

Projet financé par l'Union européenne

Assistance Technique et appui à la communication et visibilité au Programme d'Appui à la Société Civile au Burundi (ASCB)

Outil pratique n.2 bis : Mécanisme de médiation concernant l'attribution des micro-projets

Mai 2021

Lettre de marché numéro : 2019/410494



Projet financé par l'Union européenne



**Projet réalisé par
DAI Europe**



DAI Global Belgium SRL
Avenue de l'Yser 4,
1040 Brussels
Belgium
www.dai.com



EUROPE Ltd
Rose-House Offices
Beg street 3-5
1022 Budapest
Hungary
Web: www.europe-ltd.com

Élaboré par l'Assistance technique du PASCB



Cette publication a été produite avec l'assistance de la Commission européenne.

Le contenu de ce rapport ne reflète pas nécessairement la position de l'Union européenne, et n'engage que la responsabilité de DAI.

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION	1
2.	QUAND ET COMMENT PRESENTER LE DISPOSITIF	2
2.1	LE JOUR DE L'ANNONCE DES RESULTATS : CE QU'IL Y A LIEU DE DIRE.....	2
3.	PROCEDURES DU MECANISME DE MEDIATION	3
3.1	COMMENT SAISIR LE CONSORTIA ?	3
3.2	LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ.....	4
3.2.1	Délais de traitement	4
3.2.2	Mise en place d'une commission de médiation.....	4
3.2.3	Étapes de traitement du différend.....	4
4.	ANNEXES	6
4.1	ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ANALYSE DE PLAINTÉ	6
4.2	ANNEXE 2 : MODELE DE PROCES-VERBAL	8

1. INTRODUCTION

Le présent outil pratique n°2bis accompagne/ fait suite à l'outil n°2 relatif à la méthodologie de sélection des micro-projets.

Cet outil est à utiliser dans le cadre des micro-subventions prévues par les trois consortia du PASCB. Il intervient dans la phase d'annonce des résultats de sélection des projets retenus pour répondre à d'éventuelles contestations ou demandes de clarification de la part des OSC non retenues.

Il se propose de :

- mettre à la disposition du personnel des consortia, un cadre de référence pour l'accueil, l'enregistrement et le traitement des contestations soumises par les OSC plaignantes ;
- garantir l'harmonisation des pratiques de traitement des contestations par les consortia ;
- permettre aux membres de commissions et aux consortia de répondre avec efficacité et efficience, aux demandes formulées par les OSCs à travers le pays.

2. QUAND ET COMMENT PRESENTER LE DISPOSITIF

2.1 LE JOUR DE L'ANNONCE DES RESULTATS : CE QU'IL Y A LIEU DE DIRE

Avant de présenter le mécanisme de médiation, il aura été précisé, durant l'annonce des résultats, les procédures de transparence qui ont présidé à l'instruction des offres soumises au consortia ; la composition des membres de la commission ainsi que la grille d'analyse des offres auront été présentées dans le détail. Il pourra être fait mention de l'outil pratique n°2, à tout du moins, de son contenu.

Le dispositif de gestion des contestations et demandes de clarification sera présenté lors de l'atelier d'annonces des résultats de l'appel à propositions.

Lors de la présentation du dispositif, il faudra préciser que :

- 1- par souci de répondre à d'éventuelles contestations ou demandes de clarifications, le consortia a prévu un dispositif de médiation.
- 2- Ce dispositif permettra éventuellement des repêchages à condition de répondre
- 3- ce dispositif de médiation est encadré par des procédures à suivre par les plaignants.
- 4- toute plainte devra être déposée uniquement par écrit selon les modalités qui seront expliquées soit par téléphone, soit dans les locaux du membre du consortium.
- 5- aucune plainte ne pourra donc être traitée le jour de l'annonce des résultats.
- 6- Les plaignants ont 5 jours ouvrables pour saisir par écrit le consortium, puis que le consortium dispose de 5 ouvrables après avoir reçu la demande écrite pour convoquer une réunion d'explication/ médiation et trouver des conclusions consensuelles ;
- 7- pour plus de renseignements, les coordonnées téléphoniques et adresse physique du membre du consortia chargé d'assurer l'interface seront communiquées à l'ensemble des participants.

Aucune autre information ne sera précisée à ce stade.

3. PROCEDURES DU MECANISME DE MEDIATION

3.1 COMMENT SAISIR LE CONSORTIA ?

Il conviendra d'expliciter la démarche et le processus au plaignant de la manière qui suit.

1- Format de la plainte

Une plainte peut être écrite en langue nationale (Kirundi) ou en Français. Les contestations ne se feront pas par des appels téléphoniques ou réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, etc). Elles doivent parvenir aux bureaux du consortium dans une enveloppe scellée adressée au Responsable du consortia. La plainte est déposée par le représentant légal ou par son représentant et dûment signée. Il doit montrer sa carte nationale d'identité, et le sommaire de la plainte.

2- Demander au plaignant de préciser la nature de la plainte ou demande d'explication

Il importe au plaignant de préciser dans sa saisine l'un ou l'autre des griefs suivants et qu'il reporte ce grief dans sa lettre de saisine, avec si possible des éléments d'information qui étayent objectivement les raisons de sa plainte ou de ses doutes afin de faciliter l'instruction de la plainte.

- Vice de procédure violant la grille de vérification administrative lors de la première analyse
- Vice de procédure qui viole la grille d'évaluation technique lors de la première analyse
- Le non-respect des critères définis dans l'appel à proposition lors de la première analyse

3- Indiquer au plaignant les critères d'irrecevabilité des contestations

Ces derniers sont les suivants :

- tout dossier qui ne s'attaque pas aux vices décrits plus haut ou dont les contestations qui ciblent une personne faisant partie de la commission, un staff du consortium à titre individuel ;
- les dossiers qui n'ont pas été déposés dans les délais de 5 jours ouvrables après l'annonce des résultats ;
- les contestations concernant une autre OSC qu'elle-même.
- une plainte émise par une personne non habilitée.

4- Préciser au plaignant le processus d'instruction et de médiation de la plainte

- ✓ Respect des délais pour le plaignant et pour le consortium

La plainte est déposée au plus tard, 5 jours après l'annonce des résultats par le représentant légal ou par son représentant ayant une procuration notariée. Il doit montrer sa carte nationale d'identité, et le sommaire de la plainte.-La plainte devra mentionner les coordonnées du responsable de l'OSC plaignante.

Le consortium dispose de 5 jours ouvrables maximum pour proposer (par téléphone et email lorsque cela est possible), le jour et l'heure de la réunion de conciliation/ médiation.

Le consortium veillera à la confidentialité des données et informations recueillies. Ces informations ne peuvent être utilisées que pour trouver une solution au problème soulevé.

- ✓ Conclusion du processus de médiation

La décision du « repêchage » du projet est à l'appréciation de la commission suite à débat contradictoire avec l'OSC. Les éléments manquants (pièces administratives, détails techniques) peuvent être apportés, à condition qu'ils ne changent pas la nature du projet (c'est à dire, sans changer la méthodologie, les objectifs, les activités, ni le budget). Autrement dit, la commission appréciera ce qui pourra être complété au dossier, non ce qui pourra être changé (tout changement dans le projet sera rejeté).

3.2 LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

3.2.1 Délais de traitement

Aucune plainte reçue après le délai des 5 jours suivant l'annonce ne sera acceptée.

Le traitement d'une plainte (procès-verbal de conclusion inclus) est réalisé dans un délai maximum de 5 jours à compter de la réception de ladite plainte.

3.2.2 Mise en place d'une commission de médiation

Chaque consortium mettra en place une commission de médiation est composé de trois membres de son staff. Ils se constituent référents et garants des procédures et assure l'interface avec les organisations plaignantes. La commission est dirigée par un Président désigné, appuyé par un secrétaire qui assure les correspondances et rédige le compte-rendu de la réunion de médiation. Le troisième membres vient en appui.

La commission pourra s'adjoindre toute personne morale ou physique (surtout ayant participé à l'instruction des propositions) qu'il jugera utile dans le cadre de l'accomplissement de sa mission.

Le nombre de membre de la commission ne dépassera pas 7 personnes.

Le nombre de représentants de l'OSC plaignante ne dépassera pas 2 personnes.

3.2.3 Étapes de traitement du différend

Pour chaque plainte, une réunion spécifique est organisée. Après avoir vérifié le respect de la procédure et la recevabilité de la plainte, la commission procède de la façon suivante :

- La commission enregistre les cas soumis par les OSC et renseigne le formulaire d'analyse de plainte (annexe 1) relatant les faits ;
- La commission définit une date de réunion pour chaque plaignant. Si plusieurs contestations sont enregistrées, elle établit un planning d'analyse des dossiers à traiter et réunions à fixer ;
- La commission envoie les courriers précisant le jour et l'heure de la réunion de médiation.

Le jour de la réunion de médiation, une salle spécifique est mise à disposition des membres de la commission ainsi que les représentants des OSC plaignantes ;

1^{er} temps : présentation de la méthode de sélection et explication des notes

- Lors de la réunion, la commission rappelle le contexte par lecture ouverte du formulaire d'analyse des contestations et s'assure de l'approbation, par l'OSC plaignante, des éléments d'information partagés ;
- La commission présente ensuite en détail l'outil méthodologique de sélection et de validation des micro-projets ;
- La commission présente le rapport d'analyse du projet (et lui montre au besoin la grille d'analyse dûment remplie par la commission d'instruction des offres) ;
- Les raisons du rejet de la proposition sont ici développées par des arguments robustes et objectifs.

2^{ème} temps : appréciation des requêtes, éventuels compléments d'information

- La commission donne la parole au représentant de l'OS et apprécie les arguments de la requête ;
- Elle demande les pièces complémentaires, administratives ou techniques qui auraient manqué lors de l'envoi de la proposition et offre un délai de 24h pour les fournir ;
- Un échange peut ensuite s'engager si d'éventuelles contestations ou points de précisions sont encore à couvrir.

3^{ème} temps : délibération et conclusion (rejet du recours ou acceptation du financement)

- Au terme des échanges, la commission se retire afin de délibérer et de conclure sur la base d'éléments objectifs et bien étayés ;
- Au terme du délibéré, la commission présente ses décisions à l'OSC ;
- Avec l'accord de l'OSC, le secrétaire de séance complète l'annexe 2. Il l'imprime et lecture est faite aux représentants de l'OSC ;
- Les membres de la commission et les représentants de l'OSC apposent leurs signatures sur les copies du compte rendu tout en mentionnant leurs noms à la main et la mention '*Lu et approuvé*' ;
- La copie originale est gardée au niveau du consortium tandis qu'une copie est réservée au représentant de l'OSC.

Si, dans le pire des cas, consensus n'a pas été trouvé, et que l'OSC souhaite engager des poursuites, la commission l'invite à poursuivre son recours par voie de justice.

4. ANNEXES

4.1 ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ANALYSE DE PLAINTE

NOM DU PROJET : XXXXXX

Adresse du Consortium : Bureau de

Numéro du dossier (Par Commune de Provenance) :

Date :/...../2021

Nom de l'Association :

Adresse : Contact :

.....

Colline : Zone : Commune :

Province :

Nom et Prénom qui représente l'OSC:

.....

Téléphone

Numéro de la CNI : Adresse :

Liste des documents déposés avec le dossier : 1.....

2.....

3.....

4.....

Sommaire :

Ce que l'OSC demande :

Lu et approuvé par :

Les membres de la commission (statuts dans la commission, Noms et Prénoms, Fonctions,)

Le Représentant de l'OSC (Nom et Prénom, Fonction, signature)

4.2 ANNEXE 2 : MODELE DE PROCES-VERBAL

Date et Lieu :

1- Rappel des éléments justifiant la plainte de l'OSC

2- Déroulement de l'analyse

3- Justification de la décision *(si la décision est positive, elle le demeure sous réserve des informations et pièces complémentaires à apporter sous 24h sous peine de nullité de la décision)*

4- Décision prise par la commission

Signature des membres de la commission

Signature du/des représentant(s) de l'OSC