



**OBSERVATOIRE DU SAHARA ET DU SAHEL**  
**SAHARA AND SAHEL OBSERVATORY**

# **GUIDE DE TRAITEMENT DES DOLEANCES**

**JUILLET 2018**

## QU'EST-CE QU'UN MECANISME DE DOLEANCE ?

C'est un processus de recours indépendant qui vise à rendre l'OSS plus accessible aux populations affectées (ou qui risquent d'être affectées) par ses projets/programmes ou activités en leurs offrant un système transparent, juste et efficace pour répondre à leurs préoccupations/plaintes concernant d'éventuels dommages environnementaux, sociaux ou de genre.

## POURQUOI METTRE EN PLACE UN TEL MECANISME ?

Depuis sa création l'OSS a renforcé sa responsabilité environnementale et sociale et de genre dans un souci d'améliorer les résultats de son action. De ce fait, l'OSS s'est engagé à veiller à ce que ses projets/programmes ou activités soient mis en œuvre conformément à ses obligations environnementales, sociales et de genre.

Malgré toutes les dispositions prises par l'OSS pour éviter et minimiser les risques environnementaux et sociaux liés à ses projets/programmes ou activités, ces derniers pourraient porter atteinte aux personnes ou à l'environnement. Afin de pallier à ces éventuelles situations, l'OSS a mis en place un mécanisme de doléances.

## QUI PEUT PORTER PLAINTÉ ?

Toute personne ou tout groupe de personnes affectées (ou qui risque d'être affectée) d'un point de vue environnemental, social ou de genre par un projet/programme ou activité mis en œuvre ou exécuté par l'OSS peut porter une plainte.

## COMMENT PORTER PLAINTÉ ?

Pour déposer une plainte, veuillez remplir le formulaire de plainte mis à disposition sur le site web de l'OSS dans les langues suivantes : [Français](#), [Anglais](#), [Arabe](#), [Espagnol](#), [Portugais](#).

A noter que les plaintes anonymes ne sont pas acceptées. Cependant, le nom du plaignant sera gardé confidentiel s'il/elle en fait la demande explicite.

## OU ENVOYER UNE PLAINTÉ ?

Les plaintes peuvent être transmises :

- Par courriel : [doleances@oss.org.tn](mailto:doleances@oss.org.tn)
- Par courrier : Boulevard du Leader Yasser Arafat, BP 31, Tunis Carthage 1080, Tunisie
- En main propre :
  - Au niveau de l'entité d'exécution du projet/programme
  - Siège de l'OSS (Boulevard du Leader Yasser Arafat, BP 31, Tunis Carthage 1080, Tunisie)

## QUELLES INFORMATIONS DOIVENT ETRE CONTENUES DANS UNE PLAINTÉ ?

La plainte doit :

- Décliner l'identité de l'auteur de la plainte ;
- Identifier le cas échéant le représentant et fournir la preuve qu'il est habilité à représenter l'auteur de la plainte ;

- Inclure les coordonnées de l'auteur de la plainte et, le cas échéant, du représentant (adresse(s) de résidence et/ou adresse(s) postale(s), numéro(s) de téléphone et/ou adresse(s) email ;
- Décrire le projet faisant l'objet de la plainte ;
- Décrire en quoi l'action ou l'omission de l'OSS ou de son partenaire a causé ou risque de causer un préjudice aux parties lésées ;
- Décrire les incidences environnementales et/ou sociales avérées ou potentielles motivant le dépôt de la plainte ;
- Joindre tout élément pouvant appuyer la plainte (photo, vidéo, déclaration, témoignage etc..).

Les plaignants souhaitant soumettre à nouveau une plainte relative à des enjeux précédemment traités par le Comité Environnemental et Social doivent exposer les preuves ou les circonstances nouvelles justifiant un réexamen de cette affaire.

## QUELLES SONT LES LIMITATIONS DU MECANISME ?

En plus des plaintes anonymes qui ne seront pas traitées, l'OSS ne traitera pas les plaintes qui concernent les cas suivants :

- Les allégations de fraude ou de corruption (auquel cas, le recours sera dirigé vers le mécanisme de déclaration de fraude) ;
- Les questions liées aux projets/programmes ou activités qui ne sont pas exécutés ou mis en œuvre par l'OSS ;
- L'octroi de dommages-intérêts ou fourniture d'une compensation directe ;
- Les plaintes relatives à des affaires portées devant des instances de recours judiciaire ou organes similaires ;
- Les plaintes futiles et malveillantes.

## QUI S'OCCUPE DU MECANISME DE DOLEANCE ?

Le Comité Environnemental et Social est l'organe chargé d'examiner de façon indépendante les plaintes environnementale, sociale, ou du genre qui ne peuvent pas être résolues au niveau de la gestion du projet/programme ou activités.

Le comité E&S est composé de :

- Président du Comité Technique de l'évaluation sociale et environnementale ;
- Responsable de la politique Genre ;
- Responsable de la composante sociale ;
- Responsable de la composante environnementale.

## COMMENT LES PLAINTES SONT-ELLES TRAITEES ?

### A. Réception de la plainte

Le Comité Environnemental et Social doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte via les canaux mentionnés ci-dessus.

### B. Analyse, catégorisation et enregistrement de la plainte

Dans un délai de 7 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte, elle est directement inscrite dans le registre de gestion des plaintes E&S. Les informations citées dans ce registre comprennent ; i) la date à laquelle la plainte a été reçue et enregistrée, ii) le nom et le lieu du projet concerné, iii) l'objet de la plainte et iv) l'identité du plaignant et/ou de son représentant éventuel.

La plainte sera ensuite catégorisée et transférée à la composante spécialisée.

### **C. Traitement de la plainte par composante spécialisée**

Dans les 15 jours ouvrables à compter de l'enregistrement de la plainte, et suite à sa catégorisation, le comité spécialisé sélectionné traitera et évaluera la résolution de la plainte.

- Traitement de plainte environnementale
  - Examen du risque et des preuves ;
  - Evaluation des risques E&S et conformité avec la politique E&S ;
  - Evaluation des études d'impact environnemental ;
  - Evaluation de la pertinence des actions d'atténuation ;
  - Mise à jour des actions d'atténuation prévues.
- Traitement de plainte sociale y compris le genre
  - Evaluation des risques sociaux et conformité avec la politique E&S et la politique Genre ;
  - Evaluation des études d'impact social ;
  - Evaluation de la pertinence des actions d'atténuation ;
  - Mise à jour des actions d'atténuations prévues.

Le comité spécialisé transmettra un rapport final au Comité Supérieur d'Arbitrage.

### **D. Prise de décision**

Dans les 10 jours ouvrables suivant le traitement et l'évaluation de la faisabilité de la résolution de la plainte par le comité technique spécialisé, le Comité Supérieur d'Arbitrage présidé par le Secrétaire Exécutif avec le responsable comité technique spécialisé prendront une décision finale concernant la plainte.

### **E. Clôture de la plainte et publication de la décision**

Une fois le processus de résolution de litige terminé dans un délai global de 4 semaines, l'OSS enregistra le rapport et toutes les recommandations dans le registre des plaintes.

L'OSS communiquera également sa décision au public concerné par le biais du :

- Site web de l'OSS
- Site web des entités d'exécutions.