REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

« Union-Discipline-Travail »

MINISTERE DE L'HYDRAULIQUE, DE L'ASSAINISSEMENT ET DE LA SALUBRITE

PROJET D'APPUI A LA SECURITE DE L'EAU ET A L'ASSAINISSEMENT (PASEA)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Version finale

Novembre 2024

TABLE DES MATIERES

Liste des sigles et abréviations ..... **II**
1. Contexte **3**
2. Objectif **4**
3. Principes directeurs **4**
4. Procédure **5**
4.1. Dépôt et Enregistrement 5
4.2. Accusé de réception 5
4.3. Tri et classification 6
4.4. Examen et Réponse 6
4.5. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord 7
4.6. Clôture et archivage 7
5. Dispositif institutionnel **9**
5.1. Les plaintes liées à la réinstallation 9
5.1.1 Premier niveau de règlement – Le comité local de gestion des plaintes 9
5.2.2. Deuxième niveau de règlement 9
5.2.3. Troisième niveau de règlement 10
5.3. Les plaintes liées aux travaux 11
5.3.1. Entreprise et mission de contrôle 11
5.3.2. Le comité central de gestion des plaintes 11
5.4. Les plaintes relatives aux relations de travail 12
5.4.1. Gestion des plaintes des travailleurs directs 12
5.4.2 Gestion des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux 13
5.5. Les plaintes sensibles 14
5.6. Le recours juridictionnel 14
6. Opérationnalisation du MGP **15**
6.1 Mise en place des organes de gestion 15
6.2 Renforcement des capacités des acteurs 15
6.3 Vulgarisation des procédures de dépôt et de traitement de plaintes 15
6.4 Suivi, rapport et évaluation 16
6.5 Budget de mise en œuvre du MGP 17

Liste des sigles et abréviations

ANDE	Agence Nationale de l'Environnement
BM	Banque mondiale
UC	Unité de Coordination
CE-PAR	Cellule d'Exécution du Plan d'Action de Réinstallation
CPR	Cadre Politique de Réinstallation
CS-PAR	Comité de Suivi des Indemnisations du Plan d'Action de Réinstallation
DAR	Direction de l'Assainissement Rural
DGAS	Direction Générale de l'Assainissement et de la Salubrité
DGBF	Direction Générale du Budget et des finances
DUP	Déclaration d'Utilité Publique
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
EIES	Étude d'Impact Environnemental et Social
GoCi	Gouvernement de Côte d'Ivoire
GIRE	Gestion Intégrée des Ressources en Eau
HS	Harcèlement Sexuel
Km	Kilomètres
M2	Mètre carré
MCLU	Ministère de la Construction du Logement et du l'Urbanisme
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINHAS	Ministère de l'Hydraulique de l'Assainissement et de la Salubrité
MM	Millimètre
NES	Norme Environnementale et Sociale
OIT	Organisation Internationale du Travail
ONAD	Office National de l'Assainissement et du Drainage
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ONEP	Office National de l'Eau Potable
ONPC	Office National de la Protection Civile
PAP	Populations Affectées par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PASEA	Projet d'Appui à la Sécurité de l'Eau et de l'Assainissement
PIB	Produit Intérieur Brut
PV	Procès-Verbal
TDR	Termes de référence
TGI	Tribunal de Grande Instance
SAP	Système d'Alerte Précoce
SG	Secrétaire Général
UCP	Unité de Coordination du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants

1. Contexte

Le projet d'appui à la sécurité de l'eau et à l'assainissement (PASEA) a pour objectif de développement de renforcer la gestion intégrée des ressources en eau, d'améliorer la gouvernance et la viabilité financière du secteur de l'hydraulique urbaine et d'accroître l'accès à des services améliorés d'eau potable et d'assainissement dans certaines régions de la Côte d'Ivoire. Le PASEA, d'un montant d'environ 250 Millions de Dollars soit environ 155 Milliards de F CFA sera mis en œuvre sur une période de six (06) ans et est organisé autour de cinq (5) composantes qui sont :

- Composante 1 : Mobilisation et Gestion des ressources en eau ;
- Composante 2 : Amélioration de l'accès à l'eau potable ;
- Composante 3 : Amélioration de l'accès à l'assainissement et à l'hygiène ;
- Composante 4 : Renforcement institutionnel et gestion de projet ;
- Composante 5 : CERC.

Ces composantes du projet seront mises en œuvre dans onze (11) régions de la Côte d'Ivoire à savoir le Folon, le Kabadougou, la Bagoué, le Tchologo, le Hambol, le Bounkani, le Béré, le Worodougou, le Bafing, le Poro, le Gontougo.

Les zones couvertes par le projet sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Les zones couvertes par le projet

No	District	Région	Départements
1	DENGUELE	FOLON	Minignan (Chef-lieu de région), Kaniasso
		KABADOUGOU	Odiénné (Chef-lieu de région), Gbéléban, Madinani, Samatiguila et Seguelon
2	SAVANE	BAGOUE	Boundiali (Che lieu de région), Kouto et Tengrela
		TCHOLOGO	Ferkessédougou (Chef-lieu de région), Kong et Ouangolodougou
		PORO	Korhogo (Chef-lieu de région), Dikodougou, M'Bengue et Sinématiali
3	VALLEE DU BANDAMA	HAMBOL	Katiola (Chef-lieu de région), Dabakala et Niankaramadougou
4	WOROBA	WORODOUGOU	Séguéla (Chef-lieu de région) et Kani
		BAFING	Touba (Chef-lieu de région), Koro et Ouaniniou
		BERE	Mankono (Chef-lieu de région), Dianra et Kounahiri
5	ZANZAN	GONTOUGO	Bondoukou (Chef-lieu de région), Koun-Fao, Sandégué, Transua et Tanda

		BOUNKANI	Bouna (Chef-lieu de région), Doropo Nassian et Téhini

Source : CPR PASEA, Août 2023

2. Objectif

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PASEA a pour objectif de fournir un cadre transparent, accessible et équitable pour permettre aux populations affectées et à toutes les parties prenantes de soumettre leurs plaintes, préoccupations et suggestions concernant les impacts environnementaux et sociaux du projet. Ce mécanisme vise à garantir une réponse appropriée, rapide et efficace aux préoccupations soulevées, afin de minimiser les tensions, d'améliorer la mise en œuvre du projet et d'assurer la conformité aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

3. Principes directeurs

Le MGP sera exploité sur la base des grands principes suivants

- **Accès équitable et transparent à la gestion des plaintes :** Assurer que toutes les parties prenantes, en particulier les personnes affectées par le projet (PAP), aient un accès facile et direct au MGP, quel que soit leur lieu de résidence, leur niveau de littératie ou leur statut économique.
- **Réponse rapide et appropriée aux plaintes :** Mettre en place un processus efficace pour recevoir, traiter, et résoudre les plaintes dans des délais définis, garantissant ainsi que les préoccupations des parties prenantes soient prises en compte de manière rapide et adéquate.
- **Suivi et documentation des plaintes :** Créer un système de suivi permettant de documenter toutes les plaintes soumises, de leur réception à leur résolution, afin d'assurer la traçabilité et la transparence du processus de gestion des plaintes, tout en respectant la confidentialité des informations sensibles.
- **Renforcement des relations entre le projet et les parties prenantes :** Utiliser les informations tirées des plaintes et préoccupations pour améliorer la mise en œuvre des activités du projet, renforcer la relation entre les équipes du projet et les communautés locales, et promouvoir un dialogue continu avec les parties prenantes.
- **Respect des droits des personnes affectées :** Garantir que les personnes affectées par le projet bénéficient d'un recours approprié en cas de violation de leurs droits, conformément aux dispositions légales nationales et aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale, notamment la NES 5 sur la réinstallation involontaire.
- **Gestion proactive des conflits :** Prévenir les conflits ou tensions en offrant aux parties prenantes un espace formel et organisé pour exprimer leurs préoccupations, réduisant ainsi les risques de contestation et de résistance au projet.
- **Intégration des plaintes dans les améliorations du projet :**
  Utiliser les plaintes et les feedbacks des parties prenantes comme un levier d'amélioration continue des pratiques sociales et environnementales du PASEA, afin d'assurer la durabilité du projet.
- **Adaptation aux réalités des différentes zones concernées :** Dans la mesure où le Projet couvrira diverses zones, le mécanisme à mettre en place sera adaptée aux réalités

de chaque zone d'intervention et reposera sur les instances locales existantes, impliquées dans la gestion des conflits, notamment au niveau communautaire. Ainsi, en fonction des réalités propres à chaque zone, des dispositions complémentaires pourraient être prise en compte en cas de nécessité.

4. Procédure

4.1. Dépôt et Enregistrement

Les plaintes et réclamations peuvent être soumises par plusieurs canaux, oralement, par écrit, selon le niveau de gestion concerné. Les dépôts des plaintes et réclamation peuvent se faire selon les canaux suivants :

Adresse physique (pendant les heures ouvrables - du lundi au vendredi, de 8h à 16h30) :

- Des boîtes à suggestions du projet PASEA sont disponibles dans les emplacements ci-dessous :
  - chef de quartier ou de village, secrétaire du comité local ;
  - cellule d'exécution du PAR, Service technique de la mairie territorialement compétente, à la Préfecture ou sous-préfecture territorialement compétente ;
  - siège local ou central de l'unité de coordination du PASEA (UC-PASEA) :

. **Projet d'Appui à la Sécurité de l'Eau et à l'Assainissement (PASEA),**
Sise aux II plateaux –vallons, Cité LEMANIA, lot N° 1802
Cocody Abidjan-Côte d'Ivoire, 08 BP 2346 ABIDJAN,
08 B.P. 2346 Abidjan 08/Tél: 27 22 40 90 90 ou 27 22 40 90 91.
Numéro de téléphone : (225) 27 22 40 90 90

En ligne (24/7)

- **Email :** ucpasea.p@gmail.com
- **Site web :** Le site web du projet sera conçu pour permettre la soumission de questions, de commentaires et de plaintes concernant le projet. Les détails concernant l'adresse URL seront communiqués ultérieurement.

- Une plainte verbale qui pourra être enregistrée dans le registre de plaintes déposés au niveau du chef du village ou du point focal, de la sous-préfecture, de l'unité de coordination locale et de l'ONG.

Toutes les plaintes seront systématiquement enregistrées dans des registres prévus à cet effet. L'enregistrement permet d'éviter les oublis, de faciliter le suivi, et d'assurer une bonne capitalisation des données.

4.2. Accusé de réception

Dès qu'une plainte est reçue, qu'elle soit formulée par écrit ou oralement, un **formulaire de plainte standardisé** est rempli pour documenter tous les détails pertinents. Ce formulaire inclut :

- les informations du plaignant (nom, coordonnées) ;
- la date et l'heure de la réception de la plainte ;
- la description détaillée de la plainte ;

- le canal par lequel la plainte a été reçue ;
- le numéro de dossier attribué à la plainte.

Un accusé de réception est ensuite délivré au requérant, comprenant le numéro de dossier unique, une copie du formulaire rempli, et les coordonnées du point focal ou de la personne responsable du suivi de la plainte.

- **Pour les plaintes soumises par téléphone ou via les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp)** : Le point focal du comité local remplit le formulaire en recueillant toutes les informations nécessaires auprès du requérant. Le plaignant est informé qu'il peut récupérer son accusé de réception auprès du comité local ou le recevoir par voie électronique, selon sa préférence.
- **En cas de plainte soumise par e-mail** : Le formulaire de plainte est rempli en utilisant les informations fournies dans l'e-mail. Un accusé de réception est envoyé par retour d'e-mail, incluant le numéro de dossier et une copie du formulaire rempli.
- **Si les réclamations sont exprimées lors de réunions** : Elles sont consignées dans le procès-verbal (PV) de la réunion, et un formulaire de plainte est rempli pour chaque réclamation. Ces formulaires sont ensuite officiellement transmis au point focal (ONG, le secrétaire du comité de gestion des plaintes) du comité local de gestion des plaintes pour compilation et suivi.

Le comité informe également le plaignant du délai prévu pour le traitement de sa plainte et des recours possibles en cas d'insatisfaction avec la décision rendue. Si des circonstances empêchent le respect des délais prescrits, le comité local, par l'intermédiaire de son point focal, se chargera d'informer le plaignant des raisons du retard et des nouvelles dates envisagées pour le traitement de sa plainte.

4.3. Tri et classification

La procédure de tri vise à déterminer si la plainte concerne la réinstallation, les travaux ou s'il s'agit d'une plainte sensible (comme les plaintes liées à des violences basées sur le genre). Le tri est effectué par le point focal de l'instance concernée et permet de savoir si la plainte nécessite une investigation sur le terrain ou l'intervention de ressources supplémentaires. Il permet également de déterminer si la plainte relève du Projet, des entreprises en charge des travaux, ou d'autres acteurs extérieurs au projet.

Transfert : Les plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences basées sur le genre, seront directement transférées au niveau central pour traitement spécifique et prioritaire.

4.4. Examen et Réponse

Les comités responsables se réunissent une fois par semaine pour examiner les plaintes qui leur sont soumises. À la demande du Président du Comité local de Gestion de Plaintes, une réunion extraordinaire peut être organisée en fonction de la gravité de la plainte reçue. Le Président de l'instance concernée prend les dispositions nécessaires pour effectuer des vérifications sur le terrain et mobiliser, si nécessaire, des personnes-ressources pour résoudre la plainte. Une fois l'examen terminé, le requérant est invité par l'instance ayant traité la plainte pour lui communiquer la réponse.

- Si la plainte est jugée fondée, une proposition de solution est faite au requérant. Si celui-ci accepte la solution, elle est mise en œuvre immédiatement.
- Si la plainte est jugée non fondée, une décision de rejet est notifiée au plaignant avec les motifs du rejet.

Les notifications de décision sont faites sous forme de procès-verbal signé par les parties présentes lors de la réunion.

4.5. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord

Une fois que la plainte a été traitée, le président du comité communique la décision au plaignant ainsi qu'à l'accusé ou à l'entité impliquée, dans les délais impartis. La réponse adressée au plaignant doit être adaptée à son niveau intellectuel, social et culturel. Cette réponse pourra inclure :

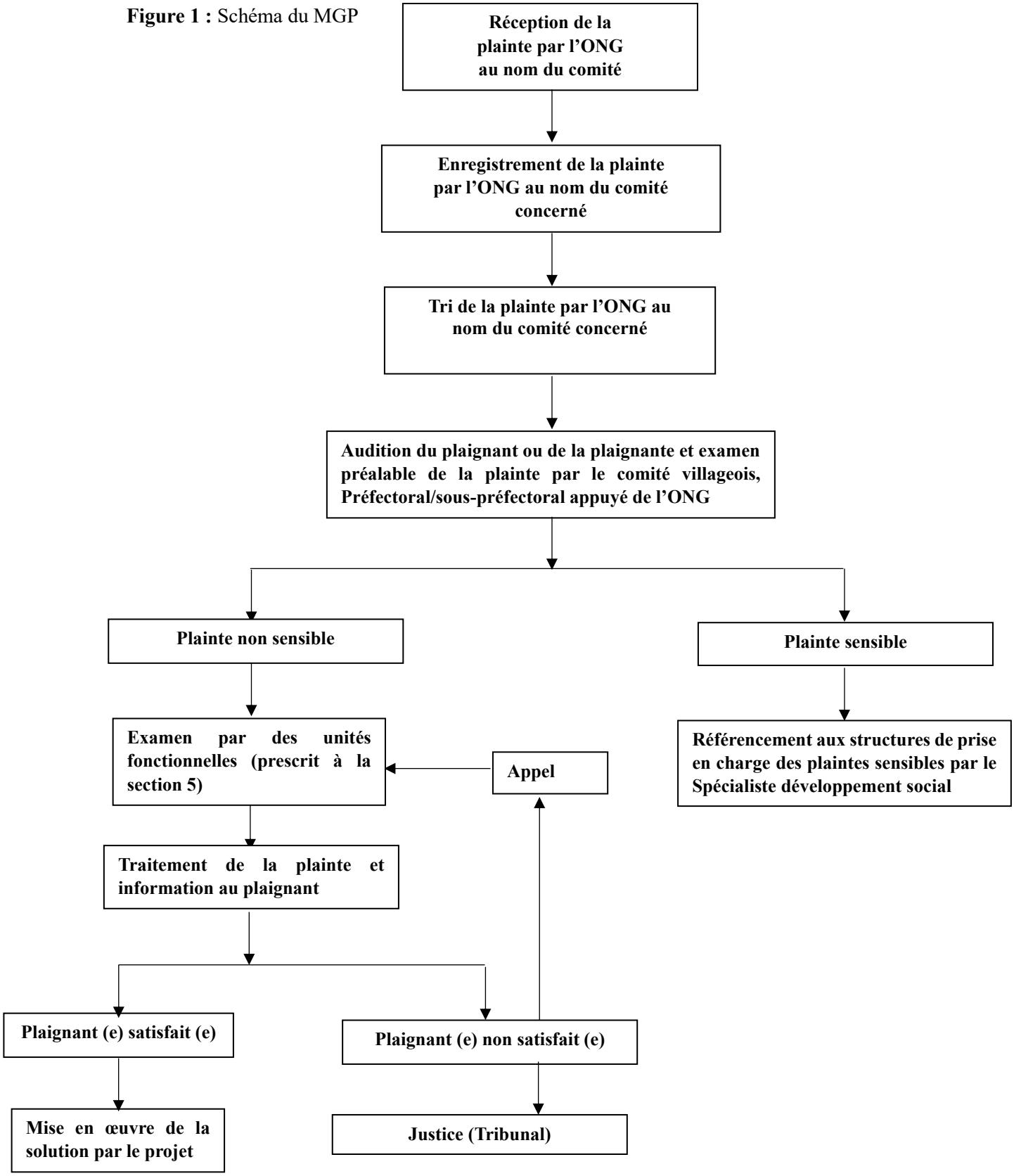
- Des explications sur le traitement de la plainte,
- Les étapes à suivre pour le traitement final,
- Les moyens de dialogue pour fournir des éclaircissements supplémentaires,
- Les structures habilitées à prendre en charge les cas dépassant les compétences de l'instance concernée.

Tout plaignant non satisfait de la réponse à sa plainte peut faire appel pour un réexamen qui sera assigné à un niveau supérieur. Le plaignant peut également recourir à la voie judiciaire.

4.6. Clôture et archivage

Les plaintes résolues seront clôturées avec un formulaire co-signé par le président du comité de gestion et le requérant. Une copie du formulaire sera remise au plaignant, une copie archivée par le comité responsable, et une autre transmise à l'UCP pour archivage. Pour les plaintes non résolues qui feront l'objet d'un recours judiciaire, l'UCP assurera un suivi jusqu'à la décision finale. Chaque dossier de plainte comportera les formulaires de plainte et de clôture, les procès-verbaux, et toute documentation pertinente liée au traitement de la plainte.

Figure 1 : Schéma du MGP



5. Dispositif institutionnel

Chaque type de plainte nécessite la participation de différentes parties. Par conséquent, après l'étape de tri et de classification de la section 4.5, la résolution de la plainte sera effectuée selon le processus et les responsabilités suivants.

5.1. Plaintes liées à la réinstallation

Pour gérer les plaintes des personnes affectées par les activités de réinstallation du PASEA, trois (03) niveaux de traitement des plaintes sont prévus :

- ✓ Au niveau local ou villageois (1er niveau de règlement)
- ✓ Au niveau de la CE-PAR (2e niveau de règlement)
- ✓ Au niveau du Comité de Suivi (3e niveau de règlement)

5.1.1 Premier niveau de règlement – Le comité local de gestion des plaintes

Ce comité sera mis en place par un arrêté du Préfet dans chaque localité concernée par le projet. Ce comité sera composé des membres suivants :

- Le chef du village ou son représentant (le président du comité local) ;
- Le chef de terre ;
- Trois (03) leaders religieux ;
- Deux (02) représentants d'organisations locales (un jeune et une femme) ;
- Trois (03) représentants des personnes affectées par le projet (dont une femme)
- Un (01) représentant de l'ONG qui accompagne les personnes affectées.

Un(e) secrétaire, qui sera une personne lettrée, sera désigné(e) au sein du comité pour cette tâche. Ce comité sera chargé d'accomplir les tâches suivantes :

- Recevoir et enregistrer les plaintes envoyées directement ou transférées depuis d'autres sources (WhatsApp, SMS, website etc).
- Rechercher et proposer des solutions amiables pour résoudre les plaintes relevant de la responsabilité du comité.
- Transmettre les plaintes qui ne relèvent pas de l'autorité du comité, les plaintes non résolues et les plaintes sensibles aux parties concernées afin qu'elles puissent être traitées dans les étapes suivantes.
- Notifier le plaignant de la réception de la plainte, du processus de traitement et des résultats conformément aux dispositions de la section sur la procédure.
- Synthétiser et rapporter périodiquement (trimestriels) la mise en œuvre du MGP à l'Unité de Coordination du PASEA (notamment au spécialiste en sauvegarde sociale). Ces rapports indiqueront le nombre de plaintes reçues, traitées et résolues, ainsi que les délais de traitement.

Le comité se réunira une fois par semaine pour examiner les plaintes qui sont de son ressort et devra donner une réponse au plaignant dans un délai de **dix (10) jours ouvrables** maximum après la réception de la plainte.

5.2.2. Deuxième niveau de règlement

Le deuxième niveau de règlement des plaintes liées à la réinstallation est assuré par la commission de gestion des plaintes de la cellule d'exécution du Plan d'Action de Réinstallation

(PAR), créée par un arrêté du ministère en charge de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme. Cette commission est responsable de la gestion des plaintes concernant la réinstallation. Elle se compose des membres suivants :

- Un représentant de la Préfecture territorialement compétente (président de la commission) ;
- un représentant de la mairie territorialement compétente ;
- un représentant du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU) ;
- un représentant du Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture et du développement rural ;
- un représentant du Ministère des Ressources Animales et Halieutiques
- un représentant de l'Unité de Coordination du Projet d'Appui à la Sécurité de l'Eau et de l'Assainissement (Point focal) ;
- un représentant de la Commission Administrative d'Indemnisation de la Purge des Droits Coutumiers;
- un représentant de l'ONG chargée d'accompagner les personnes affectées par le projet (PAP) ;
- deux représentants des PAP, dont une femme, désignés par leurs pairs.

Cette commission est chargée de traiter des plaintes qui lui sont directement adressées ou transmises par le comité local. Les résultats seront notifiés au comité local ou à l'UCP afin qu'ils puissent en informer le plaignant conformément à la réglementation. Cette commission dispose d'un délai de **quinze (15) jours ouvrables** à compter de la date de réception de la plainte, pour faire un retour au plaignant.

5.2.3. Troisième niveau de règlement

Les plaintes et réclamations qui n'ont pas pu être réglées par la CE-PAR sont transférées au Comité de suivi des indemnisations. Le Comité de suivi est composé des membres suivants :

- un représentant de la Préfecture territorialement compétente (président de Comité)
- un représentant du Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural ;
- un représentant du Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme ;
- un représentant du ministère des finances et du Budget
- le Coordonnateur du PASEA assisté du spécialiste en sauvegarde sociale de l'UC-PASEA ;
- le président de la CE-PAR ;

Dès réception, le Président convoque les membres dont l'expertise est requise pour examiner la plainte et trouver une solution adéquate. Le plaignant est alors convoqué pour une nouvelle négociation à l'amiable. En cas d'accord à l'issue des négociations, un PV de règlement à l'amiable est signé et les décisions sont directement exécutées. Le comité de suivi dispose d'un délai de **quinze (15) jours ouvrables** à compter de la date de réception de la plainte, pour faire un retour au plaignant.

5.3. Plaintes liées aux travaux

Deux (02) niveaux sont également prévus pour le règlement des plaintes qui surviendraient pendant la phase des travaux, le premier niveau de règlement des plaintes étant constitué par l'entreprise et la mission de contrôle.

5.3.1. Entreprise et mission de contrôle

Le premier niveau de gestion des plaintes liées aux travaux sera composé des représentants de l'entreprise en charge des travaux, et de la mission de contrôle, tel qu'indiqué ci-après :

- Directeur des travaux *(Entreprise responsable des travaux)*
- Responsable environnement et social des travaux *(Entreprise responsable des travaux)*
- Chef du personnel (*Entreprise responsable des travaux)*
- Chef de chantier *(Entreprise responsable des travaux*)
- Chef de mission (*mission de contrôle)*
- Responsable environnement et social *(Mission de contrôle)*

Le point focal chargé de la réception des plaintes pendant la phase des travaux est le spécialiste en charge des questions environnementales et sociales de l'entreprise. Un point hebdomadaire sur la gestion des plaintes sera fait à l'Unité de Coordination du Projet. Ce comité dispose également de **dix (10) jours ouvrables** à compter de la date de dépôt de la plainte pour l'examen de la plainte et la proposition d'une solution au requérant.

5.3.2. Comité central de gestion des plaintes

Le Comité central de gestion des plaintes est chargé de la gestion et du traitement des plaintes qui lui sont soumises directement, ou des plaintes non résolues par les échelons inférieurs. Le comité central comprend des membres permanents et des membres non permanents.

Les membres permanents du comité central de gestion des plaintes sont composés par le personnel de l'UCP ci-dessous :

- Coordonnateur du PASEA ;
- Responsable Administratifs et Financier ;
- Spécialiste en sauvegarde sociale ;
- Spécialiste en sauvegarde environnementale ;
- Spécialiste en suivi-évaluation ;

Les membres non permanents se composent des points focaux des structures suivantes, en fonction des zones d'intervention et des composantes concernées par la plainte :

- Direction Générale des Ressources en Eau (DGRE) ;
- Direction de l'Assainissement Rural (DAR)
- Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU) ;
- Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD) ;
- Office National de l'Eau Potable (ONEP)
- Office National de la Protection civile (ONPC) ;

5.4. Plaintes relatives aux relations de travail

5.4.1. Gestion des plaintes des travailleurs directs

- Premier niveau : Le Responsable Administratif et Financier (RAF) de l'UCP sera le point focal désigné pour recevoir, examiner et traiter les plaintes ou préoccupations des travailleurs du Projet. Dès réception de la plainte, le RAF en rendra compte au Coordonnateur du Projet et prendra toutes les dispositions nécessaires pour un règlement à l'amiable, avec le recours à toute personne utile à la résolution de la plainte. Un retour devra être fait au plaignant dans un délai maximum de **dix (10) jours**. Si la solution proposée ne satisfait pas le plaignant, la plainte sera transmise au niveau supérieur pour traitement.

Le RAF est également responsable de l'archivage des données liées aux plaintes des travailleurs et du rapport sur ces plaintes. Les statistiques seront transmises au spécialiste en sauvegarde sociale du PASEA pour inclusion dans les rapports trimestriels sur la gestion des plaintes.

- Deuxième niveau : Si la plainte n'est toujours pas résolue, elle sera soumise à l'inspecteur du travail et des lois sociales pour une nouvelle tentative de règlement à l'amiable. En cas d'échec, le plaignant pourra porter l'affaire devant le tribunal du Travail territorialement compétent pour un arbitrage judiciaire.

Le tableau ci-après indique les différents délais, étapes et responsabilités dans la gestion des plaintes liées aux travaux.

Tableau 2: les différents délais, étapes et responsabilités dans la gestion des plaintes liées aux travaux

Responsables	Etapes de traitement	Délais
Requérant	Dépôt de la plainte	Jour 0
RAF	Réception/Accusé Collecte d'information/ Conciliation/Mise en œuvre des accords convenu	10 jours ouvrables
Inspecteur du travail	Réception des plaintes ou 2e Instance/Investigations/Recherche de solutions amiables	15 jours ouvrables
PASEA	Archivage des documents	15 jours ouvrables

Source : MGP PASEA,Octobre 2024

5.4.2 Gestion des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux

Les entreprises qui emploient des travailleurs contractuels et les fournisseurs principaux sont tenus de mettre en place leur propre mécanisme de gestion des plaintes pour leurs employés. Cependant, ces travailleurs auront également accès au mécanisme de gestion des plaintes du Projet, tel que décrit dans les sections précédentes (niveau de l'UCP).

Les modalités de ce mécanisme de gestion des plaintes devront être clairement précisées dans les contrats de travail et communiquées aux parties concernées. Lors des négociations des contrats, l'employeur devra informer les travailleurs de leurs droits et obligations ainsi que des procédures disponibles pour régler les éventuels différends de manière amiable. Chaque entreprise en charge de la réalisation des travaux pour le compte du PASEA mettra en place un MGP dédié à ses employés.

- Premier niveau : En cas de problème lié à leurs conditions de travail, les travailleurs contractuels ou les employés des fournisseurs doivent d'abord s'adresser au chef du personnel de l'entreprise. Ce dernier doit immédiatement informer le directeur des travaux ou le chef de projet, selon les cas. Ces responsables ont alors un délai de **dix (10) jours ouvrables** pour trouver une solution et régler la plainte de manière satisfaisante.
- Deuxième niveau : Si la plainte n'est pas résolue au premier niveau, les travailleurs contractuels ou les employés des fournisseurs peuvent porter la plainte au spécialiste en sauvegarde sociale du PASEA ou directement au Responsable Administratif et Financier (RAF) de l'UCP. Dès réception de la plainte, le spécialiste en sauvegarde social informe le RAF, qui mettra en œuvre toutes les mesures nécessaires pour parvenir à un règlement amiable. Un retour doit être fait au plaignant dans un délai de **quinze (15) jours ouvrables.**
- Troisième niveau : En cas de non-satisfaction, la plainte sera transmise à l'inspecteur du travail pour une nouvelle tentative de règlement à l'amiable dans un délai de 7 jours. Si cette tentative échoue, l'employé peut engager une action en justice devant le tribunal du Travail territorialement compétent.

Tableau 3: traitement des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux

Responsables	Etapes de traitement	Délais
Requérant	Dépôt de la plainte	Jour 0
Chef du personnel	Réception/Accusé Collecte d'information et pré-traitement	10 jours ouvrables
RAF PASEA	Réception/Accusé Collecte d'information/ Conciliation/Mise en œuvre des accords convenu	15 jours ouvrables
Inspecteur du travail	Réception des plaintes /Investigations/ Recherche de solutions amiable	7 jours ouvrables

PASEA	Archivage des documents	Dès clôture de la plainte

Source : MGP PASEA, Octobre 2024

5.5. Plaintes sensibles

Les plaintes jugées sensibles sont celles liées au VBG ; Harcèlement Sexuel (HS) et Exploitations et Abus Sexuel (EAS). Ces plaintes sont gérées au niveau central. Un point focal sera désigné au sein de l'UC PASEA, et ses coordonnées seront mises à disposition pour faciliter les dépôts anonymes. Si l'identité du plaignant est connue, le MGP devra garantir la confidentialité en respectant les dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel. Après enregistrement de la plainte, celle-ci est référée aux points focaux identifiés dans les instances des plateformes de lutte contre les VBG mises en place par le ministère de la femme, de la famille et de l'enfant, pour une prise en charge immédiate.

Ces plaintes suivront des protocoles spécifiques qui garantissent que :

- la Banque mondiale soit immédiatement informée de l'incident avec les détails suivants : date de l'incident, date du rapport, âge/genre de la survivante, âge/genre/employeur présumé de l'auteur, lien avec le Projet (si déclaré), ainsi que les services offerts à la survivante et acceptés ou non ;
- le/la survivant(e) soit référé(e) aux services de base (médical, psychosocial, et si elle/le souhaite, aux services légaux) immédiatement après la déclaration ;
- la confidentialité et les principes centrés sur le/la survivant(e) soient respectés à toutes les étapes du processus d'accompagnement.

Pour les autres plaintes sensibles liées aux autres aspects (fiduciaires, VCE, droits humains, etc.) elles doivent être directement transmises à l'UCP qui assurera avec les personnes compétentes, les investigations nécessaires à leur traitement.

5.6. Recours juridictionnel

Le Projet s'efforcera de régler à l'amiable toutes les plaintes qui surviendraient. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait des solutions proposées, il aura la possibilité de saisir les juridictions compétentes territorialement. Les frais liés à cette procédure seront à la charge du plaignant, sauf décision contraire du tribunal. Un mécanisme de suivi sera mis en place pour suivre les plaintes transférées à la justice, afin d'assurer l'application des décisions judiciaires et de clôturer les plaintes dans le cadre du MGP.

Pour les différends liés au travail, le tribunal compétent est celui du lieu du travail. Toutefois, pour les litiges nés de la résiliation du contrat de travail et nonobstant toute attribution conventionnelle de juridiction, le travailleur a le choix entre le tribunal de sa résidence et celui du lieu du travail (article 81.10 du code du travail, 2015).

NB : Le mécanisme pourra faire appel à toute personne dont l'expertise est nécessaire pour la résolution à l'amiable des plaintes.

6. Opérationnalisation du MGP

6.1 Mise en place des organes de gestion

Des comités de gestion des plaintes seront progressivement mis en place en fonction des activités de mise en œuvre des différents sous-projets. Ces comités, notamment ceux chargés de la gestion des plaintes liées à la réinstallation, seront créés par arrêté du Préfet de Département territorialement compétent. L'installation des membres des différents comités sera assurée par la Préfecture et/ou la mairie et le PASEA.

6.2 Renforcement des capacités des acteurs

Dans le cadre du Projet, la mise en œuvre du présent MGP nécessite au préalable le renforcement des capacités des membres des différentes instances de gestion des plaintes.
Par conséquent, suite à l'approbation du document, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du présent MGP. Ils seront formés également sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations), sur les risques de VBG/EAS/HS, VCE et sur la prise en compte du genre.

6.3 Vulgarisation des procédures de dépôt et de traitement de plaintes

La garantie de l'efficacité du MGP passe nécessairement par l'information et la communication sur les droits et prérogatives des différentes parties prenantes. En effet, la sensibilisation est un élément clé pour établir et maintenir des relations de confiance, gage d'un bon fonctionnement du mécanisme. Il importe par conséquent que les informations relatives au MGP, les moyens de saisine, les étapes de la procédure et les délais moyens de traitement fassent l'objet d'une large vulgarisation à tous les niveaux (mairies, préfectures, médias locaux, affiches, réunions à organiser dans les villages, entretiens avec les autorités locales, crieurs publics…). Il est également fondamental que les différentes parties prenantes reçoivent des explications sur les différents types de plaintes qui peuvent être soumis au mécanisme.

Ainsi, les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le Projet ou d'en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations liées à la mise en œuvre globale du Projet et particulièrement sur les règles et procédures de gestion des plaintes, ainsi que les différentes voies de recours. Ces informations doivent être diffusées au niveau de toutes les zones d'intervention du Projet, dans un langage accessible à tous.

Le MGP sera publié par le PASEA et fera l'objet d'une diffusion auprès des différentes parties prenantes, notamment les populations riveraines des travaux, les autorités administratives, les collectivités territoriales, les personnes susceptibles d'être affectées par les travaux et les bénéficiaires. Cette diffusion se fera à travers des sessions qui seront organisées lors des rencontres d'information organisées dans le cadre de la préparation des études, la mise en place des différents comités et au travers des messages sur les ondes des radios locales, crieurs publics, impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le Projet et le MGP au niveau des localités concernées, sur la page Facebook et le site internet du Projet. En outre, des dépliants et des notes imagées du fonctionnement du MGP seront élaborés et diffusés dans

toutes les zones d'intervention du projet. Enfin, le manuel du MGP sera disponible au niveau de l'administration locale (préfecture, mairies).

6.4 Suivi, rapport et évaluation

L'ensemble de l'UCP, avec à sa tête le Coordonnateur, est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. Cependant, le suivi des plaintes est assuré directement par le spécialiste en sauvegarde sociale et en communication du Projet. A ce titre, le PASEA veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-Projets.
Par ailleurs, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.
Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- nombre de campagnes d'information et de sensibilisation sur le MGP/Proportion de zones d'intervention du Projet qui ont été couvertes ;
- types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- nombre de personnes formées dont les femmes et les jeunes;
- types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- proportion de plaintes soumises par des femmes ;
- proportion de plaintes sensibles enregistrées ;
- durée moyenne de traitement des réclamations/plaintes ;
- nombre de plaintes reçues/Proportion de plaintes résolues à travers le MGP (aux différents niveaux);
- proportion de plaintes soumises au règlement judiciaire ;
- proportion de plaintes réglées dans les délais ;
- proportion de réponse envoyées aux requérants dans les délais. ;
- taux de satisfaction des requérants.
- nombre de PV/Fiches de clôture de résolutions plaintes disponibles.

Toutes les plaintes seront enregistrées dans une base de données Excel, facilitant le suivi au niveau de l'UCP. Un rapport hebdomadaire sur la gestion des plaintes sera produit par les différentes instances et transmis à l'UCP, qui intégrera ces informations dans un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes. Le rapport décrira la typologie des plaintes enregistrées, les résultats obtenus, et les leçons tirées pour améliorer la gestion future. En outre, des entretiens seront organisés une fois par trimestre avec les parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. L'UC PASEA tiendra un registre complet des plaintes directement reçues ou transmises par les comités locaux. L'équipe de sauvegarde environnementale et sociale assurera un suivi basé sur les indicateurs suivants :

- nombre total de plaintes reçues,
- nombre et pourcentage de plaintes ayant abouti à un accord ou à une résolution,
- nombre et pourcentage de plaintes soumises par des personnes vulnérables,
- nombre et pourcentage de plaintes transférées à d'autres structures,
- nombre et pourcentage de plaintes non résolues.

Ces indicateurs alimenteront les rapports de suivi-évaluation.

6.5 Budget de mise en œuvre du MGP

Pour assurer le bon fonctionnement et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes (MGP), un plan d'action sera élaboré, incluant un certain nombre d'activités planifiées, notamment :

- la formation des membres du comité de gestion des plaintes,
- la sensibilisation des parties prenantes et des communautés locales sur les procédures du MGP,
- l'installation et l'entretien des points de collecte des plaintes (boîtes de dépôt, plateforme en ligne, etc.),
- le suivi et la gestion des plaintes (enquêtes, analyses, résolutions),
- les sessions de médiation et de concertation,
- la communication régulière sur l'avancement du traitement des plaintes,
- la mise en place d'un système de suivi-évaluation pour assurer l'efficacité du MGP,
- l'organisation d'ateliers périodiques pour l'évaluation et l'amélioration du processus de gestion des plaintes.

ANNEXES

1. Définition des Concepts
2. Formulaire d'enregistrement des plaintes
3. Formulaire de clôture des plaintes
4. Registre des plaintes
5. Grille de suivi des plaintes
6. Base de données des plaintes (Excel)
7. Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes
8. Modèle d'accusé de réception
9. Procès-verbal de négociation
10. Formulaire de pré-traitement des plaintes

DEFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS

- **Abus sexuel**

On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel (UNFPA, Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4).

- **Acquisition de terres**

« L'acquisition de terres » se réfère à toutes les méthodes d'obtention de terres aux fins du Projet, qui peuvent inclure l'achat ferme, l'expropriation et l'acquisition de droits d'accès, comme des servitudes ou des droits de passage. L'acquisition de terres peut également se définir comme : a) l'acquisition de terres inoccupées ou inutilisées, que le propriétaire foncier tire ou non ses revenus ou sa subsistance de ces terres ; b) la saisie de terres domaniales utilisées ou occupées par des individus ou des ménages ; et c) la submersion de terres ou l'impossibilité d'utiliser des terres ou d'y accéder par suite du Projet. « La terre » comprend tout ce qui pousse ou est fixé en permanence au sol, comme les cultures, les bâtiments et d'autres aménagements, ainsi que les plans d'eau qui s'y trouvent (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, note de bas de page N° 1).

- **Autres parties concernées**

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le Projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels (Banque mondiale, 2017, NES N°10 CES-Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2).

- **Bénéficiaires**

Les bénéficiaires d'un Projet sont les personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du Projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du Projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au Projet et bénéficieront ainsi de son existence ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou familles qui vivent dans la zone d'influence du Projet (FAO, préparation et analyse des avant-Projets d'investissement).

- **Coût de remplacement**

Selon la NES N°5, le « coût de remplacement » se définit comme une méthode d'évaluation qui établit une indemnisation suffisante pour remplacer les actifs, plus les coûts de transaction nécessaires associés au remplacement desdits actifs. Là où existent des marchés qui fonctionnent, le coût de remplacement correspond à la valeur marchande établie à partir d'une évaluation immobilière indépendante et compétente, plus les coûts de transaction. Là où des marchés fonctionnels font défaut, le coût de remplacement peut être déterminé par d'autres moyens, tels que le calcul de la valeur de production des terres ou des actifs productifs, ou de la valeur non amortie du matériau de substitution et de la main-d'œuvre à utiliser pour la construction des structures ou d'autres actifs immobilisés, plus les coûts de transaction (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N°5, note de bas de page 6).

- **Déplacement économique/Déplacement physique**

Le déplacement économique renvoie à la perte de terres, d'actifs ou d'accès à ces actifs, qui donne notamment lieu à une perte de source de revenus ou d'autres moyens de subsistance ; quant au déplacement physique, il désigne le déménagement, la perte de terrain résidentiel ou de logement du fait de l'acquisition de terres ou l'imposition de restrictions à l'utilisation qui en est faite (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, Paragraphe 1)

- **Discrimination**

Toute distinction, exclusion ou préférence fondée, entre autres, sur la race, la couleur, 0le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale, qui a pour effet de détruire ou d'altérer l'égalité des chances ou de traitement en matière d'emploi ou de profession (OIT, 2014, Systèmes de résolution des conflits du travail : lignes directrices pour une performance accrue, p. 232).

- **Conflit**

Le conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en opposition avec les attentes des autres (http://www.gpp.oiq.qc.ca/Definition_de_conflit.htm). Selon Seydou Kamissoko (2008), un conflit survient entre deux entités (individus, groupes, organisations, classes sociales, nations, etc.) à cause d'un objet précis lorsque les buts, les actions ou les comportements de l'une sont incompatibles avec ceux de l'autre à un moment précis et dans un lieu précis.

- **Exploitation sexuelle**

L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Certains types de « prostitution forcée » peuvent également entrer dans cette catégorie (UNFPA, Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4).

- **Expropriation pour cause d'utilité publique**

L'expropriation pour cause d'utilité publique est un mode original d'acquisition des biens immobiliers par la puissance publique. Elle se définit comme l'opération par laquelle l'Etat ou d'autres personnes de droit public, dans un but d'utilité publique, contraignent un particulier à lui céder son immeuble détenu en pleine propriété, moyennant le payement d'une indemnité juste et préalable (Modes d'expropriation des terrains détenus en pleine propriété (e-monsite.com).

- **Fournisseurs principaux**

Les fournisseurs principaux sont les fournisseurs qui, sur une base continue, approvisionnent directement le Projet en fournitures ou matériaux dont il a besoin pour remplir ses fonctions essentielles (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 2, Note de bas de page N°5).

- **Genre**

Le genre se réfère aux rôles et responsabilités des femmes et des hommes que construit la société au sein d'une culture ou dans un espace donné. Ces rôles subissent l'influence des perceptions et Page 37 sur 50 attentes découlant de facteurs culturels, politiques, écologiques, économiques, sociaux et religieux, ainsi que des coutumes, des lois, de la classe sociale, de l'ethnie et de préjugés individuels ou institutionnels. Les attitudes et les comportements des genres sont appris et peuvent être modifiés (CEDPA, 1997, Whasington, Genre et développement).

- **Harcèlement moral**

Le harcèlement moral se définit comme le comportement d'une personne envers une autre qui vise à l'intimider et à l'humilier, notamment avec des violences verbales ou physiques, souvent en présence de collègues de travail. Quelques exemples de cas de harcèlement moral d'un travailleur : traitements injustes, charge de travail trop importante, afin qu'il ne parvienne pas à atteindre les objectifs, menaces régulières de licenciement, discrimination pour les formations et les promotions (OIT, 2014, Systèmes de résolution des conflits du travail : lignes directrices pour une performance accrue, p. 235).

- **Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel désigne les avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle (Comité permanent inter organisations, 2015, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement).

- **Grève**

Arrêt ou retrait de travail temporaire concerté d'un groupe de travailleurs dans un ou plusieurs établissements pour exprimer leurs préoccupations ou imposer leurs exigences telles que des conditions de travail (salaires, nombre d'heures de travail, horaires), la sécurité de l'emploi, etc. L'action de grève peut être totale, quand tout travail est arrêté, ou partielle quand, par exemple, les travailleurs refusent d'accomplir des heures supplémentaires (OIT, 2014, Systèmes de résolution des conflits du travail : lignes directrices pour une performance accrue, p.235).

- **Mécanisme de gestion des plaintes**

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES 10, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1).

- **Moyens de subsistance**

Les moyens de subsistance renferment l'éventail complet des moyens que les individus, les familles et les communautés mettent en œuvre pour gagner leur vie, tels que l'occupation d'un emploi salarié, la pratique de l'agriculture, de la pêche, de la cueillette, d'autres moyens de subsistance fondés sur les ressources naturelles, le petit commerce et le troc (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, note de bas de page N°3).

- **Personnes défavorisées ou vulnérables**

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES 10 page 19, note de bas de page 28).

- **Personnes touchées**

Peuvent être considérées comme des personnes touchées, les personnes qui : a) ont des droits légaux formels sur les terres ou biens visés ; b) n'ont pas de droits légaux formels sur les terres ou les biens visés, mais ont des revendications sur ces terres ou ces biens qui sont ou pourraient être reconnus en vertu du droit national ; c) n'ont aucun droit légal ni de revendications légitimes sur les terres ou les

biens qu'elles occupent ou qu'elles utilisent (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, paragraphe N° 10).

- **Plainte**

La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du Projet qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse d'un riverain. Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre du Projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le Projet lors de la mise en œuvre

- **Recevabilité**

La « recevabilité » est la qualité que doit présenter la demande dont un plaideur saisit une juridiction pour que le juge en soit régulièrement saisi. Si la demande ne réunit pas l'ensemble des conditions fixées par la Loi, la demande est dite « irrecevable », c'est-à-dire que le juge va la rejeter sans qu'il puisse examiner si elle est bien fondée (www.dictionnairejuridique.com/definition/recevabilite.php: Dictionnaire du droit privé, Serge Braudo). Dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PASEA, toutes les plaintes liées au Projet sont recevables, quelle que soit leur forme.

- **Redevabilité**

Selon la Norme Fondamentale Humanitaire (2015) : « la redevabilité est le processus par lequel les organisations exercent leurs pouvoirs de façon responsable en prenant en considération les différentes parties prenantes. Cela implique le respect des engagements pris par le Projet et l'obligation de rendre compte aux différentes parties prenantes des décisions et actions pouvant avoir un impact sur les parties prenantes.

- **Requête**

Besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le Projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte (Projet électrique de Nachtigal 2015, MGP Amont, 7e page).

- **Requérant**

Personne, groupe ou organisation soumettant une plainte verbale ou manuscrite Définitions et références • Boîte À Outils Du Mécanisme De Règlement Des Plaintes (cao-grm.org)

- **Rétroaction ou feedback**

La rétroaction ou feedback est l'expression d'un avis positif ou négatif diffusé pour information ou à des fins d'action mais pas dans l'intention de déposer une plainte officielle. La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle.

- **Restriction à l'utilisation de terres**

Les restrictions à l'utilisation de terres désignent les limitations ou interdictions d'utilisation de terrains agricoles, résidentiels, commerciaux ou d'autres terrains, qui sont directement imposées et mises en œuvre dans le cadre du Projet. Il peut s'agir de restrictions à l'accès à des aires protégées et des parcs établis par voie juridique, de restrictions à l'accès à d'autres ressources communes, de restrictions à l'utilisation des terres dans des zones de servitude d'utilité publique ou de sécurité (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, note de bas de page N° 2).

- **Travailleur du Projet**

Le terme « travailleur du Projet » désigne :

- ✓ Toute personne employée directement par l'Emprunteur (y compris le promoteur du Projet et/ou les agences de mise en œuvre du Projet) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au Projet (travailleurs directs) ;
- ✓ Les personnes employées ou recrutées par de tierces parties pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles du Projet, indépendamment de la localisation des travaux (travailleurs contractuels) ;
- ✓ Les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux de l'Emprunteur (employés des fournisseurs principaux) ;
- ✓ Les membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur le Projet (travailleurs communautaires). Il s'agit des travailleurs à temps plein, à temps partiel, temporaires, saisonniers et migrants. Les travailleurs migrants sont des travailleurs qui ont migré d'un pays à l'autre ou d'une région d'un pays à une autre pour trouver un emploi. (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 2, pp 31-32).

- **Syndicat**

Il s'agit d'une organisation de travailleurs qui s'associent pour atteindre des objectifs communs, particulièrement liés à la protection et l'amélioration des termes et conditions d'emploi. Certains syndicats sont des associations de travailleurs appartenant au même groupe professionnel (par ex. infirmiers). D'autres sont des associations de travailleurs occupant différentes fonctions et différents postes, mais dans la même industrie ou le même secteur, tels que les travailleurs des transports, les travailleurs du secteur de l'hôtellerie, les travailleurs du bâtiment. Les syndicats peuvent s'associer à d'autres syndicats, ce qu'ils font, pour former des fédérations et des confédérations (OIT, 2014, Systèmes de résolution des conflits du travail : lignes directrices pour une performance accrue, p. 241).

- **Survivant-e-s**

Ce terme désigne toute personne ayant subi des violences basées sur le genre. Les termes « victime » et « survivant(e) » peuvent être utilisés indifféremment. Le terme « victime » est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme « survivant(e) » est généralement préféré par Page 40 sur 50 les secteurs sociaux et psychologiques en raison de la notion de résilience qu'il implique (IASC,2005, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, page 1)

- **Violences Basées sur le Genre (VBG)**

La violence basée sur le genre résulte d'un acte ou d'une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d'une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l'homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d'enfant…) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel, dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d'emploi; la violence et la violence sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l'enlèvement, des grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines; les abus à l'encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et / ou inclure la privation des ressources et des droits comme l'éducation ou les soins ; le VIH et le SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du

mariage, permettent difficilement aux femmes d'exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter le VIH, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entrainer des violences (Inter Press Service, 2009. Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, page 10).

- **Violences contre les enfants**

La violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles, négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entrainent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l'environnement de l'enfant (Organisation Mondiale de la Santé, 2018)

ANNEXE 1 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Date : ……. ……...Dossier N°……..

Région : ……Commune……Village/Quartier**……..**

1. **Informations sur le requérant**
   Nom et prénom (s) : ……
   Réf document d'identification……..
   Age : ……Sexe : …. Statut matrimonial :……..
   Profession : ……N°Téléphone……..
   Village/Quartier de résidence : …….. Village/Quartier concerné par la plainte: …….

2. **Description de la plainte :**
   Cours résumé de la plainte **:**
   ……
   ……
   ……

3.Catégorie de la plainte :

Type 1 : demande d'informations ou doléances
Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du Projet
Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations
Type 4 : Plaintes sensibles

4.Solutions préconisées par le requérant :
……
……
……

Nom et prénom (s) de la personne ayant reçu la plainte :
……

A ……, le……..

(Signature du point focal) Signature du requérant

Plainte transmise le…… à……..

Signature de la personne à qui la plainte a été transférée

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE CLÔTURE DES PLAINTES (disponible au niveau villageois ou communal ou CE-PAR)

Date : ……. ……...Dossier N°……..

Région :……Commune……Village/Quartier……..

1. **Informations sur le requérant**

Nom et prénom (s) : ……

Réf document d'identification……..

Age : ……Sexe…….. Statut matrimonial :……..
Profession : ……N° Téléphone : ……..
Village/Quartier de résidence : ……..

Village/Quartier concerné par la plainte : …….

2. **Nature de la plainte** :
   ……
   ……
   ……
3. **Solutions proposées**

4. **Documents de traitement de la plainte**
   -
   -
   -
   -

5. Raisons de clôture de la réclamation ou de la plainte

Consensus trouvé, requérant satisfait par la solution proposée
Consensus non atteint, engagement d'une procédure judiciaire par le requérant

A ……, le……..

Signature du requérant Signature du Président du comit

ANNEXE 3 : REGISTRE DES PLAINTES

Niveau village/quartier

N° de plainte	Nom/Prénom du : de la requérant (e)	Réf. Identité	Sexe	Contact	Commune /village de résidence	Commune/Village/quartier concernés	Date de dépôt	Objet de la plainte	Description de la plainte	Mode de soumission	Date de transmission au point focal	Plainte résolue oui ou non	Signature du/de la requérant (e)

Niveau Préfectoral /communal /CE-PAR

N° de plainte	Nom/Prénom du : de la requérant (e)	Réf. Identité	Sexe	Contact	Commune/Village concernés	Date de dépôt	Date de réception par le PF	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute)	Solution proposée	Plainte résolue ou non	Date de clôture Plainte

ANNEXE 4 : GRILLE DE SUIVI DES PLAINTES

Période :

Catégories de plaintes	Nombre de plaintes reçues	Proportion de plaintes parvenues par la voie orale	Proportion de plaintes parvenues par voie écrite	Proportion de plaintes parvenues par le numéro vert	Proportion de plaintes résolues dès le 1er niveau	Proportion de plaintes résolues au 2ème niveau	Proportion de plaintes soumises à la voie judiciaire	Proportion de plaintes non résolues	Proportion de plaintes non fondées	Proportion de plaintes résolues dans les délai (1 mois maximum)

ANNEXE 5 : BASE DE DONNEES DES PLAINTES (EXCEL) SDS/SS

N° de plainte	Nom/Prénom du : de la requérant (e)	CNIB	Sexe	Contact	Commune/Village concerné	Date de dépôt	Date de réception	Date de réception Projet	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute)	Solution proposée	Personne/ service à impliquer	Plainte résolue ou non	Date de clôture Plaint

ANNEXE 6 : PLAN DE REDACTION DU RAPPORT TRIMESTRIEL DE GESTION DES PLAINTES

I. Introduction
II. Présentation du Projet
III. Synthèse relative à la gestion des plaintes pendant la période concernée
IV. Nombre de plaintes enregistrées
V. Nombre de plaintes reçues par type de canal
VI. Délai moyen de traitement
VII. Nombre de plaintes traitées dans les délais prévus
VIII. Pourcentage de plaintes fondées
IX. Difficultés rencontrées
X. Points d'action

ANNEXE 7 : MODELE D'ACCUSE DE RECEPTION

Projet d'Appui à la Sécurité de l'Eau et à l'Assainissement

Comité local de gestion des plaintes

Localité de…, le : …….

Monsieur/Madame…….

Réf de la plainte : …….

Nous accusons réception de votre plainte ci-dessus référencée, reçue le……par ……et relative à……

L'étude de votre dossier sera confiée au comité en charge des plaintes et nous vous contacterons au besoin pour des informations complémentaires. Au regard de la nature de votre plainte, nous vous tiendrons informé de la décision du comité, dans un délai de XXXXX, à compter de la date de réception de votre plainte.

Nous voudrions vous rassurer que nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée avec diligence et en toute équité.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour le comité local,

Le Président/Secrétaire

ANNEXE 8 : PROCES VERBAL DE NEGOCIATION

L'an deux mil vingt et un, et le…… s'est tenue à……une séance de négociation en vue du règlement à l'amiable de la plainte formulée par Monsieur/Madame……, en date du……

Ladite plainte est relative à……Après vérifications et échanges, sommes parvenus à l'accord suivant :

La demande formulée par Monsieur/Madame……, au regard des faits s'avère non fondée ; Par conséquent, il/elle s'engage à abandonner sa plainte

La demande formulée par Monsieur/Madame……, au regard des faits s'avère fondée ; par conséquent, elle accepte les mesures suivantes :

- ……..

- ……..

- ……..

La demande formulée par Monsieur/Madame……, au regard des faits s'avère fondée ; Cependant, il/elle n'est pas satisfait des solutions qui lui sont proposées et souhaite engager d'autres voies de recours

Décisions du comité
……
……
……

A ……, le…….

Nom et prénom/Signature du requérant

Nom et prénom/Signature du représentant de l'ONG

Nom et prénom /Signature du président du comité de gestion des plaintes

ANNEXE 9 : FORMULAIRE DE PRE-TRAITEMENT DES PLAINTES

Date : ……...

Dossier N°……. Région : ……

Commune……Village/Quartier…….

1. **Informations sur le requérant Nom et prénom (s) :** ……

   Réf document d'identification…….

   Age : ……Sexe…….

   Statut matrimonial : …….

   Profession : ……N° Téléphone : …….
   Village/Quartier de résidence : …….

   Village/Quartier concerné par la plainte : …….

2. **Description de la plainte :**

Cours résumé de la plainte :

……
……
……

3. Catégorie de la plainte :
……
……
……

4. Solutions préconisées par le requérant :
……
……
……
……

5. Solutions proposées par le comité local
……
……
……
……

6. Commentaire
……
……
……
……

Signature du requérant Signature du Président du comité local

7. Décision finale
……
……
……

Le……. Signature/Qualité