



REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un Peuple - Un But - Une Foi

MINISTERE DE LA GOUVERNANCE TERRITORIALE, DU
DEVELOPPEMENT ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

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

VOLUME IV

GUIDE DE LA PARTICIPATION
CITOYENNE

Version finale

Table des Matières

| | | |
|----------|--|-----------|
| <u>1</u> | <u>INTRODUCTION</u> | <u>3</u> |
| <u>2</u> | <u>PRINCIPES ET ELEMENTS DE BASE DE LA PARTICIPATION</u> | <u>5</u> |
| 2.1 | PRINCIPES & OBJECTIFS | 5 |
| 2.2 | DEFINITION DU PUBLIC CIBLE | 5 |
| 2.3 | ELEMENTS PRATIQUES | 6 |
| <u>3</u> | <u>LA PARTICIPATION CITOYENNE DANS LE CADRE DU PACASEN</u> | <u>10</u> |
| <u>4</u> | <u>ACCES A L'INFORMATION</u> | <u>12</u> |
| <u>5</u> | <u>REUNION ET CONSULTATIONS PUBLIQUES</u> | <u>13</u> |
| 5.1 | REUNION PUBLIQUE ANNUELLE SUR LES INVESTISSEMENTS | 13 |
| 5.2 | CONSULTATIONS PUBLIQUES SUR LES PGES | 14 |
| 5.3 | LES PUBLICS IMPLIQUES | 15 |
| 5.4 | COMPTE RENDU DES REUNIONS ET CONSULTATION PUBLIQUES | 16 |
| <u>6</u> | <u>GESTION DES RECLAMATIONS</u> | <u>17</u> |
| 6.1 | INTRODUCTION | 17 |
| 6.2 | ROLES ET RESPONSABILITES | 23 |
| 6.3 | GESTION DU SYSTEME | 25 |
| <u>7</u> | <u>ANNEXES</u> | <u>28</u> |
| 7.1 | MODELE-TYPE PV DE REUNION PUBLIQUE ANNUELLE SUR LE PTI | 28 |
| 7.2 | MODELE-TYPE PV DE CONSULTATION PUBLIQUE SUR UN PGES | 33 |
| 7.3 | FORMULAIRE DE DEPOT DE RECLAMATIONS | 33 |
| 7.4 | REGISTRE DES RECLAMATIONS | 35 |

Sigles et Abréviations

BM : Banque mondiale
 CT : Collectivité territoriale
 DCT : Direction des collectivités territoriales (du MGTDAT)
 MGTDAT : Ministère de la Gouvernance Territoriale, du Développement et de l'Aménagement du Territoire
 ESES : Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
 FDD : Fonds de dotation de la décentralisation
 FECT : Fonds d'Équipement des Collectivités Territoriales
 GAEC : Gestion Environnemental des Activités de Construction
 MGR : Mécanisme de gestion des réclamations
 MOP : Manuel Opérationnel du PACASEN
 OBFILOC : Observatoire des Finances Locales
 ONG : Organisation Non-Gouvernementale
 PACASEN : Programme d'Appui aux Communes et aux Agglomérations du Sénégal ou 'l'Opération'
 PAI : Plan Annuel d'Investissement
 PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale
 PROACTSEN : Programme d'opérationnalisation de l'Acte III de la décentralisation du Sénégal
 PTI : Plan Triennal d'Investissement
 SG : Secrétaire Général

Liste des Tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Exemple des questions fréquemment posées lors des consultations publiques | 8 |
| Tableau 2 : Contenu des PV des réunions publiques | 17 |
| Tableau 3 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes | 22 |
| Tableau 4 : Tableau de synthèse trimestriel du traitement des réclamations..... | 27 |

Liste des Illustrations

| | |
|--|----|
| Illustration 1 : Implication du public dans le cadre du PACASEN..... | 10 |
|--|----|

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 et, (ii) d'améliorer la performance des collectivités territoriales urbaines dans la gestion des investissements publics locaux.

Dans le cadre de l'appui de la BM, une Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux (ESES) applicables au PACASEN a été effectuée par cette dernière. Celle-ci a conclu à la nécessité de combler certaines lacunes du système de gestion environnementale et sociale applicable au Programme. Les lacunes identifiées suite à 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 réalisations prévues 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.

L'objectif du présent guide est 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.

Ces approches s'insèrent dans le cadre réglementaire sénégalais.

La constitution de 2001 affirme l'attachement du Sénégal à la transparence, dans la conduite et la gestion des affaires publiques ainsi qu'au principe de bonne gouvernance.

Le Code des CL (Loi n° 2013-10 du 28 décembre 2013 portant Code général des Collectivités locales) prévoit en son Livre 1^{er}, Titre 1, une section dédiée à la participation citoyenne qui indique que toute personne peut faire des propositions aux élus concernant le développement économique et social.

Le Code des CL prévoit également la possibilité pour les CT d'établir un cadre de consultation (cf. encadré 1 ci-dessous).

Encadré 1 : Code général des CT sur la Participation Citoyenne

Livre 1^{er}, 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.

Le Code de l'Environnement (Loi n°2001-01 du 15 janvier 2001 portant Code de l'Environnement) prévoit également des mesures pour assurer la participation du public. L'article L-4 stipule que « tout projet de développement mis en place dans le pays doit tenir compte de la participation du public à la prise de décision ». La participation est définie dans le Code de l'Environnement comme le processus d'engagement des populations dans le processus de décision, qui implique leur participation dans trois étapes que sont l'information, la consultation et la tenue d'audience publique.

2 Principes et éléments de base de la participation

2.1 Principes & objectifs

L'implication du public et la prise en compte des préoccupations des personnes affectées et intéressées constituent un principe fondamental de la planification des investissements. Ce principe permet au public concerné 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 environnementaux et sociaux ; et ii) prise de manière équitable et juste.

La participation citoyenne vise à :

- Impliquer la population dans la gestion des affaires locales ;
- Identifier des priorités de la population concernant les projets d'investissement ;
- Informer les différentes parties prenantes du projet et de ses impacts 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 conception, la réalisation et l'exploitation du projet ;
- Obtenir une meilleure connaissance des conditions et des spécificités locales pour augmenter les chances de réussite du projet.

Le but recherché est :

- d'améliorer la transparence du processus décisionnel ;
- de rendre le public plus confiant et augmenter son adhésion aux projets ;
- de réduire ultérieurement les plaintes et les conflits.

2.2 Définition du public cible

Les parties prenantes comprennent les personnes physiques et morales, les entités publiques et privées, la société civile et les ONG, directement ou indirectement concernées par les investissements des CT.

Généralement, les parties prenantes clés comprennent :

- Les organismes gouvernementaux concernés ;
- Le promoteur du projet ;
- Les bénéficiaires du projet ;
- Les personnes concernées par le projet ;
- La société civile et les ONG ;
- Les entreprises privées, les universités, les instituts de recherche, les médias, etc.

2.3 Eléments pratiques

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.

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 du contenu du projet ;
- 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.

Conseils pratiques pour la tenue de réunions 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 projets et leurs 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).

Questions fréquemment posées par les participants

On trouvera dans le Tableau 1 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 1 : Exemple des questions fréquemment posées lors des consultations publiques

| Projet/Impacts | Questions |
|-----------------------------------|---|
| Réseau d'assainissement | <ul style="list-style-type: none"> - Emplacement et coût des raccordements ? - Le montant des redevances d'assainissement ? - Les problèmes de mauvaises odeurs, de débordement, d'entretien ? - La pollution du milieu récepteur des eaux usées collectées ? |
| Réfection des voiries et trottoir | <ul style="list-style-type: none"> - Période et durée des travaux - Impacts sur les activités commerciales (manque à gagner) - Restriction d'accès aux services (coupure d'eau, d'électricité) - Circulation piétonne et automobile - Esthétique urbaine, plantation d'arbre, éclairage public |
| Acquisition de terres privées | <ul style="list-style-type: none"> - Partie et superficie de la parcelle à acquérir ? Quand ? - Montant et date de l'indemnisation ? |

| Projet/Impacts | Questions |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - A qui s'adresser ? |
| Déplacement de personnes | <ul style="list-style-type: none"> - Nature de la compensation/montant des indemnisations ? - Solutions alternatives, lieux, condition, calendrier ? - A qui s'adresser ? |
| Déviation de la circulation | <ul style="list-style-type: none"> - Nouveaux accès, protection des piétons - Circuit, itinéraire, période, durée - Mesures prises pour l'atténuation des impacts (bruits, pollution, accidents) |

3 La participation citoyenne dans le cadre du PACASEN

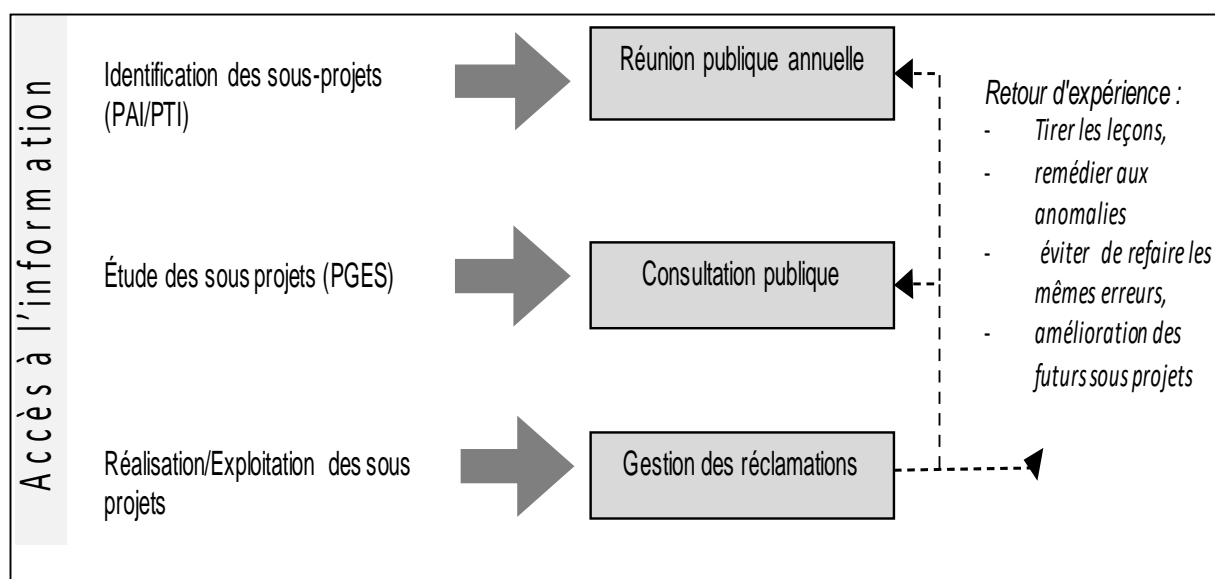
Dans le cadre du PACASEN, la démarche adoptée consiste à informer et faire participer le public au processus décisionnel dès le début et tout au long des différentes étapes de conception et de mise en œuvre des investissements des CT (identification, études, réalisation et exploitation).

L'objectif poursuivi est :

- D'informer et de consulter la population sur la gestion des affaires locales ;
- D'améliorer l'adhésion du public aux investissements des CT, particulièrement les bénéficiaires et les 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.

L'approche participative adoptée dans le cadre du PACASEN consiste à faire participer le public lors de l'identification des investissements communaux (PAI/PTI) et lors des études des Plans de gestion environnementale et sociale (PGES). 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.

Illustration 1 : Implication du public dans le cadre du PACASEN



Les approches de participation citoyenne présentées ci-dessous sont requises et évaluées dans le cadre du PACASEN, notamment à travers l'Évaluation de la Performance des CT et la Gestion Environnementale et Sociale. Ces approches ne sont pas exhaustives et ne cherchent pas à supplanter d'autres initiatives locales intéressantes qui contribuent également à renforcer la participation citoyenne ; elles sont complémentaires. Les CT sont encouragés à utiliser des modalités diverses et adaptées à leur contexte pour permettre de maximiser la participation citoyenne. Certaines de ces autres initiatives incluent la Certification Citoyenne de l'AMS, le BBGI de l'USAID/RTI et la Maîtrise d'Ouvrage Citoyenne de l'ONG 3D.

4 Accès à l'information

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.

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'Evaluation 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.

5 Réunion et consultations publiques

5.1 Réunion 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).

Chaque CT est tenue 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. 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 7.1.

Encadré 2 : 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.

5.2 Consultations publiques sur les PGES

Les investissements communaux du PTI sont classés en trois catégories (voir Manuel sur la Gestion Environnementale et Sociale - MOP Vol. 3) :

- Catégorie A : Investissements générant d'importants impacts négatifs environnementaux et/ou sociaux.
- Catégorie B : Investissements générant des impacts négatifs environnementaux et/ou sociaux faibles à modérés. Ils doivent faire l'objet d'un PGES.
- Catégorie C : Investissements générant des impacts négatifs non significatifs. Le PGES n'est pas requis dans ce cas.

La version provisoire du PGES requis pour un investissement de la catégorie B devra être préparée selon une approche participative sur la base des résultats de l'étude de faisabilité et/ou de conception initiale.

L'élaboration de la version provisoire devra faire l'objet d'une consultation publique, dont les conclusions et résultats seront pris en considération dans la version finale. L'approbation du PGES définitif par la CT constitue une condition préalable à l'obtention d'autorisations de réalisation des investissements.

Il est recommandé de procéder à la consultation selon les modalités qui suivent :

- Pour garantir une bonne préparation et organisation de la consultation publique et une exploitation judicieuse de ses conclusions, Il est recommandé aux CL de veiller à ce que :
 - Les participants à la consultation publique soient bien identifiés et assez représentatifs de l'ensemble des parties prenantes ;
 - La date et les lieux de la consultation soient bien précisés ;
 - Un résumé du PGES soit préparé de manière compréhensible pour les participants ;
 - Le PGES soit mis à la disposition du public (sur son site Web et dans lieux accessibles aux citoyens) ;
 - Les représentants des parties prenantes soient invités individuellement, via l'envoi d'un document sous format papier accompagné des informations requises (résumé, date, lieux, accès au PGES, etc.), au moins une semaine précédant la date de la consultation ;

- Un avis soit publié (presse écrite, radio, affichage) pour informer le grand public de la consultation publique et l'inviter à y participer.
- Pour le bon déroulement de la consultation publique, il convient que :
 - Les participants soient enregistrés avant le début de la séance (des listes sous format papier à remplir seront mises à leur disposition, comprenant des colonnes pour inscrire les noms & prénoms, entités représentées, fonction, coordonnées, signature);
 - Le responsable du projet et/ou le Consultant chargé de l'étude fasse une présentation claire du projet (objectifs, justificatifs, contenu, bénéficiaires, coût, planning, etc.) et du PGES (impacts environnementaux et sociaux, mesures prises pour atténuer les impacts négatifs et renforcer les retombées positives, solutions préconisées pour l'indemnisation et/ou la compensation des personnes affectées et le mécanisme de gestion des plaintes) ;
 - Les questions, les avis, les suggestions et les préoccupations formulés par les participants soient recueillis/notés et des réponses claires à chaque question et des précisions sur les mesures qui seront prises pour en tenir compte dans le PGES final soient fournis aux participants ;
 - Les participants soient informés de la mise à la disposition du PGES final aux participants et au public (date, lieu, sites Web, etc.).

Le modèle type du PV de la réunion est disponible dans l'Annexe 7.2.

5.3 Les publics impliqués

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 à ce 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 3 : 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 ;
- La société civile et les ONG locales ;
- Les promoteurs des projets connexes et autres activités en relation avec les investissements communaux financés par le PACASEN ;
- Les Consultants, bureaux d'études, entreprises impliqués dans la réalisation et l'exploitation du projet ou mobilisés pour apporter une assistance technique aux CT.

5.4 Comptes rendus des réunions et consultation publiques

Le déroulement des réunions et des consultations publiques ainsi que les interrogations des participants, les éclaircissements fournis et toutes autres informations, suggestions, avis, etc. formulés lors des réunions doivent être consignés dans un PV et pris en considération pour la préparation du PTI et du PGES requis lors de la conception d'un projet d'investissement. Le PV sera préparé par les responsables du PTI ou du PGES et/ou par le Consultant mobilisé à cet effet.

Forme et contenu des PV de la participation du public

- Le PV comprendra les informations décrites dans le Tableau 2 ci-dessous. Pour faciliter la lecture et le suivi des actions à mettre en œuvre à l'issue des réunions, il convient d'utiliser un tableau pour disposer les réponses et les éclaircissements apportés par la commune en face des questions et propositions formulées par les participants et de les regrouper par thème.
- Les PV des réunions et consultations publiques doivent être mis à la disposition du public (locaux de la CT, site web, etc.).
- Les modèles-type des PV à utiliser lors de la réunion publique sur le PTI et de la réunion de consultation du PGES sont respectivement disponibles dans les annexes 7.1 et 7.2.

Tableau 2 : Contenu des PV des réunions publiques

| Contenu du PV | PTI | PGES |
|--|-----|------|
| <input type="checkbox"/> Une description de la réunion (date, lieu, nombre de participants, représentant absents, ouverture, organisation, etc.) | X | X |
| <input type="checkbox"/> Une synthèse des avis et réactions des participants concernant les projets réalisés et en cours | X | |
| <input type="checkbox"/> Une synthèse des avis et réactions des participants concernant les projets de l'année suivante | X | |
| <input type="checkbox"/> Les avis, questions et propositions des participants ainsi que les éclaircissements et réponses apportés par la CT, bureau d'études et autres organismes impliqués dans le sous projet | | X |
| <input type="checkbox"/> 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 |
| <input type="checkbox"/> Une annexe comprenant : | | |
| <input type="checkbox"/> Avis au public, articles de presse | X | X |
| <input type="checkbox"/> la liste des participants (Nom prénom, entité représentée, fonction, coordonnées, signature, etc.) | X | X |
| <input type="checkbox"/> 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 |

6 Gestion des Réclamations

La mise en place d'un mécanisme de gestion des réclamations (MGR) par les CT constitue également un Indicateur de Performance de l'Allocation de Performance dans le cadre du PACASEN. Le MGR 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 (ex. Nom, prénoms, fonction, téléphone, adresse, etc.) soient consignées dans le PV des réunions publiques.

6.1 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.

A titre d'exemple, les plaintes peuvent concerner les thèmes suivants :

- Les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ;
- L'acquisition et l'occupation de terres, la réinstallation de populations et leurs compensations ;
- 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 les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) pour les projets de Catégorie B ou par la Gestion Environnemental des Activités de Construction (GAEC) pour les projets de Catégorie C ;
- 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

Qu'est-ce qu'un mécanisme de gestion des réclamations (MGR) ?

Un mécanisme de gestion des réclamations (MGR) 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 telles 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 (voire encadré 3 ci-dessous).

Encadré 3 : Composantes d'un mécanisme de gestion des plaintes¹



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

- Accès : Comment les usagers sont-ils informés 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, etc.) ?
- Tri et traitement : Comment les réclamations sont-elles catégorisées, enregistrées et classées ? A 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 ?
- 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 ?

¹ Adapté de Banque mondiale, 2011, Feedback Matters : Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects [en anglais]

- 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 ?

- Pour répondre aux besoins de la population et pour traiter et résoudre leurs réclamations ;
- Pour proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions de la population, 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 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 ;
- Etablir, 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 la population ?

- 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 la population n'est pas informée 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 3 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes²

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

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

| ÉTAPE | À PRESCRIRE | À PROSCRIRE |
|----------------------|--|---|
| Suivi et évaluation | <input type="checkbox"/> Signaler l'importance des réclamations en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau et conseil municipal). <input type="checkbox"/> Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les réclamations. <input type="checkbox"/> Analyser les données portant sur les réclamations et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion. | <input type="checkbox"/> Considérer que la résolution d'une réclamation est une fin en soi, et non pas une première étape dans l'amélioration des processus de gestion. |
| Retour d'information | <input type="checkbox"/> Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs réclamations ont été traitées. <input type="checkbox"/> 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. | <input type="checkbox"/> Négliger le suivi avec les réclamants. <input type="checkbox"/> Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions. |

6.2 Rôles et responsabilités

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 :

Termes de Référence - Point Focal Responsable des Réclamations

- Faciliter le dépôt des réclamations sur l'action de la CT au cours des phases de conception, de travaux, d'exploitation/de fonctionnement des investissements communaux.
- Rendre largement disponible le formulaire de plaintes au cours des réunions de quartiers, 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, 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 (SG) au plus tôt.
- Accuser réception des plaintes et informer le réclamant des délais de réponses réglementaires.
- 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 du suivi des traitements des plaintes et s'informer de l'avancement de leur résolution auprès des services techniques/administratifs concernés dans les délais réglementaires.
- Informer régulièrement le Maire et le SG 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 5 : 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 leurs 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.

6.3 Gestion du système

➤ *Modèle de formulaire de réclamation*

Un modèle de formulaire de dépôt de réclamation permettant d'enregistrer toute réclamation portant sur les investissements des CT est disponible dans l'annexe 7.3.

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, 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 transmette le formulaire et ses pièces jointes au bureau d'ordre de la CT pour transmission au SG et aux services concernés.

➤ *Information à la population sur le mécanisme de gestion des réclamations*

Un mécanisme de gestion des réclamations n'est utile que si les citoyens, en tant qu'utilisateurs, en sont informés. Pour ce faire, le point focal, mais également le SG, 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 annuelles PTI
- Les consultations pour l'élaboration des PGES
- 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.

Registre du traitement des réclamations

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 7.4.

Suivi du traitement des réclamations

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.

Tableau 4 : Tableau de synthèse trimestriel du traitement des réclamations

| | |
|---|--|
| Nom de la CT : | |
| Nom du point focal : | |
| Trimestre : | |
| Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période : | |
| Résumé synthétique du type de plaintes : | |
| Nombre de plaintes traitées dans un délai de 21 jours (explications) : | |
| Nombre de plaintes non-traitées dans un délai 21 jours (explications) : | |

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

7 Annexes

7.1 Modèle-type PV de réunion publique annuelle sur le PTI

A. Modèle type du PV de la Réunion Publique sur le PTI

PV de la Réunion Publique sur le PTI

I/ 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 : _____

II/ 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 :

III/ 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 |
|--|---------------------------------------|
| | |

IV/ Résultats de la réunion

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

V/ Annexes

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

1. *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.
2. *Population de la collectivité territoriale* : Population de la CT d'après le dernier recensement.
3. *Date de la réunion* : Date de la (ou des) réunion(s).
4. *Lieu de la réunion* : Lieu de la (ou des) réunion(s).
5. *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 est en 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.
6. *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.

B/ Informations sur la réunion :

7. *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.
8. *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.
9. *Description de la présentation de la Commune* : Cette section doit préciser le nom et la responsabilité du Présentateur et le contenu de la présentation.
10. *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.).

10.1. *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.

10.2. *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.

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

10.4. *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.

C/ Résultats de la réunion :

11. 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.

12. Annexes :

12.1. *Feuille de présence*: Inclure la/les feuilles de présence dans l'annexe du PV.

12.2. *Avis au public, articles de presse*: Inclure les avis au public ou articles de presse liés à l'évènement.

12.3. *Photos*: inclure des photos de la réunion sur une page maximum.

7.2 Modèle-type de PV de consultation publique sur un PGES

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 du PGES 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 RECAPITULATIF DES QUESTIONS-REPOSES

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

Conclusion et clôture

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

Annexes

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

7.3 Formulaire de dépôt de réclamations

Formulaire de dépôt de réclamations

Date :

Nom du réclamant :

Contact (adresse/tél.) :

Type de projet et emplacement :

Stade de développement (conception, travaux, exploitation) :

Détails sur la(les) réclamation(s) :

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

Cadre réservé au point focal responsable des plaintes/

Numéro de plainte :

Date de réception de la plainte :

Date limite de traitement de la plainte :

Tampon de l'administration :

7.4 Registre des réclamations

| 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, FDDL, 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. | | | | | | | | | | |

