
REPUBLIQUE DE DJIBOUTI

Unité – Egalité – Paix

MINISTERE DU LOGEMENT



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROJET
PIRB

Janvier 2021

Table des matières

I-	Introduction	3
II-	Processus de gestion des plaintes	3
A-	Portes d'entrées	3
B-	Etapes d'affectation des plaintes	4
C-	Etapes de traitement	5
D-	Retour d'information	6
E-	Suivi et évaluation	6
1-	Le Conseil de quartier	6
2-	La Commune de Balbala et comité des réfugiés	7
3-	Comité de Résolution des plaintes ARULoS/MASS	8
4-	Justice	9
	Annexe 1 : Fiche de Plainte (exemple)	12
	Annexe 2 : Registre des plaintes (exemple)	14
	Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes (exemple)	15

I- Introduction

Afin d'assister les bénéficiaires, les personnes affectées y compris la population réfugié et hôte a Balbala, Boulaos, et dans les deux villages de réfugiés (Ali Addeh et Holl Holl) de la région de Ali Sabieh à faire valoir leurs droits, une procédure de recours simple de dépôt et de règlement, accessible à tous est prévue, à savoir la mise en place des structures de règlement au niveau local (conseil de quartier), au niveau communal, au niveau du Ministère des Affaires Sociales, des Solidarités et au niveau du Ministère du Logement (ARULoS) et la Justice, pour que les bénéficiaires et les plaignants puissent y accéder facilement.

Ce mécanisme vise à prendre en compte les préoccupations des bénéficiaires, des personnes affectées, des réfugiés et population hôte pendant toute la mise en œuvre du Projet Intégré de Résorption des Bidonvilles (PIRB), en garantissant l'implication et la participation de toutes les parties prenantes au processus. Mieux, ce mécanisme donne l'occasion à l'Agence de Réhabilitation Urbaine et du Logement Social de rester de façon permanente à l'écoute des bénéficiaires et des personnes affectées.

Ainsi, cinq (05) instances de dépôts et de règlement des plaintes sont prévues : le Conseil de quartier/Comité des réfugiés, la Commune, le MASS, le ML (ARULoS) et la Justice. **Pour assurer la participation active des populations au niveau local, aucuns bénéficiaires et personnes affectées ne peuvent directement saisir le Comité de Résolution des plaintes (ARULoS/MASS). Son problème doit d'abord être traité au niveau local (conseil de quartier) avant d'être transmis au Comité de Résolution communal et ARULoS/MASS s'il y a désaccord. Les doléances, plaintes et préoccupations peuvent être soumises oralement ou par écrit.** Le présent mécanisme pourra être révisé par l'ARULoS en concertation avec les parties prenantes du Projet-PIRB selon son efficacité.

II- Processus de gestion des plaintes

A- Portes d'entrées

Le processus de gestion des plaintes est divisé en six (6) étapes :

- 3 portes d'entrées ;
- 3 étapes de traitement ;

Il est important que Le processus de gestion des plaintes soit divisé en trois phases :

- Phase de collecte des plaintes sur le système RSMIS
- Phase d'affectation des plaintes
- Phase de traitement de plaintes

Les trois acteurs (conseils de quartiers/comité des réfugiés, les guichets sociaux et le siège ARULoS) auront la responsabilité de collecter les plaintes. Le conseil de quartier/comité des réfugiés pourra utiliser des papiers pour collecter les plaintes afin qu'elles puissent être saisis par les agents ARULoS-MASS sur le RSMIS

Les bénéficiaires, les personnes affectées et d'autres parties prenantes ont trois (3) portes d'entrées pour déposer leurs préoccupations de façon orale ou par écrit. Les trois portes sont les conseils de quartiers/comité des réfugiés, les guichets sociaux n°4

et 5 du MASS (Balbala) et le siège social d'ARULoS. Les plaintes seront enregistrées sur un modèle type de fiche qui sera mis à la disposition de chaque porte d'entrée. De plus, un guide/check-list sera également mis à la disposition des portes d'entrées pour assurer la conformité de l'enregistrement de la plainte. Aussi, tous types de plaintes seront documentés au niveau de la base de données du registre social du MASS.

Les informations clés à collecter sont :

- Identification du plaignant (nom, sexe, nationalité, adresse et téléphone) ;
- Catégorie de la plainte (technique ou sociale) ;
- Type de la plainte (doléance, plainte/réclamation) ;
- Commentaires (descriptions supplémentaire) ;
- Degré de la plainte (urgent ou non urgent) ;

Les fonctionnalités importantes pour la collecte des plaintes :

L'application doit permettre d'enregistrer une plainte. Les informations collectées seront communiquées par le client lors de la conception (listes déroulante, scanne document, champs de type string, ...)
Une plainte pourrait être portée par toute personne liée directement ou indirectement au projet, en particulier par : <ul style="list-style-type: none"> - Les ménages liés à la mise en œuvre du projet Les membres de la communauté non liés au processus de mise en œuvre du projet
Après enregistrement de la plainte, le système doit permettre d'imprimer un reçu en format PDF. La date, heure et nom de l'utilisateur doivent apparaître dans le reçu.
Chaque plainte doit avoir un numéro identifiant unique
L'application doit avoir une interface pour rechercher une plainte. La recherche doit utiliser des champs (exemples : nom plaignant, numéro plainte, type et catégorie de la plainte, adresse plaignant ...)
L'application doit afficher, après la recherche, les informations de la plainte et son statut (créé, en cours de traitement, plainte clôture...)
L'application doit permettre d'imprimer un état de la plainte.

B- Etapes d'affectation des plaintes

Il peut avoir plusieurs agents qui auront la responsabilité de traiter des plaintes. Et chaque aune tâche spécifique.

Les fonctionnalités importantes pour l'affectation des plaintes :

Le système doit permettre de regrouper toutes les plaintes créés sur une interface. Cette interface sera accédée que l'agent superviseur. Ce dernier affectera les plaintes créés aux agents de l'unité de traitement.
Le système doit permettre au superviseur de sélectionner une plainte ou un groupe des plaintes et les affecter à un agent de l'unité de traitement. De ce fait, l'interface disposera des champs des filtres (type, catégorie, zone géographique...) pour afficher un groupe des plaintes ayant les mêmes caractéristiques.

Si le nombre de plaintes dépasse un seuil, le système doit signaler à l'administrateur du dépassement du seuil.

Par exemple, plus de 100 plaintes non traités, le système envoie un email à l'administrateur.

C- Etapes de traitement

Les bénéficiaires, les personnes affectées et d'autres parties prenantes ont accès à trois (3) niveaux de traitement. Les niveaux de traitement sont les conseils de quartiers/comité des réfugiés, la Commune de Balbala et le Comité de Résolution des plaintes (ARULoS/MASs). Une fiche pour le traitement et le suivi sera mis à la disposition de chaque comité de résolution.

De plus, un guide/check-list sera également mis à la disposition des portes d'entrées pour assurer la conformité de l'enregistrement de la plainte. ?

Les fonctionnalités importantes pour le traitement des plaintes :

L'application doit afficher la liste des plaintes affectées à l'utilisateur de traitement de la plainte.

L'application doit afficher toutes les informations de la plainte pour traiter

L'application permettre de saisir la réponse du traitement.

L'application doit permettre d'imprimer un état de la plainte

L'application doit permettre d'imprimer une liste des plaintes

Chaque type de plainte a une durée de traitement, dépassé cette délai, le système doit envoyer une alerte à l'administrateur du système ou email aux responsables du projet.

INFORMATIONS GÉNÉRALE SUR L'APPLICATION

L'application doit être une application web, accessible en ligne

L'application doit posséder un module de gestion d'utilisateurs pour créer des groups et des utilisateurs. Chaque utilisateur va recevoir un droit de création ou un droit d'affectation ou un droit de traitement.

L'application doit avoir une interface administrateur qui permettra d'insérer des nouveaux types et catégorie des plaintes

Elle devra permettre d'imprimer des rapports statistiques mensuellement et trimestriellement sur :

- Le nombre de plaintes enregistrées repartie par type et par catégorie ;
- Le nombre de plaintes qui ont été traités et non traités ;
- Le pourcentage de plaintes qui ont été traités dans les délais établi

L'application doit logger toutes les activités sur les systèmes (connexion, création, traitement édition des rapports). Elle doit permettre de renseigner la date et heure de l'événement et auteur de l'action.

L'application doit avoir un tableau de bord qui illustrera les indicateurs clés pour le suivi des plaintes

L'application utilisera un SGBD MySQL

D- Retour d'information

Le résultat des traitements des plaintes seront communiqués au plaignant et les résolutions écrites seront disponibles aux conseils de quartiers/comité des réfugiés. De plus, le résultat des traitements sera documenté au niveau de la base de données du registre social du MASS.

E- Suivi et évaluation

Le registre social va générer des fichiers Excel : mensuellement et trimestriellement sur :

- Le nombre de plaintes enregistrées répartie par type (doléance, plainte/réclamation) et par catégorie (technique et sociale) ;
- La catégorie sociale des plaignants (sexe, nationalité) ;
- Le nombre de plaintes qui ont été traités et non traités ;
- Le pourcentage de plaintes qui ont été traités dans les délais établi ;

Et sera transmis à l'ARULoS au plus tard 15 jours après le dernier jour du mois.

1- Le Conseil de quartier

Un Conseil de quartier est mis en place dans chacune des quartiers concernés par le projet et sa composition s'adapte à la réalité socio-organisationnelle de chaque quartier. Cependant, de façon générale, le Conseil est composé comme suit :

N°	Nom-Prénom	Statut	Téléphone
1	Hawa Mouhoumed Askar	Présidente Conseil de Quartier – zone 1- Balbala Ancien	77 17 16 86
2	AMINA DAHER MIAD	Présidente Conseil de Quartier - zone 2- Balbala Ancien	77534948
3	YOUSSOUR IBRAHIM ADEN	Présidente Conseil de Quartier - zone 3- Balbala Ancien	77 87 76 67
4	Ousman FARAH ALLALEH	Élu local	77 06 17 25
5	Mahdi Hassan Chirdon	Animateur social	77 237716
6	Mahdi DJAMA	Élu local	77 849509
7	Zahra Kayad RAYALEH	Chef de Quartier Balbala Ancien	77 827955

Le Conseil de quartier constitue un cadre d'échanges de proximité, entre l'ARULoS, les bénéficiaires et les personnes affectées, autour de leurs préoccupations. En outre, ce Conseil est chargé de l'enregistrement des plaintes des réclamations à l'échelle locale, après vérification, sur un registre mis à sa disposition par l'équipe du PIRB. Le Conseil de quartier est également chargé de recueillir les doléances des bénéficiaires et des personnes affectées pour les soumettre à l'équipe du PIRB.

Ainsi, la personne qui estime avoir été lésée de quelque manière que ce soit, saisit le président du Conseil qui prend les dispositions pour la vérification et l'enregistrement de la plainte et son traitement. Le plaignant doit être saisi de la décision du conseil dans un délai n'excédant pas 5 jours à compter de la date d'enregistrement de la plainte.

Si la plainte est fondée, le président du Conseil en informe le plaignant et l'équipe du PIRB ; les dispositions sont alors prises pour informer le plaignant de la décision engagée. En revanche, si la plainte est jugée irrecevable, et les arguments présentés par le Conseil sont acceptés par le plaignant, elle s'éteint à ce niveau. En cas de désaccord, la plainte est référée au niveau communal/équipe du PIRB.

Un registre de doléance avec fiches d'enregistrement et de suivi (**cf** : annexe 2) sera remis à chaque conseil de quartier.

2- La Commune de Balbala et comité des réfugiés

La Commune et le comité des réfugiés constituent la 2^{ème} instance de règlement des plaintes et réclamations après le Conseil de quartier. La Commune/comité des réfugiés sert d'interface entre les bénéficiaires, les personnes affectées et l'équipe du PIRB, notamment en ce qui concerne la gestion des plaintes et réclamations, et tout autre problème qui surviendrait dans les limites territoriales de la commune, au cours de la mise en œuvre du projet.

Les plaintes qui arrivent à la Commune de Balbala (Elu référent) /comité des réfugiés (Chef de camps) sont celles pour lesquelles le Conseil de quartier et le plaignant n'ont pas trouvé de terrain d'entente. Une réponse écrite doit être envoyée au plaignant dans les 05 jours suivant la date de réception de la plainte. Ainsi, si la Commune (Elu référent) /comité des réfugiés (Chef de camps), au vu des éléments qui lui sont présentés, décide de répondre favorablement au plaignant, alors le président en informe ce dernier par écrit, et l'ARULoS prend les dispositions nécessaires.

En revanche, si la Commune de Balbala (Elu référent) /comité des réfugiés (Chef de camps) confirme la décision du Conseil de quartier et que le plaignant accepte cette décision, le processus s'arrête à ce niveau. En cas de désaccord, la plainte est référée au niveau du Comité de résolution des plaintes (ARULoS/MASS) par le président de la Commune/comité des réfugiés ; un accusé de réception lui est alors remis pour transmission au plaignant.

La Commune de Balbala /Comité des réfugiés est composée :

N°	Nom-Prénom	Statut	Téléphone
1	Idriss Bachir Gourah	Président de la Commune de Balbala	77 80 46 13

2	Hamza Houssein Abdallahi	Animateur social	77 83 35 07
3	Mohamed Houssein Amoud	Cadre de la commune de Balbala	77 39 16 30
4	Fouad SALEH	Élu local	77 68 27 39
5	Ali Ahmad Oumar	Élu local	77 68 27 39
6	Mogueh Osman Guedi	Chef de Camps/Comité des réfugiés – Holl Holl	77 61 64 68
7	Hawa Bileh Kalambi	Chef de Camps/Comité des réfugiés – Ali-Addeh	77 02 8044

3- Comité de Résolution des plaintes ARULoS/MASS

Le Comité de Résolution des plaintes constitue la 3^{ème} instance de règlement des plaintes et réclamations après la Commune. Le Comité est la dernière instance avant la Justice en ce qui concerne la gestion des plaintes et réclamations, et tout autre problème qui surviendrait dans le cadre du projet-PIRB.

N°	Nom-Prénom	Statut	Téléphone
1	Abdourahman Mahamoud Aden	Directeur de la Réhabilitation Urbaine	77 82 81 04
2	Amira Abdou Djama	Chef de Service de l'Accompagnement Social	77 39 00 50
3	Aden Guelleh Robleh	Chef de Service Microfinance Développement Communautaire	77 82 71 14
4	Mohamed Awaleh Miguil	Chef de Service des Guichets Sociaux	77 83 84 51
5	Idriss Bachir Gourah	Président de la Commune de Balbala	77 80 46 13
6	Hawa Mouhoumed Askar	Présidente Conseil de Quartier – zone 1- Balbala Ancien	77 17 16 86
7	Youssour Ibrahim Aden	Présidente Conseil de Quartier - zone 2- Balbala Ancien	77 87 76 67
8	Amina Daher Awad	Présidente Conseil de Quartier - zone 3- Balbala Ancien	77 53 49 48
9	Sanalassé Adou	Société civile	77 86 35 14
10	Kadra Meiraneh	Société civile	77 06 91 59

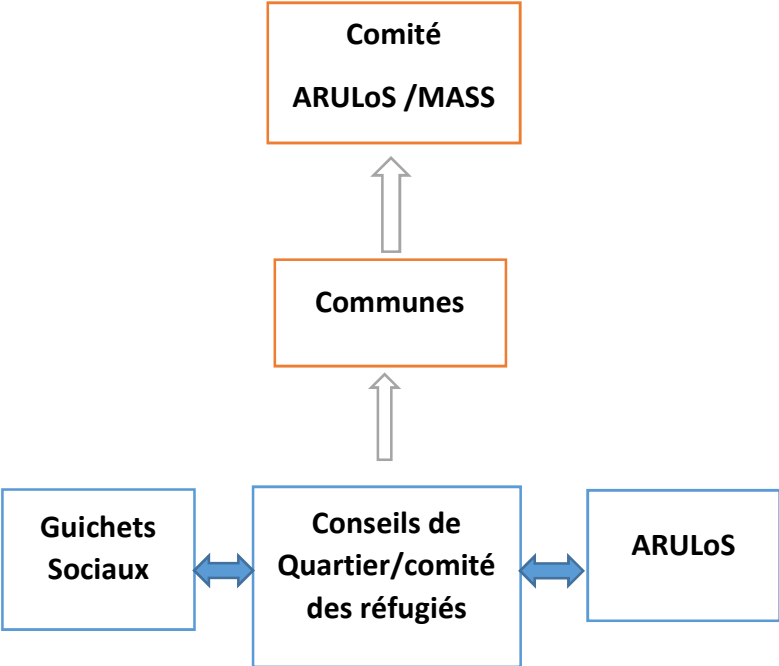
11	Kadra Abdi Youssouf	Société civile	77 85 38 74
12	Mahdi ABDI OSMAN	Coordinateur Des Projets-Onars-Représentant des réfugiés	77 88 68 62
13	Mogueh Osman Guedi	Chef de Camps/Comité des réfugiés – Holl Holl	77 61 64 68
14	Hawa Bileh Kalambi	Chef de Camps/Comité des réfugiés – Ali-Addeh	77 02 8044

4- Justice

Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Si le requérant n'est pas satisfait, il peut saisir la justice. Pour les cas désaccord entre l'administration, les bénéficiaires et les personnes affectées.

ANNEXES

Chemin du Mécanisme de gestion des plaintes



Les portes d'entrées	Le canal	Traitement
Conseils de quartier/comité des réfugiés	Le mécanisme de gestion des plaintes est le Registre Sociale	Conseils de quartier/comité des réfugiés
Les guichets sociaux		Commune de Balbala
ARULOS		Comité de Résolution des plaintes (ARULoS/MASS)

Annexe 1 : Fiche de Plainte (exemple)

_____ Date : _____

Commune de

Dossier N°

PLAINTE

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Commune : _____

Terrain et/ou Immeuble et/ou autre bien affecté :

_____ **DESCRIPTION DE LA PLAINTE :**

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

[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]

Fait à, le.....

Signature du plaignant

_____ **Cadre réservé au point focal responsable des plaintes**

Numéro de plainte :

Date de réception de la plainte :

Date limite de traitement de la plainte :

Nom et Signature du point focal

OBSERVATIONS :

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

Fait à, le.....

(Signature)

RÉPONSE DU PLAIGNANT:

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

Fait à, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION

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

Fait à, le.....

(Signature du point focal)

(Signature du plaignant)

Annexe 2 : Registre des plaintes (exemple)

Informations sur la plainte					
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Autres remarques

Traitement et suivi de la plainte				
Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 3 : Synthèse trimestriel du traitement des plaintes (exemple)

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications) :	