

## ETAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DOLEANCES REÇUES

Etape	Activités	Personnes responsables	Observation	Délai
<b>Etape 0</b>	Réception des plaintes au niveau du Fokontany ou de la Mairie, qu'elles soient anonymes ou non	Chef Fokontany Agent de la Mairie <sup>1</sup>	Consignation des éléments de la plainte dans le registre déposé à cet effet.	1 jour
<b>Etape 1</b>	Médiation par des sages du Fokontany, le chef de Fokontany et autres Comités de quartier	Sages du Fokontany, Chef Fokontany, Président Comité de quartier, plaignant(s), un représentant du Projet PIC	PV (Procès-verbal) de médiation à établir par le chef Fokontany et les agents du PIC2	1 Jour à 1 semaine
<b>Etape 2</b>	Médiation du Maire assisté par PIC	Le Maire ou son représentant, le plaignant, un représentant du projet	PV de médiation à établir par la Commune avec l'assistance de PIC	2 jours à 1 semaine
<b>Etape 3</b>	Arbitrage par le CRL (Comité de règlement des litiges) assisté par PIC	Le CRL qui peut s'adjoindre l'aide de toute personne qu'elle juge compétente pour l'aider à la résolution du litige, le plaignant, un représentant du projet	PV de médiation à établir par le CRL assisté par PIC.	3 jours à 1 semaine
<b>Etape 4</b>	Recours au tribunal de première instance	Le juge, le plaignant et le représentant du projet	PV à établir par le greffier du tribunal. Une provision financière est disponible sur Fonds RPI (Etat) pour, éventuellement, appuyer la plainte d'une personne incapable de se prendre en charge	Au prorata
<b>Etape commune toutes les plaintes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restitution des résultats des traitements aux intéressés</li> <li>• Suivi des résolutions</li> </ul>	Unité de Gestion et d'Exécution du sous-projet considéré  CRL (en tant que de besoin)	Une copie des PV ou autres montrant les résolutions adoptées sera donnée aux intéressés	1 à 3 jours après la livraison des résultats des traitements

**Si vous n'avez pas utilisé le Cahier de doléances, prière d'utiliser la fiche ci-dessous :**

<sup>1</sup> Dans la pratique il est aussi possible que la personne adresse directement sa doléance / plainte à un agent du PIC.

**MODELE DE FICHE DE PLAINTE**

Dossier N°.....

Date de réception : .....

Quartier / Fokontany / Commune : .....

Nom du plaignant : .....

Adresse : .....

Quartier/ Fokontany / Commune : .....

Description de la plainte :

A .....,

le.....

Nom du plaignant

Référence pour la base de données :

**EXAMEN PRELIMINAIRE DE LA PLAINTE PAR PIC**

<b>Tri effectué par</b>	<b>Date du Tri</b>	<b>Envoi à</b>	<b>Action demandée</b>
		Fokontany (amiable)	<i>Pour suite à donner</i>
		CRL	<i>Pour suite à donner</i>
		Autres : préciser	
		Archives	<i>Pour classement</i>

Motif :

Le Représentant du PIC  
Nom et Signature

Date d'envoi :

Copie : PIC