaines d'application du MGP

D'un point de vue générale, les principes directeurs qui orientent tout MGP tournent autour de huit critères d'efficacité, à savoir : ***la légitimité ; l'accessibilité ; la prévisibilité ; l'équité ; la transparence ; la compatibilité avec les Droits de l'Homme ; l'amélioration continue ; la communication, la participation et le dialogue.***

Le présent MGP s'applique sur les domaines suivants : ***Les manquements liés au processus de réinstallation/compensation des PAP ; Les manquements liés à l'éthique et à la déontologie La non prise en compte des mesures de suppression ou d'atténuation des***



***impacts négatifs des activités liées au projet ; Les manquements au processus de sélection et d'approbation des sous-projets ; Les comportements inappropriés du personnel du projet, des agences d'exécution, des structures partenaires ou de tout autre acteur impliqué dans la mise en œuvre du projet.***

La procédure de mécanisme sera revue chaque année à la lumière des contributions et commentaires des usagers afin d'améliorer la performance du projet dans le domaine de sauvegarde sociale, notamment de gestion des conflits internes au projet.

Les modes de résolution des conflits envisageables dans le cadre du PDACG sont : i) la médiation, ii) la mise en œuvre d'action(s) corrective(s), iii) l'arbitrage, iv) la démarche judiciaire.

Le mode de résolution des conflits privilégié par le PDACG est la médiation pour le règlement conformément aux procédures établies dans le MGP. Toutefois, en cas d'échec du règlement à l'amiable, la personne affectée pourra saisir la justice comme dernier recours.

Par ailleurs, pour une plainte qui dépasserait les compétences d'un Comité local de gestion des plaintes (COGEP, ...), l'arbitrage devra se faire en rapport avec des Responsables désignés par des structures représentatives des services techniques et organisations/associations non gouvernementales au niveau préfectoral puis central.

### **Porteurs et catégories de Plaintes**

En général, une plainte peut être portée par un individu (une seule personne impactée ou non) ou un groupe d'individus (soit une communauté ou un lignage, un groupement d'intérêt, une ONG, etc.).

Les différentes plaintes potentielles peuvent être classées en deux grandes catégories : (i) les Plaintes sensibles et (ii) les plaintes non sensibles.

- ✓ ***Les plaintes sensibles*** portent généralement sur des éléments suivants :
  - Harcèlement sexuel - la discrimination ;
  - Corruption, les VBG, ainsi que l'exploitation sexuelle et l'abus sexuel,
  - Accidents graves et décès survenus dans la mise en œuvre des activités du Projet ;
  - Détournements des fonds prévus pour l'indemnisation des PAP ;
  - Omission des PAP lors de l'indemnisation ;
  - Mauvaise gestion du processus de réinstallation des PAP ;
  - Manque ou insuffisance de contrôle, de la qualité, des normes et des standards sanitaires et phytosanitaires.
- ✓ ***Les plaintes non sensibles*** concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet ou la prise d'une décision ou une position assumée par la commune en matière de plaidoyer/politique. Elles peuvent intéresser :
  - Les méthodes d'exécution des travaux, ;
  - La Retention d'information;
  - Le Défaut de communication ;
  - Le mode de sélection des sous projets et de passation des marchés ;
  - Les résultats obtenus, etc...

### **Les étapes de traitement des plaintes**

Le délai total de la réception à la résolution des plaintes est de 15 jours pour les plaintes non sensibles. Cependant, pour les plaintes sensibles compte tenu de leur complexité, le délai peut aller au-delà.

Le MGP du PDACG comporte six (6) étapes d'intervention.

**Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes**

**Etape 2 : Tri et traitement d'une plainte**

**Etape 3 : Examen et enquête pour la vérification**

**Etape 4 : Réponse et prise de mesures**

**Etape 5 : Procédure d'appel (si nécessaire)**

**Etape 6 : Résolution, clôture et archivage de la plainte**

Afin d'assurer un bon suivi et de permettre une évaluation systématique de l'évolution des plaintes, le Comité de gestion des plaintes préparera de façon trimestrielle un tableau synthétique du traitement des plaintes, qui sera partagé à tous les échelons de la collectivité locale et transmis à l'UCEP à travers sa Spécialiste en Sauvegarde Sociale. Un registre des plaintes sera ouvert à cet effet au niveau chaque comité pour le suivi de la gestion des plaintes au niveau local.

### **Rôles et responsabilités des institutions intervenant dans le MGP**

Les rôles et responsabilités des différentes institutions intervenant dans le MGP du PDACG sont les suivants :

- **Au niveau du District : les Présidents de District et de Quartier**, qui sont les représentants des Maires dans les districts, quartiers et secteurs ; ils doivent servir de tutelle aux points focaux et agents relais qui seront choisis par les autorités locales.
- **Au niveau de la Commune (rurale ou urbaine) : la CCGAR ou le COGEP**

Chaque Comité local de gestion est composé de :

Un (1) représentant de l'administration sous préfectorale (éducation, santé, agriculture, eaux et forêts, élevage etc.) ; Un (1) représentant de la Société Civile ; Une (1) représentante des Femmes ; Un (1) représentant des Jeunes ; Un (1) représentant du Conseil Communal ; Un (1) représentant des bénéficiaires ; Un (1) représentant des quartiers/districts/secteur des communes concernées.

**Les membres du bureau exécutif des COGEP** sont constitués de : Le (la) Président (e) ; le (la) Vice-Président (e) ; le (la) Rapporteur (Rapporteuse) ; le (la) Conseiller (e) chargé (e) des questions des femmes et genre ; le (la) Conseiller (e) chargé (e) des questions liées à la jeunesse.

**NB : Les membres des comités ne bénéficient pas d'honoraires ni de salaire fixe.**

#### ➤ **Au niveau national :**

##### ○ **Le Comité national de Gestion des plaintes (CONAGEP)**

Il aura pour missions de : Examiner et résoudre les plaintes qui dépassent les compétences du COGEP/Communal ; appuyer le COGEP/Communal dans la résolution des plaintes non sensibles quand il est saisi par celui-ci ; examiner en profondeur les informations reçues du comité communal ; orienter la procédure de traitement des plaintes ; réunir et examiner les informations disponibles sur l'objet d'une plainte sensible ou d'une plainte non sensible transmise à son niveau par le comité communal ; formuler les réponses destinées aux plaignants ; centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées ; assurer le suivi et la supervision du processus de traitement des plaintes.

Le CONAGEP est composé de :

4 Représentants du projet ; 1 Représentant de l'APIP ; 1 Représentant de l'AGUIPEX ; 1 représentant de l'ANAFIC ; 1 Représentant de la CNOGP ; 1 Représentant de la Société



Civile ; 1 Représentante du Gouvernorat ; 1 Représentante de la DNGR ; 1 Représentante du MAGEL ; 1 représentant de l'OPROGEM.

○ **L'unité de Coordination du Projet :**

Elle est chargée d'appliquer les exigences nationales et les politiques de la Banque mondiale pour la sauvegarde des populations bénéficiaires ou personnes affectées par les actions qu'elle finance ; assurer la maîtrise d'ouvrage du MGP et accorder son appui technique et financier pour son bon fonctionnement ; procéder à l'évaluation périodique du MGP pour apporter des mesures correctives au besoin ; assurer le secrétariat lors des séances de travail du comité nationale.

**Recours au Mécanisme des plaintes de la Banque mondiale**

Par ailleurs, en plus du mécanisme de gestion des plaintes du projet, les personnes et les communautés affectées qui souhaitent déposer une plainte auprès de la Banque mondiale peuvent le faire en s'adressant au Corporate Grievance Redress Service (GRS), - <http://www.worldbank.org/GRS>. Le GRS veille à ce que les plaintes reçues soient rapidement examinées afin de répondre aux préoccupations liées au projet. Les communautés et les individus affectés par le projet peuvent soumettre leur plainte au Panel d'inspection indépendant de la Banque mondiale qui détermine si un dommage s'est produit ou pourrait se produire en raison du non-respect par la Banque mondiale de ses politiques et procédures. Les plaintes peuvent être soumises à tout moment après que les préoccupations ont été portées directement à l'attention de la Banque mondiale et que la direction de la Banque a eu la possibilité de répondre. Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au Panel d'inspection de la Banque mondiale, veuillez visiter [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

**Suivi & Evaluation du MGP**

Une procédure de suivi-évaluation (mensuel ou trimestriel) du MGP sera mise en place par l'UCEP, sur la base de son plan d'action de mise en œuvre contenu dans le manuel. Il sera prévu dans cette procédure, que :

*Le suivi* de la mise en œuvre du MGP auprès des différents acteurs locaux de mise en œuvre du MGP, soit assuré une fois par mois, sanctionné par un rapport mensuel de suivi.

*L'évaluation* du fonctionnement du MGP soit réalisé chaque trois mois sur chacun des Comités locaux de gestion encadrés par le projet, ainsi qu'à la fin de chaque année dans son ensemble pour réajuster au fur et à mesure le MGP, en fonction des nouveaux contextes qui se présenteront et des faiblesses enregistrées.

Les acteurs du suivi et de l'évaluation du MGP seront les Spécialistes des sauvegardes sociales et environnementales et le Responsable du suivi-évaluation, du projet.

**Conclusion**

La préparation et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes est une exigence des politiques de sauvegarde environnementale et sociale de la Banque mondiale pour les projets qu'elle finance. C'est dans ce contexte le PDACG a prévu de mettre en place son Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du Projet seront évités.

A cet effet, tout individu ou groupe, de toute catégorie sociale sans distinction, qui se sentirait victime des incidences des travaux, d'injustice ou de discrimination, aussi bien pendant les opérations de réinstallation et d'indemnisation des personnes affectées recensées par le projet que dans la réalisation des travaux par les Entreprises intervenant sur le terrain au compte du projet, est concerné par ce MGP.

Plusieurs acteurs sont impliqués dans sa mise en œuvre, notamment les Responsables locaux des Districts/quartiers concernés, les Comités locaux de gestion des plaintes (COGEP, CCGAR, CONAGEP, ...). Ces acteurs seront renforcés pour être capables de jouer pleinement leurs rôles dans l'exécution de ce mécanisme.

Le mécanisme est appelé à être suffisamment et correctement diffusé au niveau des parties prenantes, afin qu'il soit accessible et opérationnel. Pour ce faire, il prévoit une stratégie de diffusion du manuel auprès des parties prenantes.

*Fait à Conakry le 11 mai 2023*

**Le Coordonnateur national du PDACG**



**M. Ousmane BAH**