

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur-Fraternité-Justice



Ministère de l'Economie et de l'Industrie

CELLULUE DE COORDINATION DU PROGRAMME NATIONAL INTEGRE D'APPUI A LA
DECENTRALISATION, AU DEVELOPPEMENT LOCAL ET A L'EMPLOI DES JEUNES (PNIDDLE)

**Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet
MOUDOUN d'Appui à la Décentralisation et au Développement
des Villes Intermédiaires**

Rapport Final provisoire

Décembre 2019

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	3
2	OBJECTIFS DU MGP	6
3	RÉSULTATS ATTENDUS	7
4	PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	7
5	CRITERES D'EFFICACITE DU MGP.....	8
6	TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS POTENTIELS.....	10
7	PROCÉDURE D'ENREGISTREMENT ET DE GESTION DE PLAINTES	10
	<i>7.1. Accès à l'information</i>	<i>11</i>
	<i>7.2. Enregistrement/collectes des plaintes.....</i>	<i>11</i>
	<i>7.3. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes</i>	<i>12</i>
	<i>7.4. Évaluation et enquête.....</i>	<i>12</i>
	<i>7.5. Règlement conjoint.....</i>	<i>13</i>
	<i>7.6. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues</i>	<i>16</i>
	<i>7.7. Clôture de la plainte et archivage.....</i>	<i>17</i>
	<i>7.8. Suivi des griefs et reportage</i>	<i>17</i>
8.	PLAN DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES ACTEURS DU MGP	18
9	ANNEXE 1 :	21

1 Introduction

En vue de poursuivre et de consolider les acquis du PNIDDLE pour répondre aux enjeux d'urbanisation et de développement local, le Gouvernement mauritanien a sollicité un financement de la Banque mondiale pour un nouveau **Projet MOUDOUN d'appui à la Décentralisation et au Développement des Villes Intermédiaires**. Le Projet est en cours de préparation et s'inscrit dans la continuité des appuis antérieurs de la Banque mondiale aux collectivités locales.

Le Projet MOUDOUN poursuivra l'appui au processus de décentralisation en Mauritanie par l'accompagnement des réformes majeures pour la mise en œuvre de la stratégie nationale de décentralisation et de développement local (SNDDL), notamment la mise en place des Conseils Régionaux nouvellement créés. Il se base sur le modèle d'intervention du PNIDDLE axé sur la maîtrise d'ouvrage communale. Par conséquent, les infrastructures seront réalisées par les communes conformément aux procédures retenues pour la deuxième phase du PNIDDLE.

Le Projet MOUDOUN vise les principaux objectifs suivants :

- ✓ améliorer la productivité des villes intermédiaires et
- ✓ renforcer les institutions locales.

Les villes intermédiaires doivent jouer pleinement leur rôle dans le développement économique des territoires de la Mauritanie.

Ces objectifs seront atteints grâce au financement d'infrastructures, à l'amélioration de l'accès aux services urbains, à l'amélioration des finances locales et le renforcement de capacités pour faciliter la transformation de ces villes en véritables outils du développement local.

Le Projet MOUDOUN couvre sept (07) villes, à savoir Kiffa, Rosso, Sélibaby, Aioun, Néma , Bassiknou et Adel Bagrou.

Les bénéficiaires ciblés par le projet sont en priorité les collectivités territoriales.

Le Projet MOUDOUN est décliné en quatre composantes :

- **Composante 1 – Appui à la décentralisation** : appui à la préparation et la mise en œuvre des réformes institutionnelles et financières pour l'opérationnalisation de la stratégie de décentralisation et à la restructuration du programme PNIDDLE. Les activités de cette composante concernent : la refonte des mécanismes de transferts financiers (et autres circuits d'investissement local), la mutualisation des moyens humains des communes, la réforme de la passation des marchés au niveau local et le renforcement de capacité des collectivités locales dans la gestion municipale (mobilisation de ressources communales, planification, exécution de projets d'investissement, transparence dans la gestion municipale, consultation, communication, etc). L'appui technique du projet consistera à renforcer le cadre institutionnel et financier de la décentralisation. Les efforts de transferts financiers du budget national aux collectivités territoriales et aux conseils régionaux seront poursuivis ; la synergie va améliorer la coordination spatiale des investissements avec les autres projets.
- **Composante 2 – Dotations d'impact** : soutien à la réalisation d'infrastructures communales ou intercommunales à partir d'un diagnostic inclusif et participatif des communes bénéficiaires, soit regroupements de localités ou villes intermédiaires pour anticiper la croissance de la zone urbaine.

Une liste préliminaire des investissements potentiels porte sur la voirie urbaine, les infrastructures de mobilité urbaine, l'assainissement solide et liquide, les équipements en faveur

de la jeunesse, les marchés, etc. Deux fenêtres exceptionnelles d'investissement et appui technique pourraient être créées dans le Projet MOUDOUN:

- **Appui aux villes intermédiaires cibles** : Les investissements seraient soigneusement choisis de sorte à permettre l'éclosion ou la maturation de ce potentiel et seraient sélectionnés sur la base des réalités de chaque ville.
 - **Appui à l'élaboration des PDC** : Pour chaque ville, la réalisation d'un diagnostic permettrait d'aboutir à un Plan de Développement Communal et à une priorisation des investissements. C'est sur cette base que la liste spécifique des interventions pourrait être déterminée.
- **Composante 3 – Renforcement de la réglementation urbaine et de l'aménagement du territoire** : La composante 2 serait un vivier pour identifier les principales contraintes et préfigurer des réformes en matière d'urbanisme, de gestion foncière et d'aménagement du territoire, qui seraient préparées dans le cadre de la Composante 3. Plusieurs études pourraient éventuellement être financées à ce titre, tels que le Schéma Directeur d'Aménagement du Territoire et le Code de l'Urbanisme.
 - **Composante 4 – Gestion de Projet** : redéfinition du dispositif de coordination établi dans la première phase du PNIDDLE pour le rapprocher des collectivités territoriales et réduire sa lourdeur au profit d'une gestion accentuée par les communes et autres institutions locales objet des réformes institutionnelles à mettre en place.

Du point de vue environnemental et social, le projet MOUDOUN est régi par le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale qui prévoit (paragraphe 12) des dispositions relatives à la gestion des plaintes et au devoir de responsabilité pour tout projet financé par la Banque Mondiale. Obligation est ainsi faite au Projet, de mettre en place un certain nombre de mécanismes pour répondre aux préoccupations et aux plaintes liées au projet.

Par conséquent, les parties affectées par le projet doivent avoir accès, selon le cas, à des mécanismes de gestion des plaintes au niveau du projet, mais également au dispositif local de gestion des plaintes et au service de règlement des plaintes de la Banque.

En outre, la préparation du projet MOUDOUN a mis en évidence certains constats suivants qui caractérisent les projets à forte propension aux conflits et plaintes :

- Les interventions prévues dans le cadre du projet sont empreintes de risques inhérents à sa forte sensibilité politique, économique, environnementale et sociale. Conscients de ces risques, pour lesquels des mesures d'atténuation ont été prévues, la Banque et le Gouvernement de la RIM se sont engagés à les assumer compte tenu des résultats bénéfiques que le projet était susceptible d'apporter ;
- Les impacts positifs et négatifs touchent différemment les bénéficiaires dans les zones d'interventions du projet MOUDOUN. Ceci dans la mesure où les personnes impactées présentent des niveaux différents de vulnérabilité et nourrissent des attentes diverses ;
- Les activités du projet MOUDOUN entraîneraient des acquisitions de terres, pouvant ainsi entraîner l'expropriation des ayants-droit, la perte des biens (arbres, constructions, infrastructures communautaires, etc.) et de sources de revenus et de moyens de subsistance des personnes situées dans les emprises des travaux, avec pour conséquence le déplacement physique et/ou économique des personnes touchées ;
- L'Unité d'Exécution du Projet MOUDOUN est géographiquement éloignée de la plupart des sites d'implantation des activités. Il y a risque que les bénéficiaires des résultats du projet

aient une appréciation différente de celle des prestataires et partenaires au sein du projet. Ce décalage de perception pourrait être perçu tardivement ;

- L'environnement général du projet serait caractérisé par une faible gouvernance, un faible régime de responsabilité, un manque général de compétence des collectivités territoriales bénéficiaires et transparence dans la conduite des processus de passation des marchés.

Au stade de préparation du Projet MOUDOUN, les activités susceptibles de générer les plaintes/réclamation sont potentiellement contenues comme on vient de le noter plus haut dans les composantes du projet : Composantes 1 (Appui à la décentralisation), 2 (Dotations d'impact) , 3 (Renforcement de la réglementation urbaine et de l'aménagement du territoire) et composante 4 (gestion du Projet).

En effet, chacune de ces 4 Composantes peut être source de plaintes :

- Composante 1 : la passation des marchés au niveau local peut induire des plaintes si par exemple un soumissionnaire estime être lésé. Il en est de même en matière de renforcement de capacités des collectivités locales notamment en termes de personnel si un groupe ou des individus se sentent discriminés ;
- Composante 2 : les investissements à réaliser dans le cadre de cette composante du projet (infrastructures communales ou intercommunales, voirie urbaine, infrastructures de mobilité urbaine, assainissements solide liquide, les équipements en faveur de la jeunesse, les marchés, etc.) pourraient engendrer des cas de dépossession ou de restrictions foncières (perte de terres) pour libérer des emprises aux sous-projets, ou encore des déplacements involontaires ou des perturbations d'activités économiques qui constituent des sources de plaintes auxquelles des solutions (recasements, compensations, etc.) seraient envisagées ; cependant les personnes affectées peuvent ne pas être satisfaites des arrangements proposées d'où le recours au dépôt de plaintes ;
- Composante 3 : peut advenir des plaintes si , par exemple, les réformes en matière d'urbanisme, de gestion foncière et d'aménagement du territoire sont faites de manière à exclure ou léser des individus ou des communautés, cela peut induire des plaintes ;
- Composante 4 peut déclencher des cas de plaintes si des fonctionnaires de la CCP se sentent lésés par la gestion ou le traitement qu'on leur réserve (salaires, primes, congés, couverture assurances, etc.). Il se peut aussi que des cas de Violences Basées sur le Genre (harcèlements, viols, etc.) surviennent au niveau de la CCP pour être à la base de plaintes déposées par les victimes ou leurs parents.

Aussi le Projet MOUDOUN comme tous les autres projets de la Banque Mondiale requiert-il l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties qui pourraient être affectées par sa mise en œuvre.

Dans ce cadre, la NES n°5 – Paragraphe 11 du CES, « l'Emprunteur veillera à ce qu'un mécanisme de gestion des plaintes soit en place le plus tôt possible pendant la phase de préparation du projet, conformément aux dispositions de la NES n° 10, pour gérer en temps opportun les préoccupations particulières soulevées par les personnes déplacées (ou d'autres) en lien avec les indemnisations, la réinstallation ou le rétablissement des moyens de subsistance. Dans la mesure du possible, ces mécanismes de gestion des plaintes s'appuieront sur les systèmes formels ou informels de réclamation déjà en place et capables de répondre aux besoins du projet, et qui seront complétés s'il y a lieu par les dispositifs établis dans le cadre du projet dans le but de régler les litiges de manière impartiale ».

C'est pourquoi le présent MGP du Projet MOUDOUN a été élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de ces sous-projets et sera maintenu durant toute la période d'exécution du Projet.

Il vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, le Projet MOUDOUN élabore ce mécanisme pour offrir un point d'accès aux individus, communautés et autres parties prenantes pour recevoir et traiter leurs préoccupations et plaintes qui découlent de ses activités.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et reliées aux activités de réinstallation du MOUDOUN soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Il permet entre autres de :

- Informer les personnes affectées et leurs communautés des objectifs du projet et de ses impacts ;
- minimiser et éradiquer les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités du Projet ;
- fournir au Projet MOUDOUN des suggestions pour une bonne mise en œuvre des activités du projet ;
- documenter les plaintes ou les abus de diverses natures (aspects de gouvernance, exploitation, abus et harcèlement sexuels, risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par le projet et l'inefficacité de la qualité de services offertes aux bénéficiaires) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du projet. ;
- favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet MOUDOUN est mis en place en vertu du Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale.

2 Objectifs du MGP

Le principal objectif du MGP est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution à l'amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et de Projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le mécanisme de gestion des plaintes sont les suivants :

- Établir un mécanisme pour recevoir et traiter les préoccupations, plaintes 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 et conflits ;
- 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 ou les risques de réputation ;
- Eviter / minimiser les retards dans la mise en œuvre du Projet MOUDOUN ;
- Assurer la durabilité des interventions du Projet MOUDOUN ;
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;

- Favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet.

Le MGP permet de respecter les droits humains, c'est-à-dire éviter de porter atteinte aux droits d'autrui et remédier aux impacts défavorables sur les droits humains que les activités peuvent avoir causés ou favorisés. C'est un exercice de diligence raisonnable d'une bonne gestion de la performance environnementale et sociale d'un projet pendant toute sa durée de vie.

3 Résultats attendus

Le mécanisme de gestion des plaintes, en réalisant ces objectifs-ci, permettra au Projet MOUDOUN en termes d'avantages de :

- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- apprendre par expérience en dégageant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP ;
- créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP ;
- renforcer sa réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements de l'accord des dons et des politiques qui y sont prévues ;
- créer un environnement confiant, exempt d'abus.

4 Principes fondamentaux du MGP

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ou une préoccupation ne le feront que si elles sont certaines que les requêtes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

Tableau n°1: Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateur
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Protéger si nécessaire l'anonymat des plaignants - Assurer la confidentialité en cas de plainte de nature sensible - Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de représailles suite aux dénonciations
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuser largement le mécanisme auprès des groupes cibles ✓ Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes ✓ Diversifier les possibilités de dépôt des plaintes ✓ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Variété des sources des plaintes ✓ Taux des plaintes éligibles

Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> - Réagir promptement à tous les plaignants - Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai moyen de traitement - Taux de réponse
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes - Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée - 	<ul style="list-style-type: none"> - Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	

5- Critères d'efficacité du MGP :

Huit critères d'efficacité président au fonctionnement régulier du MPG :

- **Légitime : Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.** Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible : Etre connu de toutes les parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.** Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. Toutes les parties prenantes et porteurs de projet doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Prévisible : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.** Des indications claires doivent être fournies aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- **Équitable : garantir les parties lésées de bénéficier 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.** Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets et le plaignant. Le principe d'équité implique le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou

non. [11]
[SEP]

- **Transparent : 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.** Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. La transparence fait appel aussi au respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
- **Compatible avec les droits humains : garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.** Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- **Source d'apprentissage permanent : mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.** Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : le Projet MOUDOUN pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.** Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

6- Types de plaintes et conflits potentiels

Dans la pratique, les plaintes et conflits venant des populations locales et des intervenants intéressés peuvent apparaître à différentes étapes du Projet : pendant la préparation du projet, au cours de la mise en œuvre du projet, après la clôture du projet.

D'une manière générale les plaintes peuvent être aussi variées que leurs origines :

- Choix des bénéficiaires : individus, organisations, communautés;
- Sous estimations ou erreurs dans l'identification et l'évaluation des biens à compenser ;
- Désaccord sur le choix des organes dirigeants [11]
[SEP]

- Désaccord sur les types des projets à financer ;
- Désaccord sur le choix du site du projet ;
- Montants alloués pour une compensation jugée non satisfaisants ;
- Non-respect des clauses contractuelles dans le financement ;
- Désaccord sur des limites de parcelles, soit entre la personne affectée et l'agence d'expropriation, ou entre deux voisins ;
- Retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds ;
- Sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet ;

- Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées, ou plus, déclarent être le propriétaire du même bien) ;
- Non transparence lors du recrutement du personnel au sein des collectivités territoriales et lors des travaux ;
- Non transparence dans les attributions des marchés ;
- Ingérence extérieure dans l'attribution et la gestion des contrats ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Perception contradictoire des résultats ;
- 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 de propriété d'un bien donné ;
- Promesse non tenue par l'agence d'exécution ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation ou de compensation ;
- Non implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet ;
- Gestion des acquis des projets ;
- Conflits d'intérêt venant des acteurs du projet ;
- Déficit de communication ;
- Ingérence du politique (capture d'élite) ;
- VBG : Violences Basées sur le Genre (viols, harcèlements, etc.) causées à des tiers par les personnels soit de la CCP ou des entreprises engagées ou causées à des employées par d'autres employées du projet.

On en arrive à caractériser trois variétés de plaintes qui se distinguent entre :

- Plaintes majeures
- Plaintes modérées
- Plaintes mineures

L'origine des plaintes est donc diverse et les plaintes dépendent des contextes, mais on peut tout de même dresser une typologie ; les notions de plainte, réclamation et doléance recouvrent une même réalité ; elles requièrent une réponse positive ou négative et appellent à une solution.

Les types de plaintes retenues peuvent être regroupés en quatre catégories, à savoir :

- **Catégorie 1** - Les plaintes liées à la non-exécution des activités du Projet et non respect des obligations contractuelles du Projet ;
- **Catégorie 2** - Les plaintes relatives aux violations de la loi, à la corruption et à l'ingérence du politique ;
- **Catégorie 3** - Les plaintes contre le personnel du projet, les travailleurs de la société, les sous-traitants, les membres des communautés impliqués dans la gestion des activités du Projet ;
- **Catégorie 4** - Les plaintes relatives à des violences basées sur le genre.

7- Procédure d'enregistrement et de gestion de plaintes

7.1. Accès à l'information

Il est important que les parties prenantes soient informées de la possibilité de déposer une préoccupation, une plainte ou une réclamation à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire différents canaux seront utilisés :

- ⇒ Au niveau central
- ⇒ Au niveau Wilaya
- ⇒ Au niveau Moughataa
- ⇒ Au niveau communal

Il sera précisé pour chacun de ces 4 niveaux une plateforme comprenant un courrier électronique, un courrier postal et un numéro vert accessibles à tous les plaignants.

7.2. Enregistrement/collectes des plaintes

Les plaintes /réclamations seront réceptionnées via les canaux ci-dessus indiqués.

En effet, toute personne lésée ou supposée l'être est libre de formuler une plainte dans n'importe quel format et de garder l'anonymat si cela est demandé.

Le Projet MOUDOUN enregistrera toutes les plaintes reçues dans un journal de bord établi dans chacun des niveaux suscités et en accusera réception par écrit, informant le plaignant du numéro de référence attribué à sa plainte, si une plainte est déposée personnellement ou par téléphone ou dans les cinq (05) jours suivant la réception de la plainte (si une plainte est envoyée par courrier ordinaire ou par courrier électronique ou via le numéro vert).

Le journal de bord (registre électronique ou papier) permettra de capter les informations suivantes relatives aux plaintes déposées :

- le numéro de référence et la date de dépôt de la plainte ;
- la personne (niveau central ou niveau déconcentré) qui a reçu la plainte et/ou la plainte est imputée pour examen ;

- la catégorisation de la plainte, selon l'une des catégories présentées plus haut à la section 6 du présent document.

Le montage institutionnel retenu pour le projet MOUDOUN prévoit la mise en place d'une Antenne Régionale basée à Kiffa pour le suivi de la mise en œuvre des activités du Projet. Cette Antenne qui représente la CCP du Projet est habilitée à recevoir et enregistrer les plaintes, elle les compilera dans une base de données sur les plaintes.

7.3. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes

Les plaintes reçues et enregistrées dans la base de données seront catégorisées en deux groupes : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet ; elles peuvent concerner les choix, méthodes, résultats obtenus, etc.
- Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement, injustice, abus de pouvoir, discrimination, non-respect des clauses environnementale et sociale, violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.).

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux VBG sont admissibles. Tandis que la détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet est alors entamée dès la phase de catégorisation par la CCP du Projet MOUDOUN qui peut s'adjoindre des compétences extérieures.

En effet, la CCP du Projet MOUDOUN ou son représentant déterminera si la plainte est, après analyse préliminaire concertée avec le niveau déconcentré, non admissible ou non valable, le cas échéant elle sera rejetée et le plaignant sera informé par écrit des raisons de cette décision.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée.

Si l'information n'est pas suffisante, la CCP du Projet MOUDOUN en concertation avec le niveau déconcentré évaluera le besoin d'informations complémentaires à même de gérer la plainte.

En tout état de cause, la CCP du Projet MOUDOUN donnera une suite à toutes les plaintes.

En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie.

Le Coordonnateur de la CCP du Projet MOUDOUN validera et signera toutes réponses formelles aux plaignants avant envoi.

Si une enquête a été demandée, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps.

Par conséquent, le plaignant devrait être informé par écrit, SMS, téléphone ou par email dans les 10 jours ouvrables sur le statut de sa plainte.

7.4. Évaluation et enquête

Durant cette étape, le travail d'évaluation sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par la CCP du Projet MOUDOUN dans chacune des régions d'intervention.

Cette commission comprendra au moins :

- Les responsables sauvegardes du Projet MOUDOUN;
- Le responsable du niveau déconcentré concerné ;
- Une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte.

Cette investigation a pour objet d'apporter des éléments détaillés pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants.

Par conséquent, l'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtenir les informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (collecter les preuves, discuter avec les témoins s'il y a lieu, etc.), discuter avec ceux ayant causé la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail des solutions possibles.

Idéalement, le processus d'enquête devrait se dérouler dans un délai de 15 jours ouvrables.

7.5. Règlement conjoint

Lorsque la commission d'enquête aura fini de collecter les informations détaillées et que son rapport sera établi, le plaignant sera convoqué pour un entretien.

Cette concertation avec le plaignant faite avec les membres de la commission d'enquête et le coordonnateur de la CCP du Projet MOUDOUN ou son Représentant, pourra déboucher sur une solution qui, lorsqu'elle est acceptée, permettra de donner satisfaction au plaignant, et donc de clôturer la plainte.

Pour ce faire, le Projet MOUDOUN dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour mettre en œuvre la solution ainsi convenue avec le plaignant.

Si la solution n'est pas acceptée par le plaignant, la CCP du Projet MOUDOUN activera la procédure de médiation externe dans les 10 jours ouvrables.

Pour rappel, toutes les plaintes, de quelle que nature que ce soit (VBG, Abus sexuels, Environnement, réinstallation, etc.) sont traitées à travers les comités ci-après cités.

La procédure de médiation externe se situera principalement aux quatre niveaux suivants :

- Le niveau local (la Ville) : le CGP issu du CCC et présidé par le Maire de la Commune ;
 - Le niveau Moughataa (Département) présidé par le Hakem
 - Le niveau régional (Wilaya) présidé par le Wali
 - Le niveau central, présidé par la CCP.
- au premier degré : le CGP n'a pas éteint le litige, n'a pas donné une solution satisfaisante au plaignant, la réclamation n'a pas abouti ;

- au second degré : l'affaire est portée auprès de l'instance du Projet qui offre ses services de médiation lorsque les usagers ne sont pas satisfaits de la solution proposée par le CGP ; l'instance du Projet règle ou non le différend;
- au troisième degré : Comité de pilotage Projet MOUNDOUN ;
- au quatrième niveau par sollicitation de l'instance du Projet ou du plaignant le Médiateur prend connaissance du dossier (doléance, réclamation, différend ou litige)

L'approche globale va donc impliquer les instances suivantes: la Ville, le Projet, le Médiateur.

- **La Ville** : soit un Comité de Concertation Communal (CCC) institué par arrêté municipal soit un Comité de Gestion des Plaintes (CGP) ou encore une Commission des Affaires Sociales reçoit les plaintes, les réclamations et les doléances, poursuit l'instruction jusqu'à son terme (solution agréée ou recours éventuel). Cette instance est composée de 2 à 4 conseillers municipaux, des services techniques déconcentrés et des membres de la société civile locale, 1 notable ,1 leader d'opinions, 1 imam etc. (voir tableau 2 ci-dessous).
- **Le Projet** : la Cellule de Coordination du Projet met en place une instance de gestion des plaintes composée du responsable renforcement des capacités, du consultant environnemental et social et du responsable de passation des marchés et du représentant de la société civile.
- **Le Médiateur**: le Médiateur de la République est une institution constitutionnelle. Chaque citoyen mauritanien qui s'estime lésé par une action de l'Administration peut y faire appel ; le Médiateur de la République ne sera saisi que lorsque la cellule MGP du Projet n'aura pas permis d'aboutir à une solution acceptable par les parties.

Au niveau de la Ville, le Comité communal de gestion des conflits doit intégrer une nouvelle fonction de responsabilité confiée à un agent local, point focal qui appuie le CGP et sert de secrétaire pendant la tenue de ses réunions (voir Annexe Point focal Responsable des plaintes).

Le Responsable des plaintes doit être un fonctionnaire cadre, ou si la commune n'en a pas, une personne compétente ayant de bonnes connaissances du fonctionnement de la commune. Il pourra compter sur le soutien fort et engagé de l'administration et du conseil communal ; ses missions et responsabilités du point focal responsable des plaintes peuvent être étendues à la gestion environnementale et sociale.

La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités du Projet MOUDOUN, elle fait partie des attributions, des tâches et de la responsabilité dans l'équipe du projet. La cellule du Projet chargée de la gestion du mécanisme est composée du Responsable Renforcement des capacités, du Responsable Administratif et financier, d'un Consultant environnemental et social et un membre de la Société civile.

Au terme de cette démarche interne, la procédure n'est pas pour autant close, le plaignant a la latitude de s'adresser au tribunal dans le pire des cas et c'est ce qui doit être évité et qui constitue la raison d'être du MGP comme souligné plus haut.

Au demeurant, il ne faut pas exclure l'éventualité d'une forte opposition au projet ou à ses sous-projets quand un citoyen ou les organisations de la société civile (OCB) viennent à s'adresser au Service de Règlement des Grievs de la Banque Mondiale. Le Service de règlement des plaintes (GRS)

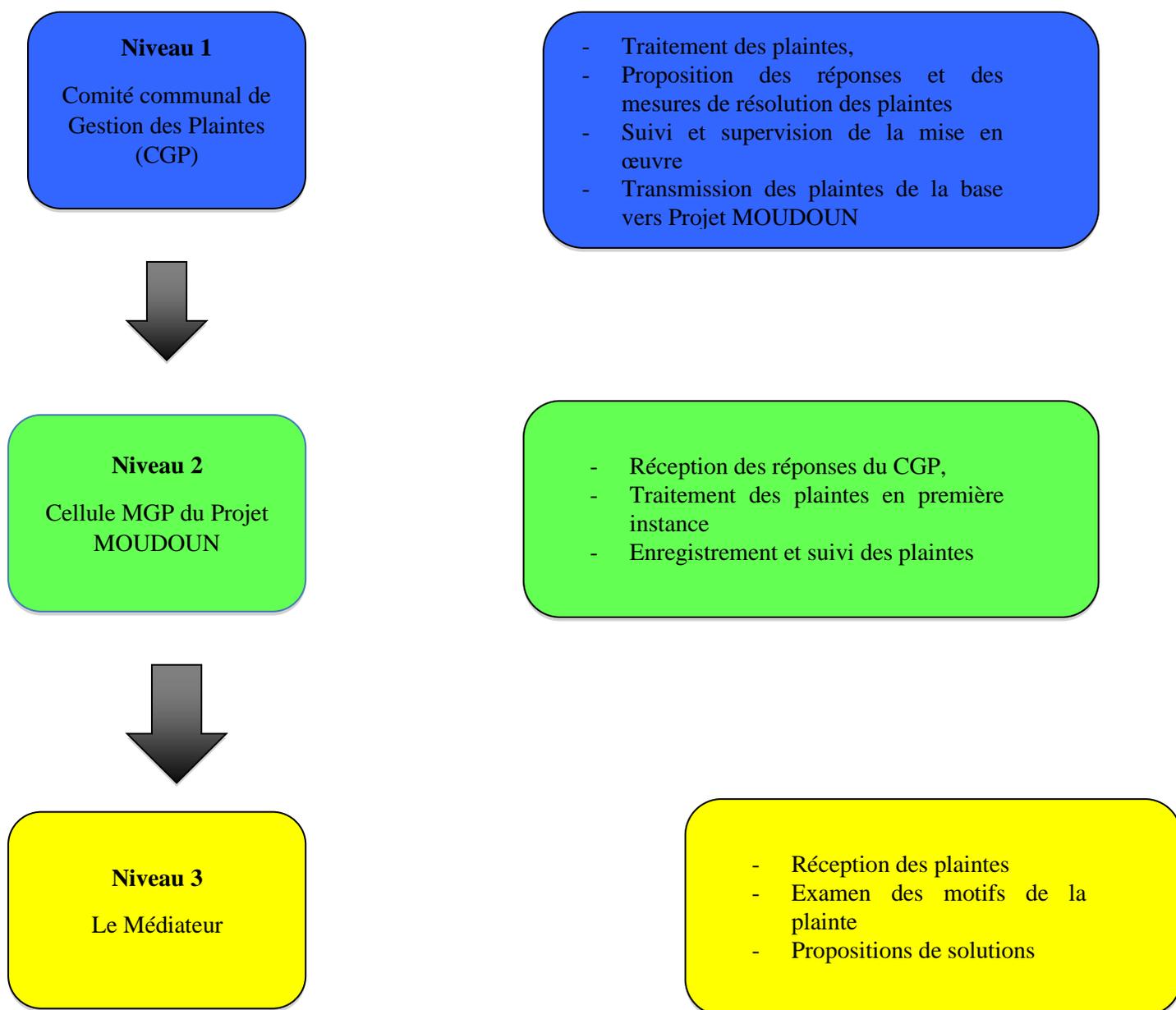
de la Banque Mondiale offre aux personnes et aux communautés un moyen facilement accessible de soumettre directement leurs plaintes à l'institution lorsqu'elles estiment qu'un projet financé par celle-ci leur a causé ou risque de leur causer un préjudice.

Il n'y a pas de relation séquentielle entre le SRG et les intervenants du MPG du Projet MOUDOUN; le SRG reçoit toute plainte dès lors que le préjudice est recevable parce que causé par un projet financé par la Banque (voir SRG site Banque Mondiale).

Tableau 2: Intervenants du MGP

Intervenants	Composition	Rôle
Comité communal de Gestion des Plaintes (CGP)	<ul style="list-style-type: none"> - 1 adjoint au maire - 2 conseillers municipaux - 1 notable - 1 membre de la Société civile - 1 membre association Ouléma 	<ul style="list-style-type: none"> - Traitement des plaintes, - Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes - Suivi et supervision de la mise en œuvre - Transmission des plaintes de la base vers Projet MOUDOUN -
Cellule MGP du Projet MOUDOUN	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable Renforcement des capacités - Responsable Administratif et financier - Consultant environmental et social - un membre de la Société civile 	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des réponses du CGP, - Traitement des plaintes en première instance - Enregistrement et suivi des plaintes
Le Médiateur	-	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des plaintes - Examen des motifs de la plainte - Propositions de solutions
Le Service de Gestion des Plaintes SRG-Banque Mondiale	- Groupe d'experts	<ul style="list-style-type: none"> - Réception des plaintes - Examen des motifs de la plainte - Propositions de solutions

Schéma du processus de gestion des réclamations



7.6. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

C'est durant cette étape, que la solution et/ou les mesures correctives seront mises en œuvre et suivies.

Le projet MOUDOUN assumera tous les coûts financiers des actions requises.

Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du projet MOUDOUN seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendront compte de l'évolution du mécanisme de gestion des plaintes.

Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués.

7.7. Clôture de la plainte et archivage

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture.

Toutefois, 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.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des deux comités et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte est aussi close.

L'ensemble du processus de règlement des plaintes et ses résultats seront évalués par un expert indépendant qui sera recruté par l'UCP.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le coordonnateur du projet MOUDOUN 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, rapport d'évaluation du règlement des plaintes etc.).

7.8. Suivi des griefs et reportage

Des statistiques mensuelles sur les réclamations seront produites par l'UCP du Projet MOUDOUN, comme suit :

- Nombre de réclamations ouvertes au cours du mois ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois;
- Nombre de séances de médiation tenues par chacune des instances de règlement à l'amiable
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP du projet MOUDOUN à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Catégorisation des réclamations (par catégories énumérées ci-dessus).

8- Plan de diffusion du MGP et renforcement des capacités des acteurs en charge du MGP

Ce plan vise 3 objectifs :

- Mise en place de l'équipe et agents chargés du MGP ;
- Diffusion et sensibilisation des populations pour une meilleure appropriation du MGP ; et
- Formation des acteurs.

Niveau Projet

- Seconder le RRC par un agent chargé de la gestion des plaintes ou élargir la fonction de l'agent environnemental et social

Niveau Communes/Villes

- Désigner un Point Focal Gestion des Plaintes ayant une bonne connaissance des affaires communales ;
- Diffusion du mécanisme.

Le mécanisme de gestion des plaintes approuvé sera publié sur le site informatique de Projet MOUDOUN et dans les mairies d'implantation du projet. La diffusion du mécanisme cible surtout les bénéficiaires finaux.

L'information et la sensibilisation du public constituent un élément capital dans la promotion de la bonne gouvernance et la lutte contre la corruption.

Des pratiques telles que l'utilisation des radios locales pour amplifier les informations au public seront utilisées afin de permettre à toute personne qui le désire de dénoncer toute déviation constatée.

**Tableau 3 : Plan de diffusion du MGP et de renforcement des capacités des acteurs en charge
Année 2020**

Objectif 1 : Mise en place de l'équipe et des agents chargés du MGP	Echéancier (prévisionnel)	Responsable(s)	Cout estimatif (en MRU)
Activités :			
Recrutement d'un agent chargé de la gestion des plaintes (niveau CCP)	Janvier-Février 2020	CCP, Commission interne PM	900.000
Objectif 2 : Diffusion et sensibilisation des populations pour une meilleure appropriation du MGP			
Activités :			
Sensibilisation des communes /villes à désigner des Points focaux chargés de diffuser le MGP au niveau des populations	Mars 2020	Communes/Villes/Régions	Sans coût
Publication du MGP sur le site Web du Projet MOUDOUN	Dès la création du Site Web	CCP et webmaster du Projet	Sans coût
Traduction en Arabe et Impression du MGP	Dès démarrage du Projet	CCP et prestataires	200.000
Production de supports audio visuels (Affiches, spot publicitaires à travers Radios Locales, etc.)	Dès démarrage du Projet		700.000
Ateliers/campagnes de sensibilisation sur le MGP au niveau des régions et villes ciblées par le projet MOUDOUN	Dès démarrage du Projet	CCP et prestataires	1.000.000
Objectif 3 : Formations des acteurs du MGP			
Activités : organisation de sessions de formations au profit des acteurs concernés par le MGP sur les thèmes concernant le dépôt de plaintes, la gestion et le traitement des plaintes , les rôles et responsabilité dans la mise en œuvre du MGP ,etc. :			
Formation de l'équipe de la CCP sur le MGP et sa mise en œuvre	Février 2020	CCP et prestataires	200.000
Formation des Responsables de la DCE sur le MGP et le suivi de sa mise en œuvre	Avril 2020	CCP et prestataires	200.000
Formation des Points Focaux et des élus (conseillers municipaux et régionaux) sur le traitement des plaintes	Juin 2020	CCP et prestataires	200.000

Formation des STD sur le MGP et la solution des plaintes liées au foncier	Août 2020	CCP et prestataires	200.000
Formation des ONG locales sur le MGP	Novembre 2020	CCP et prestataires	200.000
TOTAL			3.800.000*

*Ces coûts ont été estimés sur la base des coûts des sessions de formations réalisées par certains projets de développement

9-Annexes

Annexe 1 : Analyse du système administratif et traditionnel de gestion des plaintes au niveau des communes /villes ciblées par le Projet MOUDOUN

Le PNIDDLE a appuyé la mise en place d'un comité de gestion de plaintes et litiges dans chaque commune, conformément aux directives de sauvegarde environnementale et sociale en la matière. Ce comité est chargé du pilotage et de la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). La CCP du PNIDDLE a fortement sensibilisé les communes en mobilisant des Equipes mobiles pour la mise en place immédiate de Commissions municipales de gestion des plaintes au niveau des communes bénéficiaires du Programme. Ces commissions ont été créées avec l'appui des équipes mobiles en Avril 2018 par arrêté des Maires.

A titre d'exemple, dans la zone D du Projet, les communes de Kobenni et de Timbédra, ont mis en place cet outil de gestion environnementale et sociale, et son organe de pilotage dans le souci de maximiser la transparence et permettre au public en général et aux habitants des communes partenaires d'avoir des voies de recours pour traiter et résoudre leurs réclamations et plaintes ; également des formations ont été effectuées au profit du comité pour lui permettre de jouer son rôle.

Sur le plan administratif il est institué des commissions régionales et locales foncières présidées généralement par les autorités administratives (Wali, Hakem) et comprenant les élus (maires) et autres acteurs concernés par le foncier.

En effet, le régime foncier en Mauritanie est institué par la Constitution de 1991 qui établit le droit de propriété. Une réforme avait été introduite avec l'ordonnance n°83.127 puis le décret n°83.009 du 19 janvier 1984.

Ce texte a fait l'objet d'un décret d'application n° 2000-089 du 17 juillet 2000 abrogeant et remplaçant le décret n° 90.020 du 31 janvier 1990 portant application de l'ordonnance 83.127 du 5 juin 1983 portant réorganisation foncière et domaniale. Ce décret statue entre autres sur : les espaces vitaux et réserves foncières ; l'individualisation des droits fonciers collectifs ; les Concessions domaniales rurales ; la gestion des conflits domaniaux ; etc.

Le cadre institutionnel de la réinstallation (qui peut générer des plaintes ou des conflits) est établi à différents niveaux et comprend plusieurs commissions et comités :

Au niveau national :

- Un Comité interministériel des affaires foncières.
- Un Comité Technique de Suivi des Affaires Foncières.
- Une Commission Nationale de Prévention et d'arbitrage des conflits fonciers collectifs.
- Une Commission nationale d'examen des demandes de concessions rurales.

Au niveau régional (Wilaya : Région)

- une Commission Foncière Régionale d'arbitrage des conflits fonciers collectifs présidé par le Wali et comprenant les représentants des services d'urbanisme, de l'environnement, des affaires foncières, des organisations paysannes, etc.

Au niveau local (Moughataa : Département)

En matière de réinstallation au niveau local et régional, des commissions d'évaluation sont mises en place :

- une Commission Foncière Locale d'arbitrage des conflits fonciers collectifs présidée par le Hakem et comprenant les représentants des services d'urbanisme, de l'environnement, des affaires foncières, des organisations paysannes, etc. Cette commission qui est chargée de l'évaluation des compensations est élargie aux représentants des comités de concertations communales (CCC) et des populations touchées ou affectées par le projet (PAP).
- Les institutions chargées de la réinstallation en Mauritanie ont une certaine expérience à conduire ou à participer à des opérations de réinstallation, d'évaluation des impenses et de compensation des personnes affectées, à travers certains projets comme l'ex- Programme de développement Urbain (PDU).
- Certaines institutions sont familières aux principes et procédures de la PO 4.12 (NES 5 du Nouveau CES de la Banque Mondiale).
- Toutefois, la mise à niveau est nécessaire dans le cadre du Projet MOUDOUN pour optimiser les interventions, particulièrement sur la maîtrise des concepts et des principes contenus dans la NES 5 de la Banque mondiale (processus ; information des PAP ; inclusion des PAP dans les différentes commissions ; méthodes d'évaluation des biens et de compensation ; modalités de mise en œuvre et de suivi des activités de réinstallation ; etc.).

Projet MOUDOUN

A Rosso, il existe beaucoup de conflits qui n'affleurent pas parce que traités entre le Wali, le Hakim la Délégation régionale de l'environnement et les parties touchées ; ce sont des réclamations, ils sont étouffés dès le début et ne tiennent pas lieu de plaintes. Le rouage administratif est utilisé par les populations. Un arrêté du maire a mis en place un Comité de concertation communal qui jusqu'ici fait un recensement des besoins des populations et dresse un catalogue d'activités que le conseil municipal verse dans son plan de développement communal.

Photos 1 : consultation tenue dans la salle de réunion de la Mairie de Rosso



Source : A Sene oct 2019

A Kiffa, la municipalité a mis en place un Comité communal de gestion des plaintes qui a eu à traiter à l'amiable le conflit entre la mairie et le groupement des bouchers ; de même des ententes foncières ont été réglées à ce niveau. Il existe également un comité de concertation communal. Un litige est pendant entre le Maire et une société de téléphonie qui fait des travaux dans la commune en ignorant totalement la mairie.

L'idée de faire de l'Association Régionale des Maires un organe fiable dans la résolution des conflits a été avancée.

Photos 2 : consultation tenue dans la salle de réunion de la Mairie de Kiffa



Source : A Sene oct 2019

A Aioun, la Commission des affaires sociales connaît le plus souvent des réclamations, des différends entre marchands occupant des cantines du marché de la ville, des litiges fonciers ; il existe un comité de gestion des conflits qui est en train d'être renouvelé à l'occasion de l'installation du nouveau conseil municipal. Par ailleurs un Comité de concertation communal est en voie d'installation par arrêté municipal. Le Maire est considéré comme un officier de police judiciaire et à ce titre beaucoup de différends arrivent à son bureau.

Photos 3 : consultation tenue dans la salle de réunion de la Mairie de Aioun





Source : A Sene oct 2019

Le système administratif de gestion des plaintes est éclaté entre plusieurs porteurs de décisions ; l'autorité traditionnelle à l'image des Oulémas intervient plus souvent dans les affaires familiales ou privées, autrement c'est le tribunal du Cadi de droit musulman qui arrive à connaître des affaires civiles.

Certes de bonnes pratiques existent pour apporter des solutions aux plaintes, réclamations et doléances en tout genre des populations, mais les systèmes de gestion des plaintes dans les communes ne sont pas harmonisés convenablement et souffrent de manque de suivi et d'évaluation.

Le Projet MOUDOUN soutient la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes portant sur l'action communale qui est une exigence liée à la gestion environnementale et sociale des investissements financés par la Banque Mondiale.

1 Mécanisme de gestion des plaintes du projet culturellement adapté

Le Projet MOUDOUN offre aux personnes touchées un mécanisme de gestion des plaintes culturellement adapté pour répondre rapidement aux préoccupations à travers un processus transparent et facile à comprendre qui permet un retour d'informations aux parties concernées dans une langue qu'elles comprennent, sans représailles, et qui fonctionne de manière indépendante et objective.

Le mécanisme de gestion des plaintes considère les systèmes d'examen des plaintes existants, dès lors qu'ils sont conçus et appliqués correctement, répondent rapidement aux plaintes et sont facilement accessibles aux personnes touchées y compris les travailleurs du projet. Les mécanismes de gestion des plaintes existants peuvent être complétés au besoin par des dispositifs spécifiques au Projet.

Les populations font appel très souvent aussi à l'autorité du Wali, Hakim ou la Délégation régionale de l'environnement selon la gravité et l'importance des litiges ; elles ne s'adressent pas régulièrement à la Police ou la Gendarmerie pour des affaires relevant de la propriété ou l'accès aux ressources naturelles. Le recours au tribunal est une faculté rarissime parce que redoutée. Le

règlement de proximité leur est plus préférable.

Le mécanisme de gestion des plaintes n'empêche pas l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif qui sont prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes ni se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes établis par la voie de conventions collectives.

Le processus d'instruction est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation durant tout le cycle du projet; et ^[1]est consigné et rendu public par le Projet MOUDOUN.

Le mécanisme de gestion des plaintes répond aux préoccupations soulevées par les parties touchées par le projet de façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à tous les plaignants, sans frais ni rétribution.

Ce mécanisme et ce processus ou cette procédure n'empêchent pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le Projet MOUDOUN informe les parties touchées par le projet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de la mobilisation des populations, et rendra public un relevé des réponses apportées à toutes les plaintes reçues.

Le traitement des plaintes relève de la discrétion, du respect de la culture locale ; c'est un processus objectif, sensible et réceptif aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet. Ce mécanisme n'exclue pas le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et la prise de décision font que le traitement de toute plainte doit respecter les valeurs telles que l'équité, l'objectivité, la simplicité, l'accessibilité, l'efficacité, la rapidité, la proportionnalité, la participation et l'inclusion sociale.

Annexe 2 : Fiche de plainte

Date : _____

Wilaya de _____ Moughaata de _____ Quartier de _____

Dossier N°.....

PLAINTÉ

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Quartier: _____

Nature du bien affecté : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTE :

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

A, le.....

Signature du plaignant

OBSERVATIONS DE LA CGP :

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

A, le.....

(Signature du Maire)

RÉPONSE DU PLAIGNANT:

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

A, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION

.....
.....

.....

A, le.....

(Signature du Maire)

(Signature du plaignant)

Annexe 3 : Modèle fiche d'accord

Dossier N°	
Nom du plaignant	
Objet de la plainte	
Instance ayant aidé à la résolution de la plainte	
Détail sur la résolution ou l'accord obtenu	
Date de résolution :	
Délai de mise en œuvre de la solution	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, Accord, Procès-Verbal, etc.)	
Signature du Coordonnateur du Projet MOUDOUN	
Signature du ou de la plaignant(e)	

Annexe 4 : Rôle du Point Focal Communal Responsable des Plaintes

Termes de référence

- Faciliter le dépôt de plaintes et réclamations sur l'action communale au cours des phases de conception, de travaux, d'exploitation/de fonctionnement des investissements communaux. ^[L]_[SEP]
- Rendre largement disponible le formulaire de plaintes au cours des réunions de quartiers, le bureau de relation avec le citoyen (si il en existe un dans la commune), dans les locaux de la mairie, à travers le tissu associatif, en ligne, les bureaux des arrondissements de la commune, etc. (cf. formulaire ci-dessous). ^[L]_[SEP]
- Au besoin, accompagner les réclamants dans l'enregistrement de plaintes grâce au formulaire. ^[L]_[SEP]
- S'assurer que les groupes vulnérables ont un accès à part entière au système de plaintes, et ce à toutes ses étapes - communication du formulaire de réclamation, mode de réception, et au besoin, assistance au remplissage du formulaire - afin que leurs réclamations soient correctement reçues et traitées. ^[L]_[SEP]
- Prendre en compte toutes plaintes portant sur l'action communal exprimées autrement que par le biais du formulaire de plaintes, et par conséquent être attentif à tous les autres modes d'interactions existants entre les citoyens et la commune (lettre, prise de parole au cours d'une réunion préliminaire du conseil municipal, médias, message sur les réseaux sociaux, message dans une boîte de réclamations, interpellation directe du SG, interpellation du gestionnaire de l'arrondissement, texto, etc.). Le cas échéant, aiguiller les réclamants vers le formulaire de plainte ou l'assister dans le remplissage du formulaire. ^[L]_[SEP]
- En cas de problème urgent, informer le président de la commune et le SG au plus tôt. ^[L]_[SEP]
- Accuser réception des plaintes et informer le réclamant des délais de réponses règlementaires. ^[L]_[SEP]
- Entrer les plaintes dans un registre des plaintes (cf.modèle de registre des plaintes ci-dessous). ^[L]_[SEP]
- Si la plainte dépasse le cadre de responsabilité de la commune, en informer le réclamant, lui indiquer l'autorité concernée par sa plainte et si possible transmettre la réclamation à celle-ci. ^[L]_[SEP]
- Informer le SG du suivi des traitements des plaintes et s'informer de l'avancement de leur résolution auprès des services techniques/administratifs concernés dans les délais règlementaires. ^[L]_[SEP]
- Informer régulièrement le président et le SG de la commune sur le suivi et le traitement des plaintes déposées et en cours de résolution, idéalement de façon mensuelle lors de la réunion du bureau municipal. ^[L]_[SEP]
- Faire la liaison et le retour d'information aux personnes concernées par la plainte déposée. ^[L]_[SEP]
- Préparer un tableau de synthèse du traitement des plaintes de façon trimestrielle ^[L]_[SEP]
- Inclure une synthèse des plaintes portant sur les projets financés par le Projet MOUDOUN



ARRETE N° 001/CK/2019 du 02/01/2019
(Portant désignation d'un comité communal de gestion des conflits)

Le Maire

- Vu la constitution modifiée en date du 20/07/1991 et ses modifications en 2006 et 2007 ;
Vu le décret 86.154 en date du 20/10/1986 portant création et dénomination de la commune de Kiffa ;
Vu l'Ordonnance n° 87.289 du 20 octobre 1987 codifiées, instituant les communes ;
Vu l'article 36 de l'ordonnance 2012.032 du 12/04/2012 modifiant certaines dispositions de l'ordonnance 87.289 du 20/10/1987 relatif au mode de désignation des maires des communes ;
Vu l'impérieuse nécessité d'une gestion saine des conflits dont la commune fait partie ;

Arrête

Article 1 : Est créée au niveau de la commune de Kiffa, un Comité de communal de gestion des conflits.

Article 2 : Les membres de ce comité sont les suivants :

- Ahmed Chbeilou Moussa,	adjoint au Maire,	Président
- Béchir Akka,	conseiller municipal,	Membre
- Moctar Sid'Ahmed Bouceif,	consillier municipal,	Membre
- Mohamed Dadde,	SG,	Membre, rapporteur
- Ahmed Beibou,	notable,	Membre
- Zeid Messoud,	société civile,	Membre
- Béchir Ismail,	Association Ouléma,	Membre

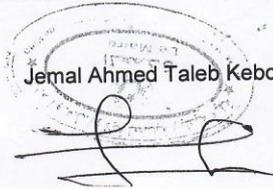
Article 3 : Ce comité est chargée d'étudier les litiges dont la commune fait partie et, chercher les voies et moyens de les résoudre à l'amiable pour éviter de les porter devant la justice.

Article 4 : Le Secrétaire Général de la commune est chargé, de l'application du présent arrêté qui prendra effet à sa signature et sera communiqué partout où besoin sera.

Ampliations :

Hakem	1
Chrono	1

Jemal Ahmed Taleb Keboud



Annexe 6 : arrêté portant désignation de Comité de Concertation Communale Kiffa

République Islamique de Mauritanie
Honneur - Fraternité – Justice
Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation
Wilaya de l'Assaba
Moughataa de Kiffa
Commune de Kiffa



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الجمهورية الإسلامية الموريتانية
شرف - إخاء - عدالة
وزارة الداخلية واللامركزية
ولاية اعصابا
مقاطعة كيفة
بلدية كيفة

ARRETE N° 005/CK/2019 du 30/04/2019
(Portant désignation des membres du Comité de Concertation Communale)

Le Maire

- Vu la constitution modifiée en date du 20/07/1991 et ses modifications en 2006 et 2007 ;
Vu l'Ordonnance n° 87.289 du 20 octobre 1987 codifiées, instituant les communes ;
Vu l'arrêté n°680/MIDEC du 17 Avril 2011, relatif à l'élaboration des PDC ;
Vu la délibération n°012/CK/2016 du 04 Octobre 2016, portant création du Comité de Concertation Communale (CCC);
Vu les lettres de la Commune adressées au Hakem et aux coordinations de la société civile demandant, désignations des représentants de l'Administration et de la société civile au CCC ;
Vu les lettres des coordinations régionales de la société civile, désignant les membres du collège de la société civile au sein du CCC ;
Vu la lettre du Hakem de Kiffa n° 604 du 18/10/2016, désignant les représentants de l'Administration au sein du CCC,
Vu la Délibération N° : 005/CMK/2019 du 01/04/2019 désignant les représentants du CM au Sein du CCC

Arrête

- Article 1 :** Est créée au niveau de la commune de Kiffa, un Comité de Concertation Communale pour une durée de cinq (5) ans.
- Article 2 :** Les membres du CCC sont les suivants :
- **03 Représentants du Conseil Municipal :** Ahmed Chbeillou + Saleck Abdelbarka + Asse Elid
 - **02 Agents Communaux :** Babba Khatri Abderrahmane + Sidi Mohamed Abdallahi Aide
 - **03 Représentants de l'Administration:** Dr Khatri Isselmou + Abdallahi Med Mahmoud + Mariem Diarra.
 - **02 Personnes ressources (Notables) :** Dah Wenne + Teyeb Mawdou Gueye
 - **10 Représentants de la Société Civile :** Zeid Messoud + Tidjani Sylla + Saadna Traoré + Zeinebou Sid ElMoctar + Aminettou Ahmed Cheikh + Zeinebou Ibrahima Ly + Oumelkheiry Mohd Vall Ahmed + Ahmed Mohamed Mahmoud + Slama Mohamed El Abd + Vattimettou Elhoucein
- Article 3 :** Le CCC est régi par un règlement intérieur qui sera adopté lors de la première session du CCC, conformément aux dispositions de l'arrête 680/MIDEC.
- Article 4 :** Le Secrétaire Général et le Responsable Technique de la commune sont chargés, de l'application du présent arrêté qui prendra effet à sa signature et sera communiqué partout où besoin sera.

Jemal Ahmed Taleb Keboud



Ampliations :

Hakem 1
Chrono 1

Tél/Fax : 45 63 26 43

Annexe 7 : arrêté portant désignation des membres du Cadre de Concertation Communal de Rosso

el
RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
ET DE LA DÉCENTRALISATION
WILAYA DU TRARZA
MOUGHATAA DE ROSSO
COMMUNE DE ROSSO
N° _____ CR/16

Honneur – Fraternité – Justice

Rosso, le 31/08/16

31/08/16

ARRÊTÉ N° 032/16

Désignant les membres du Cadre de Concertation Communal (C.C.C)

Vu : L'ordonnance N° 87 289 du 20 Octobre 1987, instituant les communes et ses textes modificatifs.

Vu : L'Arrêté N° 0580 du Ministère de l'Intérieur de la Décentralisation en date du 17/Avril/2011

Vu : La délibération du Conseil Municipal autorisant la mise en place d'un Cadre de Concertation Communal.

Vu : La délibération N° 23 /2016 du Conseil Municipal en date du 12 Mai 2016 désignant les 3 élus pour représenter la Commune dans le Cadre de Concertation Communal.

Vu : l'arrêté N° 30 du 30/08/2016 du Maire désignant les deux membres du service Communal pour le Cadre de Concertation Communal.

Vu : la lettre N° 0055 du Préfet de Rosso en date du 21 Juin 2016 désignant les trois membres des services déconcentrés de l'Etat pour le Cadre de Concertation Communal.

Vu : le PV du forum de la société civile en date du 20 février 2016 désignant les 10 membres représentant la Société Civile dans le CCC

Vu : l'Arrêté N° 31 du 30/08/2016 du Maire désignant les 7 personnes ressources pour le Cadre de Concertation Communal

ARRETE

Article 1 : sont nommés membres du Cadre de Concertation Communal.

1 les Elus

- Sidi Mohamed Imoune Mohamed EL Had. Président du CCC
- Boubacar M'Baye Guèye Sarr Membre
- Sidi Mohamed Abdel Haye Membre

2 les membres du service communal

- Sakho Mohamed chef de service communication
- Sidhe Ould Salek Agent de développement local

3 les membres des services déconcentrés

- L'Inspecteur Départemental de l'Education Nationale
- Le Médecin Chef de la Moughataa
- Le Délégué Régional de l'Habitat

4 les membres du forum de la société civile

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| - Mohamed Ahmédou | AFEDLP |
| - Sidi Moctar Vall | Espoir de Demain |
| - Marième WFA | AFCF |
| - Daouda Sarr | AMDH |
| - Bouya Ahmed | AMPF |
| - Babacar N'Diouck | UC de DieucK |
| - Baba Ahmed | AMEF |
| - Mohamed Alassane Ba | AMAD |
| - Oumou Kalzoum Camara | ASGM |
| - Sy Abdoul Sidatty dit Socra | ASCJM |

5 les personnes ressources :

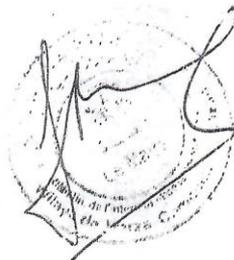
1. Alioune Diop
2. Brahim Ould M'Bareck
3. Abdoul Aziz Wade
4. Hamady Sacré Ouh
5. Ahmed Vall El Ide
6. Fary Diop
7. Ba Isma Kalidou

Article 2 : Monsieur le Maire est chargé de l'application du présent arrêté qui sera publié partout où besoin sera.

Sidi Mohamed Alioune Mohamed El Abd

Ampliation

- Tutelle 1
- Chrono 1



Annexe 8 : Listes des participants Aïoun, Kiffa et Rosso

Liste des participants

Date 05.10.19

Lieu AIDOUN

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact	Contact
Brahim & Abdouline	H	R AF/commune	49611012	
Marim & Mohamed Mahmoud	F	Adj Maire	46947899	
Fatimaton & Ahmed / Abdoulh	F	Adj Maire	47869798	
Mohamedou & Essine	H	SG / commune	2241309	
Lighe & The orre	H	CFPF / MAFSEF	2069572	
Mohamed chikh & Eleye	H	DRJ MAR	22607147	
Sikh & Gaire	H	DREDD/H.G	44940362	
Nes & Blala	H	Conseiller president CSAS	22291208	
Houda Mint Bankr	F	Adj	44054339	
Moustapha / Abedi	H	conseillers president c.r		
Bouman & Moustapha	H	conseillers president c.r	36288014	

Date 04.10.19

Liste des participants

Lieu KIEFA

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact
Abdoulhame Ahmedou	H	Wali Jorsaid	444 81017
Louphane Beisaye	"	Délegue DREDI	44940312
Cheikh Baye	"	Délegue Secourable	22001322
Sidi Takti Norkhar	"	Délegue Regard. Agri-	22381017
Sidi Abd Ekhom	"	chef France DREDI	4444227
Zaid Nourou	"	Représentant Sect. Amé(P)	8644274
Sidi Abd Senak	"	Hymnologue et Amé(P)	22139214
DR Jemal Abd Talat Kabrel	"	Prés. Kiefa	2228407
Moctou Sid'Abd Bousseif	"	MAIRE ADJOINT	33919100

Liste des participants

Date 03-10-19

Lieu Rosso

Nom & prénom	H/F	Fonction/Titre	Contact	Age
Abdelkhal Ahmed Abdelouabou	H	DREDD TRARZA	47.20.2020	
Med Amine Khstary	H	CRPSE/MEI	36319251	45
Med a Med Valf	H	CCC /Koussine Rosso	22030151	
M'Balloua El Noctar	F	CC NASEF	44567912	
Becou Bamba N'Body	H	inspecteur EDD/Moss	44574406	203
Fatimata Nansa Yilla	F	Présidente Ag22 Pédagog	46860969	
Fatimata Boubou Bocoulo	F	coopérative UCOFAN	6476961	
Paul Nassamba Fall	F	Coopérative Dun Dollé	46454656	
Brahim Sekou Diakité	M	ROSA Réseau des enseignants de la Région Administrative	47509469	
Binta Hamedine N'Body	F	Présidente Coopérative Bawala Rosso	47593888	
El Housssein Boukhary	H	Journaliste Rosso	36462324	

Annexe 9: Synthèse des Activités et Investissements prioritaires répondant aux besoins des Villes et qui pourraient faire l'objet de financements par le projet

Activités/Investissements	Villes			
	Aioun	Kiffa	Rosso	Sélibaby
Agriculture	<p>Développement de la filière Agricole</p> <p>Développement de la transformation des produits forestiers non ligneux</p> <p>Développement de la filière pastorale (embouche, aviculture, transformation de lait)</p>	<p>Créer une zone de débarquement des produits issus du maraichage</p> <p>Développement de la filière datte</p>	<p>Zone industrielle pour la transformation agricole</p> <p>Ombrières bord-champs</p> <p>Salon de l'agriculture</p> <p>Appui aux coopératives de femmes (production, transformation, conditionnement, conservation, formation)</p>	
Elevage	<p>Unité de valorisation des peaux</p> <p>Installer une clinique vétérinaire</p> <p>Réhabilitation et</p>	<p>Parc à bétail de petits ruminants</p> <p>Abattoir municipal aux normes</p> <p>Doter l'abattoir de moyens de transport adéquats</p>	<p>Construction d'un abattoir moderne</p> <p>Aménagement d'aires de pâturage pour les petits éleveurs</p> <p>Création d'un</p>	<p>Abattoir</p> <p>Appui technique aux activités agropastorales</p> <p>Appui aux activités</p>

	<p>extension de l'abattoir municipal</p> <p>Création de service de transport de la viande vers les points de vente</p>	<p>(frigorifique) pour acheminer la viande entre l'abattoir et les boucheries (location)</p> <p>Développement de la filière peaux</p> <p>Organiser une foire à bétail</p> <p>Développement de la filière lait</p>	<p>centre d'insémination artificielle et formation</p>	<p>agropastorales</p> <p>Création de mares abreuvoirs</p>
Pêche		<p>Construire une chambre froide (pour conservation)</p>		
Santé	<p>Rénovation du poste de santé</p>	<p>Créer une offre en hébergement à proximité de l'Hôpital</p> <p>Avoir un service de protection civile (pompiers)</p> <p>Ambulances</p> <p>Réhabilitation de postes de santé</p> <p>Dispensaire</p>	<p>Action de sensibilisation, prévention santé</p> <p>Construction d'un centre de santé</p> <p>Equiper l'hôpital régional</p> <p>Réhabiliter et équiper la maternité</p> <p>Equiper les postes de santé existants</p> <p>Centre d'accueil des enfants des</p>	

			rues, orphelins	
Education	Développement de l'offre éducative (qualité et quantité) Proposer des cursus de formation pour jeunes sur les métiers liés aux peaux, au tourisme, à la restauration et à la pierre de taille	Emploi des jeunes (centre de formation professionnel des jeunes, en informatique, gestion de projets ESS, projets DEL) Construction d'un jardin d'enfants (école maternelle) Bibliothèque Université	Extension et équipement des 2 lycées (centre et PK7) Construction de 2 jardins d'enfants Construction de 3 écoles fondamentales Construction de 40 salles de classes du fondamental Réhabilitation de 33 salles de classes du fondamental	
Energie	Extension du réseau d'électricité	Extension du réseau d'électricité	Electrification des zones rurales de la commune	Electrification des quartiers d'extension Eclairage public
Eau	Alimentation en eau potable de la ville Distirbution d'eau dans les quartier en	Aménagement de l'Oued M'Sile Alimenter (ressource) en eau potable les périphéries de la ville	Réhabilitation du réseau d'eau (AEP) PK7-PK24 Approvisionnement en eau la ville de Tigent	Rénovation et extension du réseau de distribution en eau Alimentation en eau des zones agropastorales

	extension urbaine	Extension du réseau d'eau		périurbaines
Assainissement	Système intégré de gestion des Déchets	Mettre en place un dispositif intégré de collecte et de gestion des déchets solides Créer des caniveaux de drainage des eaux pluviales Créer un réseau d'assainissement des eaux usées (notamment dans les nouveaux quartiers)	Mise en place d'un dispositif de gestion intégrée des déchets solides (aménagement des dépôts primaires, construction d'une nouvelle décharge (centre d'enfouissement), équipement Réaliser un réseau d'assainissement liquide / réhabilitation du réseau existant	Assainissement pluvial Système intégré de gestion des déchets
Infrastructures			Construction d'une gare routière	Gare routière
Tourisme	Développer et professionnaliser la filière du tourisme (hôtellerie, restauration)	Hôtel municipal (gîte d'étape) de Kiffa	Gîte d'étape municipal Organisation de circuits en bateau pour la découverte du fleuve	Offre hôtelière ou auberge
Transport/routes	Création d'une zone de déchargement pour transporteurs	Construite des tronçons de voirie (en goudron) Créer une voie de	Aménagement d'une corniche sur la berge du fleuve Créer une voie de	Elargissement et goudronnage de 3 axes Goudronnage des axes primaires et

	<p>Rendre fonctionnelle la gare</p> <p>Routière</p>	<p>contourne ment de la ville</p> <p>Raccordement de quartiers isolés (voirie, passerelle, ponts)</p> <p>Aménagement des voies autour du marché</p>	<p>contournement au nord de la ville</p> <p>Construction d'une route reliant Rosso à Breun</p> <p>Réalisation de voirie intra-urbaine</p> <p>Désenclavement des zones rurales</p>	<p>secondaires</p>
<p>Artisanat TPE/PME</p>	<p>Création d'un pôle artisanal</p> <p>Développement et modernisation de la filière de la pierre taillée</p> <p>Usine de fabrication de grillage</p>	<p>Construire un local pour les artisans</p>	<p>Formation des entrepreneurs en montage de projets d'entrepreneuriat</p> <p>Centre de formation (soudure, industrie agroalimentaire, élevage pêche, agriculture, transformation, mécanicien agricole, conducteur agricole, informatique, artisanat, teinture,)</p>	<p>Appuyer le développement d'association de professionnels de l'artisanat et l'entrepreneuriat (plomberie, maçonnerie)</p> <p>Appui à l'entrepreneuriat (maraichage, plomberie,...)</p> <p>Centre de formation</p> <p>Foire artisanale</p>

Environnement		Formation en gestion des ressources naturelles, agriculture et élevage	Aménagement paysager d'espaces publics Pavage des grands axes Réhabilitation des digues de protection contre les inondations	Aménagement de la place principale Aménagement de périmètres maraichers et protection de la ville : rénovation des diguettes réalisées dans le cadre du PDU et nouveaux aménagements
Culture			Festival de l'eau Construire une salle de spectacle (musique, danse) Réhabilitation de l'ancienne maison des jeunes	Festival interculturel de Sélibabi Maison des jeunes ou lieu de rencontre pour les jeunes
Sports		Construction de Stade	Réhabilitation du stade Ramdane de Rosso.	Construction de Stade
NTIC			Création d'un espace numérique, d'une structure d'appui aux start-up Créer une radio ou TV à Rosso	Accès internet pour les jeunes
Marchés /services marchands	Amélioration du marché central municipal existant Construction d'un	Créer des marchés spécialisés (y compris réhabilitation des	Réhabilitation et extension du marché de Médine	Restructuration du marché

	<p>marché supplémentaire comprenant un lieu de stockage et de conservation frigorifique</p>	<p>marchés existants)</p> <p>Appui technique aux activités agropastorales</p> <p>Construire des points de vente de poisson</p>	<p>Création d'un marché spécialisé en poisson et viande à proximité du marché principal</p> <p>Création d'une zone de stockage réfrigérée (en lien ou non avec le marché)</p>	
<p>Développement urbain</p>	<p>Réaliser un Plan local d'urbanisme</p>	<p>Appui à la planification urbaine</p> <p>Appui à la commune (équipement, formation, assistance technique)</p>	<p>Réhabilitation/construction de l'hôtel municipal</p> <p>Restructuration des quartiers de DemeulDeuk et du village des pêcheurs</p> <p>Réaliser un schéma de développement urbain et un plan d'urbanisation de la ville</p> <p>Renforcement des capacités de la Mairie (y compris équipements)</p> <p>Création d'un lieu de contrôle et d'analyse des marchandises qui transit par Rosso</p>	<p>Restructuration du centre-ville et de 4 quartiers périphériques (nord est)</p> <p>Mettre à jour le Plan local d'urbanisme élaboré en 2013</p> <p>Repenser l'affectation de bâtiments construits mais non utilisés</p> <p>Appui au fonctionnement de la Mairie</p> <p>Mettre à jour le Plan local d'urbanisme élaboré en 2013</p>

			(produits agroalimentaires) Créer une fourrière municipale	
Décentralisation		Appui au Conseil régional (équipement, formation, assistance technique,...)	Renforcement des capacités du Conseil régional	Appui au fonctionnement du Conseil régional
Autres		Appui financier aux activités génératrices de revenus Financement de lignes de crédits pour les agriculteurs / éleveurs	Accès aux financements des petits producteurs	Création d'activités génératrices de revenus

Source : rapports missions pré-identifications des besoins en infrastructures Mai 2019

Annexe 10 : comptes-rendus des réunions de Rosso, Kiffa et Aïoun

KIFFA

COMPTE-RENDU DE REUNION

L'an deux mil dix-neuf et le vendredi quatre octobre à dix heures s'est tenue une réunion dans la salle de réunion de la commune de Kiffa sous la présidence du Maire de Kiffa Monsieur Jemal Ould Ahmed Taleb.

Etaient présents :

Voir la liste de présence

L'ordre du jour comportait sur la mission du consultant chargé de l'élaboration de mécanisme de gestion des plaintes pour le compte du projet Moudoun.

Le consultant a présenté le projet au début et expliqué que pour que tout projet puisse être financé par la Banque mondiale, elle devait s'engager sur trois instruments, dont la mise en place d'un mécanisme de Gestion des plaintes

Il a demandé aux participants de lui rappeler les mécanismes actuellement disponibles sur lesquels le projet peut s'appuyer lors de sa mise en œuvre.

Le maire a pris la parole et a déclaré qu'il existait un comité au niveau de la mairie chargé de régler les plaintes, ce comité a intervenu dans plusieurs litiges et les a réglés sans recourir aux tribunaux.

Les autres intervenants ont demandé le soutien et le renforcement des capacités de ce comité et à l'élargir pour inclure les organisations de la société civile et les services techniques de l'État.

L'un des participants a parlé de l'association régionale des maires en tant qu'organe fiable dans la résolution des conflits.

L'ordre du jour étant épuisé la séance fut levée à douze heures

AÏOUN
COMPTE-RENDU DE REUNION

L'an deux mille dix-neuf et le samedi cinq octobre à 9H30 s'est tenue une réunion dans le bureau du secrétaire général de la commune d'Aïoun sous la présidence du Maire Adjoint d'Aïoun Madame Fatoumata.

Etaient présents :

Voir la liste de présence

L'ordre du jour comportait sur la mission du consultant chargé de l'élaboration de mécanisme de gestion des plaintes pour le compte du projet Moudoun.

Le consultant a présenté le projet au début et expliqué que pour que tout projet puisse être financé par la Banque mondiale, elle devait s'engager sur trois instruments, dont la mise en place d'un mécanisme de résolution des conflits

Il a demandé aux participants de lui rappeler les mécanismes actuellement disponibles sur lesquels le projet peut s'appuyer lors de sa mise en œuvre.

Après une longue discussion entre les participants, il a été constaté que le comité des affaires sociales de la Mairie avait un rôle à jouer dans la gestion des plaintes entre citoyens quelle que soit la nature de ces plaintes est que ce comité a intervenu dans plusieurs litiges et les a réglés sans recourir aux tribunaux.

Certains participants ont déclaré que le Comité de concertation communale (CCC) pourrait jouer le rôle de gestion des plaintes si on le lui demandait pendant la mise en œuvre du projet.

En fin les membres du conseil municipal présents s'engagent à constituer un comité de gestion des plaintes si le projet le juge nécessaire.

L'ordre du jour étant épuisé la séance fut levée à 11H30.

ROSSO

COMPTE-RENDU DE REUNION

L'an deux mil dix-neuf et le jeudi trois octobre à dix heures s'est tenue une réunion dans la salle de réunion de la commune de Rosso sous la présidence de Monsieur Cheikh Sehle, Secrétaire Général de la Mairie de Rosso.

Etaient présents :

Voir la liste de présence

Avant la tenue de la réunion à la Mairie, le Consultant a rendu visite à Monsieur Abdelkadr Ould Taib, Hakim de la Moughata de Rosso en présence du Wali adjoint de Trarza, des services régionaux (environnement, économie,...). Les discussions ont porté sur la présentation du Projet et sur la nécessité de mettre en place un MPG. A la suite des échanges ont diligenté la réunion à la Mairie. En dépit d'un contexte marqué par la fin de l'hivernage et la rentrée des classes, la réunion a démarré vers 11h.

Il ressort des discussions que plusieurs motifs qui expliquent les plaintes tiennent au fait que :

- la décision se prend à la place des bénéficiaires;
- la forte politisation des projets;
- les impacts négatifs de beaucoup de projets;
- la perte de revenus;
- le manque de sensibilisation des populations;
- la non-évaluation des projets par les populations;
- l'absence de suivi-évaluation des projets.

La question de savoir si la CCC a la capacité d'instruire les plaintes et quel rôle elle pourrait jouer dans le MGP.

Des recommandations ont été formulées pour mettre en place un mécanisme viable et fiable de MGP au plan local :

- impliquer fortement les populations;
- adopter une bonne gouvernance dans la mise en œuvre des projets;
- organiser des journées portes ouvertes sur les projets et le MGP;
- mettre en place dans toutes les communes une CCC;
- renforcer les capacités des coopératives;
- éviter de former des structures populistes;
- impliquer les leaders (femmes, jeunes, groupes vulnérables) dans le MGP ;
- ajouter le suivi dans le dispositif du MGP,...

La clôture de la réunion est intervenue à 15h10.