



## Termes de référence

### Mise en place du Comité ad-hoc chargé des doléances

---

## 1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

CBIT (Capacity Building Initiative on Transparency of the Paris Agreement ou Initiative de renforcement des capacités pour les éléments de transparence de l'Accord de Paris) est un projet développé conjointement par le Bureau National des Changements Climatiques, du Carbone et de la REDD+ (BNCCREDD+) auprès du Ministère de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) et par Conservation International (CI) et est financé par le FEM (Fonds pour l'Environnement mondial). Il est destiné à renforcer la capacité nationale à s'acquitter des obligations de déclaration incombant à Madagascar au titre du Cadre de transparence renforcée (ETF) de l'Accord de Paris, conformément aux contributions déterminées par le pays (CDN).

CBIT Madagascar mettra en place un cadre national et des cadres sectoriels MRV pour répondre aux exigences du cadre de transparence renforcée. CBIT Madagascar se base sur les lacunes identifiées au sein des systèmes existants et propose de renforcer les capacités nationales. Par conséquent, le projet vise à renforcer la capacité nationale à mettre en œuvre les différents éléments du cadre de transparence établi par l'Accord de Paris. L'objectif du projet sera atteint par la mise en œuvre des composantes suivantes : (1) Établir les cadres institutionnels et législatifs nécessaires à la mise en œuvre des éléments de transparence de l'Accord de Paris ; (2) combler les lacunes technologiques afin d'améliorer les inventaires et le suivi des émissions de GES ; et (3) Renforcer les capacités techniques des acteurs sectoriels et autres acteurs pertinents en matière de transparence.

En tant que projet du FEM (*Fonds pour l'environnement mondial*) et mis en œuvre par Conservation International, un mécanisme de règlement des griefs/réclamations/plaintes doit être mis en place. Dans ce sens, CI a mis au point des mécanismes de traitement des griefs pour que les communautés locales et les autres parties prenantes puissent à tout moment adresser leurs griefs aux entités d'exécution du projet, sur toute question traitée dans le cadre de gestion environnementale et sociale (ESFM). Les communautés concernées doivent être informées de cette possibilité et les informations de contact des organisations respectives aux niveaux appropriés doivent être rendues publiques.

Le projet adoptera ainsi les mécanismes de responsabilisation et de règlement des griefs. Le présent document définit le mandat du Comité ad-hoc chargé des griefs, qui jouera un rôle important au traitement des griefs reçus

## 2. OBJECTIFS

- Mettre en place un comité ad hoc des griefs qui tentera de résoudre tous les griefs raisonnables soulevés et fournira une réponse écrite aux griefs dans un délai de 30 jours.

- Présenter et clarifier les rôles, la mission du comité ad hoc et la méthodologie de traitements des plaintes
- Résoudre les griefs le plus rapidement et le plus efficacement possible durant un délai variable selon la complexité des griefs.
- Réduire les conflits et renforcer les relations entre les parties prenantes externes. Le processus est conçu pour fournir un système de gestion des réclamations des parties prenantes externes.

### 3. METHODOLOGIES

#### *a- COMPOSITION DU COMITE AD HOC DES GRIEFS*

Un comité ad-hoc chargé des griefs sera mise en place et sera présidé par le directeur national du projet (DNP). Le DNP représentera également le BNCCREDD+ en tant que l'une des entités d'exécution du projet.

Le comité ad hoc sera composé par :

- Le(s) membre(s) du comité de pilotage
- Un représentant de chacun des départements sectoriels concernés par le grief ;
- Un représentant de la partie prenante concernée par le grief si la partie prenante est un fournisseur de services mandaté par le projet lors de l'élaboration du cadre de transparence ;
- Un représentant de Conservation International Madagascar
- Un membre de l'OSC, dont les domaines d'intervention correspondent au secteur concerné par le grief.

#### *b- PRINCIPAUX ROLES ET RESPONSABILITES DU COMITE AD-HOC :*

Le principal rôle du comité consiste à traiter les griefs reçus. Après réception du grief, le comité ad hoc procédera à :

- L'examen et analyse des griefs
- La médiation et règlement des griefs
- La clôture et publication du règlement des griefs
- L'appel et plainte supplémentaire

Le comité ad hoc des griefs doit tenter de résoudre tous les griefs raisonnables soulevés et fournir une réponse écrite aux griefs dans un délai de 30 jours.

Une première réunion du Comité ad hoc, pour présenter ce mécanisme de gestion et règlement des griefs, sera organisée après la nomination des membres de ce comité.

#### *c- MECANISME DE GESTION DES GRIEFS :*

##### **i. Reconnaissance des griefs**

L'Unité de Gestion du Projet nommera un responsable chargé du suivi des questions liées au mécanisme de responsabilité et de règlement des griefs. Cet agent imposera le visa et enregistrera les

griefs reçus. Son identité sera communiquée à toutes les parties prenantes du CBIT et au responsable du département environnement de chaque ministère.

L'enregistrement et le suivi des griefs se feront avec un formulaire de réclamation. Le formulaire enregistrera la nature du grief, la nature de l'enquête et des étapes de réparation, indiquera également l'identité, l'organisation d'appartenance et l'occupation de la personne ayant déposé le grief. Le formulaire des griefs contient une description claire et concise de chaque grief enregistré. Le formulaire sera disponible pour toutes les parties prenantes dans chaque département sectoriel concerné. Le mécanisme ne prendra pas en compte les griefs anonymes.

## **ii. Examen et analyse des griefs**

L'Unité de Gestion du Projet accusera réception du formulaire de grief en écrivant au plaignant. Le plaignant sera contacté dans les 10 jours suivant la réception de la conformité pour passer aux étapes suivantes. Cette communication ne contiendra que la date de réception et un premier point d'engagement dans le suivi du grief reçu. Les détails sur la façon dont le grief sera traité seront communiqués lorsque l'intervenant sera contacté.

Après réception du grief, le comité ad hoc procédera à :

- L'examen des griefs en analysant le problème soulevé, en particulier sa pertinence pour le projet CBIT Madagascar ;
- L'identification de la ou des causes profondes du problème ;
- L'identification des solutions potentielles ;
- Mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour résoudre ou remédier aux problèmes.

Après examen, les informations générales sur les griefs reçus seront publiées, mais les informations personnelles et autres détails importants resteront confidentiels.

Cette approche analytique montre si la solution proposée ou les mesures correctives proposées sont raisonnables et des solutions alternatives peuvent être proposées en fonction du type de grief.

## **iii. Médiation et règlement des griefs**

Une fois l'analyse du grief terminée, le comité ad hoc des griefs devrait convoquer le plaignant pour une réunion. L'invitation à une réunion doit être envoyée par l'UGP chargée du suivi de l'AGM. Il peut être prolongé oralement ou par écrit, mais enregistrable. L'UGP doit conserver une preuve de l'invitation à la réunion. Que l'invitation adressée au plaignant soit écrite ou orale, elle communiquera:

- Le jour de la réunion ;
- Le lieu de la réunion ;
- Les participants à la réunion.

Le plaignant doit être informé de son droit de se rendre à la réunion avec les autres intervenants sectoriels de son libre choix. Le plaignant peut également choisir d'inviter une personne extérieure au secteur concerné. Cependant, la pertinence de cette inclusion d'un acteur extérieur au secteur ne repose que sur une justification qui doit être communiquée à l'UGP au plus tard trois jours avant la réunion.

Au cours de la réunion, le président du comité ad hoc chargés des griefs fournira le contexte (1. Reconnaissance et 2. Examen et analyse des griefs) et présentera le raisonnement qui sous-tend l'analyse. Le plaignant aura la possibilité de contribuer à chaque étape de l'explication et validera si le processus analytique a été cohérent et précis. Le président du comité ad-hoc des griefs présentera la solution potentielle et recherchera l'apport et l'approbation du plaignant. La durée de la réunion de grief doit être enregistrée.

Les rapports d'avancement relatifs au traitement de chaque conflit et contrainte seront transmis périodiquement par l'UGP aux acteurs sectoriels concernés. Les parties prenantes affectées par le conflit/grief auront accès à ces informations à partir des canaux de communication que le projet mettra en place (portail Web et communication de la stratégie du projet).

#### **iv. Clôture et publication du règlement des griefs**

- Après la réunion de médiation, un accord sera conclu entre les deux parties (le plaignant et le représentant de l'entité concernée par le grief) et celles-ci auront pris une décision sur les mesures correctives ou de remédiation à prendre ainsi que le calendrier de mise en œuvre de ces mesures.
- La solution apportée au grief sera publiée sur des panneaux d'affichage pour toutes les parties prenantes.
- La solution sera rendue publique ainsi que le calendrier des mesures correctives.

#### **v. Appel et plainte supplémentaire**

- Le désaccord sur l'analyse et les mesures correctives proposées, ainsi que tout retard dans la mise en œuvre des mesures correctives convenues, constituent des motifs d'appel.
- En outre, le plaignant peut formuler une plainte supplémentaire s'il/elle estime que le règlement du grief est traité de manière non équitable.
- Le comité ad hoc des griefs doit enquêter sur la demande du plaignant immédiatement après réception de la plainte supplémentaire du plaignant.

#### **vi. Documentation**

Les copies des formulaires remplis seront laissées aux points focaux régionaux décentralisés du projet afin de garantir la collecte, la traçabilité et le suivi des griefs au niveau décentralisé, ainsi que de contribuer à renforcer l'intégration du changement climatique et des questions autour de l'environnement au niveau régional.

L'Unité de gestion de projet supervise l'archivage des archives des griefs reçus qui seront stockés sur le portail Web créé par le Produit 2.1.1 du projet. Ces archives sont à la disposition des utilisateurs pendant deux ans après le dépôt du grief. Les griefs et les solutions connexes seront compilés dans la synthèse des meilleures pratiques qui seront produites chaque année par le projet.

#### **vii. Suivi et rapport**

Le projet devrait rendre compte tous les trimestres (à l'aide du modèle de rapport trimestriel du CI-FEM) des progrès accomplis dans la mise en œuvre du mécanisme de règlement des griefs, notamment du nombre de griefs reçus et des résultats du processus de règlement des griefs.

Dans le cadre du mécanisme de responsabilisation et de griefs, l'agence d'exécution est tenue de surveiller et d'indiquer les indicateurs minimaux suivants : (1) le nombre de cas de conflits et de plaintes signalés au mécanisme de responsabilisation et de griefs du projet ; et (2) le pourcentage de cas de conflits et de plaintes signalés au mécanisme de responsabilisation et de griefs du projet qui ont été traités.

#### **4. RESULTATS ATTENDUS**

A l'issue de ce processus, l'on s'attend à ce que :

- Le comité ad hoc de gestion des plaintes soit mis en place
- Les rôles, les missions et les méthodologies de traitements des plaintes soient clarifiés et bien comprises par les parties prenantes
- Les plaintes soient gérées efficacement et résolues convenablement et conformément aux directives des projets GEF/ CI