



**COMMISSION DE GESTION DES PLAINTES EN
MATIERE DE TRANSFERT DE PROPRIETE**

MANUEL DE PROCEDURES

Décembre 2019

I- Contexte

Le Bénin a amorcé depuis quelques années, la modernisation de la gestion foncière et domaniale dans l'intérêt de toutes les parties prenantes et des populations. Celle-ci est axée sur :

- la numérisation de toutes les archives et de la documentation foncières avec *in fine* la dématérialisation de la gestion foncière ;
- l'élaboration et l'implémentation d'un logiciel « e-Terre » version 1 améliorée par la version 2 qui permet de consulter toutes les informations nécessaires, relatives à un titre foncier, de visualiser le bordereau analytique d'un titre foncier.

Par ailleurs, dans le cadre de l'évaluation des économies par la Banque Mondiale, à travers *Doing Business*, il est recommandé la mise en place par les administrations foncières et domaniales des Etats, des instances indépendantes de gestion des plaintes, en ce qui concerne l'indicateur « Transfert de propriété ».

C'est pour satisfaire à cette exigence que l'arrêté ministériel n°1908/MEF/DC/SGM/ANDF/JCP/SP/214SGG19 du 09 juillet 2019, portant institution d'une commission de gestion des plaintes (CGP) a été pris par le Ministre de l'Economie et des Finances. **(Annexe1)**.

Ce cadre offre l'occasion aux usagers de porter à la connaissance de la commission de gestion des plaintes toute situation administrative de nature à compromettre la jouissance de leur droits à prestations dans un délai raisonnable, notamment dans les cas spécifiques de transfert de propriété. .

Conscient du fait que ce système deviendra sou peu, le canal privilégié de gestion de dossiers en matière foncière et domaniale, il s'avère nécessaire d'y prévoir un manuel de procédure aux fins de meilleures conditions de son fonctionnement.

II- Présentation de la Commission

1- Composition de la commission

Aux termes de l'article 2 de l'arrêté ministériel portant institution de la commission de gestion des plaintes (CGP), la Commission est composée de cinq (05) membres qui se présentent comme suit :

Article 2 : la Commission est composée ainsi qu'il suit :

Président : le Président du Conseil d'Administration de l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier ;

Vice-Président : le Conseiller Technique Juridique (CTJ) du Ministère de l'Economie et des Finances ;

Rapporteur : le Directeur Général de l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier (DG/ANDF)

Membres :

- Le Chef de la Cellule Juridique du Ministère ;
- Le Coordonnateur de l'Unité de Gestion des Réformes des Finances Publiques ;
- Le Conseiller Technique au suivi des Réformes du Ministère de l'Economie et des Finances

2- Mission de la commission

La Commission a pour mission de :

- recevoir les plaintes ;
- instruire les plaintes conformément au manuel de procédure de la Commission ;
- mettre en œuvre le processus de règlement amiable du litige en tant que de besoin ;

- dresser des procès-verbaux des différentes séances de règlement de litige ;
- formuler des recommandations à l'adresse de l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier pour l'amélioration de ses prestations envers les usagers ;
- produire un rapport semestriel au Ministre de l'Economie et des Finances.

III- Délimitation du champ d'intervention de la commission A. Du champ matériel

La Commission de Gestion des Plaintes reçoit les plaintes liées à la procédure de transfert de propriété et au cadastre.

Sont exclues du champ d'intervention de la Commission, les plaintes liées :

- à la procédure de confirmation de droit de propriété,
- aux inscriptions de droits réels immobiliers, autres que la réquisition de mutation de titre foncier ;
- aux procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique ;
- au fonctionnement classique de l'Administration foncière et domaniale ;
- Etc.

Le requérant peut se plaindre de :

- Retard du dossier ;
- Refus d'enrôler le dossier ;
- Mauvais accueil ;
- Absence d'informations de suivi ;
- Mauvaise qualité de service ;
- Livraison du document ; - Autre.

B. Des personnes susceptibles de se pourvoir devant la Commission

La Commission de Gestion des Plaintes est compétente pour recevoir les plaintes provenant de :

- personne physique ou morale, de droit privé ou de droit public ayant requis les services de l'ANDF ;
- les mandataires de ces mêmes personnes, en l'occurrence les Notaires, les Avocats ou toute personne pouvant justifier d'un mandant régulier de la part de la personne effectivement concernée.

IV- Procédure de gestion des plaintes

A- De la saisine de la commission

La commission est saisie par deux modes : 1°) par plainte écrite rédigée sur papier libre ; 2°) par voie électronique.

A-1 Réception des plaintes déposées sur papier libre

- ✓ La plainte rédigée sur papier libre est déposée au secrétariat particulier du Directeur de Cabinet du Ministre de l'Economie et des Finances ou auprès de toute personne indiquée par ses soins.
- ✓ A la réception de la plainte, la personne indiquée vérifie si le document contient l'identité complète ainsi que les adresses utiles du requérant. Dans le cas contraire, il l'invite à apporter séance tenante ces informations.
- ✓ Si toutes les informations utiles sont portées sur le document de la plainte, ou après complément d'informations, la personne indiquée ayant reçu la plainte en donne décharge.
- ✓ Il transmet immédiatement la plainte au Président de la commission.

- ✓ Le service de réception des plaintes tiendra un registre « arrivée » et un registre « départ ».

A-2 Réception des plaintes par courriel

- La Commission peut être également saisie par voie électronique à l'adresse ci-après : **plaintecgp@finances.bj**;
- La plainte est adressée au Président de la Commission. Un mécanisme automatique d'accusé de réception est développé sur le système à l'adresse du requérant.

B- De l'affectation des plaintes

- Dès réception de la plainte formulée sur papier libre ou par voie électronique, le Président en prend connaissance ;
- Il l'affecte à un commissaire de son choix. Si la plainte est déposée par voie électronique, les autres commissaires sont mis en copie. Si la plainte est déposée sur papier libre, à défaut de scanner le document et de le transmettre au commissaire affectataire et aux autres commissaires par voie électronique, il assure par tout moyen approprié, l'affectation au commissaire instructeur et l'information des autres commissaires.

C- De l'instruction des plaintes par le Commissaire

Le commissaire désigné reçoit la plainte, ensemble avec les instructions du Président ;

C-1 Dossier ne nécessitant pas une instruction approfondie

Il y a deux cas de figures

C-1-1 Incompétence de la commission

Si le commissaire chargé de l'instruction constate que l'objet de la plainte outrepassé les attributions de la Commission, il rédige immédiatement un projet de réponse sous la signature du Président de la commission à l'adresse du requérant pour l'inviter à mieux se pourvoir.

C-1-2 Allégations avérées ne nécessitant pas une instruction approfondie

Le Commissaire instructeur propose à la signature du Président de la Commission un projet de réponse, au besoin après vérifications sommaires effectuées auprès des services de l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier. En transmettant le projet de réponse au Président, il s'assure de mettre tous les autres Commissaires en copie pour leurs observations éventuelles.

Tout commissaire qui a des observations sur le projet de réponse du commissaire instructeur, l'adresse au président de la Commission en mode révision avec copie au Commissaire instructeur.

Si le commissaire instructeur juge pertinente les observations ou si le Président l'instruit à cet effet, le commissaire instructeur prend en compte les observations formulées par les autres commissaires en reformulant son projet de réponse transmis au Président de la commission pour signature.

C-2 Dossier nécessitant une instruction approfondie

- ✚ Le commissaire reçoit le dossier ;
- ✚ Il définit la procédure d'instruction appropriée en tenant compte du contenu de la plainte et/ou des enjeux de la plainte ;

- ✚ L'instructeur saisit l'ANDF pour requérir ses explications. Il impartit un délai de réponse ;

- ✚ S'il le juge nécessaire, il saisit le requérant sur les observations de l'ANDF pour ses répliques ou contre-observations éventuelles. Il peut également saisir le requérant pour requérir des précisions par rapport au contenu de la plainte.

- ✚ Après réception de la réponse de l'ANDF et le cas échéant, les contreobservations du requérant, et dans tous les cas, lorsque l'instructeur estime l'instruction satisfaisante, il propose à la signature du Président de la commission, le projet de réponse, et si nécessaire les projets de recommandations à l'adresse de l'ANDF.

- ✚ Il met en copie les autres commissaires pour leurs observations éventuelles dans les délais prévus à cet effet ;

- ✚ A l'expiration des délais prévus pour les observations des autres commissaires ou après réception, examen et prise en compte éventuelle de leurs observations, un nouveau projet de réponse est soumis au Président pour signature.

- ✚ Par les soins du Président, le projet de réponse est adressé au requérant et, le cas échéant, des recommandations sont faites à l'endroit de l'Agence Nationale du Domaine et du Foncier.

- ✚ Si les allégations sont d'une extrême gravité ou si la complexité du dossier requiert une confrontation directe entre l'Administration foncière et domaniale et le requérant, l'instructeur désigné saisit le Président de la Commission qui convoque une audience plénière.

- ✚ Le commissaire qui entend solliciter une confrontation doit justifier de la nécessité d'une telle option. Il prépare dans ce cas un rapport succinct.
- ✚ Un rapport sanctionne la plénière et contient les précisions sur les solutions retenues au dossier ainsi que les recommandations à l'adresse de l'ANDF.

Dans tous les cas de figure, une réponse doit être adressée au requérant.

D- Des délais de traitement

- La personne en charge de la réception des plaintes les transmet sans délai au président de la commission,
- Le président de la commission l'affecte dans **les 24 heures** à compter de la réception ;
- Dans les cas visés au C-1, le commissaire instructeur dispose d'un délai de **24 heures** pour rendre son rapport ;
- Les observations des autres commissaires sur les rapports doivent être formulées dans les **24 heures** à compter de la transmission. Passé ce délai, le Président notifie la réponse au requérant ;
- Dans les cas prévus au C-2, c'est-à-dire en cas d'instruction approfondie, l'ANDF à **48 heures pour donner suite aux réquisitions** de l'instructeur ;
- Le commissaire dispose d'un délai de **48 heures** pour rendre son rapport. Dans ce cas, les observations des autres commissaires sont attendues dans **les 24 heures** de la transmission du projet de rapport.

Le Président dispose de **24 heures** à l'expiration du délai des observations des autres commissaires pour faire notifier au requérant la réponse ;

- En cas de décision de confrontation, les parties sont invitées à comparaître dans un délai de **72 heures** ;
- Le commissaire en charge du dossier dispose d'un délai **de 48 heures** à compter de la tenue de la plénière pour rendre son rapport.
- Les autres commissaires formulent leurs observations dans les **24 heures** suivant la transmission par l'instructeur du projet de rapport.
- Le Président dispose d'un délai de **24 heures** pour transmettre au requérant le projet de réponse.

En somme, la commission se donne un délai maximum de 15 jours ouvrés pour donner une suite au requérant.

V- Documents et outils de travail

L'Agence Nationale du Domaine et du Foncier met à la disposition de la Commission, les divers textes dont les membres de la commission auront besoin dans le cadre de l'instruction des dossiers, notamment les notes de services prises en matière de transfert de propriété et procédures connexes.

La Commission peut s'appuyer sur le personnel de l'Agence dans le cadre de certaines actions spécifiques.

Un formulaire de plainte est conçu et mis en ligne à l'attention des requérants **(voir Annexe 2)**.