

REPUBLIQUE DU SENEGAL

Un Peuple – Un But – Une Foi



**MINISTÈRE DE L'URNABISME, DES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES ET DE L'AMENAGEMENT DES  
TERRITOIRES**



**Manuel Opérationnel du Programme  
d'Appui aux Communes et  
Agglomérations du Sénégal (PACASEN)**

---

**VOLUME IV**

**GUIDE DE LA PARTICIPATION  
CITOYENNE**

---

*Version finale révisée, Novembre 2024*

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>1</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	<b>2</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	<b>2</b>
<b>SIGLES ET ABREVIATIONS</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>2. PRINCIPES ET ELEMENTS DE BASE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE ...</b>	<b>6</b>
2.1. Objectifs et enjeux .....	6
2.2. Définition du publique cible .....	7
2.3. Séquences et outils pratiques de la participation citoyenne .....	8
<b>3. LES DIFFERENTES SEQUENCES DE PARTICIPATION CITOYENNE DANS LA GOUVERNANCE DES CT DU PACASEN</b> .....	<b>9</b>
3.1. La planification.....	9
3.1.1. Le Plan de Développement Communal (PDC).....	9
3.1.2. Le plan triennal d'investissement (PTI).....	13
3.1.3. Le budget .....	14
3.2. L'exécution.....	16
<b>4. LES OUTILS ET LES LEVIERS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE DANS LE PACASEN</b> .....	<b>24</b>
4.1. Cadres de concertation.....	24
4.2. L'accès à l'information.....	25
4.3. Les recours.....	26
4.4. Réunion et consultations publiques .....	26
4.4.1. Réunion publique annuelle sur les investissements .....	26
4.5. Le Système de Gestion des Réclamations/Plaintes/griefs(MGR/P/G) .....	28
4.5.1. Introduction.....	28
4.5.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des réclamations/plaintes/Griefs.....	29
4.5.3. Qu'est-ce qu'un mécanisme de Gestion des Réclamations/Plaintes/griefs (MGR/P/G) .....	30
4.6. Rôles et responsabilités .....	33
4.6.1. Termes de Référence – Point Focal Responsable des Réclamations .....	33
4.7. Gestion du système.....	35
4.7.1. Modèle de formulaire de réclamation .....	35

4.7.2. Information à la population sur le mécanisme de gestion des réclamations .....	35
4.7.3. Registre du traitement des réclamations .....	35
4.7.4. Suivi du traitement des réclamations .....	36
<b>5. ANNEXES.....</b>	<b>37</b>
5.1. Annexes 1 : Modèle-type PV de consultation populaire sur le budget .....	37
5.2. Annexe 2 : Modèle-type PV de réunion publique annuelle sur le PTI.....	38
5.3. Annexes 3 : Modèle-type de PV de consultation publique pour l'élaboration de l'Analyse Environnementale Initiale .....	42
5.4. Annexe 4 : Registre des d'enregistrement des réclamations .....	43
5.5. Annexe 7 : Registre des plaintes.....	44
5.6. Annexe 6 : Formulaire de dépôt de réclamation.....	45
5.7. Annexe 7 : Objet de la plainte .....	47
5.8. Annexe 8 : Accusés de réception de la plainte .....	48
5.9. Annexe 9 : Fiche de traitement de la plainte .....	49
5.10. Annexe 10 : Lettre de notification de la plainte .....	50
5.11. Annexe 11 : Procès-verbal de conciliation .....	50
5.12. Annexe 11 : formulaire clôture de la plainte .....	51
<b>6. CONSEILS PRATIQUES.....</b>	<b>53</b>
6.1. Principes fondamentaux .....	53
6.2. Conseils pratiques pour la tenue de réunions publiques.....	53
6.3. Questions fréquemment posées par les participants .....	54

### **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1 : Procédure de réalisation de l'Analyse Environnementale Initiale .....	19
Tableau 2 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes.....	32

### **LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : Implication du public dans la réalisation du plan d'investissement de la commune17

### **SIGLES ET ABREVIATIONS**

<b>Sigles et abréviations</b>	<b>Signification</b>
<b>AEI :</b>	Analyse Environnementale Initiale
<b>ARD:</b>	Agence Régionale de Développement
<b>APS:</b>	Atelier de Planification stratégique
<b>BM :</b>	Banque Mondiale
<b>CEP :</b>	Commission Elargie de Planification

<b>Sigles et abréviations</b>	<b>Signification</b>
<b>CT :</b>	Collectivité territoriale
<b>CGCL :</b>	Code Général des Collectivités Locales
<b>DCT :</b>	Direction des collectivités territoriales
<b>DIREC :</b>	Direction de la Réglementation Environnementale et du Contrôle
<b>DCCTEFV :</b>	Direction des Changements Climatiques de la Transition Ecologique et des Financements Vert
<b>DOB :</b>	Débat d’Orientation Budgétaire
<b>ESES :</b>	Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
<b>FDD :</b>	Fonds de dotation de la décentralisation
<b>FECT :</b>	Fonds d’Équipement des Collectivités territoriales
<b>GEAC :</b>	Gestion Environnemental des Activités de Construction
<b>GES :</b>	Gestion Environnementale et Sociale
<b>MCTUAT :</b>	Ministère des Collectivités Territoriales de l’Urbanisme et de l’Aménagement du Territoire
<b>MGR :</b>	Mécanisme de Gestion des Réclamations
<b>MOP :</b>	Manuel Opérationnel du PACASEN
<b>OBFILOC :</b>	Observatoire des Finances Locales
<b>ONG :</b>	Organisation Non-Gouvernementale
<b>PACASEN :</b>	Programme d’Appui aux Communes et Agglomérations du Sénégal
<b>PAI :</b>	Plan Annuel d’Investissement
<b>PAP:</b>	Programme d’Actions prioritaires
<b>PDC :</b>	Plan de Développement Communal
<b>PGES :</b>	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
<b>PROACTSEN :</b>	Programme d’opérationnalisation de l’Acte III de la décentralisation du Sénégal
<b>PTBA:</b>	Plan de Travail et de Budget annuel
<b>PTI :</b>	Plan Triennal d'Investissement
<b>SG :</b>	Secrétaire Général
<b>SM</b>	Secrétaire Municipal

## 1. INTRODUCTION

La première phase du Programme d'opérationnalisation de l'Acte III de la décentralisation du Sénégal (PROACTSEN) est appuyée par le Programme d'Appui aux Communes et aux Agglomérations du Sénégal (PACASEN ou l'Opération). Le PACASEN est un programme national, appuyé par la Banque mondiale (BM) et l'Agence Française de Développement qui a comme double objectif (i) d'augmenter le financement des Collectivités Territoriales (CT) et, (ii) d'améliorer la performance des CT urbaines dans la gestion des investissements publics locaux.

Le nouveau Code Général des Collectivités Locales (GGCL) Loi n° 2013 -10 du 28 décembre 2013 portant Code général des collectivités locales, renferme d'importantes innovations structurantes de la nouvelle réforme. Parmi elles, ce code affirme les conditions d'exercice d'une nouvelle citoyenneté par la démocratie participative fortement renforcée.

La démocratie représentative est organisée par la Section 2 du CGCL. Il est donné à toute personne physique ou morale de faire toutes propositions pour l'impulsion du développement local ou l'amélioration du fonctionnement des collectivités territoriale. Le droit à l'information est garanti avec la possibilité d'avoir communication à ses frais des procès-verbaux des budgets et des comptes. La loi rend aussi possible la participation des populations à travers la création de cadres de concertation par les maires et président de département et renvoie pour les modalités à un décret. La loi démocratise le processus budgétaire en rendant obligatoire le débat d'orientation budgétaire avant le vote du budget.

### **Encadré : Code général des CT sur la Participation Citoyenne**

#### **Livre 1<sup>er</sup>, Chapitre 1, Section 2 : Participation Citoyenne (extrait)**

Article 6.-Toute personne physique ou morale peut faire, au président du conseil départemental et au maire, toutes propositions relatives à l'impulsion du développement économique et social de la collectivité locale concernée et à l'amélioration du fonctionnement des institutions.

Tout habitant ou contribuable a le droit de demander, à ses frais, communication, de prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux du conseil départemental ou du conseil municipal, des budgets et des comptes, ainsi que des arrêtés pris par l'autorité locale.

Article 7.- En vue de garantir une bonne participation des populations dans la gestion des affaires publiques, l'organe exécutif local peut instituer, au sein de la collectivité locale, un cadre de concertation consulté sur :

- les plans et les projets de développement local ;
- les conventions de coopération et les contrats plans.

Le cadre de concertation peut, en outre, être consulté sur toute autre matière d'intérêt local.

Cependant, toutes ces innovations n'ont pas abouti à des indications claires, pratiques et institutionnelles pour permettre aux citoyens de participer à la gouvernance de sa commune sur des étapes significatives du processus de gestion d'une commune.

Ce guide a ainsi comme objectif parmi d'autres d'indiquer des procédés simples et souples pour participer à :

- l'élaboration du plan de développement communal (PDC) ;
- l'élaboration du plan triennal d'investissement(PTI) ;
- l'élaboration du budget ;
- le suivi de l'exécution du budget.

Par ailleurs, dans le cadre de la préparation du PACASEN, une Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux (ESES) applicables au Programme a été effectuée par la Banque mondiale. Celle-ci a conclu à la nécessité de combler certaines lacunes du système de gestion environnementale et sociale identifiées par l'ESES :

- au niveau local, en matière de mise à disposition de l'information, de consultations publiques et de gestion des réclamations, les mécanismes de participation citoyenne mis en place sont moyennement performants. Malgré l'affirmation de l'importance accordée à la tenue d'audiences publiques, les populations ne sont pas systématiquement consultées au sujet des projets d'investissements réalisés dans leurs localités respectives, d'où la difficulté de leur appropriation ;
- le manque d'orientation et d'information sur la participation des citoyens aux activités municipales d'investissement et de développement se reflète également dans l'absence de recours à des mécanismes de gestion des réclamations clairement définis.

Ainsi, l'objectif du présent guide est aussi de combler ces lacunes en présentant de manière claire et didactique des outils pour améliorer la participation citoyenne à travers l'accès à l'information, la participation citoyenne et la gestion des réclamations au niveau local notamment dans ce maillon important de l'exécution des investissements communaux.

Ces approches s'insèrent dans le cadre réglementaire tout en s'inspirant de pratiques constructives tirées dans les expériences déroulées dans le pays ou ailleurs.

Le Code de l'Environnement (Loi n°2023-15 du 02 août 2023 portant Code de l'Environnement) prévoit également des mesures pour assurer la participation du public. L'Art.24 dispose que La participation du public est une partie intégrante du processus de l'évaluation environnementale Elle constitue une condition de validité de la procédure d'évaluation environnementale. Elle est garantie par l'Etat dans le respect des principes qui gouvernent la décentralisation. L'Etat facilite l'accès à l'information et la participation du public au processus décisionnel (art.7).

## **2. PRINCIPES ET ELEMENTS DE BASE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE**

Quels que soient les outils dont usent les acteurs, la participation citoyenne repose d'abord sur un contexte de « bonne » gouvernance locale permettant de l'instaurer. Ce contexte résulte des bonnes dispositions de l'ensemble des acteurs, mais surtout de l'exécutif local. En effet la participation citoyenne n'est possible qu'en présence d'un contexte marqué par les points suivants :

- des élections régulières avec une représentation et une participation juste : centralisation des citoyens dans l'action publique ;
- la réactivité : adaptation des objectifs, règles, structures et procédures aux attentes et besoins des citoyens ;
- l'ouverture et la transparence : information du public sur les prises de décision, la mise en œuvre et les résultats des politiques locales, accessibilité des données ;
- l'État de droit : respect de la loi et des décisions juridiques ;
- l'intérêt général : orientation des actions municipales vers l'intérêt de l'ensemble de la communauté et non d'un seul groupe ;
- lutte contre la corruption : stratégie et plan d'action dans la lutte contre la corruption ;
- les compétences et les capacités : développement des compétences du personnel pour assurer le processus de gouvernance ;
- l'innovation et l'ouverture d'esprit face au changement ;
- la gestion des risques et la préparation des budgets en consultation avec le public ;
- le respect des droits de l'homme et lutte contre la discrimination ;
- la capacité du personnel à trouver des solutions acceptables et adaptées au contexte social et culturel ;
- la responsabilité des décideurs à fournir des comptes sur leur gestion.

### **2.1. OBJECTIFS ET ENJEUX**

Dans un projet de développement territorial, la participation citoyenne doit être mise au cœur de l'action politique. Plusieurs méthodologies possibles existent pour faire participer les parties prenantes aux décisions concernant des projets de territoire, parmi ceux-là nous pouvons citer : les entretiens, consultations, débats publics, réunions de concertation, conférences de citoyens, concertations en ligne, enquêtes individuelles à domicile, forums en ligne, etc.

S'il est facile de voir l'intérêt, d'associer les citoyens d'une Commune à un projet, l'intérêt de le maintenir engagé dans tout le processus (identification, planification exécution et exploitation) est tout aussi essentiel à l'efficacité et la durabilité de ces projets. Le citoyen doit pouvoir s'investir sur les questions qui le concernent et les thématiques qui l'intéressent. C'est aux dirigeants politiques de veiller à ce qu'à chaque niveau, des moyens d'échanges existent afin que les décideurs et les citoyens puissent coconstruire ensemble un territoire porteur de développement durable. Les outils de participation démocratiques sont particulièrement nombreux et innovants parce que la qualité d'un outil de participation citoyenne réside dans sa capacité d'adaptation au contexte dans lequel il est utilisé. C'est d'ailleurs pour cela qu'il est toujours difficile de trouver un outil adapté à toutes les CT. Ainsi, la prétention de ce qui

est plus de fixer l'essentiel pour chacun des exercices ciblés tout en encourageant l'innovation (utilisation des NTIC par exemple) afin de toujours mieux associer le citoyen dans la gouvernance de son territoire.

L'implication du public et la prise en compte des préoccupations des bénéficiaires et intéressés constituent un principe fondamental de la planification des investissements. Ce principe permet aux parties prenantes concernées de bien s'informer, de s'exprimer et de participer de manière effective au processus décisionnel. L'objectif visé est de s'assurer que la décision ait été : i) basée sur un choix fondé permettant d'aboutir à de meilleurs résultats en termes de priorisation, planification, budgétisation et de sauvegarde environnementale et sociale ; et ii) parce que prise de manière équitable et juste. La participation citoyenne vise à :

- identifier les parties prenantes touchées par les interventions du projet et celles intéressées ;
- impliquer la population dans la gestion des affaires locales ;
- identifier des priorités des parties prenantes concernant les projets municipaux à moyen et court terme ;
- informer les différentes parties prenantes du projet et de ses impacts financiers, environnementaux et sociaux ;
- recueillir leurs avis, préoccupations et suggestions et les prendre en considération dans toutes les étapes de prise de décision, lors de la planification, la budgétisation, la conception, la réalisation et l'exploitation du projet ;
- obtenir une meilleure connaissance des conditions et des spécificités locales pour augmenter les chances de réussite de l'action municipale à travers ses projets ;
- renforcer l'acceptabilité et l'appropriation du projet par tous les acteurs pour sa durabilité.

Le but recherché est :

- d'améliorer la transparence du processus décisionnel et de gestion ;
- de rendre le public plus confiant et augmenter son adhésion au projet de territoire (PDC/PTI) d'abord et aux différents projets d'investissement spécifiques ;
- de favoriser la coopération entre les parties prenantes, les convergences d'opinions et la construction d'un consensus autour du projet ;
- de réduire ultérieurement les déficits d'engagements citoyens, suspicions, risques, plaintes et les conflits.

## **2.2. DEFINITION DU PUBLIQUE CIBLE**

Très clairement, la cible essentielle de la participation citoyenne est la totalité de la collectivité territoriale dans toutes ses composantes. Elle comprend : le simple citoyen, les personnes physiques et morales, les entités publiques et privées, la société civile, etc. Généralement, les parties prenantes clés comprennent :

- le citoyen (élu local, bénéficiaires ou personnes impactées, simple citoyen...) ;
- les organismes gouvernementaux concernés ;
- la collectivité Territoriale ;



- les personnes concernées par les projets d'investissements;
- la société civile (ONG, entreprises privées, les universités, les instituts de recherche, les médias, etc.) ;
- les services techniques l'Etat impliqués dans la mise en œuvre du projet.

### **2.3. SEQUENCES ET OUTILS PRATIQUES DE LA PARTICIPATION CITOYENNE**

La participation citoyenne dans la gouvernance d'une CT peut revêtir plusieurs formes et se retrouver dans tout le long de l'action publique. Mais par soucis pratiques, ce manuel ne prendra que quelques éléments clés de ce processus pour proposer à chacune d'elle une cartographie des rôles et responsabilités de chacun des acteurs et des outils pratiques de mise en œuvre. Ces séquences choisies sont les suivantes :

- la planification (PDC, PTI, Budget) ;
- l'exécution (la réédition des comptes et réalisation des investissements (Gestion Environnementale et Sociale (GES)).

Sur la panoplie d'outils permettant l'effectivité de la participation citoyenne, nous retenons dans le cadre de ce programme d'en choisir les suivants :

- les cadres de concertations (assemblées au niveau communautaire, groupes de discussion, entretiens individuels, médias de masse, foras, etc. ;.
- les dispositifs d'accès à l'information ;
- les réunions et consultations publiques dans le cadre de la réalisation des évaluation environnementales et sociales ;
- le mécanisme de recueil et de gestion des réclamations.

### 3. LES DIFFERENTES SEQUENCES DE PARTICIPATION CITOYENNE DANS LA GOUVERNANCE DES CT DU PACASEN

#### 3.1. LA PLANIFICATION

La planification peut être définie comme un effort collectif, systématique, harmonisé et constant pour formuler des objectifs durables et opérer des choix réalistes. La planification concerne l'organisation et l'enchaînement séquentiel des activités afin de :

- définir une vision partagée du développement territorial (long terme) ;
- identifier les objectifs du développement local (moyen terme) ;
- traduire ces objectifs en des résultats atteignables (court terme) ;
- lier les objectifs et les résultats aux ressources financières mobilisables ;
- établir un programme de mise en œuvre des activités (en partageant les responsabilités en matière de réalisation et de suivi d'une manière claire et précise).

La planification locale doit obéir à un certain nombre de principes de base dont celui de la participation citoyenne qui est un processus actif, dynamique et volontaire par lequel tous les acteurs concernés contribuent à la prise de décision, à la préparation, à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi-évaluation des initiatives de développement local. C'est ainsi que le CGCL pose cet exercice le cadre privilégié d'expression de la participation dans son article 7 en ces termes « en vue de garantir une bonne participation des populations dans la gestion des affaires publiques, l'organe exécutif local peut instituer, au sein de la collectivité locale, un cadre de concertation consulté sur les plans et les projets de développement local ».

Dans ce guide les documents de planification dont il s'agit sont le Plan de Développement Communal (PDC), le Plan d'Investissement Communal (PTI) et le budget. Ce choix n'est pas arbitraire il reprend les documents de planification communale légaux et celui exigé dans le cadre du PACASEN.

#### 3.1.1. LE PLAN DE DEVELOPPEMENT COMMUNAL (PDC)

Le Plan de Développement Communal (PDC) est le document de politique communale de référence. Son élaboration est régie par la loi de sorte à garantir la participation des citoyens à sa conception. Toutes les collectivités territoriales doivent disposer de ce document conçu pour cinq ans. Il est actualisable.

Dans ce qui suit, il est indiqué l'implication nécessaire des populations dans chacune des étapes.

⇒ **Décision d'élaborer le Plan :**

- la population de la CT a été informée du démarrage de l'élaboration du document de planification par les canaux de communication existants ;
- une Commission Elargie de Planification (CEP) a été mise en place.

✓ **Les modalités :**

- des visites de proximité aux porteurs de voix ;
- des annonces radiophoniques ;
- des forums de lancement ;
- des affiches d'informations;

- un Plan Média.
- ✓ **Les acteurs :**
  - le Conseil local ;
  - la Commission de la Planification du conseil municipal ;
  - les représentants de l'État ;
  - le cadre concertation;
  - les populations locales.
- ⇒ **Concertation des acteurs et lancement du processus d'élaboration du Plan :**
  - ✓ **Les objectifs :**
    - informer les acteurs locaux et les partenaires de l'élaboration du document de planification;
    - sensibiliser les populations sur les enjeux et l'importance du document de planification ;
    - permettre aux populations de disposer d'un cadre (canaux et dispositif) leur permettant de contribuer à l'élaboration du plan.
  - ✓ **Les modalités :**
    - des forums à l'intention des citoyens .
  - ✓ **Les acteurs :**
    - le Conseil ;
    - la Commission de la Planification ;
    - les représentants de l'État ;
    - le cadre concertation communale ;
    - les populations .
  - ⇒ **Diagnostic participatif communautaire.**
  - ✓ **Les objectifs :**
    - collecter les données secondaires;
    - collecter les données institutionnelles qualitatives et quantitatives sur la CT;
    - effectuer une recherche bibliographique.
  - ✓ **Les modalités :**
    - des données secondaires collectées;
    - des entretiens auprès des populations ;
    - un profil de participation hommes – femmes a été conçu;
    - une revue littéraire;
    - un focus groupe;
    - entretiens/interviews semi-structurés.
  - ✓ **Outils et supports :**
    - un carnet de bord;
    - un guide d'entretien;
    - un diagramme de VENN;
    - un calendrier saisonnier ;
    - un profil d'activités ;
    - un profil de participation .
  - ✓ **Les acteurs :**
    - le Conseil municipal ;
    - la Commission de la Planification;

- les représentants de l'État;
- les populations;
- le cadre concertation.
- ✓ **Résultats :**
  - un aperçu général de la situation socio-économique de la CT.
- ⇒ **Intégration, restitution et validation du diagnostic technique et participatif**
- ✓ **Objectif :**
  - Partager et valider les résultats du diagnostic;
  - Identifier les défis et enjeux de développement de la CT.
- ✓ **Les modalités :**
  - Des ateliers de restitution zonaux;
  - Des ateliers de restitution communautaire.
- ✓ **Outils et supports :**
  - Présentation PowerPoint;
  - Analyse SEPO.
- ✓ **Les acteurs :**
  - Le Conseil Municipal ;
  - La Commission de la Planification ;
  - Les représentants de l'État ;
  - Les populations;
  - Le cadre de concertation.
- ✓ **Résultats :**
  - Un état des lieux de la synergie des acteurs locaux;
  - Un état des lieux de la gouvernance locale.
- ⇒ **Formulation de la Vision et définition des orientations stratégiques.**
- ✓ **Les objectifs :**
  - Formuler une vision de développement de la CT ;
  - Définir les objectifs stratégiques de développement de la CT.
- ✓ **Les modalités :**
  - Des réunions et des ateliers.
- ✓ **Les outils et supports :**
  - Des pyramides des problèmes
  - Une grille d'identification des problèmes axés sur le Genre
  - Un cadre d'identification des problèmes de Genre
  - Des pyramides des solutions
  - Un arbre à problèmes
- ✓ **Les acteurs :**
  - Le Conseil Municipal
  - La Commission de la Planification
  - Les représentants de l'État
  - Les populations
  - Le cadre de concertation
- ✓ **Les résultats :**
  - Les objectifs stratégiques et opérationnels de la CT
  - Les acteurs ont validé la démarche et les résultats.

⇒ **Planification, Programmation et Budgétisation**

✓ **Les objectifs :**

- Dresser une situation de référence globale de la CT couvrant l'ensemble des secteurs de développement ;
- Déterminer, pour chaque secteur, les gaps en matière de développement de la CT;
- Planifier, programmer et budgétiser les actions prioritaires par secteur de développement de la CL

✓ **Les modalités :**

- Atelier de Planification stratégique (APS) avec les populations

✓ **Les outils et supports :**

- Grille de priorisation et de faisabilité
- Tableau des investissements prioritaires

✓ **Les acteurs :**

- Le Conseil municipal;
- La Commission de la Planification ;
- Les représentants de l'État ;
- Les populations;
- Le cadre de concertation.

✓ **Les résultats :**

- Programme d'Actions prioritaires (PAP);
- Programme d'Investissements prioritaires (PIP);
- Plan de Travail et de Budget annuel (PTBA).

⇒ **Fiche n° 10 : Adoption.**

✓ **Les objectifs :**

- Finaliser le document de planification;
- Examiner et valider le document de planification par les services techniques et d'appui;
- Faire adopter par le Conseil, le document de planification.

✓ **Les outils :**

- Des réunions;
- Des ateliers;
- La communication du contenu aux populations dans un canal adapté.

✓ **Les acteurs :**

- Le Conseil municipal;
- La Commission de la Planification;
- Les représentants de l'État;
- Les populations ;
- Le cadre de concertation.

✓ **Les résultats :**

- Le document de planification est finalisé;
- Le Conseil a adopté le document de planification.

⇒ **Approbation du Plan.**

✓ **Les objectifs :**

- Soumettre le document de planification à l'approbation du représentant de l'État

✓ **Les outils :**

- Des réunions;

- Des ateliers;
- La communication.
- ✓ **Les acteurs :**
  - Le Conseil municipal ;
  - La Commission de la Planification ;
  - Les représentants de l'État ;
  - Les populations ;
  - Le cadre concertation.
- ✓ **Les résultats :**
  - Le document de planification est approuvé par le représentant de l'État.

### 3.1.2. LE PLAN TRIENNAL D'INVESTISSEMENT (PTI)

Disposer de ce document est une exigence pour chaque CT afin de pouvoir exécuter des investissements dans le cadre du PACASEN. Cette planification concerne essentiellement l'organisation et l'enchaînement séquentiel des actions que la commune va entreprendre sur trois ans. Cet exercice de planification triennale cherche à :

- lier les objectifs et les résultats aux capacités techniques et financières des CT (réalisme et sens des priorités) ;
- établir un programme de mise en œuvre des activités (en partageant les responsabilités en matière de réalisation et de suivi d'une manière claire et précise) ;
- améliorer les capacités des CT en matière de choix, programmation, exécution et suivi des investissements.

L'élaboration du PTI comme tout exercice de planification locale doit obéir à un certain nombre de principes de base dont celui de la participation citoyenne.

En effet, le PTI doit être le résultat d'une construction participative. Dans cet exercice, au-delà de la CT, c'est toutes les grandes familles d'acteurs territoriaux qui doivent être impliquées. Ce processus se veut actif, dynamique et volontaire par lequel tous les acteurs concernés contribuent à la prise de décision, à la préparation, à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi-évaluation des initiatives de développement local.

#### Quand la CT ne dispose pas d'un PDC à jour...

Le processus comprendra 3 phases :

1. La préparation
2. La planification
3. L'approbation et la transmission

À la suite de l'étape de préparation, la phase de planification qui est par excellence celle où les populations sont impliquées est structurée par les étapes qui suivent :

- le lancement officiel du processus d'élaboration du PTI;
- la Validation du document de présentation de la commune;
- la Validation du diagnostic sur la CT ( forces et faiblesses de la commune);
- le listing des projets de la commune et la priorisation;
- l'élaboration du PTI ;

- l'élaboration du Plan Annuel d'Investissement (PAI).

<b>PHASE 2 : PLANIFICATION PARTICIPATIVE</b>	
<p style="text-align: center;"><u><b>Objectifs Étape 2 :</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancer officiellement le processus d'élaboration du PTI;</li> <li>• Valider le document de présentation de la commune;</li> <li>• Valider le diagnostic sur la CT ( forces et faiblesses de la commune) ;</li> <li>• Lister les projets de la commune;</li> <li>• Prioriser les projets ;</li> <li>• Élaborer le PTI, PAI (passage au screening.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u><b>Modalités</b></u></p> <p>Ateliers participatifs.</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Outils et supports</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicité, convocation, compte rendu d'atelier, liste des participants ;</li> <li>➤ PTI élaboré.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><u><b>Catégories d'Acteurs</b></u></p> <p><b>Responsables :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil de la CT ;</li> <li>• Commission Restreinte planification Triennale (CRPT);</li> <li>• Populations.</li> </ul> <p><b>Appui/conseil et associés :</b></p> <p>Agence Régionale de Développement (ARD)</p> <p><b>En appui :</b></p> <p style="text-align: center;">ADM</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Résultats attendus</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pleine participation des populations au processus</li> <li>❖ PTI élaboré</li> </ul>

### Quand la CT dispose d'un PDC à jour

Dès lors que le document de Plan de Développement Communal (PDC) existe et a obéit au processus participatif décrit plus haut, l'élaboration du Plan Triennal d'Investissement (PTI) revient à une extraction de projets prioritaires à planifier sur trois ans.

Cet exercice se fait en session de conseil municipal sanctionné par une délibération sur le PTI indiquant le choix des projets à inscrire sur les 3 ans.

Dans le cadre du PACASEN, l'ARD doit cependant veiller à ce que le plan présenté soit élaboré conformément aux processus garantissant la participation citoyenne décliné plus haut.

### **3.1.3. LE BUDGET**

#### *3.1.3.1. Le Débat d'orientation budgétaire*

Le débat sur les orientations du budget futur est une disposition du Code des collectivités territoriales. L'article 253 du code dit ceci sur le DOB : « au moins un mois avant l'examen du budget d'une collectivité locale, un débat a lieu dans son conseil sur les orientations budgétaires ». Cette disposition rend donc obligatoire la tenue du DOB avant la session budgétaire qui doit être organisée au moins un mois après le débat sur les orientations générales du budget. La violation de cette disposition entraîne l'invalidité du budget, quelles que soient les conditions de sa préparation et de son adoption.

Le DOB est organisé dans le Conseil communal donc obligatoirement au cours d'une session ordinaire identique à celle consacrée à l'adoption du budget de la collectivité locale. Les Conseillers doivent alors être convoqués avec la même procédure que pour toutes les autres sessions de la collectivité territoriale. Lors du DOB, le Maire ou le Président du Conseil Départemental peut introduire les débats avec des propositions sur sa politique de mobilisation des ressources financières qu'il envisage de mettre en œuvre pour la prochaine gestion en mettant l'accent sur les priorités en matière d'investissement et de politique de

maîtrise et de rationalisation des dépenses de fonctionnement, si possible, conformément aux recommandations des consultations citoyennes.

La loi instituant le DOB ne donne pas de détails sur la forme et la durée du débat, mais elle rend obligatoire son organisation au moins un mois avant la session budgétaire. Le débat est organisé au Conseil signifie que le Débat d'Orientation budgétaire est tenu lors d'une session ordinaire (article 5 du code des collectivités territoriales) et donc les conseillers doivent être convoqués selon la procédure en vigueur en la matière.

En fin de session, le DOB ne donne pas lieu à un vote. Toutefois, un document technique ou administratif devra sanctionner le débat sur les orientations générales du budget futur. Ce document pourrait servir de support pour la confection du budget annuel et sera la preuve que le DOB a été organisé conformément à l'article 253 du code des collectivités territoriales.

À préciser que le code stipule à son article 151 que « Les séances du conseil municipal sont publiques. Sur la demande du maire ou du tiers des membres, le conseil municipal sans débat décide s'il délibère à huis clos. Le huis clos est de droit quand le conseil municipal est appelé à donner son avis sur les mesures individuelles et les matières suivantes : - secours scolaire ; - assistance médicale gratuite ; - assistance aux vieillards, aux familles, aux indigents et aux sinistrés ; - assistance aux lieux de culte ; - traitement des questions visées à l'article 157 ci-dessous.

**L'ARD est invité à veiller à ce que cette rencontre importante du débat d'orientation budgétaire soit une séance ouverte au public.**

### *3.1.3.2. Les consultations Publiques Préparatoires du Débat D'Orientation Budgétaire (DOB)*

En outre, l'ARD devra accompagner la CT pour l'organisation de sessions de consultations des citoyens en préparation à la réunion du débat d'orientation budgétaire.

En effet même si ces consultations populaires ne peuvent pas se substituer au DOB, elles constituent un maillon important dans la réussite de cet exercice et fonctionnent comme garantie de la prise en charge des besoins des populations.

Dans le cadre du PACASEN, elles sont érigées en règle. Elles constituent un exercice de transparence vis-à-vis des populations pour lesquelles le conseil local travaille.

Chaque CT est tenu d'organiser au moins une réunion publique 15 jours avant l'organisation du Débat d'orientation budgétaire pour : (i) présenter la situation d'exécution du budget de l'année N (au jour dit) et ; (ii) débattre des orientations budgétaires de l'année N+1.

Y participeront les principaux intervenants du PACASEN au niveau local notamment les femmes. Un avis destiné au public désireux d'assister à la réunion sera affiché au siège de la CT et publié (presse écrite, radio, site internet, etc.). Le modèle type du PV de la réunion est disponible dans l'Annexe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**



## Consultations Publiques Préparatoires du Débat D'orientation budgétaire

<p style="text-align: center;"><u><b>Date indicative</b></u> <i>Au moins deux semaines avant le DOB</i></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Objectifs Étape 2</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les populations sur l'état d'exécution du budget de l'année en cours ;</li> <li>• Informer les populations sur les difficultés rencontrées par l'équipe Municipal pendant l'année en cours ;</li> <li>• Présenter le bilan des réalisations ;</li> <li>• Rappeler aux populations la vision et les orientations stratégiques définies dans le PDC et le PTI ;</li> <li>• Recueillir les attentes des populations pour l'année à venir.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u><b>Modalités</b></u></p> <p><u><b>Audiences publiques par quartier, zone ou commune.</b></u> <i>Ces sessions doivent être organisées dans un espace accessible à tous et assez grand pour permettre au maximum de citoyens d'y participer. Les rencontres doivent se dérouler de préférence sur une demi-journée non ouvrable.</i></p> <p style="text-align: center;"><u><b>Outils et supports</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicité, convocation, compte rendu, liste des participants ;</li> <li>• D'un cahier de recommandations des populations aux conseillers.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><u><b>Catégories d'Acteurs</b></u></p> <p><u><b>Responsables :</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil de la CT ;</li> <li>• Cadre de concertation communal ;</li> <li>• Populations.</li> </ul> <p><u><b>Appui/conseil et associés :</b></u> Agence Régionale de Développement (ARD)</p> <p><u><b>En appui :</b></u>  ADM</p> <p style="text-align: center;"><u><b>Résultats attendus</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pleine participation des populations au processus ;</li> <li>• Cahier des recommandations élaboré.</li> </ul>
---	---

### 3.2. L'EXECUTION

Précisons d'emblée qu'il s'agit ici de l'exécution du budget qui doit dans son entièreté être suivi par le citoyen.

Les différentes modalités de la participation citoyenne utilisées sont fonction des éléments suivis dans le budget.

Ainsi, la participation citoyenne ne se résumant pas seulement au suivi de l'action de la CT, implique aussi une contribution effective à l'effort de réalisation des projets. La participation intègre le civisme fiscal.

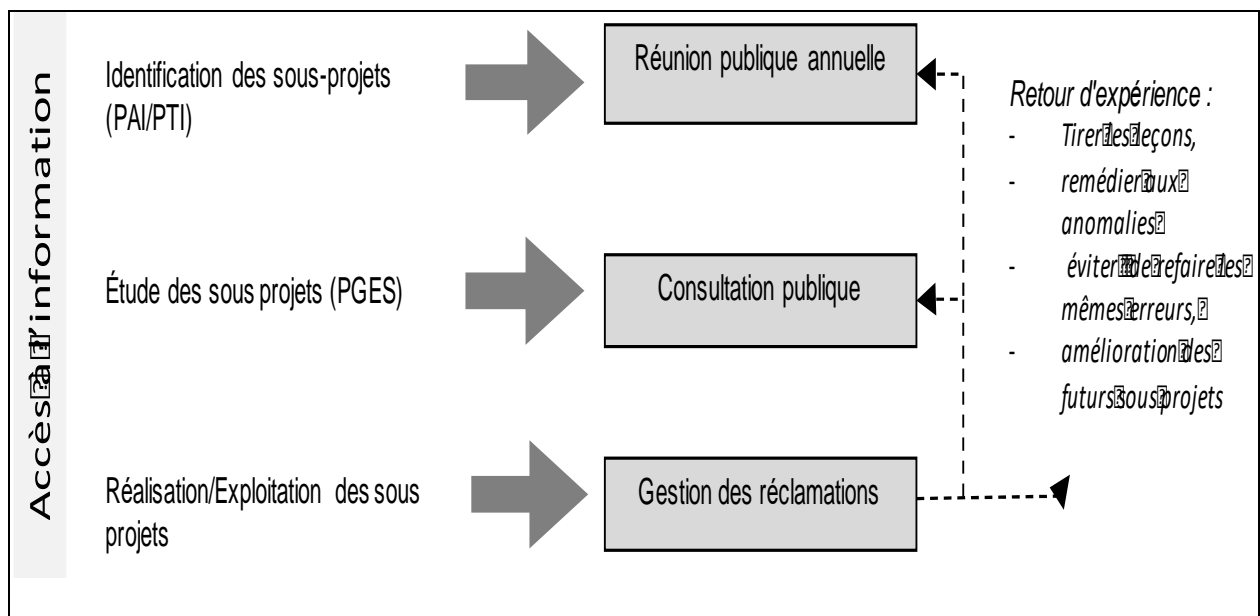
En outre, la participation citoyenne dans l'exécution des activités de la CT implique aussi le contrôle de l'action publique locale grâce aux outils présentés dans la deuxième partie du présent guide.

Une autre partie importante de ce suivi est dédié aux investissements, dans ce cadre, la démarche adoptée consiste à informer et faire participer le public au processus décisionnel dès le début et tout au long des différentes étapes de conception et de mise en œuvre des investissements des CT (études, réalisation et exploitation).

Cette phase reste une suite logique pour le processus décrit plus haut dans le cadre de ce programme ces indications ont un caractère obligatoire. L'objectif poursuivi dans cette séquence est :

- d'améliorer l'adhésion particulièrement des bénéficiaires et des personnes affectées, en répondant de manière appropriée à leurs besoins et préoccupations ;
- de résoudre et minimiser les conflits sociaux en amont et prévenir leur apparition aux stades avancés de mise en œuvre ;
- d'assurer un bon déroulement des projets pendant les phases d'exécution et d'exploitation ;
- d'intégrer à temps les préoccupations des populations dans le design des projets ;
- e renforcer l'acceptabilité et l'appropriation des projets par les bénéficiaires et d'accroître leur durabilité afin qu'ils ne souffrent pas de problèmes de mise en service à leur réception.

L'approche participative adoptée dans la réalisation des investissements consiste à faire participer les citoyens lors de la préparation des évaluations environnementales et sociales (EES). Un mécanisme de gestion des réclamations sera également mis en place pour répondre aux plaintes des citoyens et résoudre à temps les éventuelles complications ou conflits sociaux.



**Figure 1 :** Implication du public dans la réalisation du plan d'investissement de la commune

### ***3.2.1.1. Processus d'Elaboration des Evaluations environnementales et Sociales***

Les investissements communaux du PTI financées dans le cadre du PACASEN concernent les catégories suivantes conformément à l'Art.21 de la Loi n°2023-15 du 02 août 2023 portant Code de l'Environnement (voir Manuel sur la Gestion Environnementale et Sociale – MOP Vol. 3) :

- **Catégorie 2** : concerne les projets d'investissements faisant l'objet d'une Analyse Environnementale Initiale (AEI) avec risque environnemental modéré, quand le milieu peut être atteint sensiblement ;
- **Catégorie 3** : Les investissements générant des impacts négatifs non significatifs ne nécessitent pas une étude environnementale et sociale<sup>1</sup>.

A noter que la démarche du PACASEN exclut toute activité posant un risque d'impacts environnementaux et sociaux significatifs. A cet égard, sera exclu tout investissement qui serait considéré normalement Catégorie A correspondant à la catégorie 1 du code de l'Environnement du Sénégal, posant un risque environnemental et social potentiellement important et des impacts négatifs divers, variés, irréversibles et sans précédent.

Dans le cadre de la décentralisation le Code de l'Environnement précise à l'Art. 6 : « le transfert de compétences aux collectivités territoriales en matière d'Environnement ne fait pas obstacle à l'exercice par l'Etat de ses prérogatives de prendre à leur égard, comme à celui des établissements publics ou privés, les mesures nécessaires à l'exercice de ses attributions en matière de protection et de défense civile ou militaire, conformément aux lois et règlements en vigueur Dans l'exercice de leurs compétences, les collectivités territoriales se conforment aux dispositions et principes énoncés dans le présent Code et ses textes d'application. »

Les évaluations environnementales sont réalisées par des bureaux agréés dans les conditions fixées par arrêté du Ministre chargé de l'Environnement (Art. 22.).

En cas de validation de l'évaluation environnementale par le Comité technique de Validation et de Suivi des Evaluations environnementales, outre l'audit environnemental et les projets d'installations classées, le Ministre chargé de l'Environnement délivre, par arrêté, un certificat de conformité environnementale. Le certificat de conformité est valable pour une durée de cinq (05) ans renouvelables (Art. 25).

Les frais liés à l'évaluation environnementale et au suivi des mesures environnementales et sociales sont supportés par le promoteur. Les modalités d'application de cette disposition sont fixées par décret (Art.26).

L'évaluation environnementale est une étape préalable et obligatoirement réalisée avant toutes procédures d'autorisation, d'approbation et d'octroi de tout permis (Art. 27.).

Les différentes catégories d'activités et les ouvrages dont la réalisation nécessite une évaluation environnementale sont définis par les annexes I et II du décret d'application de cette présente loi et par la nomenclature des installations classées pour la protection de l'Environnement (Art. 28.).

L'AEI est la seule évaluation environnementale et sociale concernée dans le cadre de la réalisation des projets d'investissements. La procédure de réalisation est donnée dans le tableau suivant.

---

<sup>1</sup> Cette catégorie n'existe dans les dispositions du Code de l'environnement et ses textes d'applications.

**Tableau 1 : Procédure de réalisation de l'Analyse Environnementale Initiale**

N°	Activités	Responsables	Documents enregistrés	Action à faire
01	Saisine DIREC avec avis de projet	CT.	Avis du projet et sa lettre de transmission.	<p>L'avis de projet doit comporter au moins les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom/la raison sociale du promoteur ainsi que de ses adresses postales, contacts téléphoniques ;</li> <li>• les raisons de la demande ;</li> <li>• occupation antérieure du site ;</li> <li>• surface totale du terrain ;</li> <li>• origine de la matière première ;</li> <li>• sources d'alimentation (eau et électricité) ;</li> <li>• cout total du projet ;</li> <li>• le titre complet du projet ;</li> <li>• la nature de l'activité envisagée ;</li> <li>• la description du procédé et des installations ;</li> <li>• les produits mis en œuvre (matières premières et produits finis) ;</li> <li>• occupation autour du site ;</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>Déposer l'avis du projet à déposer à la DIREC/DREEC afin de déterminer la nature du travail environnemental à faire.</p> <p>La lettre de transmission doit faire mention de la qualité du signataire.</p>
02	Visite de site et notification du classement du projet.	DIREC/DREEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocation à la visite de site/screening (promoteur/CRSE) ;</li> <li>• Lettre de notification du classement du projet, transmission de la liste des Consultants et bureaux agréés et le Canevas de l'AEI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire la visite du site avec CRSE ;</li> <li>• Notifier la classification du projet promoteur (CT) et lui donner la liste des consultants agréés au cas où une évaluation environnementale est requise (AEI dans le cadre du PACASEN) ;</li> <li>• Si une évaluation environnementale et sociale n'est pas requise, formuler des prescriptions environnementales, sociales et sécuritaires.</li> </ul>
03	Transmission du dossier à la DIREC	DREEC	Bordereau de transmission de dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour l'archivage.</li> </ul>
04	Accompagnement pour	ARD/ADM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des Consultants et bureaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ARD en collaboration avec l'expert GES du PACASEN</li> </ul>

N°	Activités	Responsables	Documents enregistrés	Action à faire
	le recrutement d'un consultant pour la réalisation de l'étude.		agréés.	accompagne la CT à recruter un consultant pour la réalisation de l'AEI en se basant sur la liste des Consultants/ bureaux agréés par la DREEC et t du canevas de l'AEI.
05	Réalisation de l'AEI	Cabinet ou Consultant agréé par le METE	Rapport provisoire de l'AEI	Réalisation du rapport de l'AEI par le Consultant/Cabinet d'étude agréée. <b>NB :</b> le rapport de l'AEI doit être conforme au canevas.
06	Vérification de la recevabilité du rapport.	Expert GES du PACASEN et ARD.	Rapport provisoire de l'AEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Après la réalisation du rapport de l'AEI par le Cabinet/consultant agréé, l'expert GES du PACASEN en collaboration avec l'ARD, vérifie la recevabilité du rapport.</li> </ul>
07	Impression et dépôt du rapport provisoire de l'AEI	Promoteur (CT)/Cabinet/Consultant	Rapport de l'AEI et de sa lettre de transmission.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification du rapport</li> <li>Imprimer et déposer le rapport provisoire à la DREEC en nombre indiqué pour validation avec le CRSE.</li> </ul>
08	Examen de conformité (si conforme : convocation du comité technique)	DREEC	Rapport provisoire de l'AEI.	L'examen de conformité consiste essentiellement à vérifier la conformité du rapport au canevas transmis (respect de la structuration et des chapitres).
09	Planification de la réunion du comité	DREEC	Lettre de convocation	<ul style="list-style-type: none"> <li>La DREEC propose au gouverneur, président du comité, une date pour la tenue du comité technique pour validation du rapport ;</li> <li>Émission de la convocation et distribution des rapports au CRSE ;</li> <li>Lettre d'information à la CT de la tenue de la réunion avec ampliation l'ADM/ARD. /DIREC.</li> </ul>
10	Tenue de la réunion du CT	Gouverneur ; DREEC CRSE ; Bureaux d'études/Consultants agréés Promoteur du projet (CT).	Feuille de présence ; CR du Comité Technique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réunion est présidée par le gouverneur ou son représentant ;</li> <li>Présentation du rapport de l'AEI par le bureau d'étude/Consultant agréé ;</li> <li>Observations et recommandations de la CRSE ;</li> <li>Avis du CT sur la validation ou non du rapport Décision du Comité Technique de Validation concernant l'approbation du rapport de l'Analyse Environnementale Initiale par ses membres ;</li> <li>Le compte rendu de la réunion est rédigé, adopté et envoyé aux participants avant la transmission au promoteur (CT).</li> </ul>

N°	Activités	Responsables	Documents enregistrés	Action à faire
11	Transmission du CR du CRSE au Promoteur (CT), si rapport validé.	DREEC Bordereau de transmission.	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le rapport validé, transmission au promoteur (CT) pour intégration des corrections et recommandations issues du Comité technique ;</li> <li>• A la suite de l'intégration des observations du CRSE par le Consultant, l'expert GES du PACASEN, fait une vérification pour s'assurer de l'intégration de toutes les observations.</li> </ul>
12	Dépôt du rapport final	Promoteur (CT)	Accusé de réception du rapport final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impression et dépôt du rapport final corrigé selon les recommandations contenus dans le CR ;</li> <li>• Le rapport final prenant en compte les observations du comité technique est transmis à la DREEC selon le nombre qui sera indiqué pour vérification de l'intégration des observations.</li> </ul>
13	<b>Si rapport rejeté.</b>	Promoteur (CT)/Cabinet/Consultant	Rapport provisoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le rapport est rejeté, le bureau d'études devra reprendre l'étude qui se sera soumis à nouveau au CRSE pour une seconde validation.</li> </ul>
14	Avis de décision du Ministre	DIREC	Attestation de conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance de l'Attestation de conformité environnementale signée par le ministre de l'Environnement si projet accepté ;</li> </ul>
			Arrêté ministériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation de l'arrêté de conformité signée par le Ministre en charge de l'Environnement.</li> </ul>
15	Mise en œuvre du PGES	Promoteur (CT)	Bordereau de transmission des rapports de surveillance et de suivi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre des mesures et production de rapports de surveillance ;</li> <li>• Transmission des rapports de surveillance à la DREEC</li> </ul>
16	Suivi de la mise en œuvre du PGES	CRSE	Rapport de suivi E&S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La DREEC devra faire le suivi du PGES/Prescription E&amp;S et transmettre les rapports à la CT en mettant en ampliation la DIREC et l'ADM.</li> </ul>

### *3.2.1.2. Consultations publiques lors des Evaluations environnementales et Sociales*

La participation publique est un élément constitutif des évaluations environnementales et sociales. Elle est nécessaire à toutes les étapes des études environnementales et Sociales des projets pour assurer une meilleure prise de décision.

Dans le cadre des projets d'investissements du PACASEN, l'Analyse Environnementale Initiale (AEI) requis pour un investissement de la catégorie 2 devra être préparée selon une approche participative.

Lors de l'élaboration du rapport de l'AEI, le Cabinet agréé en charge de l'étude devra faire une consultation publique auprès des parties prenantes dont les conclusions et résultats seront pris en considération dans la version finale du rapport et le verbatim en annexe. L'approbation du rapport de l'analyse environnementale initiale définitif par la CT constitue une condition préalable à l'obtention d'autorisations de réalisation des investissements.

Dans le format du rapport de l'AEI, un chapitre est consacré aux consultations publiques et prend en compte entre autres les éléments suivants :

- les objectifs de la consultation publique qui définissent les buts principaux de la consultation, tels que la collecte d'avis diversifiés, l'assurance de la transparence, l'encouragement à la participation et l'optimisation des décisions.
- la méthodologie de réalisation des consultations qui décrit en détail les étapes de la consultation, y compris :
  - identification des parties prenantes : déterminer les groupes concernés et leur importance ;
  - typologie des parties prenantes : classer les parties prenantes selon leur rôle et leur influence ;
  - réalisation des consultations publiques : expliquer les méthodes et outils utilisés pour collecter les avis, tels que les enquêtes en ligne, les forums de discussion, et les réunions publiques.
  - déroulement des consultations publiques : présenter les différentes étapes de la consultation, depuis le lancement jusqu'à la clôture ;
  - planning de réalisation des consultations publiques : Fournir un calendrier des principales étapes, y compris les dates de lancement, les périodes de collecte et les échéances pour le traitement des résultats.
- les résultats des consultations publiques : résumer et analyser les contributions reçues, en mettant en évidence les tendances et les points de consensus ou de divergence. Indiquer les ajustements ou modifications envisagés en réponse aux résultats et expliquer comment ces retours ont influencé les décisions finales.

A noter que la consultation publique dans le cadre de la réalisation de l'AEI est réalisée par le Cabinet agréé en charge de l'étude.

⇒ **Les parties prenantes impliquées pour les grand publique**

Toutes les parties prenantes doivent être invitées à participer aux réunions et consultations publiques. La collectivité territoriale est tenue de bien identifier le public cible de manière qu'il soit assez représentatif de l'ensemble des parties prenantes. Il convient que les entités publiques ou privées ainsi que les personnes directement concernées par le projet soient invitées individuellement. Pour le grand public, un avis sur la tenue de la réunion publique annuelle sur le PTI et toutes autres consultations publiques doit être communiqué (par affichage dans les locaux de la collectivité territoriale et en utilisant les autres canaux d'informations, tels que la presse écrite, les radios, l'internet, etc.).

**Encadré : Représentants des entités pouvant être potentiellement concernées**

- Les ministères et les agences gouvernementales impliquées dans la réalisation et le suivi du PACASEN ;
- Les organismes publics de contrôle financier et de gestion, particulièrement lors des réunions publiques annuelles sur le PTI ;
- Les citoyens et entités bénéficiaires du projet ;
- Les personnes et les communautés susceptibles d'être affectées par le projet ;
- Le cadre de concertation Municipal ;
- Les promoteurs des projets connexes et autres activités en relation avec les investissements communaux financés par le PACASEN ;
- Les services techniques de l'Etat.



## 4. LES OUTILS ET LES LEVIERS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE DANS LE PACASEN

### 4.1. CADRES DE CONCERTATION

Le CGCL le consacre comme le cadre institutionnel d'expression de la participation citoyenne en son article 83, en effet celui-ci dit que « Des citoyens ou des représentants d'associations d'un quartier ou d'un village peuvent se constituer en un conseil consultatif. Ces conseils sont consultés par le maire et peuvent faire des propositions sur tout dossier intéressant le quartier ou le village. Un arrêté du Ministre chargé des collectivités territoriales en détermine les attributions ainsi que les modalités de fonctionnement. ».

**Même si cet arrêté n'existe pas encore, dans le cadre du PACASEN, il est demandé la mise en place de ces cadres de participation citoyenne.** Ces cadres sont des espaces de consultation, de concertation, et de construction de synergies entre les différents acteurs publics, de la société civile, et du secteur privé pour le développement local. Cette demande est fondée sur les nombreuses références disponibles dont :

- l'Article 102 de la constitution : collectivités locales : cadre institutionnel pour la participation des citoyens ;
- Acte 3 de la décentralisation érigeant la participation en principe ;
- PSE : promeut la mise en place de cadres de dialogue fonctionnels.

Vu que pour le moment aucune indication légale n'existe pour fixer ses objectifs, sa composition et son organisation, les éléments suivants sont proposés pour faciliter leur mise en place et leur fonctionnement :

#### ⇒ **Les objectifs :**

- Favoriser une appropriation par les acteurs locaux, des processus et principes de la participation citoyenne dans la gestion des affaires locales ;
- Institutionnaliser un mécanisme de participation applicable dans toutes les collectivités locales ;
- Doter les acteurs locaux d'outils de suivi des politiques publiques locales et de contrôle citoyen ;
- Créer des synergies entre acteurs locaux pour plus d'efficacité et d'efficience dans la conduite des affaires publiques locales ;
- Renforcer le dialogue et la concertation entre institutions locales et populations.

#### ⇒ **Les missions :**

- Garantir une bonne participation des populations dans la gestion des affaires publiques locales ;
- Organiser la participation des populations à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans et projets, des conventions de coopération, des contrats-plans (acte 3) ;
- Organiser les populations dans le processus des budgets participatifs ;
- Exercer le contrôle citoyen sur l'exécution du budget, des services, et toutes prestations exécutées au nom de la collectivité.
- Soutenir les efforts de mobilisation des ressources financières locales.

- Soutenir les activités de développement et d'harmonisation des interventions.
- Faciliter la communication et la médiation sociale entre les parties prenantes.

⇒ **Composition :**

- Des Conseils consultatifs des quartiers et /ou Conseils consultatifs inter quartiers ;
- Des Comités villageois et/ou Comités inter villageois ;
- Des acteurs porteurs de dynamiques spécifiques : associations de femmes, de jeunes, *Bajjanu gox*, du 3e âge, syndicats, secteurs privés, etc.).

#### 4.2. L'ACCES A L'INFORMATION

Au-delà d'un outil, l'accès à l'information est un levier important propulseur de la participation. Ainsi, La transparence, traduite par l'accès à l'information sur tous les aspects des activités du secteur public, notamment en ce qui concerne les décisions prises, la planification et l'utilisation des moyens publics, est l'un des éléments clés de la bonne gouvernance. Sans avoir accès à ces informations, il est difficile pour les citoyens de participer de façon utile et de se sentir engagés dans la gestion des affaires de la municipalité.

L'accès à l'information est garanti par le CGCL dans divers articles, dont ceux qui suivent

Article. 81. - Le conseil municipal règle par ses délibérations les affaires de la commune :

- article. 148. – « ...les séances du conseil municipal sont publiques sauf si le conseil en décide autrement à la majorité absolue des membres présents ou représentés » ;
- article. 154. - Le compte rendu de la séance est, dans la huitaine, affiché par extraits à la porte de la mairie. Certification de l'affichage du compte-rendu est faite par le maire et mentionnée au registre des délibérations. Les délibérations sont inscrites par ordre de date sur un registre côté et paraphé par le représentant de l'État. Elles sont signées par tous les membres présents à la séance, ou mention est faite de la cause qui les a empêchés de signer ;
- article. 155. - Tout habitant ou contribuable a le droit, à ses frais, de demander communication sans déplacement, de prendre copie totale ou partielle des procès-verbaux du conseil municipal, des budgets et des comptes de la commune, des arrêtés municipaux. Chacun peut les publier sous sa responsabilité.

**Le PACASEN encourage la diffusion d'information au niveau local à travers l'Indicateur de Performance (diffusion des informations sur les décisions du Conseil Municipal).**

Ces décisions doivent être diffusées systématiquement au public. L'obtention de la note maximale lors de l'Évaluation de la Performance requiert qu'au moins 2 moyens de communication soient utilisés. Les moyens de diffusion de ces décisions peuvent inclure :

- mise en ligne sur site web ;
- publication dans les locaux municipaux ;
- affichage dans des espaces publics (tableaux d'affichage, etc.) ;
- publication dans les journaux /media.

Dans le cadre du PACASEN, des mesures de transparence sont également prévues au niveau central afin de renforcer les actions communales. Ces mesures visent :

- la mise en place d'un Portail des Collectivités territoriales par la Direction des Collectivités territoriales (DCT). L'objectif du Portail est d'accroître la transparence et la responsabilité des parties prenantes de l'Opération en rendant disponible en ligne des informations en temps réel et en encourageant une communication bidirectionnelle ;
- la mise en place d'un Observatoire des Finances Locales (OBFILOC) par le Trésor pour diffuser des informations financières sur les CT.

#### **4.3. LES RECOURS**

Dans le CGCL figurent des dispositions donnant la possibilité au citoyen d'introduire des recours au cas où ce dernier se sentirait lésé par un acte de la CT.

**Il est important dans le cadre du PACASEN, que les ARD veillent à ce que les collectivités territoriales ne l'ignorent pas et que les citoyens aussi par les différents canaux existants soient sensibilisés sur ces possibilités qui leur sont offertes.**

En effet, le code dispose : « Sans préjudice du recours direct dont elle dispose, si une personne physique ou morale est lésée par un acte mentionné aux articles 243 et 244 du présent code, elle peut, dans le délai de deux mois à compter de la date à laquelle l'acte est devenu exécutoire, demander au représentant de l'État concerné de mettre en œuvre la procédure d'annulation prévue aux articles 246 et 247 ci-dessus.

Pour les actes mentionnés à l'article 243 du présent code, cette demande ne peut avoir pour effet de prolonger le délai de recours contentieux dont dispose le représentant de l'État en application de l'article 246 du présent code.

Lorsque la demande d'annulation concerne un acte mentionné à l'article 244 du présent code, le représentant de l'État peut déférer l'acte en cause devant la Cour Suprême dans les deux mois suivants sa saisine par la personne physique ou morale lésée.

Lorsque la demande d'annulation concerne un acte mentionné à l'article 245 du présent code, au cours du délai d'approbation du représentant de l'État, celui-ci traite cette demande selon la procédure du recours gracieux. Si la décision est devenue exécutoire, seul le recours direct est possible. Ces actes déferés ne sont pas susceptibles de recours hiérarchique. »

#### **4.4. REUNION ET CONSULTATIONS PUBLIQUES**

##### **4.4.1. REUNION PUBLIQUE ANNUELLE SUR LES INVESTISSEMENTS**

La préparation du Plan Triennal d'Investissement (PTI) doit se faire selon une démarche participative. La prise en compte de cette approche figure parmi les Indicateurs de performance de l'Allocation de Performance. Sur le processus d'élaboration du PTI, se référer au guide élaboré par l'ADM.

L'objet de la participation du public est de permettre aux citoyens de s'informer sur les activités de leurs CT, donner leurs avis, faire part de leurs préoccupations et formuler des suggestions sur la mise en œuvre du PTI (voir exemples de sujets présentés dans l'Encadré 2 ci-dessous).

## Encadré : Thèmes de la réunion publique

### Points de l'ordre du jour de la réunion publique sur le PTI :

- ⇒ Informations à présenter lors de la réunion publique sur le PTI :
- budget de la CT (Recettes, dépenses et capacité de financement des investissements) ;
  - liste de projets d'investissements accomplis et en cours (Nature, coûts, bénéficiaires, avancement) ;
  - liste des projets d'investissement prévus pour l'année suivante (Nature, justifications, coûts, bénéficiaires).

### Points à discuter entre CT et parties prenantes :

- autres projets connexes ou programmés/menés en parallèles par d'autres promoteurs ;
- avis et suggestions des citoyens sur les projets en cours ;
- priorités afférentes aux projets des années suivantes ;
- avis et suggestions sur l'approche participative et la réunion publique ;
- libération des emprises, sites.

### Résultats et conclusions des réunions :

Ils doivent être pris en considération dans le PTI de l'année suivante en vue :

- d'ajuster éventuellement certains projets programmés ;
- d'améliorer la performance des projets en cours de réalisation
- d'intégrer d'autres autres projets connexes ou menés en parallèles
- d'en tenir compte dans les études des sous-projets (étude préliminaire, faisabilité, évaluation environnementale, exécution, etc.)

La CT doit également tenir compte des suggestions du public relatives à l'amélioration des réunions publiques ultérieures, au niveau de l'organisation, des sujets évoqués, de la représentativité des participants, etc.

Contenu du PV	PDC	PTI	CP (budget)	AEI
Une description de la réunion (date, lieu, nombre de participants, représentant absent, ouverture, organisation, etc.)	X	X	X	X
Une synthèse des avis et réactions des participants concernant les projets réalisés et en cours.	X	X		
Une synthèse des avis et réactions des participants.	X	X	X	X
Les avis, questions et propositions des participants ainsi que les éclaircissements et réponses apportées par la CT, bureau d'études et autres organismes impliqués dans le sous-projet.		X		X

Contenu du PV	PDC	PTI	CP (budget)	AEI
Les réponses et les éclaircissements apportés par la CT aux interrogations des citoyens et de la société civile et une conclusion récapitulant le degré de satisfaction du public de la réunion		X		X
<b>Une annexe comprenant :</b>				
Avis au public, articles de presse	X	X	X	X
La liste des participants (Nom prénom, entité représentée, fonction, coordonnées, signature, etc.)	X	X	X	X
Photos de la réunion et autres documents de la réunion (lettres d'invitation, avis au public, lieu de publication, documents remis aux participants, etc.)	X	X	X	X

#### 4.5. LE SYSTEME DE GESTION DES RECLAMATIONS/PLAINTES/GRIEFS(MGR/P/G)

La mise en place d'un mécanisme de gestion des réclamations/plaintes/griefs (MGR/P/G) par les CT constitue également un Indicateur de Performance de l'Allocation de Performance dans le cadre du PACASEN. Le MGR/P/G assurera une certaine continuité dans l'implication du citoyen durant les différentes phases du projet (étude, construction, exploitation).

Il convient à cet égard d'informer les participants sur ce mécanisme lors des réunions et consultations. Il est nécessaire que le public soit informé du point focal responsable des réclamations à qui il peut s'adresser en cas de réclamations ou demandes d'information. Il convient que ces informations, telles que prévues dans le MGR/P/G (ex. Nom, prénoms, fonction, téléphone, adresse, etc.) soient consignées dans le PV des réunions publiques.

Il convient également d'organiser des réunions d'informations et de sensibilisation avant le démarrage des travaux des projets d'investissements du PACASEN et d'informer sur l'existence d'un registre de plaintes.

##### 4.5.1. INTRODUCTION

La gestion des réclamations des citoyens est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les responsables des CT et les habitants. Cette démarche est un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. Les plaintes et réclamations permettent aux CT de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités régies par les CT.

Pour les habitants, l'expression de réclamations est un acte citoyen, qui permet d'exiger une meilleure administration/gestion de leur CT, et de résoudre les éventuels problèmes qu'ils peuvent rencontrer face à l'action de la CT.

Au niveau de la CT, cette fonction est remplie par un point focal, à qui l'administration et le Conseil Municipal apportent leur appui. À titre d'exemple, les plaintes peuvent concerner les thèmes suivants :

- les critères de sélection des sous projets et/ou des bénéficiaires ;
- les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ;
- l'acquisition et l'occupation de terres ;

- les orientations dans le choix des investissements pour éviter ou réduire les effets négatifs ;
- les risques liés à la corruption ;
- les procédures de consultation et de participation citoyenne ;
- la divulgation des décisions et des documents communaux ;
- le respect des procédures établies par l'Analyse Environnementales Initiale (AEI) pour les projets de Catégorie 2;
- tout autre impact environnemental et social lié à la conception, aux travaux, et à la phase d'exploitation et de fonctionnement des investissements communaux.

Entre autres, les plaintes peuvent porter sur :

- des problèmes liés à l'obstruction, la surcharge et le débordement du réseau lors de travaux sur le réseau d'assainissement ;
- le déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel ;
- l'atteinte à une activité commerciale d'un résident ;
- des travaux générant des nuisances et perturbations fréquentes ;
- la dégradation d'espaces verts ;
- la CT sans concertation décide d'utiliser les terrains vagues longtemps utilisés par les enfants ou adultes pour leurs activités sportives et récréatives.

#### **4.5.2. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS/PLAINTES/GRIEFS**

Ce mécanisme a pour but de permettre aux individus et aux communautés concernés par les interventions du PACASEN de formuler des questions ou de faire part de leurs préoccupations ou plaintes auprès dudit Programme afin qu'elles soient traitées rapidement et de manière cohérente.

La mise en place d'un Mécanisme de Gestion des réclamations /Plaintes/Grief (MGR/P/G) par les CT constitue ainsi un Indicateur de Performance de l'Allocation de Performance dans le cadre du PACASEN. Le MGR/P/G assure une certaine continuité dans l'implication du citoyen durant les différentes phases du Programme (étude, construction, exploitation).

En effet, la gestion des plaintes des citoyens est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les responsables des collectivités territoriales et les habitants. Cette démarche est un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. Les plaintes et réclamations permettent aux CT de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités régies par leur autorité.

Pour les citoyens des CT, l'expression de réclamations est un acte citoyen, qui permet d'exiger une meilleure administration/gestion de leur territoire, et de résoudre les éventuels problèmes qu'ils peuvent rencontrer face à l'action de la CT.

La mise en œuvre des activités du PACASEN peut être à l'origine de plaintes qui si elles ne sont pas prises en charge très tôt, pourraient remettre en cause l'acceptabilité sociale du Programme, malgré son caractère inclusif. Le dispositif de prise en charge des différends entre ceux qui sont chargés de la mise en œuvre des activités et les populations ou tout autre

acteur, devra être en cohérence avec l'organisation sociale et les réalités socio-anthropologiques des communautés locales.

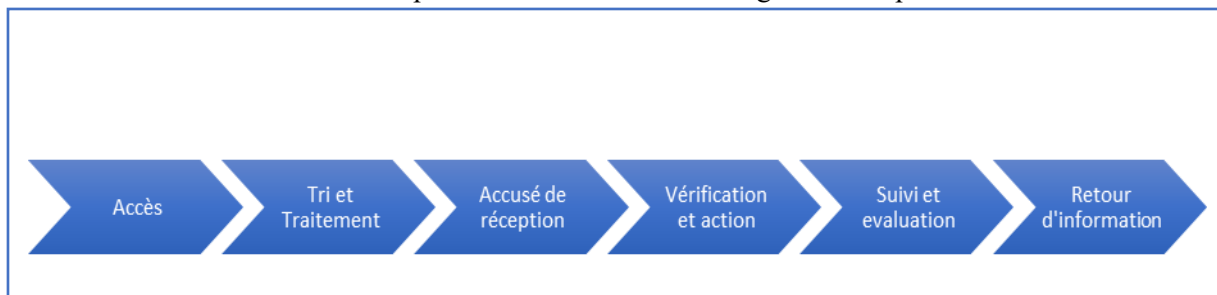
Le MGR/P/G assurera une certaine continuité dans l'implication du citoyen durant les différentes phases du projet (étude, construction, exploitation).

#### 4.5.3. QU'EST-CE QU'UN MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS/PLAINTES/GRIEFS (MGR/P/G)

Un mécanisme de gestion des réclamations (MGR/P/G) est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens systématiquement. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l'action de la CT tels que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et règlementations, le non-respect des règles de l'urbanisme, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

Un bon système de gestion des plaintes peut être divisé en six étapes : 1) l'accès, 2) le tri et le traitement, 3) l'accusé de réception, 4) la vérification et l'action, 5) le suivi et l'évaluation, et 6) le retour d'information. L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des réclamations (voir encadré ci-dessous).

**Encadré :** Composantes d'un mécanisme de gestion des plaintes<sup>2</sup>



De manière plus spécifique, ces six étapes doivent permettre de répondre aux questions suivantes :

- **accès** : comment les parties prenantes sont-elles informées de l'existence du mécanisme ? Comment les réclamations sont-elles reçues ? Y'a-t-il différentes modalités de transmission (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, médias, numéros verts, etc.) ?
- **tri et traitement** : comment les réclamations sont-elles catégorisées, enregistrées et classées ? À qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées ?
- **accusé de réception** : fournit-on un accusé de réception ? Comment les réclamants sont-ils informés de l'avancement du traitement de leurs réclamations ?

---

<sup>2</sup> Adapté de Banque mondiale, 2011, *Feedback Matters : Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects* [en anglais]

- **vérification et action** : Comment recueille-t-on l'information nécessaire pour la résolution de la réclamation ? Qui a en charge de mettre en œuvre l'action rectificative ?
- **suivi et évaluation** : Quel est le système de suivi des plaintes ? Comment analyse-t-on les données relatives aux plaintes ?
- **retour d'information** : Comment informe-t-on les utilisateurs du mécanisme et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes ?

***Pourquoi mettre en place un MGR/P/G ?***

- Pour répondre aux besoins parties prenantes et pour traiter et résoudre leurs réclamations ;
- Pour proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions parties prenantes, et améliorer ainsi la participation citoyenne dans les affaires communales ;
- Pour améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- Pour améliorer le dialogue entre la collectivité locale et les citoyens ;
- Pour promouvoir la transparence et la redevabilité ;
- Pour promouvoir l'engagement citoyen ;
- Pour atténuer les risques éventuels liés à l'action communale.

***Quels sont les avantages pour la CT ?***

- Fournir au personnel de la CT et au conseil municipal des informations qui leur permettent d'améliorer l'action de la CT de manière transparente ;
- Établir, par la résolution des réclamations, une relation de confiance entre les citoyens et le responsable de la CT ;
- Donner un aperçu de l'efficacité de l'action de la CT par le biais des données liées aux plaintes ;
- Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégèrent à un niveau plus difficilement gérable ;
- Limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action de la CT et générer des mesures correctives ou préventives appropriées.

***Quels sont les avantages pour les parties prenantes ?***

- Établir un outil pour exprimer des plaintes, notamment pour contester une action de la CT ;
- Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des plaintes ;
- Permettre de négocier et d'influencer les décisions qui pourraient affecter les habitants défavorablement ;
- Faciliter l'accès à l'information ;
- Améliorer les services et optimiser la satisfaction des citoyens.

***Quels sont les principaux risques d'un système de gestion des plaintes ?***

- Même si le système est parfaitement élaboré, si parties prenantes ne sont pas informées de l'existence et du fonctionnement du système, il restera inutile ;



- Si les réclamations ne sont pas traitées dans un délai satisfaisant et/ou ne produisent pas de retour d'information ou de résultats, le système de gestion des plaintes risque d'être décrédibilisé.

Le tableau ci-dessous présente des indications tirées de bonnes pratiques en matière de gestion des réclamations de l'expérience internationale en la matière.

**Tableau 2 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes/R/G<sup>3</sup>**

<b>ÉTAPE</b>	<b>À PRESCRIRE</b>	<b>À PROSCRIRE</b>
<b>Accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des procédures de dépôt de réclamations simples et accessibles ;</li> <li>• Maintenir un registre, un formulaire pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (ou mettre en place une application informatique) ou une boîte à plaintes ;</li> <li>• Faire connaître à travers une communication de grande ampleur la/les procédures de dépôt de réclamations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages/longues ou compliquées ;</li> <li>• Omettre de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au mécanisme.</li> </ul>
<b>Tri et traitement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir clairement le responsable du traitement des différents types de réclamation ;</li> <li>• Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des réclamations ;</li> <li>• Attribuer à chaque réclamation un identifiant unique (no.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les réclamations sont censées être acheminées ;</li> <li>• Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des réclamations.</li> </ul>
<b>Accusé de réception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des réclamations ;</li> <li>• Se tenir aux calendriers convenus pour répondre aux réclamations (considérer le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter les utilisateurs du système de réclamations comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).</li> </ul>
<b>Vérification et action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer objectivement la réclamation sur la base des faits ;</li> <li>• Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la réclamation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison, sous-entendre que la vérification n'est pas de la responsabilité de l'administration ;</li> <li>• Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</li> </ul>
<b>Suivi et évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler l'importance des réclamations en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau et conseil municipal) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considérer que la résolution d'une réclamation est une fin en soi, et non pas une première étape dans</li> </ul>

<sup>3</sup> Adapté de Banque mondiale, 2011, *Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects [en anglais]*

ÉTAPE	À PRESCRIRE	À PROSCRIRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les réclamations ;</li> <li>• Analyser les données portant sur les réclamations et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.</li> </ul>	l'amélioration des processus de gestion.
<b>Retour d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs réclamations ont été traitées ;</li> <li>• Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme des gestions des réclamations, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négliger le suivi avec les réclamants ;</li> <li>• Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.</li> </ul>

#### 4.6. ROLES ET RESPONSABILITES

Chaque CT doit nommer un fonctionnaire-cadre ou une personne compétente ayant de bonnes connaissances du fonctionnement de la CT, qui sera le point focal responsable du mécanisme de gestion des plaintes. Il devra pouvoir compter sur le soutien fort et engagé de l'administration et du Conseil Municipal (voir encadré 5). Les missions et responsabilités du point focal responsable des plaintes et du point focal de la gestion environnementale et sociale peuvent soit être assurées par la même personne soit par deux personnes différentes. Ci-dessous sont détaillés les termes de référence spécifiques au point focal responsable des réclamations :

##### 4.6.1. TERMES DE REFERENCE – POINT FOCAL RESPONSABLE DES RECLAMATIONS

- Faciliter le dépôt et l'enregistrement des réclamations sur l'action de la CT au cours des phases de conception, de travaux, d'exploitation/de fonctionnement des investissements communaux ;
- Mettre en place les modes de saisine appropriés ;
- Rendre largement disponible le registre ou le formulaire d'enregistrement des plaintes au cours des réunions de quartier, dans le bureau de relation avec le citoyen (s'il en existe un dans la commune), dans les locaux de la mairie, à travers le tissu associatif, en ligne, dans les bureaux des arrondissements de la commune, etc. (cf. formulaire ci-dessous) ;
- Au besoin, accompagner les réclamants dans l'enregistrement de réclamations grâce au formulaire ;
- S'assurer que les groupes vulnérables ont un accès à part entière au mécanisme de gestion des réclamations, et ce à toutes les 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 ;
- Prendre en compte toutes plaintes portant sur l'action de la CT 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 publique annelle, médias, message sur les réseaux sociaux, interpellation directe du SG/SM, SMS, etc.). Le cas échéant, aiguiller les réclamants vers le formulaire de plainte ou l'assister dans le remplissage du formulaire ;

- En cas de problème urgent, informer le Maire de la CT et le Secrétaire Général/Municipal (SG/SM) au plus tôt ;
- Accuser réception des plaintes et informer le réclamant des délais de réponses règlementaires ;
- Entrer les réclamations dans un registre des réclamations (cf. modèle de registre des plaintes ci-dessous) ;
- Si la réclamation dépasse le cadre de responsabilité de la commune, en informer le réclamant, lui indiquer l'autorité concernée par sa réclamation et si possible transmettre la réclamation à celle-ci ;
- Informer le Maire et le SG/SM 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 ;
- Informer régulièrement le Maire et le SG/SM de la CT sur le suivi et le traitement des plaintes déposées et en cours de résolution, idéalement de façon mensuelle ;
- Faire la liaison et le retour d'information aux personnes concernées par la réclamation déposée ;
- Préparer un tableau de synthèse du traitement des réclamations de façon trimestrielle (cf. voire modèle de tableau de synthèse du traitement des plaintes ci-dessous) ;
- Réceptionner et traiter les plaintes provenant du Portail des CT. Dans le cadre du PACASEN, la DCT met en place un Portail des Collectivités territoriales. Ce portail comprendra un espace dans lequel des réclamations pourront être déposées pour transmission aux CT.

**Encadré :** Le rôle important des Maires et des SG des communes dans la gestion des plaintes

### **IMPORTANT**

Le point focal responsable des réclamations ne peut mener à bien sa mission sans un appui engagé et une volonté politique affirmée du Maire et du SG de sa CT. En effet, le Maire et le SG de la CT jouent un rôle très important pour le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des réclamations, car d'une part, l'ensemble des informations relatives au fonctionnement de la commune leur sont transmises et, d'autre part, ils sont les donneurs d'ordre. En tant qu'interlocuteurs avec la population et gestionnaires de l'administration communale, ils doivent faire le lien entre les services techniques/administratifs concernés par les réclamations déposées et le point focal, ainsi qu'être à l'écoute de ce dernier pour faciliter la résolution et le suivi des réclamations. Les plaintes, telles que répertoriées par le point focal, doivent être inscrites à l'ordre du jour des réunions mensuelles de la CT.

## 4.7. GESTION DU SYSTEME

### 4.7.1. MODELE DE FORMULAIRE DE RECLAMATION

Un modèle de formulaire de dépôt de réclamation permettant d'enregistrer toute réclamation portant sur les investissements des CT est disponible dans l'annexe 6.

Ce formulaire doit être rendu disponible aux habitants de la CT. Les citoyens peuvent utiliser ce formulaire, mais également exprimer des réclamations à travers d'autres modes de communication (lettre, prise de parole au cours d'une réunion préliminaire du conseil municipal, message sur les réseaux sociaux, message dans une boîte de réclamations, interpellation directe du SG/SM, texto, etc.). Dans ce cas, le point focal responsable des réclamations remplit le formulaire sur la base de l'information reçue, ou prend contact avec le réclamant afin de remplir le formulaire. Au besoin, le point focal peut assister le réclamant pour remplir le formulaire.

Le formulaire doit être rempli en deux exemplaires (ou photocopié, si une machine est disponible). Un document est conservé par le réclamant, et sert d'accusé de réception, l'autre est conservé par le point focal. Le point focal doit inscrire le contenu de ces formulaires dans le registre des plaintes, comme décrit ci-dessous, et transmettre le formulaire et ses pièces jointes au bureau d'ordre de la CT pour transmission au SG/SM et aux services concernés.

### 4.7.2. INFORMATION A LA POPULATION SUR LE MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS

Un mécanisme de gestion des réclamations n'est utile que si les parties prenantes, en sont informées. Pour ce faire, le point focal, mais également le SG/SM, les membres du conseil municipal, et le personnel administratif, doivent communiquer à chaque occasion opportune l'existence d'un système de dépôt de réclamations et encourager les citoyens à s'en servir. Quelques exemples d'occasions lors desquelles il est souhaitable de diffuser cette information sont énumérés ci-dessous :

- les réunions du Conseil Municipal ;
- les réunions publiques pour le PDC ;
- les consultations populaires pour l'élaboration du budget ;
- les réunions publiques annuelles PTI ;
- les consultations pour l'élaboration des Etudes Environnementales et Sociales et des Plans d'Action de réinstallation ;
- un tableau d'affichage ;
- la mise à disposition des formulaires de plainte dans les bureaux de la commune, pendant les réunions publiques, à travers le tissu associatif, etc.

### 4.7.3. REGISTRE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le point focal est chargé de tenir un registre des plaintes. Chaque entrée doit se référer à un formulaire de plainte dûment rempli par le/les réclamants ou par le point focal ayant enregistré cette plainte.

Un modèle de registre des réclamations est inclus dans l'annexe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

#### 4.7.4. SUIVI DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Afin d'assurer un bon suivi et de permettre une évaluation systématique de l'évolution des réclamations, le point focal doit préparer de façon trimestrielle un tableau synthétique du traitement des réclamations. Ce tableau de synthèse doit être partagé à tous les échelons de la CT : le conseil municipal, l'administration et le public à l'occasion du déroulement des réunions du conseil municipal. Ce document est, entre autres, l'occasion de faire le point sur les réclamations qui ont été traitées au cours de la période et celles qui sont toujours en cours de traitement. Il doit être rempli sur la base du registre des plaintes.

<b>Nom de la CT :</b>	
<b>Nom du point focal :</b>	
<b>Mensuel :</b>	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées et résolues dans un délai de 21 jours (explications) :	
Nombre de Plaintes en cours de traitement	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai 21 jours (explications) :	
Nombre de Plaintes traitées et non encore résolues dans un délai 21 jours (explications)	

**Traitées"** veut dire étudiées par les services de la CL et ayant reçu une réponse **Traitées"** veut dire étudiées par les services de la CL et ayant reçu une réponse.

## 5. ANNEXES

### 5.1. ANNEXES 1 : MODELE-TYPE PV DE CONSULTATION POPULAIRE SUR LE BUDGET

#### ⇒ PV de la consultation populaire sur le budget

##### ✓ Informations sur la CT

Nom de la CT : \_\_\_\_\_

Population de la CT : \_\_\_\_\_

Date de la réunion : \_\_\_\_\_

Lieu de la réunion : \_\_\_\_\_

Nom du Modérateur de la réunion : \_\_\_\_\_

PV rédigé par : \_\_\_\_\_

##### ⇒ Informations sur la réunion :

Nombre de participants :

	Participants	Dont le nombre de femmes	Dont nombre de jeunes (16-30 ans)
Nombre total			
%			

##### ⇒ *Ordre du jour :*

--

##### ⇒ *Description de la présentation de la Commune :*

--

##### ⇒ *Discussion et échanges avec les participants :*

*Le bilan sur l'exécution budgétaire (Année en cours) :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou des intervenants concernés

*Le bilan de l'exécution du PAI (Année en cours) :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou des intervenants

	<b>concernés</b>

*Le relevé des difficultés rencontrées par la CT :*

<b>Questions et commentaires des participants</b>	<b>Réponses de la CT et/ou des intervenants concernés</b>

*Liste des attentes des populations pour l'année à venir*

<b>Besoins exprimés par les participants</b>	<b>Liste des besoins retenus par la CT</b>

*Liste des recommandations des populations*

<b>Recommandations exprimées par les participants</b>	<b>Liste des recommandations retenues par la CT</b>

⇒ **Résultats de la réunion**

*Le cahier des recommandations*

--

⇒ **Annexes**

1. Feuille(s) de présence
2. Avis au public, articles de presse
3. Photos

**5.2. ANNEXE 2 : MODELE-TYPE PV DE REUNION PUBLIQUE ANNUELLE SUR LE PTI**

⇒ **Modèle type du PV de la Réunion Publique sur le PTI**

✓ **PV de la Réunion Publique sur le PTI**

○ **Informations sur la Commune**

Nom de la CT : \_\_\_\_\_  
 Population de la CT : \_\_\_\_\_  
 Date de la réunion : \_\_\_\_\_  
 Lieu de la réunion : \_\_\_\_\_  
 Nom du Modérateur de la réunion : \_\_\_\_\_

PV rédigé par \_\_\_\_\_ :

○ **Informations sur la réunion :**

Nombre de participants :

	Participants	Dont le nombre de femmes	Dont nombre de jeunes (16-30 ans)
Nombre total			
%			

⇒ **Ordre du jour :**

--

⇒ **Description de la présentation de la Commune :**

--

⇒ **Discussion et échanges avec les participants :**

✓ *Les investissements en cours (Année N-1) :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou des intervenants concernés

*Les investissements provisoirement retenus pour l'année suivante (Année N) :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou des intervenants concernés

*Autres sujets de discussions :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou des intervenants concernés

*L'approche participative de la Commune et la réunion publique annuelle :*

Questions et commentaires des participants	Réponses de la CT et/ou du Modérateur



⇒ **Résultats de la réunion**

- ✓ *Modifications/améliorations au PTI de l'année N et à la démarche de la commune apportée par la discussion :*

⇒ **Annexes**

4. Feuille(s) de présence
5. Avis au public, articles de presse
6. Photos

## NOTE EXPLICATIVE

### Modèle-type du PV de la Réunion Publique sur le PTI

La Réunion Publique Annuelle sur le PTI permet à la CT (i) d'informer les citoyens sur la mise en œuvre du PTI en cours d'exécution (Année N-1), et (ii) de les consulter pour la préparation du PTI de l'année suivante (Année N). Au moins une réunion publique est organisée 15 jours avant l'organisation du Débat d'orientation budgétaire.

L'organisation de la réunion est de la responsabilité du Conseil Municipal en collaboration avec l'administration. Pour une bonne organisation de la réunion, il est nécessaire d'identifier au préalable un Modérateur, un Rapporteur et un Présentateur. Ces rôles peuvent être tenus par des membres du Conseil communal, de l'administration ou par des intervenants extérieurs.

Chaque Commune doit organiser au moins une réunion par an dans le cadre de la réunion publique annuelle sur le PAI. Elle peut en organiser davantage si elle souhaite consulter une population plus large. Les éléments détaillés de ces réunions seront regroupés dans un seul PV, suivant le même format que celui décrit ci-dessous.

Le PV de la Réunion publique annuelle sur le PTI doit être annexé au PTI de la CT. La CT devra s'assurer que le PV est accessible à la population en Mairie (ou sur son site internet).

Afin de faciliter l'utilisation du modèle type, veuillez trouver ci-dessous des explications pour chaque section :

#### A/ Informations sur la Commune :

- **Nom de la collectivité territoriale** : Nom de la CT dans laquelle se tient la réunion. Si plusieurs réunions sont tenues, veuillez inclure le nom des lieux où les réunions ont été organisées.
- **Population de la collectivité territoriale** : Population de la CT d'après le dernier recensement.
- **Date de la réunion** : Date de la (ou des) réunion(s).
- **Lieu de la réunion** : Lieu de la (ou des) réunion(s) ;
- **Nom du Modérateur de la réunion** : Le Modérateur (la personne animant la réunion) peut être un membre du Conseil municipal (ou équivalent), un membre de l'administration ou un

intervenant extérieur identifié par la CT. Le rôle du Modérateur est de piloter la réunion. Il a la charge d'accueillir les participants, de décrire et faire suivre l'ordre du jour, de collecter les questions, d'assurer la bonne tenue des discussions et échanges et de clore la réunion en remerciant les participants ;

- **PV rédigé par** : Nom du rapporteur de la réunion qui rédige le PV de la réunion. Le rapporteur peut être un membre du Conseil municipal (ou équivalent), un membre de l'administration ou un intervenant extérieur identifié par la commune.

⇒ **Informations sur la réunion :**

- **Nombre de participants** : Une feuille de présence doit être remplie au cours de la réunion, prenant en compte le genre et l'âge des participants. Dans cette section, le Secrétaire doit remplir le tableau résumant le nombre de participants, en précisant le nombre de femmes et de jeunes (16-30 ans) et leur % par rapport au nombre total de participants ;
- **Ordre du Jour** : L'ordre du jour est présenté par le Modérateur. Dans cette section, décrire l'ordre du jour qui doit contenir les éléments de la présentation du PTI de la CT, les composantes de la partie discussion sur les investissements en cours, initialement prévus et provisoirement retenus pour l'année suivante, l'approche participative et d'autres sujets que souhaiteraient aborder le Conseil Municipal, l'administration ou les résidents ;
- **Description de la présentation de la Commune** : Cette section doit préciser le nom et la responsabilité du Présentateur et le contenu de la présentation ;
- **Discussion et échanges avec les participants** : Dans cette section, le rapporteur note les points soulevés lors des discussions et échanges et les réponses des représentants de la CT et/ou des intervenants concernés sur les sujets ci-dessous. Dans cette section, il s'agit de prendre note de l'ensemble des questions et commentaires exprimés par les participants et les réponses de la CT et/ou des intervenants concernés, y compris sur les investissements qui ne pourront être pris en compte en expliquant la raison de cette impossibilité (financière, technique, etc.).

*Les investissements en cours (Année N-1)* : Commentaires des habitants de la CT sur les investissements en cours et réponses des représentants de la CT et/ou des intervenants concernés.

*Les investissements provisoirement retenus pour l'année suivante (Année N)* : Commentaires des habitants de la CT sur les investissements provisoirement retenus pour l'année suivante et réponses des représentants de la CT et/ou les intervenants concernés.

*Autres sujets de discussion* : Le cas échéant, mentionner ici les autres éléments de discussion débattus lors de la réunion.

*L'approche participative de la CT et la Réunion publique annuelle* : Commentaires des habitants sur l'approche participative de la CT et la Réunion publique en cours et réponses des représentants de la CT et/ou du modérateur.

⇒ **Résultats de la réunion**

**Modifications/améliorations apportées au PTI et à la démarche de la Commune suite à la discussion** : Décrire ici les clarifications, modifications et améliorations quant aux investissements (PTI), à l'approche participative, ou autre, décidées par la CT (le Conseil et/ou l'administration) et/ou les intervenants concernés à l'issue des échanges ayant eu lieu lors de la Réunion publique.

⇒ **Annexes :**

- *Feuille de présence* : Inclure la/les feuilles de présence dans l'annexe du PV ;
- *Avis au public, articles de presse* : Inclure les avis au public ou articles de presse liés à l'évènement ;
- *Photos* : inclure des photos de la réunion sur une page maximum.

**5.3. ANNEXES 3 : MODELE-TYPE DE PV DE CONSULTATION PUBLIQUE POUR L'ELABORATION DE L'ANALYSE ENVIRONNEMENTALE INITIALE**

⇒ **Informations relatives à l'organisation :**

- Date et lieux de la Consultation
- Description du Projet
- Document de la consultation
- Documents transmis aux invités : ....., le .../.../....
- Nb. de personnes invitées (et entités) :
- Nb. de participants et entités représentée :

⇒ **Ouverture et présentation :**

- Ouverture de la séance par :
- Présentation du projet par :
- Présentation de l'AEI par :
- Etc.

Débat :

*[Résumé des principales questions posées et des réponses apportées (mentionne la partie prenante ayant posé la question, le sujet évoqué, les réponses de l'animateur, des représentants de la CT et autres intervenants)]*

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES QUESTIONS-REponses**

<b>QUESTIONS</b>	<b>REponses</b>
<i>Relatives au PACASEN, sous projets</i>	
<i>Relatives à l'éligibilité au financement</i>	
<i>Relatives à l'AEI (impacts et mesures d'atténuation)</i>	
<i>Relatives au foncier et l'acquisition de terrains</i>	
<i>Autres questions</i>	

⇒ **Conclusion et clôture**

*[Impressions globales sur la séance, mesures annoncées aux participants, étapes ultérieures du projet, etc.]*

⇒ **Annexes**

- Feuille de présence
- Avis au public, articles de presse
- Photos.

#### 5.4. ANNEXE 4 : REGISTRE DES D'ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS

Informations sur les réclamations						Suivi du traitement des réclamations				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (FECT, FDD, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (Oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date
Etc.										

**5.5. ANNEXE 7 : REGISTRE DES PLAINTES**

Département .....Préfecture .....Commune .....Quartier.....

Projet objet de la plainte .....Source de financement .....

Plainte N°

Prénom & Nom du plaignant :

Sexe :

Adresse / téléphone :

Prénom, Nom & Coordonnées du point focal :

**DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ**

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

Date et lieu d'enregistrement : à ....., le...../...../.....

Signature du plaignant

Pièces jointes à la plainte (à énumérer)

**TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ :**

Plainte validée/acceptabilité : oui  non

Nature de la plainte : Dommages  Nuisances travaux  Insécurité  Autre (s) à préciser

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

**EXAMEN DE LA PLAINTÉ ET SOLUTIONS PROPOSEES :**

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

**CLOTURE DE LA PLAINTÉ**

Après mise en œuvre des mesures de réparation et satisfaction du plaignant, la présente plainte est clôturée et la documentation y afférente archivée dans les locaux de la Collectivité territoriale.

Date de transmission : à ....., le...../...../.....

Signature du Président de la commission

Signature du Plaignant

### 5.6. ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE DEPOT DE RECLAMATION

Dossier n° .....

Date de réception/enregistrement .....

Lieu de dépôt/enregistrement .....

Région	Département	Commune	Quartier/village

Prénom et nom du plaignant	Age	Sexe	Coordonnées
			CIN : Tél/email : Adresse :

**Auteur de la plainte**

Le plaignant lui (elle) même.

	Prénom et nom	Lien avec le plaignant	Coordonnées
<input type="checkbox"/> Un tiers :			CIN : Tél/email : Adresse :

Prénom et nom de l'agent enregistrant la plainte	Fonction	Coordonnées
		Tél :  Email :

**Description de la plainte :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....

**Attentes du plaignant :**

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

Je soussigné (e), M.....  
atteste sur mon honneur et au risque de voir ma plainte rejetée, que toutes les informations  
fournies, reflètent l'exactitude des faits, tels qu'ils se sont déroulés.

Fait à.....le.....

**Signature du plaignant**

**Pièces jointes :**

Observations de l'agent ayant enregistré la plainte :

**Signature de l'agent**

### 5.7. ANNEXE 7 : OBJET DE LA PLAINTE

Impacts sociaux	Impacts environnementaux	Libération des emprises	Dégâts hors emprise	Autres (À préciser)
<input type="checkbox"/> Litige social <input type="checkbox"/> Conflits entre élèves  <input type="checkbox"/> Conflits entre entreprises et les communautés locales	<input type="checkbox"/> Emanation d'odeurs nauséabondes (nuisance olfactive)	<input type="checkbox"/> Omission	<input type="checkbox"/> Fissuration de mur	
<input type="checkbox"/> Abus sexuel <input type="checkbox"/> Viol	<input type="checkbox"/> Emission de poussière <input type="checkbox"/> Déversement accidentel	<input type="checkbox"/> Acquisition de terre	<input type="checkbox"/> Affaissement de dalle	
<input type="checkbox"/> Violences (physique, verbale, etc.) <input type="checkbox"/> Traite des personnes	<input type="checkbox"/> Inondation	<input type="checkbox"/> Compensation	<input type="checkbox"/> Affaissement de mur	
<input type="checkbox"/> Accidents	<input type="checkbox"/> Incidents  <input type="checkbox"/> Déchets dangereux	<input type="checkbox"/> Discrimination dans le traitement des PAP	<input type="checkbox"/> Autres effets collatéraux	
<input type="checkbox"/> Recrutement, emploi <input type="checkbox"/> Licenciement abusif	<input type="checkbox"/> Bruit et vibration			
<input type="checkbox"/> Information, sensibilisation	<input type="checkbox"/> Circulation dans le chantier			

**DESCRIPTION DE LA PLAINTE**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Signature et coordonnées (facultatif)** **Signature**

**Partie plaignante** **Témoin** **Personne recueillant la Plainte**



## 5.8. ANNEXE 8 : ACCUSES DE RECEPTION DE LA PLAINTE

**Lieu :**

**Date :**

Prénom et Nom de la personne ayant reçu/enregistré la plainte	Coordonnées

Prénom et Nom plaignant	Coordonnées

**Objet :** Plainte au sujet de

Cher (e) M

Nous accusons réception de votre plainte en date du

Enregistré sous le numéro N°.....

Notre comité examinera votre plainte et vous serez tenus au courant de la suite qui lui sera réservée dans les plus brefs délais.

**Signature**

**Ampliation :**

- Comité communale de gestion des plaintes;
- Commission départementale de gestion des plaintes;
- ARD.

**5.9. ANNEXE 9 : FICHE DE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**

Date : \_\_\_\_\_  
Quartier de .....  
Village de.....  
Commune de .....  
Département de .....  
Dossier N°.....

**PLAINTE**

Nom et prénom (s) du plaignant : .....  
Adresse : .....  
Quartier : .....  
Nature du préjudice objet de la plainte : .....  
Description de la plainte :  
.....

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

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

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :

.....  
.....

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

\_\_\_\_\_  
(Signature de l'autorité locale)

**RÉPONSE DU PLAIGNANT :**

.....  
.....

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

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

**RESOLUTION**

.....  
.....

.....

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Signature du responsable traitant le grief)

### 5.10. ANNEXE 10 : LETTRE DE NOTIFICATION DE LA PLAINTE

**Département de :**

**Prénom et nom du chef de service départemental :**

**Coordonnées :**

**Lieu et date :**

**Plainte N°.....**

A

M.....

**Objet :** Lettre de notification plainte non fondée (après enquête et vérification)

M.....

Après enquête et vérification des griefs contenus dans votre plainte, nous sommes au regret de vous annoncer que nous n'avons pas suffisamment d'éléments et de preuves pour donner une suite à votre plainte.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

**Le responsable**

### 5.11. ANNEXE 11 : PROCES-VERBAL DE CONCILIATION

**Région de :**

**Département de :**

**Dossier N°.....**

**Lieu et date :**

À la suite d'une plainte déposée par :

Contre :

Au sujet de :  
 .....  
 .....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées sous la direction du :  
 .....  
 .....  
 .....

A l'issue de cette séance, il a été convenu ce qui suit :

- .....  
 .....
- .....  
 .....
- .....  
 .....

**Signatures**

N°	Prénoms et Noms	Fonctions	Fonction dans le Comité	Signatures
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

**5.12. ANNEXE 11 : FORMULAIRE CLÔTURE DE LA PLAINTÉ**

**Identification du plaignant :**

Code de la plainte	
Période de résolution de la plainte	
Lieu	
Instance de résolution finale	
Date de clôture	

**Nature de la plainte**

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

**Solution proposée**

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

**Document de traitement et clôture de la plainte :**

- procès-verbal d'enquête
- procès-verbal de sessions du comité de médiation
- compte rendu de mise en œuvre de la solution proposée
- fiche de paiement des indemnisations ou dédommagements

**Raison de la clôture de la plainte**

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

**Pièces reçues du plaignant**

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

**Ampliation :**

- Comité communale de gestion des plaintes;
- Comité départementale de gestion des plaintes;
- ARD.

**Le responsable :**

## 6. CONSEILS PRATIQUES

Par ailleurs rappelons que la participation citoyenne a des implications financières et nécessite du temps. Elle doit être intégrée dès le début dans le processus de planification pour éviter les retards et les surcoûts qu'elle peut générer. Une bonne gestion de la participation du public requiert le respect d'un certain nombre de principes fondamentaux.

### 6.1. PRINCIPES FONDAMENTAUX

Exemples de principes à appliquer dans les consultations publiques :

- **Pas d'exclusion** : Impliquer toutes les parties prenantes ;
- **Pas de préjugés** : Être équitable, impartial et juste à l'égard des parties prenantes ;
- **Transparence et crédibilité** : Instaurer un climat de confiance ; être ouvert aux idées des participants pour faciliter la compréhension des étapes et des contenus discutés ;
- **Adaptation aux besoins** : Être à l'écoute et répondre à toutes les questions ; tendre vers un compromis tenant compte des besoins et des attentes des parties prenantes.

### 6.2. CONSEILS PRATIQUES POUR LA TENUE DE REUNIONS PUBLIQUES

Pour réussir l'organisation et la tenue de la consultation, il y a lieu de :

- Choisir les lieux et les dates convenant aux parties prenantes ;
- Utiliser une langue de communication appropriée pour la documentation, les présentations et les discussions ;
- Présenter clairement les objectifs ;
- Donner l'importance requise aux problèmes et préoccupations des personnes affectées, reconnaître les problèmes et fournir des réponses et les éclaircissements nécessaires ;
- Équilibrer les discussions et éviter la domination de certaines parties influentes sur le comportement des autres participants ;
- Respecter le calendrier et l'ordre du jour ;
- Noter les questions importantes évoquées et les réponses fournies ;
- Préparer un PV qui reflète fidèlement le déroulement de la consultation.

Par ailleurs, il faudra surtout éviter de penser que le public ne dispose pas de compétence technique pour comprendre les sujets abordés. Il ne faut pas perdre de vue que les citoyens sont suffisamment intelligents et capables de comprendre l'environnement dans lequel ils vivent et sont les mieux placés pour parler de leurs problèmes, difficultés et besoins. La consultation publique peut apporter à cet égard des informations précieuses aux responsables des CT pour améliorer l'identification d'investissements à prévoir et mieux les adapter aux besoins de la communauté.

L'expérience a souvent montré que les participants instruits et qui s'expriment avec aisance savent bien exploiter leur présence pour profiter au maximum des opportunités offertes par le projet, au détriment des autres participants. Les responsables et animateurs des séances de consultation publique doivent prendre en considération ce facteur et essayer d'équilibrer le débat en encourageant la partie silencieuse à s'exprimer, en lui offrant le cas échéant d'autres voies de communication (par exemple formulation des avis par écrit).

### 6.3. QUESTIONS FREQUEMMENT POSEES PAR LES PARTICIPANTS

On trouvera dans le

ci-dessous des exemples de questions souvent posées par les participants. Les questions posées lors des consultations publiques sont généralement motivées par :

- des considérations personnelles des participants (généralement les personnes directement affectées par le projet) ;
- un besoin d'informations supplémentaires sur le projet et ses impacts environnementaux (population, concessionnaires, services des ministères chargés de l'environnement, de l'agriculture, du patrimoine, etc.) ;
- les préoccupations des bénéficiaires quant à l'adéquation entre leurs besoins prioritaires et ce que peut apporter le projet pour les satisfaire ;
- des considérations d'ordre politique (partis de l'opposition) ;
- les exigences de protection de l'environnement, de prise en compte du genre, de lutte contre la pauvreté, de l'emploi, de l'amélioration du cadre de vie (société civile et ONG actives dans ces domaines, etc.).

Les objectifs de la participation du public doivent être clairement expliqués et les décisions prises antérieurement doivent être communiquées aux parties prenantes dès le début du processus. Il est nécessaire que les animateurs répondent à toutes les questions, précisent ce qui a été déjà prévu par le projet, les améliorations qui peuvent être apportées et celles qui dépassent le cadre de la consultation. L'efficacité de la consultation publique dépendra du degré de satisfaction des participants ainsi que de la prise en considération des résultats de la consultation et le respect des engagements pris par les CT. La crédibilité des CT et la confiance des citoyens en dépendent dans une large mesure.

**Tableau 3 :** Exemple des questions fréquemment posées lors des consultations publiques

Projet/Impacts	Questions
Réseau d'assainissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplacement et coût des raccordements ?</li> <li>- Le montant des redevances d'assainissement ?</li> <li>- Les problèmes de mauvaises odeurs, de débordement, d'entretien ?</li> <li>- La pollution du milieu récepteur des eaux usées collectées ?</li> </ul>
Réfection des voiries et trottoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Période et durée des travaux</li> <li>- Impacts sur les activités commerciales (manque à gagner)</li> <li>- Restriction d'accès aux services (coupure d'eau, d'électricité)</li> <li>- Circulation piétonne et automobile</li> <li>- Esthétique urbaine, plantation d'arbres, éclairage public</li> </ul>
Acquisition de terres privées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partie et superficie de la parcelle à acquérir ? Quand ?</li> <li>- Montant et date de l'indemnisation ?</li> <li>- À qui s'adresser ?</li> </ul>
Déplacement de personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nature de la compensation/montant des indemnités ?</li> <li>- Solutions alternatives, lieux, condition, calendrier ?</li> <li>- À qui s'adresser ?</li> </ul>
Déviations de la circulation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouveaux accès, protection des piétons</li> <li>- Circuit, itinéraire, période, durée</li> <li>- Mesures prises pour l'atténuation des impacts (bruits, pollution, accidents)</li> </ul>